



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN:**

**Previo a la obtención del título de:**

**INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA**

**TEMA:**

**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA DE LA ESCUELA  
PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA, UBICADA EN LA CIUDAD  
DE DURÁN**

**AUTORAS:**

**Romero Arévalo Andrea Estefanía**

**Silva Almeida Johanna Vanessa**

**TUTORA**

**MSC. Julissa Mera Cambi**

**PORTOVIEJO- MANABÍ- ECUADOR**

**2019**

### **Certificación del Tutor de Titulación**

Msc. Julissa Mera Cambi en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados Romero Arévalo Andrea Estefanía y Silva Almeida Johanna Vanessa, son autores de la Tesis de Grado titulada: “**Auditoría Operativa al Proceso de Cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la Ciudad de Durán**”, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

---

MSC. Julissa Mera Cambi  
**Tutor del trabajo de titulación**

### **Certificado del tribunal**

El trabajo de investigación “**Auditoría Operativa al Proceso de Cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta**”, presentado por los egresados Tnlga. Romero Arévalo Andrea Estefanía y Tnlga. Silva Almeida Johanna Vanessa, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

---

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.  
**Coordinadora de la carrera**

---

Msc. Julissa Mera Cambi  
**Tutor trabajo investigación**

---

CPA. Rubén Mackay Véliz, MBA  
**Miembro del tribunal**

---

Msc. Karina Rengifo  
**Miembro del tribunal**

## Declaración de autoría

Romero Arévalo Andrea Estefanía y Silva Almeida Johanna Vanessa, autores de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría Operativa al Proceso de Cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

Romero Arévalo Andrea Estefanía

---

Silva Almeida Johanna Vanessa

**Egresadas de la carrera de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad**

## AGRADECIMIENTO

Como no agradecer a Dios y a la vida, que ha sido tan bondadosa y llena de bendiciones, nuestra fe queda plasmada en este gran sueño que ahora se ha transformado en realidad.

Gracias infinitas a esos seres tan maravillosos y especiales como lo son nuestros padres, por cada consejo, porque con sus valores y principios han hecho de nosotras excelentes seres humanos otro motivo de agradecimiento y sin duda uno de los principales es a nuestros esposos e hijos por ser ese impulso al cumplimiento de nuestros sueños, por ser cómplices incondicionales, amigos leales seres extraordinarios enviados por Dios.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo por impartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de especial manera a los tutores del presente proyecto de investigación quienes con su paciencia y desempeño han sabido guiarnos.

Y, por último, pero no menos importante a nuestros compañeros y amigos de Aulas por enseñarnos que la unión es esa fuerza que nos alienta a cumplir nuestras metas.

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios ese ser extraordinario que, aunque no lo pueda ver vive en mí, llenándome de paciencia, amor, sabiduría y guiando cada uno de mis pasos.

A mis Padres quienes con su sola existencia hacen que mi vida sea increíblemente perfecta, quienes me han brindado su apoyo a lo largo de mi carrera, a mis hermanos de quienes me siento muy orgullosa por su ayuda y sus valiosos consejos.

A mi esposo y a mi hijo por su amor, dedicación y apoyo incondicional, a toda mi familia y amigos quienes estuvieron siempre presentes en este largo camino.

Romero Arévalo Andrea Estefanía

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, por permitirme cumplir esta meta importante que es mi formación profesional. A mi padre, por su cariño, su incondicional apoyo.

A todos mis hermanos por la ayuda que me brindaron todo el tiempo por sus consejos y sus oraciones.

A mi esposo y a mi hijo quienes me comprendieron por el tiempo que dejé de compartir con ellos para asistir a clases y por toda la ayuda que recibí cuando la necesitaba.

Silva Almeida Johanna Vanessa

**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

“Auditoría Operativa al Proceso de Cobranza de la Escuela Particular

Demetrio Aguilera Malta”

Romero Arévalo Andrea Estefanía  
Silva Almeida Johanna Vanessa

**RESUMEN**

La Auditoría Operativa se encarga de estudiar un área, unidad específica, o un programa de una institución con el propósito de evaluar su desempeño, enfocándose en la eficiencia, eficacia y la economía de las operaciones. El objetivo de la presente investigación es Realizar una auditoría operativa al proceso de cobranzas, a través de la aplicación de técnicas de auditoría interna que aseguren el control de las cuentas por cobrar en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, en el cantón Durán. Se abordó desde una perspectiva metodológica con diseño mixto utilizando métodos cualitativos, y cuantitativos. Para esto se utilizó la recolección de datos empíricos mediante la investigación de Campo, aplicando las encuestas y las entrevistas a la población objeto de estudio representada por tres sujetos (1 Directora, 2 Jefe de Cobranzas y 3 Asistente Contable), Las autoras, resaltan la necesidad de controlar, realizar seguimiento y evaluación a los procesos de cobranzas y mantener el mejoramiento continuo en la escuela, impidiendo el incremento en las cuentas por cobrar evitando el endeudamiento de la institución sin afectar su liquidez.

**Palabras Clave:** Auditoría Operativa, Control Interno, Cobranzas, Endeudamiento, Liquidez...

**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**"Operational Audit of the Collection Process of the Private School  
Demetrio Aguilera Malta"**

Romero Arévalo Andrea Estefanía  
Silva Almeida Johanna Vanessa

**ABSTRACT**

The Operational Audit is responsible for studying an area, specific unit, or program of an institution with the purpose of evaluating its performance, focusing on efficiency, effectiveness and economy of operations. The objective of this research is to conduct an operational audit of the collection process, through the application of internal audit techniques that ensure control of accounts receivable at the Private School Demetrio Aguilera Malta, in the canton Durán. It was approached from a methodological perspective with mixed design using qualitative and quantitative methods. For this, empirical data collection was used through Field research, applying the surveys and interviews to the population under study represented by three subjects (1 Director, 2 Chief of Collections and 3 Accounting Assistant), The authors, highlight the need to control, monitor and evaluate collection processes and maintain continuous improvement in school, preventing the increase in accounts receivable avoiding the indebtedness of the institution without affecting its liquidity.

Keywords: Operational Audit, Internal Control, Collections, Indebtedness, Liquidity...

## Tabla de contenido

Certificación del Tutor de Titulación .....	ii
Certificado del tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Dedicatoria .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Tabla de contenido .....	x
Lista de tablas .....	xiv
Lista de figuras .....	xv
Introducción.....	xvii
Capítulo I.....	1
1. Aspectos Generales .....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Problema.....	1
1.3. Antecedentes generales del problema .....	2
1.3.1. Planteamiento del problema.....	3
1.4. Formulación del problema: .....	6
1.5. Variables de la investigación.....	6
1.6. Delimitación del problema .....	6
1.7. Justificación.....	7
1.8. Objetivos de la investigación .....	8

1.8.1. Objetivo general .....	8
1.8.2. Objetivos específicos .....	8
1.9. Conclusiones del Capítulo.....	9
Capítulo II.....	10
2. Marco Teórico .....	10
2.1. Antecedentes de investigación .....	10
Auditoría: definición .....	13
Tipos de auditorías .....	14
Objetivo, alcance y características de la auditoría operativa.....	20
Fases de la Auditoría .....	21
Fase de planeación definición, las características y sus elementos. ....	21
Objetivo y alcance de la fase de planeación .....	23
Fase de ejecución, definición, características y elementos .....	24
Fase de presentación de informes con las opiniones .....	25
Técnicas de la auditoría operativa .....	27
Proceso de cobranza .....	31
Actividades del área de cobranza: .....	32
Etapa de recuperación de cartera.....	33
Etapa o fase preventiva.....	33
Etapa administrativa .....	33
Etapa pre-jurídica.....	34
Etapa jurídica .....	34
Liquidez.....	35
Ratios de Liquidez .....	36
Importancia y características de la liquidez.....	37
Liquidez corriente .....	38

Liquidez acida.....	39
Liquidez inmediata .....	39
Liquidez general .....	40
Cuentas por cobrar.....	40
2.2. Marco Referencial .....	41
2.3. Marco Legal .....	44
2.4. Marco Conceptual .....	51
2.5. Preguntas de la investigación .....	54
2.6. Operacionalización de las variables .....	55
2.7. Conclusiones sobre el Capítulo .....	57
Capítulo III .....	58
3. Marco Metodológico .....	58
3.1. Diseño de la investigación.....	58
3.2. Tipos de investigación.....	59
3.3. Fuente de investigación .....	60
3.4. Elaboración de los instrumentos.....	61
3.5. Población y muestra .....	61
3.5.1. Población.....	61
3.5.2. Tamaño de la muestra .....	62
3.6. Análisis de los resultados .....	62
3.7. Conclusiones sobre el Capítulo .....	63
Capitulo IV.....	64
4. Presentación de resultados.....	64
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	64
4.2. Plan de Auditoría.....	74
4.2.1. Fase I Planificación .....	74

Evaluación de Control interno.....	89
Calificación de los riesgos de auditoría.....	92
4.2.2. Fase II. Ejecución.....	99
Papeles de Trabajo.....	101
Hojas de hallazgos.....	111
4.3. Fase III: Comunicación de resultados.....	119
4.3.1. Notificación de resultados.....	119
4.4. Informe de auditoría.....	121
4.4.1. Información introductoria.....	121
4.4.2. Cuerpo del informe.....	125
Capítulo V.....	130
5. Propuesta.....	130
5.1. Título de la propuesta.....	130
5.2. Autores de la propuesta.....	130
5.3. Auspiciante.....	130
5.4. Área que cubre la propuesta.....	130
5.5. Fecha de presentación.....	130
5.6. Fecha de culminación.....	130
5.7. Objetivo general de la propuesta.....	131
5.8. Objetivos específicos.....	131
5.9. Beneficiarios directos.....	131
5.10. Beneficiarios indirectos.....	131
5.11. Impacto de la propuesta.....	131
5.12. Descripción de la propuesta.....	132
5.13. Reglas para la aplicación del documento.....	133
Referencias.....	146
Bibliografía.....	132

## Lista de tablas

Cuadro 1. Población .....	64
---------------------------	----

## Lista de figuras

Figura 1. Inicio de sesión .....	140
Figura 2. Base de datos .....	141
Figura 3. Registro de información .....	142

## **Introducción**

Las auditorías surgen durante la época de la revolución industrial, en procura de una medida orientada a identificar el fraude. Con el tiempo esta visión ha cambiado y hoy es una herramienta que la mayoría de empresas utiliza para identificar los errores cometidos en las organizaciones, permitiendo enmendar a tiempo cualquier falla cometida en la ejecución, con el fin de mejorar su información económica y formarse una opinión real de la situación actual de las empresas.

En la actualidad, la rapidez con la que avanzan las operaciones económicas en el mundo globalizado en el cual vivimos, obliga a la necesidad de que se maneje una adecuada gestión de control, seguimiento, y evaluación de los procesos de cobranzas en las empresas, ya que esto ofrece a la institución confiabilidad de la información, la misma que servirá para realizar un análisis económico eficaz, con el propósito de revelar la situación financiera en la que se encuentra la entidad, que le permita a los administradores la buena toma de decisiones y a la vez determinar su crecimiento.

Es con base en estas ideas, que surge la presente investigación, la cual tiene como objetivo principal, realizar una auditoría operativa al proceso de cobranzas, mediante la aplicación de técnicas de auditoría interna que garanticen el control de las cuentas por cobrar en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, en el cantón Durán., para lo cual se ha desarrollado este estudio, conformado por los siguientes Capítulos.

El capítulo I, los aspectos preliminares, donde se precisa la formulación del tema y el problema, los antecedentes generales, el planteamiento del problema, el objetivo general, los específicos y la justificación. El capítulo II el marco teórico, donde se muestra el contenido científico del estudio, los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, el marco conceptual, los fundamentos legales, la identificación de las variables que tienen incidencia en el estudio y su Operacionalización. El capítulo III, marco metodológico, donde se indica el tipo de investigación, las modalidades utilizadas, los métodos y técnicas aplicadas, la población y muestra, los recursos humanos, materiales y económicos, el cronograma de actividades y el análisis de los resultados obtenidos.

El capítulo IV, los resultados obtenidos, se presenta el tratamiento de la información, proceso y análisis, los resultados obtenidos y las conclusiones del estudio. El Capítulo V, La Propuesta, en la cual se presenta el título, la justificación, los objetivos, el contenido y flujograma de la propuesta y la funcionalidad operativa de la misma. Culminando el estudio con las Referencias utilizada durante el mismo y los apéndices

# Capítulo I

## 1. Aspectos Generales

### 1.1. Tema

“Auditoría Operativa al Proceso de Cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta”, de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

### 1.2. Problema

Se ha demostrado a través de diversos historiadores que desde la época egipcia o romana se empleaban técnicas contables, ya que era obligación tener anotaciones de todas las transacciones, es cuando surgen las corriente de cobro denominadas cuentas por cobrar, estas son créditos principalmente producidos por las ventas de algún bien o un servicio proporcionado a los clientes, esto representa derechos exigibles originados por algunas transacción de bienes o servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo (Morales, 2014)

Un estudio en el año 2009, efectuado por la multinacional francesa de información financiera Altares, miembro de la red mundial de Dun & Bradstreet, reveló:

Que algo más que la mitad de las empresas en el continente europeo no respetan los vencimientos de pagos de las facturas y se demoran en la liquidación de las mismas, según el mismo estudio revela que los retraso en los pagos vencidos es muy superior a la media Europa (Brachfield, 2009)

### **1.3. Antecedentes generales del problema**

Las organizaciones de América Latina, hoy en día, se enfrentan a diversos problemas en relación con sus finanzas, principalmente en el área relacionada a la gestión de cobranza en relación de la administración de sus recursos, requieren que sus áreas funcionales entre ellas la de cobranza entre otros, funcionen con eficiencia y eficacia, en la actualidad algunos de estos departamentos pueden presentar problemas que en algún momento no son visibles para la administración o dirección (Morales, 2014).

En nuestro país existen empresas dedicadas a la gestión de cobranzas, debido a que la tasa contiene un alto índice de cartera vencidas, para ellos representan un mercado de oportunidades, según los resultados de la entidad Gestiona EC, indica que el porcentaje de morosidad está en el sistema financiero, seguido de las casas comerciales y mercadeos hasta descender a la sección de educación que tiene un rol importante en el sector, esto conlleva a analizar y medir la importancia que tiene el departamento de cobranza de las entidades.

Este activo es de vital importancia para cualquier organización llevar el control del mismo por esta razón la institución tiene su información para el control de instrumento financiero y está compuesto por las letras de cambios, pagares, recibos, entre otros documentos mercantiles que utiliza la institución para tener su información documentada, esto permitirá llevar un control de la misma y sobre todo se puede realizar mediante un análisis para poder establecer las incidencias que se van teniendo de las cuentas por cobrar de la escuela Demetrio Aguilera Malta.

Para Ramírez (2016) nos dijo:

Que para fines normativos y de regulación en el tema de cartera vencida, trata de un concepto que tiene obligaciones por cumplir los clientes, este incumplimiento genera a la organización insuficiencia de liquidez, aunque cada vez que se vende a crédito sea un bien o un servicio se debe calificar al cliente porque siempre se tiene riesgos, ya que esta representa parte de un activo que no ha sido cancelado a la fecha de su vencimiento (p. 18)

Por lo antes expuesto el proceso de la cobranza se lo realiza a través de procedimientos y de gestiones, en ocasiones donde existen demoras o retrasos en ejecutarse, esto se da porque la atención en la gestión no es priorizada y carece de conocimiento de quien debe realizar o llevar a cabo la misma. La forma metódica sería la más idónea, de acuerdo a un esquema programado, empezando por vencimientos por caer, debiendo ser gestionados primero y comenzar con la gestión preventiva.

Por el incremento que en la actualidad está cruzando la escuela particular Demetrio Aguilera Malta en sus cuentas por cobrar es indispensable realizar una auditoría operativa para poder medir la efectividad de los procesos en el área de cobranza, dando así resultados apropiados y confiables para implementar acciones preventivas y corregir las fallas y errores que se presenten en los hallazgos.

### **1.3.1. Planteamiento del problema**

La institución Demetrio Aguilera Malta está ubicada en el cantón Durán Km, 5, vía Durán-Tambo, su actividad es ofrecer servicios de enseñanza a la colectividad en general, en la actualidad está atravesando momentos complejos en el área de cobranza

esto se puede originar porque no se cumplen con las medidas de control interno en la institución y esto genera un incremento de la cartera vencida sin dejar de lado las que están por vencer, cabe mencionar que esta problemática es de mucha importancia porque las cuentas por cobrar es el activo más importante, ya que es un activo que al ser recuperado se convierte en efectivo para la organización.

Durante los últimos tiempos se ha comprobado que existe un alto índice de morosidad e incumplimiento de los pagos de pensiones por parte de los padres de familia, esta situación está ocasionando un incremento en el activo importante que es justamente en las cuentas por cobrar, ya que mientras más transcurre el tiempo mayor es el incremento de este activo.

El origen de las carteras vencidas es debido a que los padres de familia no cumplen con los pagos de las pensiones y la escuela no cuenta con un departamento para realizar la gestión de cobranza para que los clientes se pongan al día con sus obligaciones.

A través de la observación realizada en algunas ocasiones, las autoras de este trabajo de investigación destacan algunas falencias que se presentan en el procedimiento de gestión de cobranzas, las mismas que se detallan así:

En la etapa preventiva de la escuela no se realizan llamadas telefónicas, ni se envían correos electrónicos tampoco mensajes de texto a los padres de familia para prevenir la morosidad de las cuentas pendientes, esto se debe a que no cuenta con personal capacitado, y se desconocen las políticas o manuales para realizar la gestión de cobranza.

En la etapa administrativa la institución no tiene políticas en el área de cobranza ni cuenta con procesos de verificación de las deudas de los clientes, y no cuenta con información actualizadas ni tienen ordenados los documentos, esto origina el incremento de la cartera vencida de la escuela.

En la etapa pre judicial y judicial en la escuela no es aplicable, porque según la ley de educación básica en el art. 19 establece que es prohibido que alguna institución particular perjudique a los alumnos por conceptos de pagos de pensiones, por esta razón legal la institución realiza el trámite de transferir al DECE (departamento educativo de consejería estudiantil) a su vez delega al distrito de educación para que realice la gestión de conseguir un cupo a una institución pública. Sin violar los derechos de los estudiantes.

Estas situaciones están ocasionando el tema de iliquidez ya que la escuela no toma medidas apropiadas en el área de cobranza por parte de la administración puesto que no mide su liquidez corriente. Ocasiona una reacción negativa para su liquidez acida, porque no cuenta con los recursos necesarios para cubrir y cumplir con sus obligaciones, la falta de control interno en el área de cobranza está originando la falta de liquidez en la escuela Demetrio Aguilera Malta.

Cuando se dispone la institución a solventar los gastos que se originan por la actividad económica de su ejercicio, no cuenta con los recursos que necesita porque no dispone de una liquidez inmediata y eso es ocasionado por la morosidad de las pensiones.

Todas estas situaciones generan la cartera vencidas de la institución, ya que no se controla las deudas de los padres de familia, como consecuencia la escuela se ha visto afectada en su liquidez ocasionando que no se pueda cumplir con sus obligaciones financieras y la alta directiva no puede tomar decisiones apropiadas por consiguiente si no se toman los correctivos apropiados que garanticen la continuidad de la escuela esta puede llegar a dejar de funcionar.

#### **1.4. Formulación del problema:**

¿Cómo afecta a la liquidez, el reducido control del proceso de cobranza de la escuela particular Demetrio Aguilera Malta, ubicada en el cantón Durán provincia del Guayas, período 2018?

#### **1.5. Variables de la investigación**

- Variable Independiente: proceso de cobranza.
- Variable Dependiente: liquidez

#### **1.6. Delimitación del problema**

<b>Campo:</b>	Auditoría y Contabilidad
<b>Área:</b>	Departamento de cobranza
<b>Aspecto:</b>	Control del proceso de cobranza
<b>Tema:</b>	Auditoría operativa al proceso de cobranza de la escuela Particular Demetrio Aguilera Malta
<b>Problema:</b>	Afectación de la liquidez

<b>Delimitación Espacial</b>	Escuela particular Demetrio aguilera malta
<b>Delimitación Temporal:</b>	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018
<b>Línea de investigación:</b>	Procesos del control en la organización

### **1.7. Justificación**

El presente estudio determinara la importancia que tendrá la ejecución de la auditoría operativa al proceso de cobranza de la escuela Demetrio Aguilera Malta, lo cual será muy conveniente para la unidad educativa y para los colaboradores, ya que se identificará las falencias que existen en la actualidad en los procesos de cobranza, toda la información que revelará se sustentará con evidencias y estará apta para realizar comprobaciones con la finalidad de tener la fiabilidad apropiada y la relevancia necesaria para que los altos directivos puedan tomar medidas y decisiones apropiadas.

Mediante la evaluación de los procesos del área de cobranza se medirá la efectividad en el manejo de los procedimientos, para garantizar la optimización de los recursos de la escuela, se disminuirán los errores existentes en el área de cobranza y sobre todo se reducirá la cartera vencida mediante el seguimiento apropiado cumpliendo con las políticas del departamento antes mencionado, para realizar una correcta y oportuna aplicación de los procesos.

Con la realización de la auditoría operativa se espera tener los hallazgos correspondientes para tener un adecuado control en los procesos de cobranza para mitigar los riesgos de iliquidez en la escuela Demetrio Aguilera Malta. Ya que los controles deben ser aplicados y diseñados de tal manera que permita proporcionar y

medir la información que se presenta. La obediencia de las políticas internas de la entidad es realizada con objetivos preestablecidos garantizando el crecimiento y las metas de la organización.

La información del presente trabajo de investigación permitirá a la escuela manejar políticas oportunas en el área de cobranzas, que le permitirán disminuir los índices de morosidad y recuperar la cartera vencida para mejorar la liquidez de la entidad, la ejecución de una auditoría operativa al proceso de cobranza evaluará, medirá y analizará la conformidad de las operaciones crediticias, logrando así mejorar los procedimientos desde el origen hasta la recuperación del crédito.

## **1.8. Objetivos de la investigación**

### **1.8.1. Objetivo general**

Realizar una auditoría operativa al proceso de cobranza, mediante la aplicación de la normativa legal vigente para determinar la afectación de la liquidez en la escuela particular Demetrio Aguilera Malta.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar la base teórica y metodológica de la Auditoría Operativa la relación entre el proceso de cobranza y la liquidez de las empresas.
- Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza aplicado la metodología propia de la investigación.
- Presentar los informes de resultados del diagnóstico.
- Elaborar la propuesta de solución.

### **1.9. Conclusiones del Capítulo**

En el siguiente capítulo, se han presentado aspectos que elementales del tema a investigar, entre estos tenemos la presentación y ubicación del problema en un contexto, así como el estudio de temas referentes a la auditoría operativa lo que nos ha permitido de manera específica comprender que la misma es un proceso que culmina con la elaboración de un informe, en el cual el auditor, comunica su opinión sobre la situación financiera detectada en la Escuela, mediante la aplicación de evidencias de auditoría, las cuales van a servir para certificar la información que se emite.

Después de haber examinado el problema establecimos los aspectos generales de la Escuela auditada como: los antecedentes del problema existente, cuyas consecuencias se han presentado de manera paulatina hasta llegar a la situación actual, también se procedió a formular el problema a manera de interrogante para establecer los objetivos a seguir en la investigación, los cuales permitirán arribar a las conclusiones finales que orientaran sobre el problema y la solución, argumentando con base sólida la necesidad de realizar el estudio por los aportes que el mismo presenta

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de investigación

La auditoría nace de una parte de la contabilidad como es de sus principios, desde aquel surgimiento ha obtenido un papel importante en la historia.

Según Caro (2013) compartió un documento de la historia de la auditoría:

En la historia, la auditoría se originó como una actividad de fiscalización y verificación de los principios contables, en la edad media, en esta época los hacendados y los grupos económicos favorecidos, tenían que pagar su diezmo al virrey, iglesia y para su control estaban los auditores, en la edad industrial a mediados del siglo XVIII en Inglaterra aparecieron las primeras máquinas hiladora y de tejido, hecho que marco el nacimiento de la revolución Industrial y el nacimiento de las corrientes de auditoría como lo es auditoría anglosajona, y en edad de la informática la auditoría surgió a través de la toma de conciencia de las empresas sobre la información que adquieren, conservan, procesan y emiten (p. 3).

Como lo indicó Morales (2012) que:

Dentro de la historia se tiene dos etapas en la primera etapa la actividad que se creó una aplicación de los principios de contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales, para observar su exactitud, esto surge de tal manera que por las leyes políticas en un pueblo o comunidad social eran obligados a pagar un tributo, al gobernante y dichos tributos requerían de una supervisión para que sean pagados correctamente a tiempo (p. 11).

El mismo autor nos dijo que:

En la segunda etapa de la auditoría se crea a partir del nacimiento de la comisión para la vigilancia del intercambio de valores (Securities and Exchange Comisión SEC) fundada en los estados unido en el año 1934. La SEC empieza a solicitar mucha información que no es de interés directo de los contadores públicos certificados, también determinan implementar normas de información financiera aplicables y en los requisitos de revelación de los estados financieros, actualmente la etapa de la auditoría se encuentra vigente y surge con la auditoría administrativa y la auditoría operacional practicada por los auditores internos (p. 14).

Como toda actividad en el tiempo la evolución de la auditoría se enfoca en cumplir las necesidades de las organizaciones, y para ser trascendental se tuvo que adaptar a los cambios de la revolución de las industrias.

A través de la historia se han realizados distintos tipos de auditoría, tanto al comercio como a las finanzas de los gobiernos. El significado del auditor fue “persona que oye” y fue apropiado en la época durante la cual los registros de contabilidad gubernamental eran aprobados solamente después de la lectura pública.

En los años 1900 la auditoría tenía como objetivo principal detectar errores y fraudes, sin embargo, “ha mediado del siglo XX, el enfoque cambio en el trabajo de auditoría teniendo que alejarse de la detección de fraude y se llegó a la conclusión que los estados financieros presentaban exactamente, la posición financiera y los resultados de las operaciones de las empresas” (Morales s. , 2012, p. 15).

En la evolución de la auditoría podemos analizar el cambio que tomo la aplicación de la misma puesto que en su origen era utilizada para detectar fraudes o algún tipo de error en las finanzas de las organizaciones, mientras que con el transcurrir de los años cambia la imagen de la auditoría y se direcciona a supervisar los estados de situación financieros se presentaban razonablemente y si los resultados de las transacciones eran viables y tenían la razonabilidad.

A medidas que las organizaciones se expandían, la auditoría tomaba más importancia en las entidades y comenzaron a trabajar sobre estructuras prediseñadas en base a todas las actividades de la empresa para tener conciencia de la efectividad del control interno que se tenía, para 1996 la junta de normas de auditoría emitió una guía en lo cual requería una evaluación explícita de los riesgos que surgen de los errores que son originado en los estados financieros de todas las auditorías realizadas.

La auditoría toma un alto potencial con el transcurso del tiempo, esto se debe por los temas relacionados a la información que manejan las empresas, motivo por el cual en la actualidad es considerada una herramienta indispensable para el control de los procesos de cada área dentro de una organización, no obstante, existen riesgos que deben ser medidos para reducir el índice de falencias que se puedan ocasionar en el transcurso de todas las operaciones de una entidad.

De este modo la opinión del auditor es relevante para inversionistas, que desean incrementar sus recursos financieros; para los que otorgan créditos, así como socios de las empresas auditadas. Es un factor de confianza que, al momento de decidir las partes interesadas, lo hacen con la convicción de que los resultados sean más apegados a la

realidad organizacional. Por ello, es necesario mencionar las bases o fundamentos de la Auditoría, parte esencial de este trabajo investigativo.

### **Auditoría: definición**

Según Martínez & Armenteros (2006) indico:

Es un proceso mediante el cual se recopila la información contable de una empresa, se presenta a manera de informe que refleja la imagen contable, la auditoría se fundamenta en revisar y verificar las cuentas anuales, así como otros temas o documentos, para que la información de este proceso sea íntegra, se deben integrar elementos formales durante el proceso, estos elementos incluyen la aplicación de razonamientos y principios de valoración (p. 25).

En cambio, Marco (2006), Indicó que:

Una auditoría es un proceso sistemático de revisión de las cuentas anuales de una persona jurídica con el fin de comprobar que estas reflejan la imagen fiel de la misma, los estados contables que se auditan se encargan de comprobar que todos los procesos de la empresa sean los correctos y se haya elaborado conforme al marco normativo vigente, para así en base a la evidencia de la información que proporcionan la empresa se pueda emitir una opinión bajo a su juicio profesional y midiendo la materialidad de los resultados obtenidos (p. 23).

Para Morales (2012) la auditoría:

En su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se origina en una entidad es confiable, verídica y oportuna, es decir, consiste en revisar que los hechos, fenómenos y

operaciones se presenten en de la misma manera como se han planeado; que las políticas y lineamientos determinados se hayan ido observando y respetando; además hay que asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Así mismo en la cual la información que se adquiere, se conserva y se procesa y como resultado se emite un informe (pp. 28-29).

Por tales definiciones es que las autoras asumen la definición de Marco, por cuanto la auditoría se puede utilizar en todos los ámbitos de las empresas, sean estos financieros, administrativos y contables, pues como la herramienta que es, servirá para hallar las inconsistencias que no pueden ser detectadas a simple vista, y que solo el auditor podrá encontrar luego de revisar, observar y analizar todas las evidencias encontradas para emitir su informe a la administración y se tomen los correctivos que puedan mantener el control que le permitan alcanzar sus lograr los objetivos propuestos.

Para estas definiciones se concuerda que la auditoría no solo es un examen sistemático, sino que también están regidas a normas y reglamentos que estructuran su aplicación en el campo de ejecución, con esto se dio la necesidad de introducirla a otras áreas en la cual se clasificaron por tipos de auditorías según la necesidad que requerían las entidades, para esto se detallan a continuación:

### **Tipos de auditorías**

Hoy en nuestra actualidad hay varios tipos o clases de auditorías la cuales se van a conceptualizar cada una de ellas para tener en claro los conceptos que se van a utilizar en el trabajo de investigación, más aún todas las auditorías culminan con una etapa en común que es al finalizar el trabajo tienen que realizar un informe y su opinión de

carácter profesional, y la aplicación de la misma depende de que se desea examinar, o que se está buscando, para aplicar las correcciones apropiada de acorde a las necesidades, para ello existen la auditoría interna, externa, de sistemas, operativa, gubernamental, administrativa.

Paredes (S/f) indicó que la auditoría interna es: “La función de la auditoría interna podría precisarse como la evaluación independiente de operaciones financieras, administrativas y presupuestales, así como de gestión y sobre todo los controles internos, con el propósito de emitir un informe con sus comentarios, observaciones y recomendaciones. La auditoría interna constituye el control de los controles y cumple una invaluable función dentro de una empresa, siendo necesario siempre que se le garantice su independencia y reconozca su noble e importante misión por los ejecutivos de una entidad, propiciando un ambiente de control” (pp. 24-25).

Por lo antes expuesto se puede decir que la auditoría interna comprende una evaluación independiente de las operaciones financieras, presupuestales, administrativas, su gestión se enfoca en el control interno y su propósito es emitir un informe que incluye comentarios, observaciones y recomendaciones.

Paredes (S/f) mencionó que la auditoría externa es: “Se denomina así cuando los contadores públicos ejercen la auditoría en forma independiente, ya sea en forma individual o asociada, pero, en todos los casos, se requiere que tengan capacidad, entrenamiento y experiencia como auditores. Los objetivos y alcances de los servicios de auditoría externa, se sujeta a lo estipulado en las bases y contrato suscrito por ambas partes” (p. 24).

En auditoría externa los contadores públicos trabajan independientemente y lo pueden hacer individualmente o asociados, es necesario que cuenten con la capacidad, conocimiento y experiencia en la profesión. Las partes suscriben un contrato que establece las bases, los objetivos y el alcance de los servicios de auditoría.

Auditoría de sistemas su propósito principal es evaluar la funcionabilidad del sistema computarizado, en cuanto a si este opera con eficiencia, eficacia y economicidad, proporcionando información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones (Paredes, S/f).

Por tal definición se puede decir que este tipo de auditoría se enfoca en otro tipo de factores que no son los económicos como por ejemplo se encarga de supervisar los softwares de las entidades, como se puede observar que este tipo de auditoría de sistema no se encarga del tema económico-financiero, más bien se encarga de revisar todos los softwares de la organización que será auditada, para evaluar el nivel de eficiencia que estos equipos tienen y garantizar la fiabilidad de la información, así como la durabilidad y tiempo de los equipos que serán evaluados.

Para Franklin (2007): “La auditoría administrativa consiste en la revisión analítica total o parcial de una organización, su propósito es precisar el nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejoras para innovar valor y alcanzar ventaja competitiva sustentable. Este tipo de auditoría es fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, esta permite detectar las áreas que presentan problemas para establecer las acciones que se deben tomar para corregir deficiencias, superar obstáculos, realiza análisis de causa-efecto para comparar racionalmente los hechos con las ideas” (pp. 11-12).

Por la definición expuesta Franklin podemos decir que la auditoría administrativa revisa analíticamente a las organizaciones de manera total o parcial con el objetivo de medir el nivel de desempeño para proponer mejoras.

Se considera la intervención de Dextre (2015) que la auditoría gubernamental es:

Una auditoría de recopilación y evaluación de datos sobre transacciones e información cuantificable de una entidad pública, así como del comportamiento y desempeño de los funcionarios y servidores públicos para determinar e informar sobre el grado de correspondencia con los criterios establecidos (p. 35).

Se comparte el criterio del autor antes citado ya que una auditoría gubernamental se enfoca en las entidades públicas para determinar si los gastos presupuestados fueron debidamente aplicados a en los proyectos que se presentaron con anterioridad.

Ahora se conceptualizará la auditoría operativa que es tema de esta investigación en donde se estudiara el alcance, objeto y características de la misma cabe mencionar que este tipo de auditoría se realiza por un profesional cualificado para realizar dicha labor y tiene como objetivo principal valorar la empresa y su gestión con la finalidad de aumentar la eficacia y la eficiencia, hacia una mejora importante en la productividad, no se tiene que realizar por ningún interno de la empresa.

### **Auditoría operativa definición e importancia**

Existen muchas definiciones de la auditoría operativa, pero conceptualizaremos unos autores para tener mayor comprensión de que es la auditoría operativa:

Según (Whittington y Pany, 2000, p. 9), citado por Ruiz (2005): “La auditoría operacional comprende el estudio de una unidad específica, área o programa de una organización con el objetivo de medir su desempeño. El desempeño también se juzga en eficiencia, es decir, el éxito en utilizar de la mejor manera los recursos disponibles. Debido a que los criterios de efectividad y eficiencia no están tan claramente establecidos como los Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados y muchas leyes y regulaciones, una auditoría operacional tiende a exigir un juicio mucho más subjetivo que el de las auditorías de los estados financieros o las auditorías de cumplimiento.

Se concuerda con el autor antes mencionado, que la auditoría operativa se puede realizar en un área determinada de la organización para evaluar el desempeño de los procedimientos previos a sus procesos, si hablamos de evaluar el desempeño también se puede juzgar como eficiencia, es decir que es la manera de cómo utilizar de mejor forma los recursos disponibles de las organizaciones.

Una auditoría operativa se centra en medir la eficiencia, la eficacia y la economía de las operaciones González (2013) indicó que:

“El auditor operacional evalúa los controles operativos y los sistemas sobre la totalidad de las áreas revisadas que pueden ser las compras, la recepción y envío de mercadería, los canales de distribución, la cartera de clientes, el control y administración de los salarios, el control de los gastos operativos, etc. Porque a partir de esto que se realice se podrá identificar el área vulnerable o la deficiencia, en donde se va a requerir mayor tiempo de estudio” (p. 9).

Según López (2017) manifestó que:

“La auditoría operativa, promueve la eficiencia en la operación y evalúa su calidad. Es importante porque permite detectar, prever los puntos débiles que afectan a la meta o al objetivo de la empresa”, también puede decirse que es parte esencial de la entidad porque pone en marcha de manera objetiva todas las actividades del control interno. (p. 47).

Por las definiciones antes citadas podemos decir que una auditoría operativa no solo tiene su visión en la parte financiera, sino que tiene como finalidad evaluar, medir y supervisar los procesos de las áreas de la organización, ya que el juicio del auditor que realiza este tipo de auditoría es más subjetivo que el juicio de la auditoría a los estados financieros, por esta razón es que esta auditoría la debe de realizar un auditor que no forme parte de la organización a auditar.

También permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, de acuerdo a las circunstancias que se pueda realizar en la auditoría operativa, está siempre busca el perfeccionamiento continuo de los planes de acción y los procedimientos preestablecidos por las empresas, para esto es necesario que todos los profesionales ejecuten acciones de control y tomen conciencia de la importancia de la auditoría operativa, debido a los excelentes beneficios que ella reporta para tomar decisiones apropiadas en la organización.

Esta auditoría es importante porque se utiliza como un instrumento de control posterior sobre la administración en general, esto tiene un significado apropiado para la estructura de la entidad que se evaluará, porque permite determinar su efectividad, si la

empresa genera efectividad se dice que es eficiente, caso contrario se deberá tomar medidas correctivas para sus procesos.

### **Objetivo, alcance y características de la auditoría operativa**

Según Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui, (2015) menciono que:

El objetivo de la auditoría operativa es identificar áreas en las que se pueda reducir costos, optimizar los métodos operativos, aumentar la rentabilidad con fines constructivos, de acuerdo con las necesidades examinadas, la auditoría operativa comprueba si existe alguna deficiencia importante en el cumplimiento de políticas, procedimientos y prácticas contables defectuosas, también evidencia las necesidades de compras o gastos realizados durante el ejercicio (p. 3).

Por lo antes mencionado podemos concluir que el objetivo de la auditoría operativa es observar, recopilar, analizar y presentar una opinión en relación con el desempeño de las actividades administrativas, gerenciales y operativas, dependiendo del campo donde se realiza la auditoría, cabe indicar que se evalúa los procesos, con especial atención en el grado de efectividad y eficiencia en el uso de los recursos de la organización, tanto todos los materiales que son utilizados como los recursos financieros empleados, mediante modificación de políticas para la correcta aplicación.

Al delimitar el alcance de una auditoría, hay que tomar en consideración el área que se proyecta auditar, los componentes a evaluar y la profundidad aplicada al momento de realizar la auditoría (García, 2016).

El alcance de la auditoría operativa es ilimitado, porque todos los procesos de una organización pueden auditar, sea este un proceso financiero u operativo o cualquier otro,

la auditoría abarca todos los aspectos internos o externos, debido al alcance ilimitado y a la posibilidad de encontrar diversidad de hallazgos, esta auditoría operativa puede requerir profesionales de diferentes disciplinas.

El alcance de la auditoría especifica las actividades concretas de la empresa o institución que serán auditadas y pueden definirse por áreas de trabajo, procesos, actividades o requisitos del sistema. Es requisito fundamental especificar el alcance de la auditoría, así como incluir el detalle al que se va a entrar.

La auditoría operativa debe realizarla un grupo multidisciplinario, en el que cada profesional que se incorpore lo hará a medida que se vaya necesitando de sus conocimientos, el auditor operativo, debe estar preparado en administración general, teorías de la organización, auditoría, economía, costos psicología general, social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción políticas y estrategia de empresas entre otras, cabe indicar que por ningún concepto este puede entorpecer las operaciones normales de la empresa.

### **Fases de la Auditoría**

Paredes (S/f) indicó que las fases de la auditoría son: “Planeamiento, Ejecución o Trabajo de campo y Elaboración del Informe. La eficacia y eficiencia del trabajo depende principalmente de la estrategia y creatividad del auditor, basada en su capacidad y experiencia, así como del conocimiento que obtenga del negocio” (p. 55).

### **Fase de planeación definición, las características y sus elementos.**

En esta fase de planeación el auditor debe tener sólidos conocimientos del cliente, análisis de las áreas de riesgo, las evaluaciones preliminares del control interno de la

empresa que será auditada, elaboración de los programas de trabajo general y específicos que serán ejecutados, las características de una planeación son importantes para el alcance de cada procedimiento establecidos con anterioridad, un proceso permanente y continuo, está siempre orientada hacia el futuro, es repetitiva, es una función administrativa que interactúa con los demás, es una técnica de coordinación e integración, es una técnica de cambio e innovación (Lopez, 2017).

Las ventajas de planificar serían las que se detallan a continuación: para garantizar la efectividad de la fase de la planeación, se requiere de actividades con orden y propósitos, señalar la necesidad de futuros cambios, proporcionar base sólida para el control interno de la empresa, esto es fundamental para tener éxito en la parte preliminar de la planeación porque estos son parámetros o indicadores que le proporcionan al auditor el lineamiento apropiado para el examen se realizara (Vargas, 2014).

La planeación también tiene ciertas desventajas se señalamos a continuación, está limitada por la exactitud de la información en el campo a aplicar y de los hechos futuros, tiene barreras psicológicas: una barrera usual es que las personas tienen siempre en cuenta el presente que el futuro, y esto demora las acciones porque se limitan a obtener información de cada procedimiento, esto genera que el auditor sienta presión en la obtención de la documentación (Vargas, 2014).

Los elementos de la etapa de planeación son las siguientes, conocimiento y comprensión de la empresa o entidad que será auditada, visitar el lugar para conocer las instalaciones y poder medir los riesgos, realizar entrevistas y encuestas para obtener información de la empresa a ser auditada, realizar un análisis comparativo de la parte

operativa de la empresa, árbol de objetivos, desdoblamiento de complejidad, objetivos y alcance de la auditoría operativa (García, 2016).

Las características de una planeación son fundamentales para el seguimiento y control de cada procedimiento establecido con anterioridad, ya que es un proceso permanente y continuo, está siempre orientada hacia el futuro, busca la racionalidad en la toma de decisiones, también busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas, es sistemática, es repetitiva, es una función administrativa que interactúa con los demás, es una técnica de cambio e innovación y se realizan entrevistas y encuestas para obtener información de la empresa a ser auditada (Vargas, 2014).

### **Objetivo y alcance de la fase de planeación**

El objetivo principal de la auditoría operativa dentro de la fase de la planeación es de informar a la gerencia sobre el estado real o la situación real de la empresa, y que en sus procesos estén dando cumplimiento de los estatutos que mandan a efectuar auditorías de manera periódica, para garantizar la eficacia de sus procedimientos y su desempeño de forma general, la extensión de la auditoría, es decir, si se van a examinar todas las actividades que implican la gestión operativa, pueden ser todos los procesos de los departamentos o también se puede aplicar específicamente solo a un grupo de procedimientos, también se pueden referir a un período determinado (Villarreal, 2007).

El alcance de la fase de planeación es ilimitado, y la posibilidad de contener diversidad de hallazgos en una auditoría operativa ya que cubre todos los aspectos internos y externos que lo interrelacionan, en este está incluido el análisis preliminar en la fase de auditoría se realiza en base a los resultados de toda la fase de planeación ya que comprenderá la naturaleza y extensión del plan de auditoría y la valoración de las

oportunidades de los procedimientos a utilizarse durante el examen a la empresa (Villaruel, 2007).

Por lo antes expuesto en la fase de la planeación se puede concluir que el auditor procede a realizar el programa de auditoría y este es el resultado final de la etapa de planeación y se encuentran incluidos los objetivos de la misma y los procedimientos que se van a realizar en el campo de trabajo, en donde se realizan las pruebas analíticas de control y las sustantivas, cuando se encuentran errores e irregularidades, antes esta situación el auditor propone las recomendaciones, las misma que pueden ser cualitativa o cuantitativa.

### **Fase de ejecución, definición, características y elementos**

La definición consiste en que la evidencia se obtiene y se evalúa de manera objetiva, Tamayo (2018) manifestó que:

“la evidencia examinada consiste en una amplia variedad de información y datos que darán soporte a la opinión, en esta etapa es importante determinar el nivel de correspondencia existente entre las evidencias con lo que en realidad sucede y los informes presentados anteriormente, en esta etapa el auditor define los objetivos, el alcance y la metodología a aplicar” (p. 39).

Las características de la ejecución es la aplicación del programa de auditoría para tener un mayor control de forma ordenada al momento de aplicar las técnicas apropiadas para obtener resultados en el examen que se realizará en la organización, porque las pruebas verificadas, la información derivada y las conclusiones alcanzadas se supone

son el soporte principal de la auditoría, y la base para la preparación del informe que emitirá el auditor (Alvarado, 2014).

Los elementos de la fase de ejecución que se utilizará los detallo a continuación: la cédulas, hojas de cálculos, cuestionarios, los papeles de trabajos, aplicación de pruebas de auditoría, aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, supervisión de auxiliares, factores a revisar, fuente de estudios, investigación preliminar, elementos específicos, programa de trabajo, diagnostico preliminar.

Podemos decir que en esta fase el auditor visita las instalaciones de la empresa que está siendo auditada, es en donde se ejecuta el plan de acción que se realizó previamente que también es conocido como programa de auditoría preparado por el auditor, se realizan las pruebas de auditoría, se verifica el cumplimiento de los procedimientos, se hace uso de las técnicas y procedimientos de auditoría y se recopila la evidencia suficiente y competente que van a soportar la opinión del auditor, se supervisa el trabajo de los auditores y todo su equipo.

### **Fase de presentación de informes con las opiniones**

En esta fase es donde se realiza las actividades de revisión de los papeles de trabajo y se evaluará el cumplimiento de objetivos, pero primero se envía en un borrador el dictamen para su revisión y aprobación por parte de la alta directiva de la entidad auditada, siguiendo con la elaboración del informe final de auditoría que contiene el dictamen con opinión por parte del auditor, existe cuatro tipos de opiniones:

- Opinión limpia
- Opinión con salvedades

- Opinión desfavorable
- Abstención de opinar

Una opinión limpia es emitida en el caso de que el auditor, manifiesta de forma clara y precisa que los procesos expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel y de los resultados de todas sus operaciones, y que contiene la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, al obtener la evidencia suficiente, deben estar ajustadas a las normas generalmente aceptadas garantizando uniformidad (Gómez, 2015).

Una opinión con salvedad, este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias de las circunstancias que se relacionan en este apartado, siempre que sean significativas en relación con los procesos tomados en su conjunto para aplicar, en el informe es decir cuando se expresa “excepto que” y se utiliza este término cuando el efecto está en desacuerdo con la información presentada y es poco significativo y estas salvedades no amerita una opinión negativa al informe (Gómez, 2015).

Opinión desfavorable, se origina cuando el auditor en aplicación de su trabajo, obtiene evidencias para concluir que las incorrecciones, individuales y de forma agregada, son materiales y generalizadas, es decir, cuando son muy significativas).

Una acumulación de salvedades se puede traducir en una opinión desfavorable si son muy significativas, o existen desviación a los procesos e incertidumbre, cuando se da este tipo de opinión el auditor debe sustentar los resultados con la evidencia que se recopiló en todo el trabajo de la auditoría (Labatut, 2014).

El auditor abstiene de opinar cuando no haya podido obtener suficiente evidencia para emitir una opinión clara, por lo tanto podría existir incorrecciones materiales y generalizadas, o a pesar de tener evidencias, estas no son suficientes, ni adecuadas, por lo que existen múltiples incertidumbres, cuando la limitación al alcance o una incertidumbre es de carácter muy significativo que se impiden la formación de opinión sobre los procesos, esto se da cuando el auditor no ha tenido la evidencia suficiente en la evaluación de la auditoría.

Ante lo expuesto por los diferentes autores una vez explicada las fases de la auditoría se estudiarán las técnicas que se van a utilizar en la auditoría en general y unas de las técnicas que se utiliza es la aplicación de las NAGA (Normas de Auditoría Generalmente Aceptada), y la aplicación de las nías (Normas Internacionales de Auditoría).

### **Técnicas de la auditoría operativa**

La técnica de observación directa nos permite tener un panorama claro del área de donde se realiza el trabajo, conocer el clima laboral y condiciones físicas, también se obtiene información operativa es decir nómina de socios, clientes, proveedores, etc. En la medición de documentación es necesario que los hechos se puedan evaluar relacionándolo con una medida, la cual se inicia con los indicadores establecidos para el proceso administrativo y de los elementos específicos y estratégico (Alvarado, 2014).

La confirmación se fundamenta en obtener validación escrita de una fuente diferente a la entidad bajo examen, por ejemplo: clientes, bancos, proveedores, seguros, abogados, etc., siempre y cuando tengan la posibilidad de conocer la naturaleza y las condiciones de la operación, por lo tanto, confirmar de manera válida.

La confirmación, ayuda a la validación de las entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo. Por ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan se debe entregar directamente al auditor,

La Observación es una técnica que le permite al auditor cerciorarse de los hechos sobre la forma que los colaboradores de una empresa emplean los procedimientos establecidos. Esta técnica generalmente se aplica en todas las fases de la auditoría.

En la observación, el auditor debe estar alerta ante cualquier situación que se produzca y todas las actividades que se llevan a cabo. La idea es ver que nada este fuera de lo normal. Es una técnica de aplicación muy general y su aporte no es muy concluyente, pues el auditor no la puede vincular a procedimientos específicos de verificación.

El análisis consiste en clasificar y agrupar los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una determinada, de tal forma que los grupos constituyen unidades semejantes y específicas.

Se examina cuidadosamente la información recopilada, se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones. Los papales de trabajos, son documentos que contienen la información que obtiene el auditor al aplicar el proceso de registro y descripción de las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones logradas.

La supervisión del trabajo es realizada por el auditor que está destinado para cumplir con esa función, con el objetivo de tener la seguridad que se aplica y respeta de programa de trabajo previamente establecido y aprobado, es necesario realizar una estrecha supervisión sobre el trabajo que ejecutan los auditores, entregando facultades sobre quien posea experiencia, conocimientos y capacidad en las diferentes fases de la ejecución (Alvarado, 2014).

Ante lo expuesto estas técnicas se aplican Durante todo el proceso de las auditorías y tiene relación con la conducta funcional del auditor, el primer grupo se orienta en el aspecto humano y regula los requisitos y aptitudes necesarios para actuar como auditor antes, Durante y después de la auditoría, la mayoría de este grupo de normas contemplado también en los códigos de ética de otras profesiones.

Cruz (2013) “estableció que las pruebas de cumplimiento proporcionan las evidencia de que los controles prescritos se aplican y operan en forma efectiva, los resultados de estas pruebas son las evidencias que ayudan a evaluar la posibilidad de ocurrencia de errores materiales” (p. 120). Esto deja en claro que los hallazgos encontrados deben ser sustentados con las evidencias que se recopilen en la fase de la ejecución garantizando la opinión del auditor.

La entrevista se encarga de recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema. Entonces el auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas. Se deben planificar las entrevistas a efectuar, y así aprovechar más el tiempo. La respuesta a una sola pregunta es una parte minúscula en la formación de la opinión, las respuestas a muchas preguntas, relacionadas entre sí, pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorios.

El examen de la documentación es otra técnica que se utiliza y se aplica en la revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités; manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos; correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente; organigramas; declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada.

La descripción escrita son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las funciones de la empresa, procedimientos registros, formularios, archivos, recursos, etc. Lo importante es escribir lo visto, aunque el auditor debe tener la habilidad de escribir en forma clara y concisa.

La correlación con información conexas cada vez que el auditor obtenga información que le sirva de evidencia para la formación de un juicio, deberá relacionarla con la información conexas de la propia empresa y/o del medio relacionado, con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como que sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado. Servirá para tal constatación que ya estuvo en vista al practicar el examen general, en especial manuales y documentos sobre su organización y modo de administrar.

Según Thompson (2008) definió a la contabilidad: “Es la ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa; con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de la riquezas y sus resultados” (p. 17).

Esta definición nos ayuda a entender que la contabilidad es un recurso del que se dispone para administrar los gastos e ingresos de una empresa y de esta manera poder llevar un registro ordenado de los hechos económicos financieros y sociales que se suscita en la empresa.

### **Proceso de cobranza**

El proceso de cobranza es mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas, pagares, letras de cambio u otros títulos valores. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes (Morales, 2014).

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés (Bravo J. , 2011).

Se está en concordancia con estas conceptualizaciones y es debido a que un proceso no solo implica realizar una o varias actividades, sino que es un conjunto de actividades previamente planificadas para determinar un objetivo en general con la finalidad de satisfacer las necesidades que sean requeridas en los procedimientos de una organización, en este estudio de investigación se dará a conocer las actividades que realiza el área de cobranza del colegio antes mencionando.

**Actividades del área de cobranza:**

- Supervisión del comportamiento crediticio de clientes.
- Controlar el vencimiento de las deudas.
- Cerciorarse de que el cobro que se está exigiendo no haya sido pagado con anterioridad por parte del cliente realizando conciliaciones.
- Llevar un control de los intereses por mora, o cuotas atrasadas y descuentos respectivos aplicados por clientes.
- Definir la gestión de cobro para cada cliente.
- Elaborar un plan de pagos.
- Reestructuración o refinanciamientos de deudas.
- Ordenar, controlar y custodiar de manera adecuada la documentación del área.

Según Stevens (2017):

Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o presentación de algún bien o servicio que se recuperara en dinero en sumas parciales, puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma (p. 12).

Según Tamayo (2018) mencionó que las etapas de las cobranzas o recuperación de cartera son:

### **Etapa de recuperación de cartera**

La gestión de cobro es conocida también como la recuperación de la cartera o se puede decir que es el cobro de la cartera y tiene cuatro fases o etapas de cobranza con se definirá a continuación:

#### **Etapa o fase preventiva**

En esta etapa o fase llamada preventiva la entidad realiza llamadas telefónicas antes de las fechas de vencimientos a los clientes que adeudan una cuota, capital o intereses con el objetivo de recordarle el pago y la fecha que se vencerá dicha cuota, esta gestión se desarrolla dentro de las asignaciones del seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes con la finalidad de tener un pronto pago y que el cliente este notificado de su obligación. (Tamayo M. , 2018).

Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

#### **Etapa administrativa**

En esta fase administrativa tan pronto se presenta la obligación en mora desde el primer día y esta no supera los 30 días, se inicia el proceso de cobranza de las obligaciones a través de las herramientas de gestión llamadas, cartas, mensajes de texto, correos electrónicos, mensaje de voz. Esta función es realizada por el personal que se encuentra en el área de cobranza con la finalidad de que el cliente tenga presente la deuda que mantiene (Tamayo M. , 2018).

Posteriormente si el cliente no da respuesta a las cartas enviadas, se realiza un recordatorio a través de las diferentes herramientas de cobranza; con las que se les comunica el vencimiento de cuenta y a la vez se solicita el cumplimiento inmediato de la deuda.

### **Etapas pre-jurídica**

Esta etapa se inicia después de realizar todas las gestiones descritas en las etapas anteriores y no se recibe el pago de la cuenta en mora, el tiempo comprendido de esta etapa es a partir del día 31 hasta el día 90 o de acuerdo al nivel de riesgo, hasta que inicia la cobranza jurídica, donde la gestión de cobro o recuperación de cartera la inicia el área jurídica, una vez que se encuentra en esta parte, los expertos especializados en la actividad de cobranza persuasiva dan inicio al cobro (Tamayo M. , 2018).

En esta etapa las gestiones son más exigentes, debido a que por el tiempo de vencimiento la cuenta se convierte en riesgosa y puede ser porque el cliente tiene mala voluntad o no tiene intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto, es justificada una actitud más radical en las acciones de cobro. Un proceso de confrontación severa por parte del jefe o Encargado de Cobranzas puede ayudarnos a tener una idea del comportamiento y las actividades del deudor.

### **Etapas jurídica**

En la etapa o fase jurídica de la gestión de cobranzas, se inicia un proceso ejecutivo que proporcione medidas cautelares, con el propósito de lograr la recuperación de las obligaciones pendientes de pago, manteniendo la gestión de cobro pre jurídico para continuar insistiendo al deudor hasta lograr un acuerdo que soporte la recuperación de la obligación.

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. Pasados los días que la entidad financiera decreta para la cartera después del día de vencimiento; el cobro lo realizarán abogados externos a través de casas de cobro jurídico.

Todas las etapas antes mencionadas son procesos que realizan en el área de cobranza de la escuela Demetrio Aguilera Malta para recuperar su cartera y así no verse afectado con problemas de liquidez, antes de entrar a hablar de la liquidez tenemos que considerar que existen ratios o razones financieras para calcular las cuentas de un balance, en este estudio se analizará la liquidez ya que es la variable dependiente y se definirá como se detalla a continuación.

### **Liquidez**

Para Sevilla (2013) la liquidez:

La liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio, cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se realizan muchas transacciones y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero, para una empresa o una persona, la liquidez es la capacidad para cumplir sus obligaciones en corto plazo (p. 27).

Bohórquez (2015), definió que “la liquidez es el saldo de la capacidad de las empresas, para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo y a las finanzas de la empresa que se han adquirido” (p. 46).

Al referirse a liquidez se debe considerar el término solvencia, puesto que una empresa solvente debe contar con liquidez para poder hacer frente a las obligaciones

económicas – financieras, de esta manera los altos niveles de efectivo disponibles indican que el negocio puede terminar de pagar deudas cuando llega su vencimiento y evitar los sobregiros que eviten la gestión financiera adecuada.

Rubio (2014), compartió que la liquidez implica mantener el efectivo necesario para cumplir los compromisos contraídos con anterioridad; mientras que la solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas (p. 103).

Respecto a lo mencionado por el autor se puede considerar que para que una empresa pueda tener liquidez deberá cumplir con los compromisos y tener solvencia, lo que refleja la disponibilidad que posee para pagar dichos compromisos adquiridos por la actividad comercial de la empresa; esto indica que para que una empresa presente liquidez es necesario que sea solvente con antelación

En conclusión, podemos decir que dentro de la empresa la liquidez se considera la capacidad de la misma para responder por sus obligaciones de corto plazo, siendo la capacidad de la organización para poder obtener dinero en efectivo, la liquidez se la puede medir mediante la utilización de las ratios financieras para conocer la solvencia de efectivo de la empresa y la capacidad de solvencia.

### **Ratios de Liquidez**

En esta ocasión mencionaremos a Ortiz (2015) en su publicación de revista que son las ratios índice que:

Los ratios financieros son indicadores que vinculan dos variables dentro de las finanzas de una empresa para el análisis financiero y la toma de decisiones, es decir

que son dimensiones relativas de dos valores numéricos obtenidos de los estados financieros, con el objetivo de analizar la situación global, existen otras razones que estudian la rentabilidad de la empresa, en lo que referente a la satisfacción actual, como también en la parte histórica de la gestión empresarial, esta herramienta permite obtener información del manejo financiero de la empresa.

Por lo antes mencionado entendemos que las ratios de liquidez son un conjunto de indicadores y medidas que califican la capacidad que tiene una empresa para convertir sus activos corrientes en liquidez a corto plazo, esto se emplea para determinar la capacidad de una compañía para enfrentarse a las obligaciones contraídas en el período de tiempo reciente, cuanto mayor sea el resultado, más opciones tendrá la empresa de cancelar las deudas a corto plazo.

### **Importancia y características de la liquidez**

Al respecto Gitman & Chad (2012), señalaron que la liquidez se la puede evaluar o medir por la capacidad de endeudamiento que la empresa posee considerando un corto plazo en la medida que se vencen, siendo la liquidez referida a la posición financiera general de la empresa, lo que puede ser considerada en la facilidad de la empresa para cubrir las obligaciones de pago (p. 49).

Podemos decir que la liquidez dentro de la empresa se considera la capacidad inmediata de pago con la cual la organización puede responder a sus acreedores; respecto a la solvencia se refiere a la capacidad de responder a corto plazo por las obligaciones, por lo tanto, la empresa debe tener disponibilidad de efectivo para responder en pronto tiempo por las deudas adquiridas, reflejando la posesión de bienes que puede disponer para cancelar los compromisos a corto tiempo.

Zapata (2010), indicó que para conseguir “la solvencia una empresa debe estar dispuesta a liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos; debiendo demostrar que está en capacidad de continuar con una trayectoria normal que le permita mantener un entorno financiero adecuado en el futuro” (p. 49).

Al respecto podemos decir que la solvencia se manifiesta en la tenencia de cantidades de bienes de la empresa para saldar sus deudas, en caso que las deudas no puedan ser saldadas se debe recurrir a convertir esos bienes en efectivo para realizar sus cancelaciones, por lo tanto, no existe liquidez; por lo tanto, es importante destacar que una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una empresa solvente posee liquidez.

Una empresa que debe cancelar sus obligaciones en un corto plazo, requiere contar con el dinero efectivo para llevar a cabo la acción de pago, por lo tanto, es preciso que exista liquidez más rápidamente mediante la conversión de sus inventarios y cuentas por cobrar en efectivo; puesto que, una empresa se considera liquida en la medida que posee una mayor proporción de sus activos totales bajo la modalidad de activos circulantes.

### **Liquidez corriente**

Según Gitman & Chad (2012), citado por Herrera (2016), en su revista razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones compartió lo siguiente: “la liquidez corriente, evalúa la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo, esto considera la efectiva dimensión de la organización en cualquier instancia del tiempo y es comparable, por eso para calcularlo es necesario consultar el activo circulante del negocio, así como las obligaciones financieras inmediatas (p. 157).

Fórmula para calcular la liquidez corriente es:

$$(\text{Activo corriente}/\text{Pasivo corriente}).$$

### **Liquidez acida**

El mismo autor indicó que la liquidez acida o conocida como prueba acida es con un enfoque aun mayor a corto plazo, el índice de liquidez acida excluye el activo circulante de su inventario del negocio, pues en esa cuenta entran solo los recursos que ya posee la empresa, la liquidez acida es por lo tanto menor que la liquidez corriente “el nivel de la razón rápida que una empresa debe esforzarse por alcanzar depende en gran medida del sector en la cual opera (Gitman & Chad, 2012).

Fórmula para calcular la liquidez acida es:

$$(\text{Activo corriente}- \text{Inventarios}/\text{Pasivo corriente}).$$

### **Liquidez inmediata**

Según Guillen (2016) en su intervención compartió que:

La liquidez inmediata verifica la proporción de deudas a corto plazo que la empresa puede pagar con el dinero que dispone, o que puede disponer fácilmente, al contrario de los otros índices de liquidez este cálculo no lleva consideración del activo circulante solo cuenta con los recursos que ya posee la empresa. Como por ejemplo el saldo de las cuentas bancarias, el saldo de caja y las inversiones financieras con liquidez inmediata (p. 5).

Fórmula para calcular la liquidez inmediata es:

$$(\text{Disponible}/\text{pasivo circulante}).$$

### **Liquidez general**

Con enfoque a largo plazo, el índice de liquidez general lleva en cuenta los recursos que la empresa ya tiene, además de los vendrán, lo mismo vale para las obligaciones, los datos necesarios para calcular este índice son encontrados en el balance patrimonial de la empresa (Solano, 2017).

Fórmula para calcular la liquidez general es:

$$(\text{Activo corriente} + \text{realizable a largo plazo}) / (\text{Pasivo corriente} + \text{pasivo no corriente}).$$

### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se consideran un activo de la empresa, que tiene que ser controlado para en el futuro obtener beneficios económicos, estas cuentas tienen el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren a ofrecer de créditos.

González (2013), mencionó que “las cuentas por cobrar son deudas que representan las ventas de mercancías o préstamos de servicios a los usuarios, la cual permite a la empresa incrementar sus bienes y tener crédito para proporcionar más opciones a los usuarios obteniendo buenos resultados” (p. 98).

Una de las principales variables de la investigación se refiere a las cuentas por cobrar, las cuales son un elemento importante dentro del plazo de pago que ofrece la Escuela a los padres de familia y no solo para la institución, sino inclusive para el sector productivo que se dedica a otras actividades conformado por las diferentes empresas del país.

Bravo (2011), al respecto manifestó que: “Cuentas por cobrar son créditos que la empresa otorga a sus clientes de manera verbal, y Documentos por cobrar son créditos otorgados por la organización que cuentan con el respaldo de un documento” (pp. 34-35).

Las cuentas por cobrar son créditos otorgados por las empresas de modo imperativo, se puede considerar que como una estrategia de los sectores productivos para el desarrollo empresarial y se expandieron en sus mercados a través de los créditos otorgados a los clientes.

Las organizaciones buscan garantizar la fidelidad de los clientes, por este motivo se han creado nuevas formas de pago mediante las tarjetas de crédito y el dinero electrónico, de esta manera se logra maximizar las transacciones crediticias en el sector comercial, garantizando que el pago sea oportuno y eficiente, el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrar con prontitud las deudas adquiridas por los clientes.

## **2.2. Marco Referencial**

Veliz & Guevara (2014) auditoría operativa al área de cobranzas de la empresa Lotepec s.a. durante el ejercicio económico. Tesis para optar por el título de ingeniera en contabilidad y auditoría. El autor de este trabajo dijo que este estudio tuvo con objeto realizar una evaluación a los procesos del área de cobranza, esta evaluación permitirá evaluar la eficiencia de cómo se está desarrollando la recolección de la información y de cómo es tratada dicha documentación mediante un análisis de datos para obtener las falencias en el control interno.

Este trabajo nos proporciona la información de cómo realizar una evaluación a los procesos del área de cobranza y esto permitirá no solo evaluar la efectividad, sino que también se puede desarrollar una correcta recolección de la información, con la finalidad de verificar las falencias que existen en el control interno de la organización, se debe mencionar que un control interno apropiado garantiza un análisis veraz y confiable.

Cuñas (2013) auditoría de gestión aplicada a los departamentos de contabilidad y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito. Tesis para optar por el título de ingeniera en finanzas, contadora publica – auditoría. La autora de este trabajo indicó que para obtener o conocer los verdaderos resultados de los procesos y de los recursos de la administración que son utilizados es indispensable llevar controles para poder evaluar la eficiencia de las operaciones que se realizan en la organización y esto se logra con una auditoría de gestión.

El autor antes mencionado hace énfasis en los resultados de los procesos de la entidad y sobre todo expresa que los recursos que se utilizan por parte del área de administración son un punto relevante e importante para llevar a cabo todos los controles de la parte operativa, esto permite evaluar no solo la eficiencia del control interno y de las operaciones sino que se logra alcanzar una gestión direccionada a los objetivos de la organización, garantizando la optimización de los recursos que se encuentran en la entidad.

Ramírez (2016) modelo de crédito y cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia patricia pilar. Tesis para optar por el título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas C.P.A. la autora de este trabajo expresó que es un modelo de cobranza para mejorar la gestión financiera del comercial,

con la finalidad de brindar ayuda a los socios para tomar decisiones oportunas y de forma confiable, dentro de la propuesta se realizó un análisis de la gestión financiera para medir su efectividad.

En este trabajo el autor lo identifica como un modelo que se encarga de mejorar la gestión en el área de cobranza, esta acción permite tomar de manera apropiada las decisiones de forma oportuna y sobre todo brinda ayuda a la gestión financiera de la organización, en la propuesta inicial es objeto es medir la efectividad de los procesos y sobre todo el cumplimiento de las políticas del departamento de cobranza.

González (2009) auditoría operacional al departamento de cobranzas. Tesis de grado para optar por el título de ingeniero en contabilidad y auditoría. El autor de este trabajo compartió que la revisión de los procesos de la documentación y de la transacción es de vital importancia para el control de las finanzas de la organización, ya que si estos procesos fallan no se podría medir ni controlar el cumplimiento de los mismos, dejando sin efectos los objetivos previamente establecido y no tendría los resultados apropiados.

Este trabajo se encarga de específicamente de revisar la documentación y sobre todo se centra en las transacciones para evaluar el control que tiene la empresa en las finanzas de la mismas, esto es importante porque con la información documentada y los soportes apropiados se puede medir la eficiencia que tiene el área antes mencionan, sin dejar de lado que el objetivo principal de este trabajo es que se compruebe el cumplimiento de los procesos que fueron establecido anteriormente.

## **2.3. Marco Legal**

### **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S)**

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) son los elementos fundamentales de los procesos de auditoría a los que deben enmarcar su práctica profesional los auditores. Estas normas constituyen el principio y requisitos que no se deben perder de vista durante todo el proceso de la auditoría, por lo tanto, estas normas de disciplina son de carácter obligatorio para todos los profesionales que ejercen la auditoría (Llanos, 2013).

### **Definición y clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas**

Estas normas por su carácter universal se aplican en todo el proceso del examen de auditoría y se relacionan intrínsecamente con la conducta funcional del auditor, el primer grupo se orienta en el aspecto humano y regulariza los requisitos y aptitudes que se debe cumplir para actuar como auditor antes, durante y después de la auditoría, la mayoría de este grupo de normas contemplado también en los códigos de ética de otras profesiones, en la actualidad las NAGAS, son 10 normas que se dividen en tres grupos, y están son:

#### **Normas Generales o Personales**

1.- Entrenamiento y capacidad profesional: La auditoría debe ser realizada por personal que tiene la preparación técnica y destreza como auditor. Como evalúa esta norma, no es suficiente ser contador público para ejercer la función de auditor, además se requiere tener conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios.

2.- Independencia: En todos los temas concernientes con la auditoría, el auditor debe conservar independencia de criterio. La independencia puede entenderse como la libertad profesional que tiene el auditor para expresar su opinión sin ningún tipo de presión sean estas políticas, religiosas, familiares, etc.; y subjetividades como: sentimientos personales e intereses de grupo. Se requiere tener criterio imparcial y objetivo en su actuación profesional.

3.- Cuidado o esmero profesional: La ejecución de la auditoria debe ejercerse con diligencia profesional, aplicable en todas las profesiones, cualquier servicio que se suministre al público debe hacerse con toda la presteza del caso, lo contrario es la negligencia que es sancionable. El cuidado profesional del auditor se aplica en todas las fases del proceso, sea este trabajo de campo o elaboración del informe; también se incluye el planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

### **Normas de Ejecución del Trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases, este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles interno.

4.- Planteamiento y supervisión: La auditoría debe ser planificada adecuadamente y el trabajo de los asistentes del auditor debe ser correctamente supervisado, actualmente se percibe al planeamiento estratégico como un proceso de trabajo que utiliza el enfoque de arriba hacia abajo, es decir, no se deberá iniciar revisando transacciones y

saldos individuales, hay que tener conocimiento y analizar las características del negocio, la organización, el financiamiento, los sistemas de producción y problemas importantes.

5.- Estudio y evaluación del control interno: Se debe estudiar y evaluar adecuadamente la estructura del control interno de la empresa en la que los estados financieros se encuentran subordinados a auditoría como base para fundar el grado de confianza y consiguientemente determinar la naturaleza, el alcance y la congruencia de los procedimientos de auditoría, el estudio del control interno instituye la base para confiar o no en los registros contables y determinar la naturaleza de los procedimientos de las pruebas de auditoría.

6.- Evidencia suficiente y competente: Hay que conseguir suficiente evidencias, a través de la inspección, la observación, la indagación y la confirmación que permitan proporcionar una base razonable para poder opinar sobre los estados financieros sujetos a la auditoría, la evidencia es un conjunto de hechos suficientemente comprobados, competentes y oportunos que ayudan a sustentar una conclusión, las evidencias deben ser suficientes cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de los hechos a probar.

### **Normas de Preparación del Informe**

Estas normas comprenden la última fase del proceso de auditoría, para la elaboración del informe, el auditor debe haber acumulado las evidencias suficientes y debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo. Por lo cual, este grupo de normas requieren que en el informe se exponga la manera en que se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

7.- Aplicación de los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados: El informe debe indicar si los estados financieros que se han presentado y analizado aplican los principios de contabilidad generalmente aceptados, estos principios constituyen reglas generales amparadas como guías y fundamento en lo relacionado a la contabilidad, también podríamos calificarlas como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable, cabe recalcar que los PCGA, son reglas de comportamiento profesional.

10.- Opinión del auditor: El informe abarca la opinión sobre los estados financieros analizados en su integridad o la declaración de que no se puede expresar opinión alguna, en este último caso se debe indicar los argumentos que lo impiden, en todos los casos en que el nombre este asociado con estados financieros el dictamen debe contener una explicación clara de la naturaleza de la auditoría y el grado de responsabilidad que se está asumiendo.

### **Normas Internacionales de Auditorías**

Las normas internacionales de auditorías se deben aplicar en forma obligatoria, con una adaptación necesaria al trabajo que se debe realizar, el fin de estas normas es de permitirles herramientas y elementos técnicos y uniformes que son necesarios para brindar un servicio de alta calidad, a continuación, detallaremos unas de las NIAS más relevantes y las que estarán sujetas a nuestra investigación.

NIA 200: Objetivos globales del auditor independiente: el objetivo de una auditoría de estados financieros es: obtener una certeza razonable de que los estados financieros en su conjunto, con un alto nivel de seguridad y suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría, están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, que le

permita al auditor expresar su opinión acerca de los estados financieros, si estos, están preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el marco de información financiera aplicable, y emitir un informe sobre los estados financieros y comunicar las conclusiones de auditoría.

NIA 210: Acuerdo de los términos de encargo de auditoría: trata de las responsabilidades del auditor para acordar los lineamientos y términos del trabajo de auditoría con la administración, o quienes estén encargados del gobierno corporativo. El objetivo del auditor es aceptar o continuar el trabajo de auditoría una vez se hayan establecido las precondiciones para la auditoría, y confirmar que exista un entendimiento común entre el auditor y la administración sobre los términos del trabajo a desarrollar.

NIA 230 Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación: El proceso de documentación de la auditoría es quizás el momento más importante y trascendental del trabajo del auditor, dado que es la oportunidad para acceder y obtener evidencia sobre cada una de las aseveraciones (afirmaciones) de la auditoría en forma suficiente y apropiada, entonces toda esta evidencia se debe vincular en los papeles de trabajo, como garantía que el trabajo se llevó a cabo con la diligencia profesional que corresponde.

NIA 250: Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias: expone la responsabilidad del auditor de tener en cuenta y asumir las leyes y regulaciones relevantes en una auditoría de estados financieros. Estas leyes y regulaciones dependen de la entidad, determinando así su marco de referencia legal y regulador, que puede estar relacionado con el manejo de la entidad y los estados

financieros. El incumplimiento de las leyes y regulación puede llevar a multas, sanciones o litigios que pueden afectar directamente los estados financieros.

NIA 265: Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente: La norma internacional de auditoría 265 presenta la responsabilidad del auditor de comunicar oportuna y apropiadamente a los encargados del gobierno corporativo y administración las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo de la auditoría de estados financieros, para que ellos sigan las acciones pertinentes. Para esto el auditor debe tener un conocimiento claro del control interno de la entidad, para que al momento de evaluar los riesgos de representación errónea se apliquen los procedimientos de auditoría apropiados.

NIA 315: Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos: Las Normas de auditoría que tratan acerca del tema de “riesgos”, les recuerdan constantemente a los auditores de estados financieros la necesidad de aplicar su juicio profesional al evaluar los riesgos y la estructura de control interno como principio básico para decidir qué procedimientos de auditoría aplicar, así como la oportunidad y alcance de los mismos. Una de las inquietudes del auditor externo durante el proceso de una auditoría de estados financieros es identificar los riesgos de error importante o significativo, que pudieran existir en los estados financieros sujetos a examen, originados por una acción fraudulenta o debido a error.

NIA 402: Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría: La norma internacional de auditoría 402 expone la responsabilidad del auditor del usuario de obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría cuando la entidad usuaria emplea los servicios de una o más organizaciones de servicios. El auditor debe

determinar qué servicios prestados son relevantes para la auditoría de estados financieros, estos son los que hacen parte del sistema de información de la entidad y son relevantes a la información financiera.

NIA 450: Es responsabilidad del auditor evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas: conteniendo las no corregidas, en los estados financieros. El auditor debe evaluar el efecto de las representaciones erróneas, incluyendo las no corregidas, identificadas durante la auditoría de estados financieros, para determinar si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

NIA 505: Procedimientos de confirmación externa: La norma Internacional de auditoría 505 trata del uso de procedimientos de confirmación externa que debe hacer el auditor para obtener evidencia de auditoría, acorde a las normas internacionales de auditoría 330 y 500.

De acuerdo con la NIA 505, el auditor debe diseñar e implementar procedimientos de confirmación externa para obtener evidencia de auditoría relevante y confiable. Esta evidencia en forma de confirmaciones externas puede ser más confiable que la evidencia generada internamente en la entidad y permite obtener un alto nivel de confiabilidad y seguridad que requiere el auditor para responder a los riesgos.

NIA 530: Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos: La norma internacional de auditoría 530 trata del uso del muestreo de auditoría estadístico y no estadístico cuando el auditor ha decidido usar muestreo de auditoría. Esto implica el diseño y selección de la muestra de auditoría, desarrollando pruebas de control y pruebas de detalle, evaluando los resultados de la muestra.

NIA 705: Emitir un informe adecuado: En la NIA 700 se trata todo lo relacionado con una opinión estándar, es decir un dictamen sin modificaciones, sin salvedades o abstención. En esta se desarrollará toda la temática relacionada con un dictamen modificado, un dictamen u opinión calificada. Existen tres tipos de opinión modificada: Opinión con salvedades, Opinión desfavorable (adversa), Denegación (abstención) de opinión.

## 2.4. Marco Conceptual

**Auditoría:** Una auditoría es un proceso sistemático de revisión de las cuentas anuales de una persona jurídica con el fin de comprobar que estas reflejan la imagen fiel de la misma y así poder generar observaciones y recomendaciones (Marco, 2006).

**Auditoría operativa:** La auditoría operacional u operativa comprende el estudio de una unidad determinada, área o programa de una empresa con el propósito de medir su desempeño o actividad (Ruiz, 2005).

**La contabilidad:** La contabilidad puede definirse como el sistema de información que permite identificar, clasificar, registrar, resumir, interpretar, analizar y evaluar, en términos monetarios, las operaciones y transacciones de una empresa (Díaz, 2006).

**Procesos:** Es un ciclo conformado por etapas que siguen una secuencia de pasos que siguen un orden lógico orientado a la consecución de objetivos.

**Políticas:** Establecen parámetros generales con el propósito de orientar y guiar las labores o actividades que deben realizarse en una organización, en muchos casos las políticas conllevan al cumplimiento de determinados requisitos legales.

**Liquidez:** La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas (Gitman & Chad, 2012).

**Riesgo:** Es una medida de la incertidumbre en torno al rendimiento que ganará una inversión. Las inversiones cuyos rendimientos son más inciertos se consideran generalmente más riesgosas (Gitman & Chad, 2012).

Es un suceso o circunstancia indeterminada que, de llegarse a concretar, tiene una consecuencia positiva o negativa en la consecución de objetivos. (Reyex & Jesús, 2013).

**Morosidad:** La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones sobre los pagos, en el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como consciente entre el importante de los créditos morosos y sobre el total de préstamos concedidos (Inmaculada, C & Gonzalez, M, 2012).

**Planeación financiera:** La planeación financiera es un aspecto importante de las operaciones de la empresa porque brinda rutas que guían, coordinan y controlan las acciones de la empresa para lograr sus objetivos. Dos aspectos clave del proceso de planeación financiera son la planeación de efectivo y la planeación de utilidades. La planeación de efectivo implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa. La planeación de utilidades implica la elaboración de estados pro forma. Tanto el presupuesto de caja como los estados pro forma son útiles para la planeación financiera interna; además, los prestamistas existentes y potenciales siempre los exigen (Gitman & Chad, 2012).

**Cuentas por Cobrar:** 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 (Porto & Merino, 2010).

**Efectividad:** Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción (Bembibre, 2010).

**Flujo de Caja:** El flujo de caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado (Moreno, 2010).

**Eficiencia:** destaca la producción u output por unidad de input; por consiguiente, es un término que denota la productividad de los recursos y equivale, por lo tanto, a la relación directa entre la cantidad producida y los recursos consumidos (Pérez J. , 2012).

**Eficacia:** destaca el nivel de contribución para el cumplimiento cabal de los propósitos de la empresa (Mendivil V. , 2010).

**Indicadores:** son las magnitudes que manifiestan una calificación positiva o negativa, de cumplimiento o incumplimiento (García D. , 2014).

**Gestión:** consiste en la evaluación de grado de eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos y metas en un plazo de tiempo prefijado con antelación (Blanco Y. , 2012).

## **2.5. Preguntas de la investigación**

- 1 ¿Qué es una auditoría operativa?
- 2 ¿Cuál es la importancia que tiene desarrollar una auditoría operativa dentro de la escuela Demetrio aguilera malta?
- 3 ¿Qué importancia tiene analizar los hallazgos que refleja una auditoría operativa?
- 4 ¿Cuál es la importancia de analizar las cuentas por cobrar?
- 5 ¿Qué importancia tiene implementar las políticas de cobro en el área cobranza en la escuela Demetrio aguilera malta?
- 6 ¿De qué manera afecta la falta de controles en las cuentas por cobrar en la escuela Demetrio aguilera malta?
- 7 ¿Qué es el control interno?
- 8 ¿Qué importancia tiene la gestión de cobranza y como incide en la liquidez de la escuela Demetrio aguilera malta?
- 9 ¿De qué manera el incremento de las cuentas por cobran afecta la liquidez de la empresa?
- 10 ¿Cómo puede influir la falta de medidas para recuperar la cartera de cobro?

## 2.6. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Proceso de Cobranza

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
El proceso de cobranza comprende las actividades que realizan las empresas para recuperar las cuentas de cartera generadas por el crédito otorgado a los clientes por la compra de un producto o servicio. Esto incluye el pago facturas, pagares, letras de cambio u otros títulos valores. (Brachfield, 2009)	Etapa Preventiva	<b>% llamadas telefónicas, mensajes, notas y correos.</b>  <b>% análisis de cobro</b>  <b>% cumplimiento de procedimientos y política del área de cobranza</b>	¿Conoce usted si se realizan llamadas telefónicas, envían correos o mensajes de texto antes que la factura caiga en vencimiento?	Encuesta
	Etapa Administrativa		¿El personal conoce y aplica las políticas de cobro en el colegio Demetrio aguilera malta?	Encuesta
	Etapa Prejudicial	<b>% métodos de recuperación de cartera</b>  <b>% cumplimiento de gestión de cobro por parte de abogados externos</b>	¿Se aplica procedimientos para llegar a un acuerdo con los clientes que se encuentran en morosidad sin llegar a la vía prejudicial?	Encuesta
	Etapa Judicial		¿Se tiene fijado un tiempo determinado para que se inicie la etapa judicial?	Encuesta

Variable Independiente: Liquidez

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	
<p>La liquidez es:</p> <p>La liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio, cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se realizan muchas transacciones y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero, para una empresa o una persona, la liquidez es la capacidad para cumplir sus obligaciones en corto plazo (Sevilla, 2013)</p>	Liquidez Corriente	<b>(Activo corriente- Inventarios/Pasivo corriente)</b>	¿Cree usted que la administración mide su liquidez de manera progresiva?	Encuesta	
	Liquidez Acida	<b>(disponible/pasivo circulante)</b>	¿A su opinión considera usted que la escuela Demetrio Aguilera Malta debe medir su liquidez?	Encuesta	
	Liquidez Inmediata	<b>(disponible/pasivo circulante)</b>	¿Considera usted que se tiene la liquidez apropiada para cumplir con las obligaciones?	Encuesta	
	Liquidez General	<b>(Activo corriente + realizable a largo plazo) / (Pasivo corriente + pasivo no corriente)</b>	¿Cuáles son las causas que originan el problema de liquidez de una entidad?	Encuesta	

## **2.7. Conclusiones sobre el Capítulo**

En el capítulo II, se planteó los aspectos teóricos del estudio, tomando en consideración las variables, en este caso de investigación las variables son Procesos de Cobranzas y liquidez, las cuales fueron analizadas permitiendo a las investigadoras adquirir el conocimiento necesario para cumplir con los objetivos planteados en el capítulo I.

El análisis del proceso de cobranza, es una herramienta esencial que ayuda a la escuela a mantener una liquidez estable. Conceptualizar la variable de liquidez permitió conocer la importancia de una empresa de contar con un nivel óptimo financiero y de convertir un activo en dinero en un corto plazo sin necesidad de reducir el precio. Ambos aspectos fueron abordados ampliamente en el capítulo II.

Se concluye que este capítulo fue oportuno para puntualizar antecedentes revisar los trabajos de otros investigadores con relación al tema, en el contexto investigativo, los resultados encontrados permitieron profundizar y generar aportes significativos para futuros estudios. La revisión del aspecto legal nos llevó a averiguar y profundizar sobre las leyes y normativas que proporcionan soporte al proceso de auditoría.

Por último, procedimos a operacionalizar las variables, lo que nos ayudó a clarificar el tema en estudio y a construir el cuestionario a ser utilizado como instrumento de recolección de datos, convirtiéndose de esta manera en un mapa a seguir para obtener la información necesaria que nos permitió medir el estado de las variables consideradas objeto de investigación.

## Capítulo III

### 3. Marco Metodológico

#### 3.1. Diseño de la investigación

**Bibliografía:** El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables (Palella & Martins, 2012).

Para el presente estudio de investigación se ha consultado las fuentes referentes a las variables de investigación, para comprender los procesos y mecanismos de prevención y reducir la morosidad de la cartera, mediante consulta de libros, y artículos de revistas en internet, con temas que están relacionados a nuestra investigación.

**Campo:** La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes (Arias, 2012).

El presente estudio es de campo, ya que es necesario acudir a las instalaciones de la escuela Demetrio Aguilera Malta para recaudar información de manera adecuada, para ello será necesaria la aplicación de las técnicas e instrumentos que proporcionará los soportes apropiados que sustentarán los resultados que se obtendrán de entrevista, encuestas y revisión de los procesos.

### 3.2. Tipos de investigación

**Descriptiva:** La investigación descriptiva se utiliza para describir situaciones, que estén abordo que se pretenda analizar, en donde no solo consiste en procesar datos sino un análisis de los procesos que lo involucran (Universidad Costa Rica, 2017).

En este método se encontrarán aspectos característicos, que serán detallados de manera sencilla, con este tipo de investigación se ampliara la existencia de las causas que están originando los problemas en la actualidad y sobre todo ayudara a la generación de las posibles soluciones para la escuela Demetrio Aguilera Malta.

**Explicativa:** Este tipo de alcance de investigación va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

**Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

**Documental:** la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Arias, 2012).

### 3.3. Fuente de investigación

Este trabajo de investigación que considero como fuentes investigativas un sin número de ejemplares para obtener información relevante.

**Primarias:** Esta fuente primera se aplica encuesta al personal del departamento de cobranza y al departamento de contabilidad que está conformado por el jefe del departamento y dos asistentes contables, la función principal de ellos es de registrar cada una de las operaciones que ocurren en el período contable dentro de la escuela, mediante la observación a estos departamentos se pudo apreciar que ellos son los responsables de la aplicación de las políticas establecidas por la unidad educativa.

**Secundarias:** en este estudio la información bibliográfica que es obtenida principalmente del internet como son los sitios web, los documentos electrónicos, artículos de revistas, periódicos, y todos los que se encuentran en el ciberespacio, también se obtendrán de libros entre otros, estos datos se recopilan y analizan de acuerdo al problema central que se estableció desde el inicio, es importante mencionar que unas de las fuentes secundarias importantes son las leyes, reglamentos, manuales y normativas vigentes en nuestro país.

### **3.4. Elaboración de los instrumentos**

En el presente estudio los instrumentos a utilizar para obtener información son de forma directas que garantizan los resultados en el menor tiempo posible lo cual se detallan a continuación:

**Entrevista:** Se utilizará este instrumento en la presente investigación para conocer las políticas internas y poder medir la efectividad del control interno. Esta entrevista será realizada al personal que estén vinculada en los departamentos involucrados en la investigación, con la finalidad de obtener información apropiada para detectar errores y sobre todo tener los soporte que corroborará los resultados existentes.

**Observación:** Este instrumento se lo utilizara con el propósito de reunir información y sobre todo conocer los procedimientos y verificar lo que ocurre en el área de cobranza de la escuela Demetrio Aguilera Malta

**Encuesta:** Este instrumento será utilizado para recopilar información estadística que consiste en cuestionarios diseñados para obtener los datos deseados dentro de la escuela Demetrio Aguilera Malta.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012, pág. 81).

Cuadro 1. *Población*

<b>ITEM</b>	<b>Detalle del Personal</b>	<b>Población</b>
1	Directora	1
2	Jefe de Cobranzas	1
3	Secretaria	1
	<b>TOTAL:</b>	<b>3</b>

### **3.5.2. Tamaño de la muestra**

Según Arias (2006) para seleccionar la muestra se utilizan técnicas y procedimientos denominado muestreo.

En vista que la población en la compañía es accesible, no aplica el formular la muestra y se resuelve tomar la población total.

### **3.6. Análisis de los resultados**

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, se utiliza información apropiada que fortalecerán los conceptos teóricos, bibliográficos que serán corroborados mediante la encuesta realizada a el personal del área de cobranza de la escuela particular Demetrio Aguilera Malta, es por ello que existirá una amplia información que posteriormente será tabulada para conseguir un análisis consecuente de los resultados.

### **3.7. Conclusiones sobre el Capítulo**

El Capítulo III, denominado Marco Metodológico, marca las pautas seguidas con respecto a la metodología de la investigación, la cual se llevó a cabo durante el desarrollo del estudio. La metodología abarca una serie de pasos a seguir para lograr alcanzar con éxito la investigación.

Con el desarrollo de este capítulo, hemos podido profundizar sobre algunos aspectos que son claves para los estudiantes cuando realizan sus investigaciones y que son poco abordados en el ámbito académico. Es por esto que concluimos que al avanzar en el mismo, hemos podido obtener conocimiento sobre la conformación del diseño metodológico que debe seguirse, así como la modalidad de investigación y los distintos métodos que pueden aplicarse dependiendo del tipo de estudio, definir y comprender los conceptos de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de la información y su respectivo análisis, todo esto de importancia fundamental para llevar a feliz término la investigación.

## Capítulo IV

### 4. Presentación de resultados

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Entrevistas aplicadas a la directora, jefe de créditos y cobranzas y asistente contable de la Escuela Demetrio Aguilera Malta

<b>Entrevistado</b>	<b>Ms. Astrid Herrera</b>
<b>Cargo</b>	<b>Directora</b>
<p><b>1. ¿Existe políticas de procedimientos en el área de cobranzas?</b></p> <p>Si, están establecidos los procedimientos y su aplicación y funcionamiento está a cargo del departamento respectivo.</p> <p><b>2. ¿El personal aplica las políticas de cobro en la escuela “Demetrio Aguilera Malta”?</b></p> <p>Lamentablemente en la institución no existen políticas debidamente establecidas y las que existen no siempre el personal las aplica.</p> <p><b>3. ¿Cuáles son las causas que inciden en el incremento de las cuentas por cobrar?</b></p> <p>La no aplicación de forma correcta las políticas de cobro, la falta de supervisión, la poca gestión que realiza el personal encargado del área.</p> <p><b>4. ¿Realizan llamadas telefónicas, envían correos o mensajes de textos antes del vencimiento de las facturas?</b></p>	

Si eso lo realiza el departamento de crédito y cobranzas.

**5. ¿Aplican procedimientos para llegar a un acuerdo con los clientes (padres de familia) que se encuentran en morosidad?**

Si, se han aplicado diferentes procedimientos para llegar a un convenio de pago, pero en su mayoría no han cumplido con el acuerdo.

**6. ¿Qué procedimientos se aplica a los alumnos que tienen un retraso de más de cinco cuotas?**

No se toma los aportes y los exámenes

**7. ¿Qué sucede con el estudiante si el padre de familia no cumple con los pagos Durante el período escolar?**

Se prepara la documentación del Alumno y se pone a disposición su salida de la institución

**8. ¿El departamento contable mide la liquidez de la institución de manera progresiva?**

Sí la mide, pero no de manera continua siempre lo realiza al finalizar el año el lectivo.

**9. ¿Considera necesario que la escuela “Demetrio Aguilera Malta” debe medir su liquidez?**

Si, para saber y determinar la cantidad de padre que incumple con el pago de las facturas

**10. ¿La institución tiene la liquidez apropiada para cumplir con sus obligaciones?**

La institución cuenta con una liquidez no tan buena, pero si suficiente

para poder cumplir con sus obligaciones financieras.

**11. ¿Cuáles son las causas que originan el problema de liquidez de una entidad?**

La no correcta aplicación de las políticas de cobro.

**12. ¿En la institución se realizan análisis de la liquidez mensual?**

No, siempre se realiza al finalizar el año lectivo.

**Entrevistador:** Johanna Silva

**Fecha:** 08-05-2019

Andrea Romero

<b>Entrevistado</b>	Ing. Ángel Mendoza Rodríguez
<b>Cargo</b>	Jefe de cobranzas
<p><b>1. ¿Se realizan llamadas telefónicas, envían correos o mensajes de textos antes de que la factura caiga en vencimiento?</b></p> <p>Sí. Llamamos al representante del alumno para notificar que está próximo a vencer el pago de la factura, no hemos implementado cobranzas a través de mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos, debido a que no se ha establecido un presupuesto para este tipo de cobro.</p> <p><b>2. ¿Existe políticas de procedimientos en el área de cobranzas?</b></p> <p>Sí. Contamos con políticas de crédito que establecen mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las condiciones de ventas que se va a aplicar a los clientes</li> <li>- Los plazos de cobros y condiciones que se va a utilizar</li> </ul>	

- Forma de actuar ante el impago de las facturas vencidas

**3. ¿El personal aplica las políticas de cobro en la escuela “Demetrio Aguilera Malta”**

Nuestro departamento es el encargado de los cobros sin embargo ejercemos otras actividades lo que ocasiona no hacer el seguimiento a que el personal de cobranzas aplique las políticas de cobro.

**4. ¿Cuáles son las causas que incide en el incremento de las cuentas por cobrar?**

Que la gestión de cobranza está asignada muchas veces al personal docente de la institución, para que realice la gestión, nuestro departamento no solo se encarga de los cobros sino también del área contable, ya que soy contador y jefe de cobranzas y descuido el área de cobranzas.

**5. ¿Aplican procedimientos para llegar a un acuerdo con los clientes (padres de familia) que se encuentran en morosidad?**

Sí. Citamos al padre de familia a la institución y hablamos con ellos y establecemos un plazo de pago y cuotas con la finalidad de recuperar los créditos vencidos, y no afectar las clases de los niños.

**6. ¿Qué procedimientos se aplica a los alumnos que tienen un retraso de más de cinco cuotas?**

Se les envía una notificación por medio del alumno a los representantes para una reunión para llegar a un acuerdo de pago. Que normalmente es antes de los aportes o examen. De no cumplir con este acuerdo previo.

Entonces se toma la decisión de no tomar las evaluaciones al alumno.

**7. ¿Qué sucede con el estudiante si el padre de familia no cumple con los pagos durante el período escolar?**

La ley no me permite excluir a alumno del sistema escolar por ese período. Pero notificar al organismo de control que el representante no se acerca a cumplir con sus obligaciones y puedo ir preparando el camino para el próximo año lectivo negar la matricula.

**8. ¿Considera necesario que la escuela “Demetrio Aguilera Malta” debe medir su liquidez?**

Bueno si es necesario, como parte elemental de su actividad y desarrollo, recordemos que todos los negocios giran en cuanto a sus ventas y cobro de las mismas.

**9. ¿Cuáles son las causas que originan el problema de liquidez de una entidad?**

La no correcta aplicación de las políticas de cobro.

**10. ¿En la institución se realizan análisis de la liquidez mensual?**

No, en la escuela el área contable solo al finalizar el año lectivo realiza un análisis financiero.

**Entrevistador:** Johanna Silva

**Fecha:** 08-05-2019

Andrea Romero

<b>Entrevistado</b>	Lcda. Blanca Aquino Castro
<b>Cargo</b>	Secretaria
<p><b>1. ¿Realizan llamadas telefónicas, envían correos o mensajes de textos antes del vencimiento de las facturas?</b></p> <p>Demetrio Aguilera Malta es una institución educativa, el departamento de facturación SÍ emite a los representantes (clientes) comunicados escritos mediante el diario del estudiante para informar sobre la fecha de vencimiento.</p> <p><b>2. ¿Existe políticas de procedimientos en el área de cobranzas?</b></p> <p>Sí existen, pero no las ponen en práctica,</p> <p>No se ha recibido capacitación sobre el manual, se hace la cobranza de forma empírica, no nos dan los medios para realizar</p> <p><b>3. ¿El personal aplica las políticas de cobro en la escuela “Demetrio Aguilera Malta”</b></p> <p>No las aplica, porque el representante se ampara por la ley de educación y cualquier novedad la reporta en el distrito correspondiente y el personal prefiere no aplicarlas para evitar circunstancias a posterior.</p> <p><b>4. ¿Cuáles son las causas que inciden en el incremento de las cuentas por cobrar?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los representantes se descuidan de la fecha de vencimiento.</li> <li>• Se dejan acumular dos o tres meses.</li> <li>• Priorizan otros gastos.</li> <li>• Hay representantes que tienen dos o más hijos en la institución.</li> </ul>	

- No se realizan descuentos por previo pago, de esa manera se ahorraría por pagar adelantado y los padres de familia se incentivan por descuento y podría mejorar la liquidez de la institución.
- No se realizan llamadas pronto pago, no se socializa las políticas de cobro al personal encargado y padres de familia.

**5. ¿Aplican procedimientos para llegar a un acuerdo con los clientes (padres de familia) que se encuentran en morosidad?**

Sí, la institución y los representantes hacen convenios de pagos haciéndoles llenar una solicitud como constancia del acuerdo y este se debe comprometer haciendo sus abonos con puntualidad.

**6. ¿Qué procedimientos se aplica a los alumnos que tienen un retraso de más de cinco cuotas?**

- Los separan de la institución hasta que cancele lo adeudado.
- No se les toma evaluaciones ni se le recepta los trabajos (tareas)
- El convenio de pago quedaría automáticamente sin validez por no haber cumplido lo acordado.

**7. ¿Qué sucede con el estudiante si el padre de familia no cumple con los pagos durante el período escolar?**

Si el padre de familia o representante no cumple con los pagos durante el año lectivo automáticamente no se le entrega ningún tipo de documentación incluyendo la libreta de calificaciones del estudiante hasta que cancele todo lo adeudado.

**8. ¿El departamento contable mide la liquidez de la institución de manera progresiva?**

Sí la mide, pero siempre al finalizar el año trata de querer recuperar la cartera vencida presionando a los representantes ya que necesitan la documentación del estudiante por cualquier motivo.

**9. ¿Considera necesario que la escuela “Demetrio Aguilera Malta” debe medir su liquidez?**

Sí lo considero necesario, porque la institución año a año hace diferentes cambios y requiere estar en buena posición económica.

**10. ¿La institución tiene la liquidez apropiada para cumplir con sus obligaciones?**

Según la máxima autoridad de la institución sí, ya que dice guardar con anterioridad dinero para los diferentes pagos a los docentes sean estos seguros, vacaciones, liquidaciones, fondos de reserva, etc.

**11. ¿Cuáles son las causas que originan el problema de liquidez de una entidad?**

- En una institución educativa uno de los problemas de liquidez es una inesperada (despido) salida de docentes.
- El cambio de muchos estudiantes a otra institución al término del año lectivo por algún tipo de inconformidad con la institución.
- Exceso de personal docente o administrativo. (contratación)
- Gastos excesivos e innecesarios.

**12. ¿En la institución se realizan análisis de la liquidez mensual?**

- La máxima autoridad de la institución no realiza un análisis de liquidez mensual y trata de tomar las mejores decisiones según ella: por ejemplo:
- El docente realiza trabajos excesivos porque no puede contratar otro personal.
- Los pagos mensuales a sus docentes no son para todos en la misma fecha, esperando que los representantes vayan pagando las mensualidades de sus representados.
- Presionar a los padres de familia con la cartera vencida.

**Entrevistador:** Johanna Silva

**Fecha:** Mayo/09/2019

Andrea Romero

**Análisis e interpretación**

Por lo manifestado por la directora, contador y asistente contable, se puede mencionar que la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, cuenta con políticas y procedimientos de cobranza; sin embargo, éstas no son muy acertadas porque no se ven

los resultados reflejados en la liquidez, generando problemas que los detallaremos a continuación:

- El Centro Educativo Particular Demetrio Aguilera Malta no cuenta con políticas de cobranza acertadas; ya que, no han sido elaboradas basándose en las necesidades que presenta una institución educativa, además se ha observado que dichas normas no han sido socializadas a todos los padres de familia lo que impide una acertada gestión de cobranza.
- Los procedimientos que se llevan a cabo para recaudar pensiones vencidas son muy flexibles y poco constantes lo que muestra que no se aplican adecuadamente las escasas políticas y procedimientos que posee el plantel.
- Debido a los servicios educativos que brinda la institución es poco acertado puntualizar estrictas políticas y procedimientos de cobro de pensiones que involucren sanciones pedagógicas a los estudiantes motivando así a sus padres a cancelar sus haberes.
- Al no aplicar una adecuada gestión de cobranza de pensiones el Centro Educativo ha presentado iliquidez, lo que ha generado que se haga uso de dinero obtenido de otras fuentes, por la misma razón el plantel ha tenido que atravesar retrasos en los pagos al personal, lo cual provoca un ambiente laboral poco confortable.

## 4.2. Plan de Auditoría

AD/4  
1 - 1

## 4.2.1. Fase I Planificación

**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA**  
**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL AREA DE COBRANZA**  
**HOJA DE INDICES**  
**PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

<b>AUDITORÍA OPERATIVA</b>	
<b>HOJA DE INDICES</b>	
<b><u>REF.</u></b> <b><u>INDICES</u></b>	<b><u>PAPELES DE TRABAJO</u></b>
<b>AD</b>	<b><u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u></b>
AD/1	Orden de Trabajo
AD/2	Notificación
AD/3	Solicitud de información
AD/4	Hoja de Índices
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
<b>PP</b>	<b><u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>
PI/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar
<b>PE</b>	<b><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>
PE/1	Programa de Planificación Específica
CI/1	Cuestionario de Control Interno
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
PA/1	Programa de Auditoría.
<b>EJ</b>	<b><u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u></b>
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la cooperativa
B	Componente de Control Administrativo
C	Componente de Control Financiero
<b>I</b>	<b><u>INFORME</u></b>
I/1	Borrador del Informe
I/2	Informe Final
I/3	Cronograma de recomendaciones

**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA**  
**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL AREA DE COBRANZA**  
**HOJA DE MARCAS**  
**PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

<u>MARCAS</u>	
<i>SÍMBOLO</i>	<i>SIGNIFICADO</i>
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
△	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
α	Saldo auditado
◎	Conciliado
¢	No confirmado
c	Confirmado
Ø	Inspección física



**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA**  
**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL AREA DE COBRANZA**  
**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES**  
**PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

<b><u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u></b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DÍAS</b>	<b>FECHA</b>
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	27 de mayo de 2018
Visita Preliminar a la cooperativa	01	27 de mayo de 2018
Solicitud de información mediante oficio	01	27 de mayo de 2018
Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	28 de mayo de 2018
Recepción de información documental requerida	01	28 de mayo de 2018
Reporte de Planificación Preliminar	01	29 de mayo de 2018
Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	30 de mayo de 2018
Elaboración del Control Interno	01	31 de junio de 2018
Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	03 de junio de 2018
Elaboración del Programa de Auditoría	01	04 de junio de 2018
Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo	15	05 de junio de 2018
Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo	03	28 de junio de 2018
Presentación de Borrador de Informe	01	01 de julio de 2018
Presentación de Informe Final	04	05 de julio de 2018
<b><i>Elaborado: J. Silva</i></b>		
<b><i>Revisado: A. Romero</i></b>		

PI/1  
1 - 1

<b><u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>					
<b><i>Institución:</i></b> Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta					
<b><i>Período:</i></b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.					
<b><i>Objetivo:</i></b> Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	J. Silva / A. Romero	24/05/2018	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la Escuela.	--	J. Silva / A. Romero	27/05/2018	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con la directiva de la Escuela.	---	J. Silva / A. Romero	27/05/2018	
4	Mantener conversaciones con los directivos de la Escuela.	---	J. Silva / A. Romero	27/05/2018	
5	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3	J. Silva / A. Romero	27/05/2018	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la Auditoría Operativa.	NP/1	J. Silva / A. Romero	27/05/2018	
7	Conocer las áreas y departamentos de la Escuela.	--	J. Silva / A. Romero	28/05/2018	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal de constitución de la Escuela, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	J. Silva / A. Romero	28/05/2018	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
09	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	J. Silva / A. Romero	29/05/2018	

**Orden de trabajo No. 001**

Durán, 24 de mayo del 2019

Tnlga. Johanna Silva.

**JEFE DE EQUIPO AUDITOR**

Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 18 de mayo de 2019, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un *Auditoría Operativa al proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000039-CTAE-2019, suscrito por la señora Astrid Herrera, en calidad de directora de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:

- Conocer la situación actual del área de cobranzas aplicado en la gestión administrativa y financiera de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán.

- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración de la Escuela, en función de los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas del área de cobranzas para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión administrativa y financiera.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**SUPERVISOR:** Msc. Julissa Mera Cambi

**JEFE DE EQUIPO 1:** Johanna Silva

**MIEMBRO DEL EQUIPO:** Andrea Romero.

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la Auditoría Operativa. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Ing. Julissa Mera Cambi, Mgs

**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

**NOTIFICACIÓN****Oficio No. 001**

Durán, 24 de mayo de 2019

Señora

Astrid Herrera.

**DIRECTORA DE LA ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA  
MALTA**

Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Msc. Julissa Mera Cambi, se aprobó el inicio para la ejecución de la *Auditoría Operativa al proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-032-Oficio, suscrito por usted, en calidad de Directora de la Escuela Demetrio Aguilera Malta, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 27 de mayo de 2019, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo de la Escuela, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es menester indicar que el examen especial en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Conocer la situación actual del área de cobranzas aplicado en la gestión administrativa y financiera de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán.
- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración de la Escuela, en función de los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas del área de cobranzas para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas de la Escuela.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión administrativa y financiera.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por la Ing. Johanna Espinoza, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Tnlga. Johanna Silva, jefe de equipo auditor y la Tnlga. Andrea Romero, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlga. Johanna Silva.

Tnlga. Andrea Romero

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN****Oficio No. 002**

Durán, 27 de mayo de 2019

Señora. Astrid Herrera.

**DIRECTORA DE LA ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la *Auditoría Operativa al proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 24 de mayo de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la escuela particular Demetrio Aguilera Malta.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la Institución.
- Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna.
- Reporte de estado de cumplimiento tributario.
- Detalle de las principales medidas de control del proceso administrativo

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlga. Johanna Silva.

Tnlga. Andrea Romero

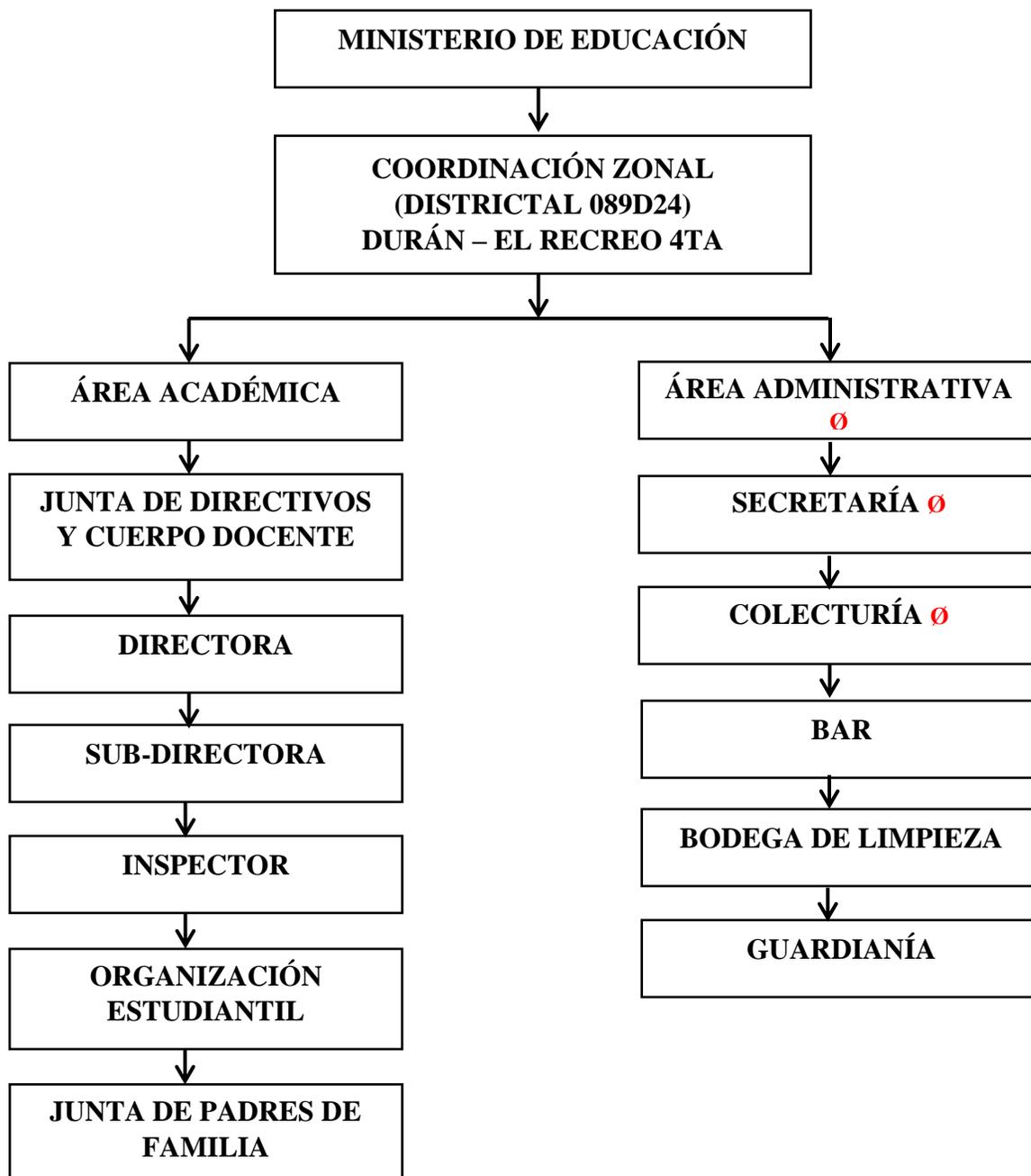
**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

NP/1  
1 - 1

**NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN LA AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL AREA DE COBRANZA DE LA ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA DE LA CIUDAD DE DURÁN, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>FIRMA</b>
Astrid Herrera De Rodríguez	Directora	1307531705	
Pablo Rodríguez Herrera	Subdirector	0602084683	
Ángel Mendoza	Comisario	1303242430	
Cindy Andrade	Secretaria	1312730193	

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**  
**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA**



**INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR****Elaborado por:** J. Silva.**Fecha:** 29 de mayo de 2019**Revisado por:** A. Romero.**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Johanna Espinoza, se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría Operativa al Proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por la Sra. Astrid Herrera de Rodríguez, en calidad de directora de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

**DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:**

Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 27 de mayo de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la sede de la Escuela, se mantuvo reuniones con todos sus directivos a fin de conocer en mayor proporción los procedimientos y áreas del plantel; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.

Las visitas se efectuaron a la sede de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta ubicada en la Av. 113 s/n, barrio Recreo de la ciudad de Durán, el primer paso fue realizar el levantamiento de información en las áreas respectivas, observando que la Institución se dedica a brindar servicios de enseñanza a la colectividad en general, no existen áreas diferenciadas, tienen una oficina para la directora y el subdirector, otra oficina para la secretaria encargada de la gestión documental de la institución.

Las conversaciones se realizaron con la directora, subdirector y la secretaria del plantel, se pudo conocer la manera cómo realizan los procedimientos de cobranzas y la percepción de todos sus funcionarios.

**RESULTADOS:**

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral sobre los procesos de cobranzas de pensiones escolares de la Escuela, obteniendo referencias sobre sus principales procedimientos, identificando la deficiencia administración de los procedimientos de cobranza de acuerdo a la información obtenida con el personal de la institución.

En el mismo sentido se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas de la Escuela, observando que no existe una infraestructura grande, la cual está acorde para la Institución y los procesos que en esta se ejecutan.

En cuanto a la interiorización al componente de control interno a priori se pudo identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control de las cuentas por cobrar, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución.

<b><u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>					<b>PE/1 1 - 1</b>
<b><i>Institución:</i></b> Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.					
<b><i>Período:</i></b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.					
<b><i>Objetivo:</i></b> Conocer la situación actual del control interno aplicado a los procesos de cobranzas de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán.					
<b><i>Alcance:</i></b> Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área administrativa y área financiera del plantel.					
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	J. Silva / A. Romero	30/05/2018	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional, legal y normativa de la Escuela.	CI/1	J. Silva / A. Romero	31/06/2018	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Administrativo de la Escuela.	CI/1	J. Silva / A. Romero	31/06/2018	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Financiero de la Escuela.	CI/1	J. Silva / A. Romero	31/06/2018	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	J. Silva / A. Romero	03/06/2018	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	J. Silva / A. Romero	03/06/2018	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	J. Silva / A. Romero	04/06/2018	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	J. Silva / A. Romero	04/06/2018	

## Evaluación de Control interno.

<b>CI/1</b> <b>1 - 1</b>
-----------------------------

<u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u>								
Entidad: <i>Cooperativa de transporte en taxis "Aeropuerto Eloy Alfaro"</i>							F. 13-04-2019	
Alcance: <i>Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</i>					Supervisado por: <i>Msc. Julissa Mera Cambi</i>			
Nº	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		24	Si/No		13	54%	moderado	46%
	<b>Estructura organizacional, legal y normativa de la Escuela.</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
1	¿Conoce cómo está estructurado el organigrama de la institución?	1	SI	1				
2	¿Se han definido los procesos en base a lo regulado por la normativa del Art. 15 de la Ley Orgánica?	1	SI	1				
3	¿La directora ha establecido políticas claras para la gestión de las actividades de recaudación de cuentas por cobrar en el departamento financiero?	1	NO	0	La mayoría de las políticas y objetivos son verbales y las que están por escrito no se ha entregado al personal para que se rijan a ellas y las cumplan.			
4	¿Las funciones, responsabilidades y políticas son definidos de conformidad a lo normado en los Estatuto y Reglamento Interno de la Escuela?	1	NO	0	No se encontró evidencia de la difusión del contenido del Estatuto y reglamento Interno, así como de disposiciones para que se observe estrictamente el contenido de estos.			
5	¿Se aplican las NIIF para registro y contabilización de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se aplican las normas internacionales de información financiera.			
6	¿Se realizan evaluaciones anuales del desempeño de los colaboradores del área de cobranza?	1	NO	0	En la Institución no se realiza evaluaciones al personal.			
7	¿Están documentadas y actualizadas las políticas para el cobro de las deudas pendientes y controles internos que permitan asegurar un adecuado uso de recursos y gestión administrativa?	1	SI	1				
8	¿Se realiza revisión periódica de los procedimientos de cobranzas?	1	SI	1				
	<b>Componente de Control Administrativo de la Escuela.</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>4</b>				
9	¿Se cuenta con un adecuado procedimiento para el registro, control y custodia de la documentación de cuentas por cobrar?	1	NO	0	No existen controles para la custodia de la documentación, ni se cuenta con procedimientos para el registro de las cuentas por cobrar.			
10	¿Están definidas las funciones del responsable del proceso de cobranza?	1	SI	1				
11	¿Generan informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	1	NO	0	No se ha efectuado informes mensuales que permitan determinar el saldo correcto de cuentas por cobrar.			
12	¿Se han utilizado métodos de difusión de los procedimientos de autorización y aprobación de los colaboradores de la Institución?	1	SI	1				
13	¿La Institución cuenta con indicadores que permitan efectuar evaluaciones sobre el cumplimiento de los procesos de cobranzas de pensiones?	1	NO	0	No existen indicadores adecuados de identificación de errores, irregularidades o variaciones en los procesos de cobranza de pensiones.			

14	¿La institución cuenta con mecanismos de cobranzas claramente definidos?	1	SI	1	
15	¿La institución cuenta con informes mensuales de la gestión de cobranzas realizadas?	1	SI	1	
	<b>Componente de Control Financiero de la Escuela.</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	
16	¿Cumple de manera oportuna con las obligaciones tributarias y legales a las que se está sujeto con los entes de control?	1	SI	1	
17	¿Se realiza cruce de información contable y el módulo de cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se realizan cruce de información contable
18	¿La institución realiza la provisión de cuentas incobrables?	1	SI	1	
19	¿Se hace un análisis de incobrabilidad sobre los saldos vencidos?	1	SI	1	
20	¿Se han establecido indicadores que permitan efectuar evaluaciones entre los ingresos facturados y las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No existen indicadores que permitan medir la relación entre los ingresos facturados y las cuentas por cobrar.
21	¿La Dirección establece procedimientos de autoridad para la operación tanto financiera como no financiera?	1	SI	1	
22	¿Se ha utilizado el presupuesto definido en las actividades de la Institución?	1	NO	0	No existe un comité o designado por la Dirección para efectuar el control posterior al gasto.
23	¿Cuenta la Institución con una cuenta de ahorros y/o corriente para la consignación de los ingresos, transferencias y giros de los gastos?	1	SI	1	
24	¿Se realiza un registro ordenado y clasificado de los ingresos percibidos por la institución?	1	NO	0	En revisión de los ingresos todos van a un registro común en donde no se han establecido auxiliares contables que diferencien el tipo de ingresos
	<b>RESUMEN DEL CONTROL INTERNO</b>				
	<b>Calificación total = CT</b>			<b>13</b>	
	<b>Ponderación total = PT</b>			<b>24</b>	
	<b>Nivel de confianza (norma 200): NC =CT/PT*100</b>			<b>54.00%</b>	<b>MODERADO</b>
	<b>Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI = 100% NC%</b>			<b>46.00%</b>	<b>MODERADO</b>

**RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA  
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Elaborado por: **J. Silva.**  
Revisado por: **A. Romero**

Fecha: **03 de junio de 2019**

**Una vez que se aplicó el cuestionario de control interno, a la escuela particular Demetrio Aguilera Mata, el equipo auditor pudo determinar los siguientes puntos débiles:**

- La mayoría de las políticas y objetivos son verbales y las que están por escrito no se ha entregado al personal para que se rijan a ellas y las cumplan.
- No se encontró evidencia de la difusión del contenido del estatuto y reglamento interno, ni de disposiciones para que observen estrictamente el contenido de estos.
- No se aplican las NIIF.
- En la Institución no se realiza evaluaciones al personal.
- No existen controles para la custodia de la documentación, ni se cuenta con procedimientos para el registro de las cuentas por cobrar.
- No se ha efectuado informes mensuales que determinen el saldo correcto de cuentas por cobrar.
- No existen indicadores adecuados de identificación de errores, irregularidades o variaciones en los procesos de cobranza de pensiones.
- No se realizan cruce de información contable
- No existen indicadores que permitan medir la relación entre los ingresos facturados y las cuentas por cobrar.
- No existe un comité o designado por la dirección para efectuar el control posterior al gasto.
- En revisión de los ingresos todos van a un registro común en donde no se han establecido auxiliares contables que diferencien el tipo de ingresos.

PE/4  
1 - 1

## CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.

**Elaborado por:** J. Silva.

**Revisado por:** A. Romero

**Fecha:** 03 de junio de 2019

**Calificación de los riesgos de auditoría.**

**Fórmula:**

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

**Determinación de los niveles de riesgo:**

<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Riesgo</b>	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{13 \times 100}{24} = \frac{1300}{24} = 54.00\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 54.00 = 46.00\%$$

### **DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:**

Siendo la escuela particular Demetrio Aguilera Malta una institución dedica a brindar servicios de enseñanza a la colectividad en general, misma que se encuentra dentro del sector de la educación y por tanto regulada por el Ministerio de Educación y Cultura, el equipo auditor ha determinado los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgo de crecimiento:** Al ser un centro educativo particular y debido a la competencia existente, la oportunidad de incrementar el número de alumnos se ha hecho escasa por los valores de pensiones educativas que brindan otras escuelas los padres de familia optan por elegir estos planteles, lo cual limitaría el crecimiento organizacional de la institución.

**13. Riesgo de administración:** Al estar la escuela particular Demetrio Aguilera Malta regulada por el Ministerio de Educación y debido a los cambios constantes y a las nuevas regulaciones que surgen, existe el riesgo que los directivos de la escuela, no conozcan los cambios, lo cual puede conllevar a cometer **¿Realizan llamadas telefónicas, envían correos o mensajes de textos antes del vencimiento de las facturas?**

- errores u omisiones de buena fe, traducidas en multas y sanciones para la institución.

<b>Fase I:</b>	<b>Evaluación de áreas críticas</b>		<b>PE/4</b>	
<b>Auditoría operativa al proceso de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018</b>				
<b>ELAB:</b> Johanna Silva. <b>VALD:</b> Andrea Romero.	<b>Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría</b>		<b>Fecha:</b> 04 de Junio de 2019	
<b>Componentes y afirmaciones</b>	<b>Riesgo y su fundamento</b>	<b>Controles claves</b>	<b>Enfoque de auditoría</b>	
			<b>Pruebas de cumplimiento</b>	<b>Pruebas sustantivas</b>
<b>Estructura organizacional, legal y normativa de la Escuela</b>	<b>R.C. moderado: 46%</b> -La mayoría de las políticas y objetivos son verbales y las que están por escrito no se ha entregado al personal para que se rijan a ellas y las cumplan. -No se encontró evidencia de la difusión del contenido del Estatuto y reglamento Interno. -Los funcionarios saben que existen estos documentos, pero al cuestionarles sobre el contenido denotan no conocer. -En la Institución no se realiza evaluaciones al personal.	- Ley de Educación.  - Informes emitidos por la directora.  - Actas de sesiones de asambleas.  - Estatuto de la Escuela.  - Reglamento Interno de la Escuela.  - Entrevistas efectuadas.	- Verificar si la estructura orgánica y la designación de la directiva del instituto se han definido conforme a lo establecido en los estatutos y reglamento interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.  -Verificar a través del establecimiento de indicadores de gestión el grado de cumplimiento de los deberes y responsabilidades del personal de cobranzas.	-Solicitar saldos de cartera de crédito  -Comprobar la aplicación de normas de internacional en el registro de las cuentas por cobrar.  Elabore la sumaria de cuentas por cobrar  Elabore la analítica de cuentas por cobrar
<b>Componente de Control Administrativo de la Escuela</b>	<b>R.C. moderado: 46%</b> - No existen controles para la custodia de la documentación, ni se cuenta con procedimientos para el registro de las cuentas por cobrar.	- Reglamento Interno de la Escuela.  - Estatuto de la Escuela.	-A través de la selección de una muestra de documentos por cobrar verificar si sus saldos registrados se encuentran en concordancia con los registros de contabilidad.	- De una muestra de los períodos del ejercicio fiscal 2018 verificar el archivo documental que consta en las instalaciones de la Escuela e identificar la

	<p>-No se ha efectuado informes mensuales que determinen el saldo correcto de cuentas por cobrar.</p> <p>-No existen indicadores adecuados de identificación de errores, irregularidades o variaciones en los procesos de cobranza de pensiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos por cobrar.</li> <li>- Archivo y expedientes de la Escuela.</li> </ul>	<p>-Verificar si los niveles de cartera vencida mensuales y el consolidado anual han incrementado en relación a la cartera vencida del ejercicio fiscal anterior e identificar los principales factores que afectan la recuperación de cartera vencida.</p>	<p>ejecución competente del proceso de archivo y conservación de documentos.</p> <p>Comprobar que los saldos de las cuentas por cobrar contabilizados se encuentran en concordancia con las facturas físicas.</p>
<p><b>Componente de Control Financiero de la Escuela</b></p>	<p><b>R.C. moderado: 46%</b></p> <p>-No existen indicadores que permitan medir la relación entre los ingresos facturados y las cuentas por cobrar.</p> <p>-No existe un comité o designado por la dirección para efectuar el control posterior al gasto.</p> <p>-En revisión de los ingresos todos van a un registro común en el que no se han establecido auxiliares contables que diferencien el tipo de ingresos.</p> <p>-En revisión de los gastos se tienen registros, pero no están clasificados, ni agrupados por tipo de gasto, lo que dificulta el control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturas y demás documentos que sustenten los gastos efectuados en la escuela</li> <li>- Reportes de préstamos otorgados por la Escuela.</li> <li>- Estatuto de la Escuela.</li> <li>- Reglamento Interno de la Escuela.</li> </ul>	<p>-Verificar que el cumplimiento de la normativa para los mecanismos de control</p> <p>-Verificar que los registros contables se hayan realizado en el tiempo y formas establecidas de acuerdo con la norma.</p>	<p>-Comprobar a través de indicadores que permitan medir la relación entre los ingresos facturados y las cuentas por cobrar, si existe un índice apropiado para la empresa.</p> <p>-Comprobar los ingresos percibidos por la Escuela y determinar la correcta recaudación y registro de los mismos.</p>

**ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.****Elaborado por:** J. Silva.**Revisado por:** A. Romero**Fecha:** 04 de junio de 2019

La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 41.00% lo cual se constituye en un riesgo moderado para la empresa, siendo los principales factores:

- Desconocimiento de las implicaciones legales, sanciones y prohibiciones a las que se tiene lugar por el incumplimiento con las obligaciones impuestas por los entes de control, lo cual puede conllevar la aplicación de multas y sanciones para el plantel.
- Deficiencia en la estructura funcional y administrativa del departamento de cobranzas, debido a que los procesos de recaudación de pensiones, no se encuentran definidos, así también, no se ha impulsado el cumplimiento del Reglamento Interno de la Institución.
- Deficiencia en la ejecución de los procesos administrativos del departamento de cobranzas, debido a que no se han establecido las medidas de control adecuadas para el funcionamiento operativo del departamento, ni se han establecido políticas que contribuyan a la recuperación de cartera vencida por parte de los padres de familia.
- Deficiencias en los procesos de evaluación y cumplimiento, porque la directora no ha establecido indicadores de control, tampoco ha efectuado análisis comparativos que muestren si el plantel está encaminado de manera adecuada al crecimiento operacional.
- Carencias en el manejo y control de la documentación y archivo de la institución, lo que limita la capacidad de mantener información oportuna, para que los directivos o entes de control pueden realizar la evaluación respectiva.
- Deficiencia en la fiscalización del gasto presupuestario anual por parte del plantel, lo cual limita un eficiente control interno aplicado al componente financiero, reduciendo la capacidad de detectar desvíos o inconsistencias en el manejo de los recursos económicos.

**INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**Elaborado por:** J. Silva.

**Revisado por:** A. Romero

**Fecha:** 04 de junio de 2019

**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Johanna Espinoza, se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría Operativa al Proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por la Sra. Astrid Herrera de Rodríguez, en calidad de directora de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

**DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:**

Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la institución, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado de manera integral a la Escuela, toda vez que en la misma existen áreas o departamentos claramente establecidos, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: Estructura Organizacional, Control Administrativo y Control Financiero; posterior a lo cual se realizó el análisis de los puntos débiles en base a la determinación del nivel de riesgo, mismo que de igual manera fue analizado.

**RESULTADOS:**

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar:

- Evaluación del Control Interno con todos sus componentes, conociendo con mayor exactitud la información del departamento de cobranzas de pensiones escolares, así como el cumplimiento de normas y procesos administrativos, financieros y sistemas de evaluación y control implementados en el área.
- Determinación de la medición a través de indicadores de gestión sobre los resultados de los procesos de cobranzas.
- Evaluación y calificación del riesgo de auditoría y establecimiento del enfoque de auditoría.

**Requerimiento de auditoría:**

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

**Equipo multidisciplinario:**

Supervisor de Auditoría, jefe de equipo auditor y Auditor Operativo

**Recursos materiales y financieros**

**Material de trabajo: USD. 215.00**

- |                          |                             |            |
|--------------------------|-----------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Papelería y oficina         | USD. 60.00 |
| <input type="checkbox"/> | Impresiones y fotocopiado   | USD. 75.00 |
| <input type="checkbox"/> | Espiralado y encuadernación | USD. 80.00 |

**Viáticos y movilización: USD. 95.00**

- |                          |                        |            |
|--------------------------|------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Jefe de Equipo Auditor | USD. 30.00 |
| <input type="checkbox"/> | Auditor Operativo      | USD. 65.00 |

**TOTAL, USD. 310.00**

## 4.2.2. Fase II. Ejecución.

Fase III:		<b><u>PROGRAMA DE AUDTORÍA</u></b>		PA/1	
<i>Entidad: Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta</i>					
<i>Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</i>					
<i>Componente / Cuenta: Control Interno</i>					
<b>Objetivo:</b> Ejecutar procedimientos de auditoría que permitan determinar la probidad y pertinencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno del plantel, a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría.					
#	Procedimientos:	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Fecha	Estimado / Utilizado		
1	-Verifique la existencia de políticas y procedimientos de control interno y si se ha definido la estructura orgánica de conformidad a los estatutos, reglamento interno y normas internacionales de contabilidad se encuentran definidos.	06/06/2019	2días/2días	J. Silva/ A. Romero.	A1
2	-A través de la selección de una muestra de documentos por cobrar elabore sumaria de cuentas por cobrar	10/06/2019	2días/2días	J. Silva/ A. Romero.	A2
3	Elabore analítica de cuentas por cobrar	12/06/2019	2días/2días	J. Silva/ A. Romero.	A3
4	-Verifique si los niveles de cartera vencida mensuales y el consolidado anual han incrementado en relación a la cartera vencida del ejercicio fiscal anterior e identificar los principales factores que afectan la recuperación de cartera vencida.	14/06/2019	2días/1días	J. Silva/ A. Romero.	B1
5	-De una muestra de los períodos del ejercicio fiscal 2018 verifique el archivo documental que consta en las instalaciones de la Escuela e identificar si el proceso de archivo y conservación de documentos se realiza de manera eficiente.	17/06/2019	2día/1día	J. Silva/ A. Romero.	B2

6	-Compruebe si se ha efectuado un adecuado tratamiento, control y recuperación de la cartera vencida en la escuela, de conformidad a lo establecido en el Reglamento interno de la institución.	18/06/2019	2días/1días	J. Silva/ A. Romero.	<b>B3</b>
7	-Verifique a través de indicadores que permitan medir la relación entre los ingresos facturados y las cuentas por cobrar por cada grado y si existe un índice apropiado para la escuela.	19/06/2019	2días/1días	J. Silva/ A. Romero.	<b>C1</b>
8	Solicite el saldo de cuentas por cobrar	20/07/2019	2días/1días	J. Silva/ A. Romero.	<b>C2</b>
9	-Verifique los ingresos percibidos en la Escuela y determine la correcta recaudación y su respectivo registro.	25/07/2019	3días/3días	J. Silva/ A. Romero.	<b>C3</b>

**ELAB:** Johanna Silva

**VALID:** Andrea Romero

**SUPERVISADO POR:**

Msc. Julissa Mera Cambi

**Fecha:** 05 de junio de 2019

## Papeles de Trabajo.

<b>PT: A1</b>			
<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>			
Elaborado por: J. Silva.		Fecha: 06 de junio de 2019	
Revisado por: A. Romero			
<b>DETERMINACIÓN DE EXISTENCIA DE POLÍTICAS Y MANUALES DE PROCEDIMIENTOS</b>			
MANUALES DE PROCESOS	Aplicado		Observaciones
	Si	No	
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>			No establecen las funciones del departamento
Definen funciones al personal que está a cargo de cada departamento.	X		
Designan funciones al personal que labora en el departamento de cobranzas		X	
Establecimiento de indicadores de cumplimiento metas que permitan evaluar la eficacia y eficiencia del departamento de cobranzas	X		
<b>POLÍTICAS</b>			Tienen la documentación, pero no cumplen de forma adecuada
La dirección financiera cuenta con políticas de crédito y cobranzas.		X	
Identifican y ejecutan el reglamento interno en el departamento de cobranzas.		X	
La Dirección cuenta un manual de procedimientos con las políticas establecidas.	X		
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			No ejecutan los procedimientos pertinentes a los departamentos de la escuela.
Establecen actividades orientadas a la pronta recuperación de la cartera vencida		X	
Ejecución de seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la pronta recuperación de la cartera vencida.		X	
Cumplen con el manual de procedimientos los diferentes departamentos que dependen de la dirección.	X		
Diseñan procedimientos adecuados para el logro del cumplimiento de los objetivos del departamento.		X	
<b>Resumen:</b> Mediante la observación del control interno se puede verificar que no tienen vigente un manual de procedimientos, para proceder a ejecutarlo de una forma adecuada.			

ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA								
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018								
PT: B1								
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018								
Elaborado por: <b>J. Silva</b> Revisado por: <b>A. Romero</b>								
Fecha: <b>14 de junio del 2019</b>								
ANALÍTICA DE SALDOS CONTABLES VERSUS ANEXOS DE CARTERAS DE CRÉDITO								
Código	Documentos Por Cobrar	Saldo Según Contabilidad		Ajuste y Reclasificación		Saldo Según Auditoría		
13	<b>Deudores</b>	<b>Debito</b>	<b>Crédito</b>	<b>Debito</b>	<b>Crédito</b>		<b>Debito</b>	<b>Crédito</b>
1305	Cuenta por cobrar padre de familia	\$ 7,480.00			\$ 2,035.00	√	\$5,445.00	
1325	Cuenta por cobrar a empleados	\$ 1,760.00				√	\$1,760.00	
1355	Cuentas por cobrar otros	\$ 2,255.00				√	\$2,255.00	
	<b>TOTAL</b>	<b>\$11,495.00</b>		<b>Σ</b>	<b>\$ 2,035.00</b>	<b>Σ</b>	<b>\$9,460.00</b>	<b>α</b>
Resumen: <b>Mediante los procedimientos de auditoría, con base a una muestra de documentos por cobrar se ha verificado que los saldos registrados según contabilidad no están razonables puesto que existe una diferencia de valores de \$2,035.00 en la cuenta por cobrar a padres de familia.</b>								
<b>A</b>	Saldo auditado							
<b>Σ</b>	Comprobado sumas							
<b>√</b>	Chequeado o Verificado							

**PT: B1.2****ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA****AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA****CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018****Elaborado por:** J. Silva.**Revisado por:** A. Romero**Fecha:** 06 de junio de 2019**MATRIZ DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CARTERA**

<b>N.º</b>	<b>Nombre del Padre de familia</b>	<b>Saldo Contable</b>	<b>Saldo Confirmado</b>	<b>Diferencia</b>
1	Chamaidan Lucero María Fernanda	\$165.00	\$ 55.00	\$110.00
2	Astudillo Romero María Roció	\$110.00	\$ 55.00	\$ 55.00
3	Urgiles Paredes Nancy Noemí	\$220.00	\$110.00	\$110.00
4	Pacheco Vivar Geovanny Lucio	\$110.00	\$ 0.00	\$110.00
5	Orellana Matute Mariana Dorinda	\$165.00	\$110.00	\$ 55.00
6	Naranjo Vivar Eliza Ana	\$165.00	\$110.00	\$ 55.00
7	Hurtado Mendoza Emma Rosario	\$220.00	\$110.00	\$110.00
8	Suarez Benítez Laura Enriqueta	\$110.00	\$ 55.00	\$ 55.00
9	Chávez Naranjo Edwin Lizardo	\$110.00	\$ 55.00	\$ 55.00
10	Pérez Fernández Byron Fernando	\$165.00	\$ 55.00	\$110.00
11	Díaz Sánchez Carmen Josefa	\$ 55.00	\$ 0.00	\$ 55.00
12	Marín Cano Mercedes Concepción	\$220.00	\$110.00	\$110.00
13	Calero Benítez Luis Gustavo	\$165.00	\$ 55.00	\$110.00
14	Godoy Eliberto Gonzalo	\$220.00	\$110.00	\$110.00
15	Zeas Zambrano Julio Aníbal	\$220.00	\$110.00	\$110.00
16	Rubio Armijos María Fernanda	\$110.00	\$ 0.00	\$110.00
17	Lozano López Pedro Saúl	\$110.00	\$ 0.00	\$110.00
18	Garrido Tobar Rosa Ximena	\$165.00	\$110.00	\$ 55.00
19	Chávez Mendoza Yamileth Augusta	\$165.00	\$110.00	\$ 55.00
20	Robles Arichavala Sandra Edita	\$110.00	\$ 0.00	\$110.00
21	Arenas Araujo Elena María	\$165.00	\$ 0.00	\$165.00
22	Yazcaribay Zambrano Jenny Delfina	\$165.00	\$ 55.00	\$110.00
<b>Conclusión:</b> mediante el ajuste y reclasificación se obtuvo evidencia de la exactitud de las cuentas por cobrar, ya que ciertos padres de familia cancelaron y no han sido registrados dichos valores.				<b>\$2,035.00 α</b>

<b>PT: B2</b>		<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>			
		<b>AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>			
<b>Elaborado por:</b> J. Silva / A. Romero			<b>Marca de auditoría:</b> $\Sigma$ --- Comprobando sumas		
<b>Fecha elaboración:</b> 17/06/2019					
<b>MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE NIVELES DE CARTERA VENCIDA Y LOS FACTORES QUE AFECTAN LA RECUPERACION</b>					
<b>Períodos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>Relación comparativa</b>	<b>Principales factores de los resultados de cartera vencida</b>
Enero	1,529.07	2,079.87	22%	> Que en el mes anterior	El análisis de los resultados evidencia el crecimiento de la cartera vencida en la Escuela Demetrio Aguilera Malta es lineal, en algunos meses ha tenido incrementos y de igual manera han disminuido en otros períodos. Los resultados obtenidos conllevaron a indagar con el personal del departamento de cobranzas, quienes indican que entre los principales factores que afectan la recuperación de cartera se debe a que no se han establecido medidas de control adecuadas para el funcionamiento operativo de las cuentas por cobrar.
Febrero	1,286.31	2,051.02	59%	> Que en el mes anterior	
Marzo	1,833.81	2,530.04	25%	> Que en el mes anterior	
Abril	2,479.28	3,539.74	30%	> Que en el mes anterior	
Mayo	1,729.78	916.93	-48%	< Que en el mes anterior	
Junio	1,423.28	1,906.02	34%	> Que en el mes anterior	
Julio	1,035.70	2,551.74	74%	> Que en el mes anterior	
Agosto	2,020.05	3,176.37	38%	> Que en el mes anterior	
Septiembre	1,668.66	950.29	-42%	< Que en el mes anterior	
Octubre	840.68	1,946.17	60%	> Que en el mes anterior	
Noviembre	1,400.23	2,891.86	62%	> Que en el mes anterior	
Diciembre	1,252.14	1,148.60	-5%	< Que en el mes anterior	
<b>TOTAL</b>	<b>18,498.99</b>	<b>25,688.65</b>	<b>22%</b>	<b>&gt; Que en el año anterior</b>	

**PT: B3**

**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA  
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA  
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**Elaborado por:** J. Silva.

**Revisado por:** A. Romero

**Fecha:** 18 de junio de 2019

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CONSERVACIÓN DE ARCHIVO**

REUNIONES SESIONADAS EN EL AÑO 2018	FEBRERO				AGOSTO				DICIEMBRE			
	FOLIADO		ARCHIVADO		FOLIADO		ARCHIVADO		FOLIADO		ARCHIVADO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Registro de Actas de Reuniones y Resoluciones.		X	X			X	X			X	X	
Registro de cobros		X	X	X		X	X			X	X	
Registro de declaraciones al SRI		X		X		X		X		X		X
Registro de comunicaciones enviadas		X		X		X		X		X		X
Registro de comunicaciones recibidas		X		X		X		X		X		X
Informes de la Dirección		X		X		X		X		X		X
Pagos de aportes, impuestas, tasas y contribuciones		X		X		X		X		X		X
Demás documentación relevante		X		X		X		X		X		X

**Resumen:** En relación a la revisión efectuada en los meses de febrero, agosto y diciembre se pudo determinar que en la Escuela no se efectúa de manera adecuada el proceso de archivo y control documental.

**C**

**PT: C1**

**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA  
MALTA  
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE  
COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01  
DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**Elaborado por:** J. Silva.**Revisado por:** A. Romero**Fecha:** 18 de junio de 2019

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL CONTROL Y RECUPERACIÓN  
MENSUAL DE RECURSOS FINANCIEROS**

**Pensiones escolares:**

$$\frac{USD. Ingresos mensuales}{USD. Cuentas por Cobrar} = \frac{13,455.00}{5,445.00} = 32\%$$

$$\frac{\# de items facturados}{\# total de items adquiridos} = \frac{299}{121} = 32\%$$

**Inversiones en uniformes y útiles escolares para la venta a crédito a los alumnos de bajos recursos:**

$$\frac{USD. recaudados mensualmente}{USD. previsto recuperar de conformidad a tabla de pagos} = \frac{320.00}{700.00} = 45\%$$

$$\frac{\# de Estudiantes con crédito en mora}{\# total de créditos concedidos} = \frac{16}{35} = 45\%$$

**Resumen:** Los índices obtenidos denotan una inadecuada gestión de cobranzas en cuando a las pensiones escolares y a los créditos concedidos a los alumnos de bajos recursos, dado que existe un elevado número de alumnos que se encuentran en mora y los valores recaudados en tiempo previstos son muy por debajo de los programados recaudar de conformidad a las cuotas de pago programadas.

Σ

**PT: C2**

**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA  
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DE 2018**

**Elaborado por:** J. Silva.**Revisado por:** A. Romero**Fecha:** 18 de junio de 2019

**VERIFICACIÓN DE INGRESOS FACTURADOS EN RELACIÓN DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR**

**TOTAL, DE ALUMNOS:** 420**VALOR DE LA PENSION ESCOLAR:** \$55

<b>Grado E.G.B.</b>	<b>Ingresos facturados</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Revisado</b>
<b>1 grado de E.G.B.</b>	\$1,440.00	\$1,260.00	\$180.00	NO
<b>2 grado de E.G.B.</b>	\$1,935.00	\$765.00	\$1,170.00	NO
<b>3 grado de E.G.B.</b>	\$2,160.00	\$540.00	\$1,620.00	NO
<b>4 grado de E.G.B.</b>	\$2,205.00	\$495.00	\$1,710.00	NO
<b>5 grado de E.G.B.</b>	\$1,710.00	\$990.00	\$720.00	NO
<b>6 grado de E.G.B.</b>	\$1,755.00	\$945.00	\$810.00	NO
<b>7 grado de E.G.B.</b>	\$2,250.00	\$450.00	\$1,800.00	NO
<b>Total</b>	<b>\$13,455.00</b>	<b>\$5,445.00</b>	<b>\$8,010.00</b>	<b>NO</b>

**Resumen:** Del análisis de una muestra del mes de octubre del 2018 entre ingresos facturados y cuentas por cobrar, no existe un índice adecuado para la escuela, puesto que existen valores elevados de cartera vencida.

Σ

**PT: A2****ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA****AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA****CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018****Elaborado por: J. Silva.****Revisado por: A. Romero****Fecha: 06 de junio de 2019****MATRIZ DE CARTERA VENCIDA**

<b>Nº</b>	<b>Nombre del Representante</b>	<b>Valor de la Pensión</b>	<b>Meses Vencidos</b>	<b>Saldo Contable</b>
1	Ramírez Mora Ángela Victoria	\$ 55.00	3	\$165.00
2	Canales Verdugo Pablo Enrique	\$ 55.00	2	\$110.00
3	Chamaidan Lucero María Fernanda	\$ 55.00	3	\$165.00
4	Alvarado Canales Vilma Gardenia	\$ 55.00	5	\$275.00
5	Astudillo Romero María Roció	\$ 55.00	2	\$110.00
6	Bonilla García Blanca Noemí	\$ 55.00	4	\$220.00
7	Urgiles Paredes Nancy Noemí	\$ 55.00	4	\$220.00
8	Romero Jaya Carmen Cecilia	\$ 55.00	2	\$110.00
9	Pacheco Vivar Geovanny Lucio	\$ 55.00	2	\$110.00
10	Cabrera Gómez Narcisa de Jesús	\$ 55.00	3	\$165.00
11	Ortega Orellana Mariuxi Esther	\$ 55.00	1	\$ 55.00
12	Orellana Matute Mariana Dorinda	\$ 55.00	3	\$165.00
13	Naranjo Vivar Eliza Ana	\$ 55.00	3	\$165.00
14	Rivera Garzón Saúl Isaac	\$ 55.00	2	\$110.00
15	Hurtado Mendoza Emma Rosario	\$ 55.00	4	\$220.00
16	Suarez Benítez Laura Enriqueta	\$ 55.00	2	\$110.00
17	Chávez Naranjo Edwin Lizardo	\$ 55.00	2	\$110.00
18	Ríos Vera Rebeca Janeth	\$ 55.00	3	\$165.00
19	Salmerón Cardona Eufemia María	\$ 55.00	4	\$220.00
20	Pérez Fernández Byron Fernando	\$ 55.00	3	\$165.00
21	Serrano Muñoz María Isabel	\$ 55.00	4	\$220.00
22	Díaz Sánchez Carmen Josefa	\$ 55.00	1	\$ 55.00
23	López García Cristina Rosario	\$ 55.00	2	\$110.00
24	Marín Cano Mercedes Concepción	\$ 55.00	4	\$220.00
25	Torres Calderón Félix Antonio	\$ 55.00	2	\$110.00

26	Calero Benítez Luis Gustavo	\$ 55.00	3	\$165.00
27	Gaibor Silva María Gabriela	\$ 55.00	2	\$110.00
28	García Zambrano Plinio Miguel	\$ 55.00	3	\$165.00
29	Godoy Eliberto Gonzalo	\$ 55.00	4	\$220.00
30	Luzuriaga Espinoza Guido Honorio	\$ 55.00	3	\$165.00
31	Zeas Zambrano Julio Aníbal	\$ 55.00	4	\$220.00
32	Morcillo Cano Raquel Delfina	\$ 55.00	1	\$ 55.00
33	Rubio Armijos María Fernanda	\$ 55.00	2	\$110.00
34	Vargas Quezada Olga Natalia	\$ 55.00	4	\$220.00
35	Lozano López Pedro Saúl	\$ 55.00	2	\$110.00
36	Cuenca Gil Jesús Antonio	\$ 55.00	3	\$165.00
37	Garrido Tobar Rosa Ximena	\$ 55.00	3	\$165.00
38	Mendieta Pérez Katuska Elizabeth	\$ 55.00	4	\$220.00
39	Chávez Mendoza Yamileth Augusta	\$ 55.00	3	\$165.00
40	Olmedo Álvarez Rafael Augusto	\$ 55.00	4	\$220.00
41	Guaicha Abad Ítalo Oswaldo	\$ 55.00	1	\$ 55.00
42	Peñafiel Díaz María De Lourdes	\$ 55.00	2	\$110.00
43	Sampedro Noblecilla Carlos Wilmer	\$ 55.00	4	\$220.00
44	Robles Arichavala Sandra Edita	\$ 55.00	2	\$110.00
45	Arenas Araujo Elena María	\$ 55.00	3	\$165.00
46	Ballesteros Alarcón Andrea Julia	\$ 55.00	2	\$110.00
47	Núñez Rojas Narcisa Bertha	\$ 55.00	2	\$110.00
48	Yazcaribay Zambrano Jenny Delfina	\$ 55.00	3	\$165.00
49	Yanqui Paula Wilson Manuel	\$ 55.00	4	\$220.00
50	Yupa Medina Carlos Alberto	\$ 55.00	2	\$110.00
51	Ramírez León Ramiro Oswaldo	\$ 55.00	3	\$165.00
<b>Conclusión:</b> En relación a la revisión del reporte de una muestra de cuentas por cobrar se puede evidenciar que la escuela mantiene un alto porcentaje de cartera vencida.				<b>\$7,480.00</b> $\Sigma$

**PT: C4**  
**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA**  
**MALTA**  
**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE**  
**COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL**  
**01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**Elaborado por:** J. Silva.

**Revisado por:** A. Romero

**Fecha:** 18 de junio de 2019

**VERIFICACIÓN DE REGISTRO Y CONTABILIZACIÓN DE VALORES**  
**RECAUDADOS**

Fuentes de Ingresos Económicos	Descripción del valor recaudado	Contabilizado		Observaciones
		Sí	No	
Matriculas	Ingreso por concepto de matricula	X		Recaudadas y contabilizadas
Pensiones Escolares	Cuotas mensuales de pensiones	X		Recaudadas y contabilizadas
Venta de uniformes	Valores captados por la venta de uniformes	X		Recaudadas y contabilizadas
Ingresos por recuperación de pensiones vencidas	Valores cancelados por los padres de familia por concepto de pensiones vencidas.	X		La cartera de créditos se encuentra elevada, en tanto existe un alto índice de morosidad.

**Resumen:** En revisión de los ingresos percibidos por la escuela se tienen que estos han sido oportunamente registrados y contabilizados. Constituye una observación de auditoría la elevada cartera vencida en la recaudación de los valores por pensiones estudiantiles.

**A**

## Hojas de hallazgos.

<b>HOJA DE HALLAZGO # 001</b>	
<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	
<b>Elaborado por:</b> J. Silva / A. Romero	<b>Fecha elaboración:</b> 06 de junio de 2019
<b>Aprobado:</b> Msc. Julissa Mera Cambi	<b>Fecha aprobación:</b> 07 de junio de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Falta de control en los archivos de la documentación principal que maneja la Escuela Demetrio Aguilera, estos no se encuentran debidamente archivados para su comprobación y conservación.
<b>Condición:</b>	Deficientes controles internos en los expedientes de los meses de enero a diciembre de 2018, se pudo comprobar que en estos períodos no existen registros de archivo que evidencien el cumplimiento de los deberes y obligaciones que la escuela mantiene con los entes de control, así como mantener registros de informes del departamento de recaudación, los balances del incremento de la cartera vencida, etc.
<b>Criterio:</b>	<p>Según la Norma de la Contraloría del Estado <b>405-04 Documentación de respaldo y su archivo</b> establece que:</p> <p>La documentación sustentatoria de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible, para acciones de verificación o auditoría, así como para información de otros usuarios autorizados, en ejercicio de sus derechos.</p> <p>Lo verificado por el equipo de auditoría en cuanto a las carencias que se han confirmado en el proceso de control administrativo, en relación con el archivo de la documentación soporte de las cuentas por cobrar, incumple lo dispuesto en el reglamento interno de la Escuela:</p> <p><b><u>Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta:</u></b></p> <p><b>Art. 21 Archivo documental.</b></p> <p><b><i>Son funciones de la administración el cumplimiento de las siguientes atribuciones:</i></b></p> <p>a) <i>Establecer procedimientos para la gestión de archivos de la documentación principal que se maneje dentro de la institución;</i></p> <p>b) <i>Elaborar e implementar manuales, procedimientos y normas técnicas para la gestión del archivo, manejo documental, racionalización de la gestión documental, conservación, custodia y mantenimiento de</i></p>

	<p><i>documentos;</i></p> <p><i>c) Dictar recomendaciones para mejorar la administración documental;</i></p> <p><i>d) Recibir, administrar y custodiar los documentos de archivo de la Institución, que tenga más de quince años contados desde la fecha de expedición como lo establece el artículo 15 de la Ley del Sistema Nacional de Archivo;</i></p> <p><i>e) Conferir copias, certificadas del fondo documental bajo su custodia, observando las normas legales y técnicas de la materia;</i></p> <p><i>f) Elaborar propuestas y proyectos de digitalización de los archivos bajo su custodia.</i></p>
<b>Causa:</b>	La institución no forma a sus empleados en cómo organizar adecuadamente sus archivos, no cuenta con procedimientos por escrito que puedan ser consultados por todos los trabajadores y así seguir unos criterios normalizados en la clasificación, ordenación, expurgo de documentos etc. lo cual no se cumple lo dispuesto en el reglamento interno de la Escuela.
<b>Efecto:</b>	Incumplimiento en el proceso de archivo de la información perteneciente a las labores realizadas por los departamentos de la institución para que cuenten con su debido respaldo, conlleva a que existan dificultades al momento de entregar información cuando la solicita alguna autoridad de la escuela.
<b>Conclusiones:</b>	<p>Con el respectivo sustento luego de la verificación y aplicación de la matriz de confirmación de conservación de archivo, con los resultados obtenidos del análisis, el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Directivos de la institución en el período del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, inobservaron lo dispuesto en el Reglamento Interno de la escuela por cuanto, no se establecieron los procedimientos para la gestión de archivos de la documentación principal y que esta se maneje dentro de la escuela, tampoco se implementaron manuales para la gestión del archivo documental, conservación, custodia y mantenimiento de documentos para que la labores realizadas cuenten con sus respaldos respectivos.</li> </ul>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A los Directivos de la Escuela:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se les recomienda tener más control y seguimiento a los trabajadores que están a su mando, en cuanto a archivar la documentación que asegure tener el sustento y respaldo de sus labores realizadas correspondiente a sus funciones en la Institución.</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 002</b>	
<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	
<b>AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	
<b>Elaborado por:</b> J. Silva / A. Romero	<b>Fecha elaboración:</b> 18 de junio de 2019
<b>Aprobado:</b> Msc. Julissa Mera Cambi	<b>Fecha aprobación:</b> 19 de junio de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	La escuela no cuenta con un manual de políticas y procedimientos de recaudación control y registro de las cuentas por cobrar.
<b>Condición:</b>	Carencia de un manual de políticas y procedimientos de las actividades de la institución que garanticen un apropiado trabajo operacional, administrativo y contable para la prevención de riesgos.
<b>Criterio:</b>	<p><b>Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores</b></p> <p><b>1</b> el objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en períodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.</p> <p><b>2</b> los requerimientos de información a revelar relativos a políticas contables, excepto los referentes a cambios en las políticas contables, han sido establecidos en la NIC 1 Presentación de Estados Financieros</p> <p>Lo verificado por el equipo auditor evidencia la falta de un manual adecuado para el control y registro de cuentas por cobrar, se manifiesta la falta de gestión administrativa, sostenida por el incumplimiento de lo dispuesto en el reglamento interno de la escuela, en lo que concierne:</p> <p><b><u>Reglamento Interno de la Escuela Demetrio Aguilera Malta:</u></b></p> <p><b>Art. 18.- Atribuciones:</b> Son atribuciones y deberes de la Administración:</p> <p>2.- Planificar y evaluar el buen funcionamiento administrativo y financiera de la escuela;</p> <p>3.- Aprobar procedimientos eficientes de registro y control de los recursos de la escuela;</p>

	<p>5.- Dictar los reglamentos de administración y organización internos.</p> <p><b>Art. 26.- Atribuciones y Responsabilidades:</b> Son atribuciones y deberes de la directora:</p> <p>2.- Plantear a la administración políticas, reglamentos y procedimientos necesarios encaminados a lograr el buen funcionamiento de la escuela;</p> <p>13.- Definir y mantener un sistema de registro y control interno de las cuentas por cobrar que asegure la gestión eficiente y económica del plantel.</p>
<b>Causa:</b>	La falta de un adecuado sistema de control de ingreso y registro del efectivo recaudado, se genera porque la falta de cumplimiento del reglamento interno de la escuela, en su lugar se utiliza una hoja simple de Excel que no proporciona suficientes garantías de registro y control del efectivo recaudado por la entidad que asegure el buen funcionamiento de la administración de las cuentas por cobrar.
<b>Efecto:</b>	La mala aplicación de políticas y procedimientos para el registro y control de las cuentas por cobrar ha incrementado la cartera vencida, debido a la escasa gestión de cobro y seguimiento de la cartera ya la débil protección de la información por la aplicación de hojas de Excel para mantener el control de las cuentas por cobrar.
<b>Conclusiones:</b>	<p>Luego de la observación y la aplicación de la matriz existente de políticas y procedimientos de control y registro del efectivo dentro de la escuela, el grupo auditor concluye:</p> <p>Los miembros de la administración y la directora durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, inobservaron lo dispuesto en los Arts. 18 y 26 del Reglamento Interno -Atribuciones y Responsabilidades, porque no se dispuso de un sistema adecuado de control y registro del dinero que ingresa al plantel.</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A la Directora:</b></p> <p>Presentará a la Administración el consentimiento para la elaboración de un manual de procedimientos de recaudación y registro del efectivo que ingresa a la escuela para que permitan crear un adecuado control en las agilidades operativas, funcionarias y monetarias, y así prevenir inconsistencia de valores traducidas en riesgos para la institución.</p> <p><b>Al Contador</b></p> <p>Debe verificar el debido cumplimiento de las normas y políticas establecidas para el proceso de la gestión de cobro de la cartera vencida.</p>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 003</b>	
<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	
<b>AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	
<b>Elaborado por:</b> J. Silva / A. Romero	<b>Fecha elaboración:</b> 20 de junio de 2019
<b>Aprobado:</b> Msc. Julissa Mera Cambi	<b>Fecha aprobación:</b> 21 de junio de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	No se ha realizado un adecuado control y seguimiento a la cartera vencida.
<b>Condición:</b>	Incongruente control de morosidad
<b>Criterio:</b>	<p>Lo examinado y comprobado por el equipo de auditoría en cuanto al índice de morosidad de recuperación de cartera vencida, revela la falta de control, sustentada por el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento Interno de la escuela en lo que corresponde:</p> <p><b><u>Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta:</u></b></p> <p><b>Art. 57.-</b> Los directivos financieros y jurídicos. Establecerán los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la escuela para el logro de sus objetivos, manteniéndose alerta a fallas en los sistemas de información, segregación de funciones entre las direcciones administrativas; uso, manejo de información y la provisión de capital para cubrir las eventuales pérdidas por incobrabilidad de la cartera de los padres representantes.</p> <p><b>Art. 59.-</b> los directivos financieros y jurídicos. Serán responsables de la determinación y control de las gestiones de cobro que se realiza para la recuperación de la cartera vencida. La generación de información financiera para la toma de decisiones es responsabilidad plena del director conforme a las disposiciones legales, políticas, reglamentos y normas internas relacionadas con la administración.</p>
<b>Causa:</b>	El incremento de los índices de morosidad debido a la mala gestión de recuperación de cartera vencida, se mantienen debido a que la administración no ha efectuado el seguimiento oportuno y pertinente para la recuperación y recaudación del efectivo de la escuela; así también la Dirección General no ha implementado medidas destinadas a la recuperación de los valores que se encuentran en mora.
<b>Efecto:</b>	Incumplimiento en la gestión de recuperación de los valores que se encuentran en mora debido a la falta de pago de las pensiones educativas,

	esto puede ocasionar problemas de liquidez a la escuela, ante lo cual se reduce la capacidad operativa de la misma.
<b>Conclusiones:</b>	<p>Con soporte en el cálculo y aplicación de los indicadores para determinar el índice de morosidad en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administración en el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, incumple lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, debido a que no establecieron las políticas necesarias para que los índices de morosidad no se incrementen y así evitar riesgo de iliquidez a la institución.</li> <li>• La Directora en el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, inobservó lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, por cuanto no definió, ni mantuvo un adecuado sistema de control interno que asegure la recuperación de los valores vencidos.</li> </ul>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A la Administración:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar a la Dirección la implementación de políticas y procedimientos eficientes para la recuperación de cartera vencida, y determinar las acciones que se van a realizar, conjuntamente con la directora para la inmediata recuperación de los valores en mora.</li> </ul> <p><b>A la Directora:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar, presentar y solicitar a la administración la aprobación de políticas y procedimientos que conlleven a la recuperación de la cartera vencida, incluyendo estrategias que impidan el incremento de los índices de morosidad.</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 004</b>	
<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	
<b>AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	
<b>Elaborado por:</b> J. Silva / A. Romero	<b>Fecha elaboración:</b> 26 de junio de 2019
<b>Aprobado:</b> Msc. Julissa Mera Cambi	<b>Fecha aprobación:</b> 27 de junio de 2019
<b>Hallazgo:</b>	Falta de provisión por el deterioro de la cartera de crédito
<b>Condición:</b>	Carencia de provisión de cuentas por cobrar,
<b>Criterio:</b>	<p>Lo constatado por el equipo de auditoría se determinó la existencia de cuentas por cobrar con una antigüedad superior a 90 días, lo que puede generar que cuentas muy antiguas no sean recuperables, sustentada de acuerdo con la NIIF 9, en lo que corresponde:</p> <p><b>El emisor de un compromiso de préstamo aplicará la NIIF 9 de instrumentos financieros</b></p> <p><b>Reconocimiento de las pérdidas crediticias esperadas</b></p> <p><b>Enfoque general</b></p> <p><b>5.5.1</b> Una entidad reconocerá una corrección de valor por pérdidas por pérdidas crediticias esperadas sobre un activo financiero que se mide de acuerdo con los párrafos 4.1.2 o 4.1.2A, una cuenta por cobrar por arrendamientos, un activo de contrato o un compromiso de préstamo y un contrato de garantía financiera a los que se les aplica los requerimientos de deterioro de valor de acuerdo con los párrafos 2.1 (g), 4.2.1(c) o 4.2.1 (d).</p> <p><b>5.5.2</b> Una entidad aplicará los requerimientos de deterioro de valor para el reconocimiento y medición de una corrección de valor por pérdidas a activos financieros que se midan a valor razonable con cambios en otro resultado integral de acuerdo con el párrafo 4.1.2A. Sin embargo, la corrección de valor por pérdidas deberá reconocerse en otro resultado integral y no reducirá el importe en libros del activo financiero en el estado de situación financiera.</p>
<b>Causa:</b>	Falencia de provisión en las cuentas por cobrar no son presentadas a su valor razonable, al no deducirle al total, de las cuentas por cobrar el monto de la estimación.

<b>Efecto:</b>	El monto que se estima como incobrable en el período contable, debe calcularse al cierre de este y registrarse como un débito a Gastos por Incobrables y un crédito a la Estimación para Incobrables, presentándose este gasto dentro del rubro de Gastos del Estado de Resultados.
<b>Conclusiones:</b>	La falta de provisión en el deterioro de la cartera de crédito, ocasiona que no se presente razonablemente los saldos contables, esto se da por una falta de control interno y por la Inexistencia de políticas internas.
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A la Directora:</b></p> <p>Implementar una metodología para la estimación y aprobación mediante políticas contables, para cuentas de dudoso cobro, instruir a quien corresponda realizar el registro de la provisión del deterioro de cuentas incobrables. Adicionar e incluir la presentación de un reporte de antigüedad de saldos en forma mensual, con el fin de mostrar en los estados financieros el valor razonable de las cuentas por cobrar.</p> <p><b>A la Administración:</b></p> <p>Preparar un análisis del movimiento de la estimación de cuentas incobrables Durante el ejercicio.</p>

### 4.3. Fase III: Comunicación de resultados.

#### 4.3.1. Notificación de resultados.

Durán, 05 de julio de 2019

Sra.

Astrid Herrera.

**DIRECTORA DE LA ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA  
MALTA**

Ciudad.

De nuestra consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por la Sra. Astrid Herrera de Rodríguez, en calidad de Directora de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta., de la ciudad de Durán, para la ejecución de la Auditoría Operativa al Proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la Escuela por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoría operativa, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó los procedimientos de recaudación de cuentas por cobrar aplicado en la institución, analizando además el entorno interno y externo de la institución, así como los principales factores de riesgo. Realizamos nuestra auditoría operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y

de Control Interno en Ecuador, y Reglamento Interno de la institución. Dichas normas requieren que una auditoría se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de recaudación de cuentas por cobrar. La auditoría incluye la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de las cuentas por cobrar de la escuela, por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, esta evidencia maneja manejos inadecuados en aspectos de mayor importancia para la institución, entre estos describimos los siguientes:

- Los archivos de registro de ingreso del efectivo recaudado no se encuentran debidamente archivados para su control y conservación.
- La empresa no tiene un manual de procedimientos de recaudación control y registro de las cuentas por cobrar.
- No se ha efectuado un adecuado control y seguimiento de la cartera vencida.
- No se realiza el registro contable de la provisión de cuentas por cobrar.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlga. Johanna Silva.

Tnlga. Andrea Romero

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

#### **4.4. Informe de auditoría.**

##### **4.4.1. Información introductoria.**

###### **Motivo de la Auditoría.**

La Auditoría Operativa al Proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2018-032-Oficio, suscrito por la Sra. Astrid Herrera de Rodríguez, en calidad de directora de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta., de la ciudad de Durán.

###### **Objetivos de la Auditoría.**

###### **Objetivo general.**

Realizar una Auditoría Operativa al Proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, a fin de mejorar los procesos del área administrativa y financiera.

###### **Objetivos Específicos.**

- Conocer la situación actual del área de cobranzas aplicado en la gestión administrativa y financiera de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán.

- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración de la Escuela, en función de los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas del área de cobranzas para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión administrativa y financiera.

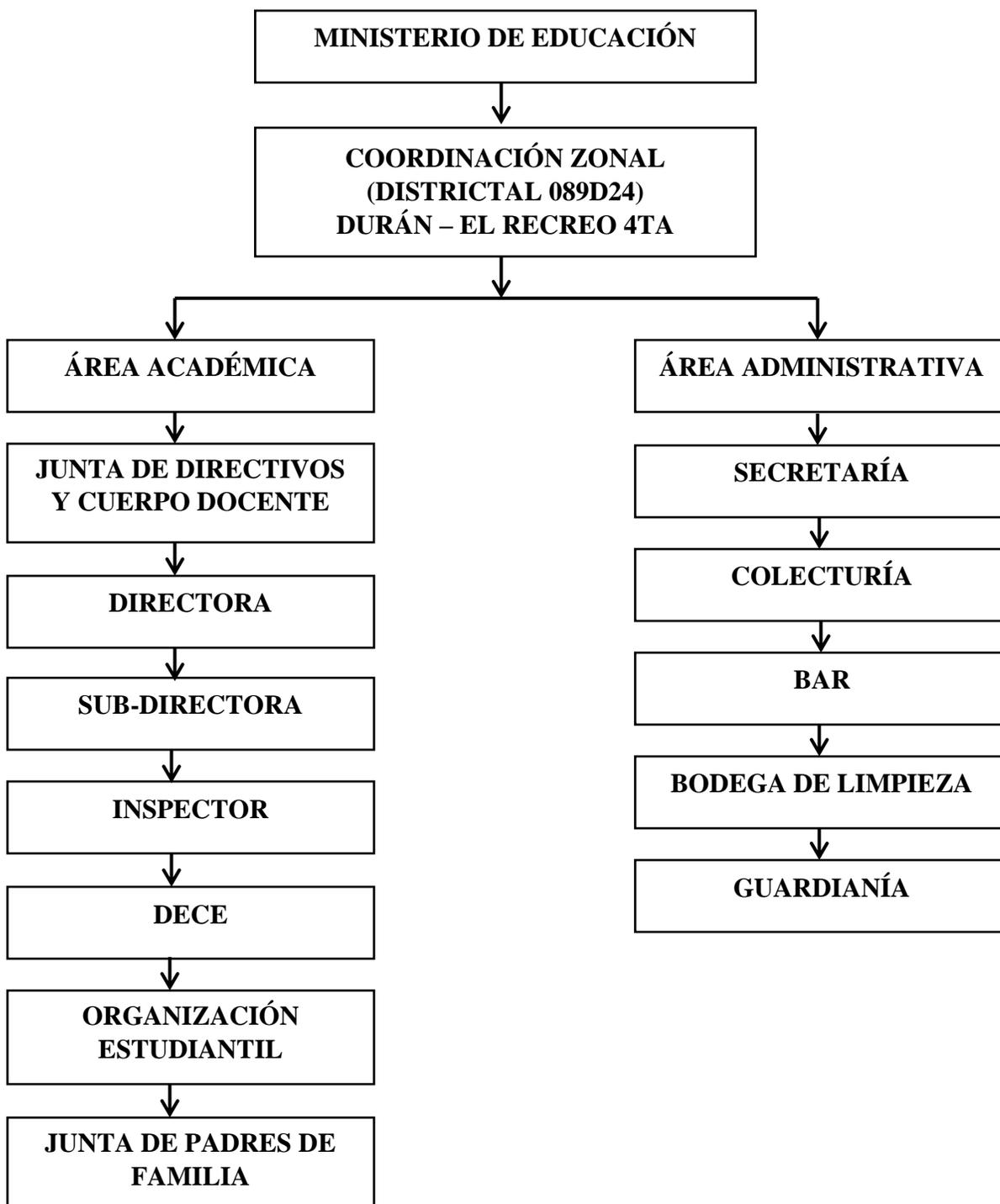
### **Alcance de la Auditoría.**

La Auditoría Operativa al Proceso del área de cobranza de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta de la ciudad de Durán, se aplicará en el período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

### **Base legal.**

La Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, se encuentra ubicada en el cantón Durán, Km 5 vía Durán-Tambo, se dedica a ofrecer servicios de enseñanza a la colectividad en general, se constituyó el 8 de mayo del año 1998, donde obtiene la aprobación legal según Acuerdo Ministerial N° 00836 del mismo mes y año, pasando a ser regulada por el Ministerio de Educación Distrital Durán Norte zonal 5.

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**  
**ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA**



**Objetivos de la empresa:**

- Desarrollar una Planificación Estratégica para la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, a través de un análisis interno y externo que permitirá implementar estrategias oportunas, mediante las cuales la institución centre sus actividades para alcanzar el crecimiento y fortalecimiento de la misma.
- Realizar un diagnóstico situacional interno y externo de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta con el propósito de identificar sus puntos críticos, recursos, fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades.
- Elaborar procesos eficaces que permitan a la directora cambiar los puntos conflictivos que conlleven a fortalecer las actividades de la escuela.
- Asignar parámetros que permitan la implementación de los diferentes ejes administrativos determinados en la planificación estratégica propuesta

**Evaluación del proceso de Recaudación de cuentas por cobrar**

La presente Auditoría Operativa se realizó, con la finalidad de conocer los procesos de recaudación de cuentas por cobrar ejecutados en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, donde se identificó el registro, control y seguimiento inadecuado, del dinero que ingresa a la escuela, lo cual será de utilidad para que se puedan tomar las decisiones más acertadas a objeto de optimizar los recursos del plantel.

#### **4.4.2. Cuerpo del informe.**

##### **Resultados de la Auditoría**

**Falta de control en los archivos que maneja la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, los comprobantes de ingreso del efectivo recaudado no se encuentran debidamente archivados para su control y conservación.**

De acuerdo a la revisión y análisis de los documentos de respaldo, se pudo comprobar que los comprobantes de ingreso del efectivo recaudado, no se encuentran debidamente archivados para su control y conservación. Incorrectos controles internos en los expedientes de enero a diciembre de 2018, además no se tiene un registro del archivo de los documentos por cobrar, ni de los reportes de cartera que reflejen el incremento de la cartera vencida.

La institución no forma a sus empleados en cómo organizar adecuadamente sus archivos, no contar con procedimientos por escrito que puedan ser consultados por todos los trabajadores y así seguir unos criterios normalizados en la clasificación, ordenación, expurgo de documentos etc.

##### **Conclusiones:**

Una vez realizada la constatación y aplicación de la matriz de confirmación de conservación de archivo de acuerdo al Reglamento Interno de la Escuela, el equipo auditor concluye:

- Los Directivos de la institución en el período del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018, incumplieron lo dispuesto en el Reglamento Interno de la escuela por cuanto, no estableció los procedimientos de la gestión de archivos de

la documentación principal que se maneje dentro de la escuela ni se implementó manuales para la gestión del archivo documental, conservación, custodia y mantenimiento de documentos.

**Recomendaciones:**

**A los Directivos de la Escuela:**

- Se les recomienda mantener e implementar mayor control y seguimiento a los colaboradores del área de recuperación de cartera, en lo relacionado al archivo de la documentación con el propósito de asegurar respaldo de las actividades realizadas en a institución.

**La escuela no mantiene un manual de políticas y procedimientos de recaudación control y registro de las cuentas por cobrar.**

- A través de la aplicación de una matriz de verificación se evidenció la carencia de un manual de políticas y procedimientos de las actividades de la institución que garanticen un apropiado trabajo operacional, administrativo y contable para el adecuado sistema de control y registro del dinero que ingresa al plantel, que asegure la eficiente gestión administrativa y la aplicación de los controles respectivos.

**Recomendaciones:**

**A la Directora:**

- Presentar a la Administración un manual de procedimientos de recaudación y registro del efectivo que ingresa a la escuela para mantener el control de las actividades operativas, financieras y administrativas, y así prevenir el riesgo de incrementar la morosidad y disminuir los índices de liquidez.

**Al Contador**

- Verificar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas para la gestión del control del efectivo en los registros contables.

**No se lleva a cabo un control adecuado y seguimiento a la cartera vencida.**

El análisis de los índices de morosidad de las cuentas por cobrar incrementa el riesgo de iliquidez en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

El incremento de morosidad de cartera, se mantiene debido a que la administración no ha efectuado el seguimiento oportuno y pertinente a la recuperación y recaudación del efectivo de la escuela; así también la Dirección General no ha implementado medidas tendientes a incrementar la recuperación de los valores que se encuentran en mora y prevenir riesgos de cartera incobrable.

**Conclusiones:**

Una vez realizada la observación y aplicación de la matriz existente de políticas y procedimientos de control y registro del efectivo en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, el grupo auditor concluye:

- Los miembros de la administración y la directora durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, incumplieron lo dispuesto en los Arts. 18 y 26 del Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

**Conclusiones:**

Una vez realizado el cálculo y la aplicación de indicadores para determinar el índice de morosidad de cartera en la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta el equipo auditor concluye:

- La administración y la directora durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, incumplieron lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, por cuanto no implementaron las políticas necesarias para que los índices de morosidad no se incrementen y disminuir el riesgo de iliquidez de la institución.
- La directora en el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, inobservó lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta, debido a que no definió, ni mantuvo un adecuado sistema de control interno que asegure la recuperación de los valores vencidos.

**Recomendaciones:****A la Administración:**

- Solicitar a la Dirección elaborar un manual de políticas y procedimientos que guíen, normen y regulen el proceso de recuperación de cartera vencida, además deben determinar las acciones inmediatas a realizar conjuntamente con la directora para la inmediata recuperación de los valores en mora.

**A la Directora:**

- Elaborar y solicitar a la Administración la aprobación de políticas y procedimientos que conlleven a la recuperación de la cartera vencida, incluyendo estrategias que

disminuyan el riesgo morosidad y la pérdida económica de la cartera.

### **Falta de provisión por el deterioro de la cartera de crédito**

De acuerdo a una revisión y análisis de la provisión de cuentas por cobrar se determinó la existencia de cuentas por cobrar con una antigüedad superior a 90 días, lo que puede generar que cuentas muy antiguas no sean recuperables.

Carencia de provisión en las cuentas por cobrar ya que no son presentadas a su valor razonable, al no deducirle al total de las cuentas por cobrar el monto de la estimación.

### **Conclusiones:**

Se debe realizar asientos de ajuste correspondientes a las provisiones, tal como lo indica el Reglamento General el mismo que menciona que sobre los gastos comunes se provisione hasta el 1% como fondo común de reserva.

### **Recomendaciones:**

#### **A la Directora:**

- Implementando una metodología para la estimación y aprobación mediante una política, para cuentas de dudoso cobro, no se realiza para ello el reporte de antigüedad de saldos en forma mensual, con el fin de mostrar en los estados financieros el valor razonable de las cuentas por cobrar.

#### **A la Administración:**

- Preparar un análisis del movimiento de la estimación de cuentas incobrables durante el ejercicio.

## **Capítulo V**

### **5. Propuesta**

#### **5.1. Título de la propuesta**

Implementación de un documento de especificaciones funcionales para el departamento de recaudación, enfocada a mejorar el procedimiento de gestión de cobro mediante el análisis de los valores de la cartera vencida de los padres de familia, de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta del Cantón Durán.

#### **5.2. Autores de la propuesta**

Romero Arévalo Andrea Estefanía

Silva Almeida Johanna Vanessa

#### **5.3. Auspiciante**

Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta del Cantón Durán.

#### **5.4. Área que cubre la propuesta**

Departamento de recaudación de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta del Cantón Durán.

#### **5.5. Fecha de presentación**

Agosto 2018

#### **5.6. Fecha de culminación**

Enero 2019

### **5.7. Objetivo general de la propuesta**

Elaborar un manual procedimientos para la gestión de recaudación de la cartera vencida y minimizar futuros rubros de cuentas incobrables de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

### **5.8. Objetivos específicos**

- Proponer estrategias de cobro como incentivos.
- Disminuir los riesgos de mora en la recuperación de la cartera
- Reducir la cartera vencida, disminuir el porcentaje y evitar la morosidad.

### **5.9. Beneficiarios directos**

Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta del Cantón Durán.

### **5.10. Beneficiarios indirectos**

- Empleados, Padres y Representantes.

### **5.11. Impacto de la propuesta**

La elaboración de políticas y procedimientos adecuados, que ayuden a guiar, normar y orientar el proceso de recuperación de cartera, orientados disminuir la morosidad e incrementar la recaudación de las cuentas por cobrar de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

El documento de especificaciones tendrá un gran impacto dentro de la Institución, debido que este instituirá una herramienta elemental para la recuperación de la cartera, mediante la automatización de los procesos que permitirán la adecuada ejecución y tratamientos en el caso. El implementar este documento permitirá tener una cartera

saludable, con índices de morosidad bajos y con un personal orientado al cumplimiento de los objetivos, mejorando la imagen institucional.

### **5.12. Descripción de la propuesta**

Actualmente existen organizaciones que no mantienen procesos y procedimientos para el desarrollo de sus actividades, debido a que sus directivos piensan que pueden resultar costosos o complicados, sin embargo, no es así, más bien estos guían, ordenan, sistematizan las actividades encaminadas al cumplimiento de objetivos previamente planteados.

E presente trabajo de investigación se enfoca en la implementación de un documento de especificaciones funcionales de cobranzas aplicando un sistema que establece detalles sobre cómo llevar a cabo las funciones de recaudación y recuperación de valores, con principios enfocados en la agrupación de los valores vencidos para obtener resultados favorables.

Luego de realizar la auditoría al departamento de recaudación de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta e identificar sus deficiencias, se propone un plan de acción encaminado al mejoramiento del departamento de cobranzas, el mismo que estará basado en un documento de especificaciones, donde se establecerán los detalles sobre cómo se debe llevar a cabo las actividades mediante las siguientes acciones:

- Exponer el funcionamiento del sistema.
- Evaluar el cumplimiento del sistema.
- Evaluar los procedimientos aplicados.
- Hacer retroalimentación.

Por lo general, estos documentos deben incluir funciones desempeñadas por pantallas específicas, descripciones de los flujos de trabajo a ser desempeñados por el sistema y otros requerimientos. Entre los posibles requerimientos funcionales de un sistema se incluyen:

- Descripción de los datos a ser ingresados en el sistema.
- Descripción de las operaciones a ser realizados por cada pantalla.
- Descripción de los flujos de trabajo realizados por el sistema.
- Descripción de los reportes del sistema y otras salidas.
- Definición de quien puede ingresar datos en el sistema.

### **5.13. Reglas para la aplicación del documento**

Este documento deberá ser elaborado y acoplado conforme a las políticas de cobranzas que mantiene actualmente la Escuela, una vez elaborado consideramos las siguientes reglas para el buen uso y aplicación del manual:

*Cuadro 2. Reglas*

<b>Reglas</b>	<p>Para la aplicación se debe contar con la respectiva autorización y aprobación de la directora.</p> <p>La respectiva supervisión del cumplimiento del documento recae en el jefe cobranzas.</p> <p>Si se realiza alguna modificación o actualización del documento, deberá ser realizado por la directora o jefe de área.</p>
---------------	---



## DOCUMENTO DE DESCRIPCIÓN DE ESPECIFICACIONES FUNCIONAL

RESPONSABLE	FIRMA
<p><b>ELABORADO POR:</b></p> <p>Andrea Estefanía Romero Arévalo</p> <p>Johanna Vanessa Silva Almeida</p>	
<p><b>REVISADO POR:</b></p> <p>Msc. Julissa Mera Cambi</p>	
<p><b>APROBADO POR:</b></p> <p>Msc. Astrid Herrera de Rodríguez</p>	

**INSTITUTO:** ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA

**FECHA:** 31 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI- 001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página <b>1</b> de <b>8</b>

## 1. INTRODUCCION

El presente trabajo es la realización e implementación de un documento de especificaciones funcionales de cobranzas mediante un sistema donde se establecerán los detalles sobre cómo se debe llevar a cabo las funciones en cuanto a la recaudación y recuperación de los valores, enfocados en la agrupación de los valores vencidos para obtener resultados favorables.

## 2. OBJETIVO

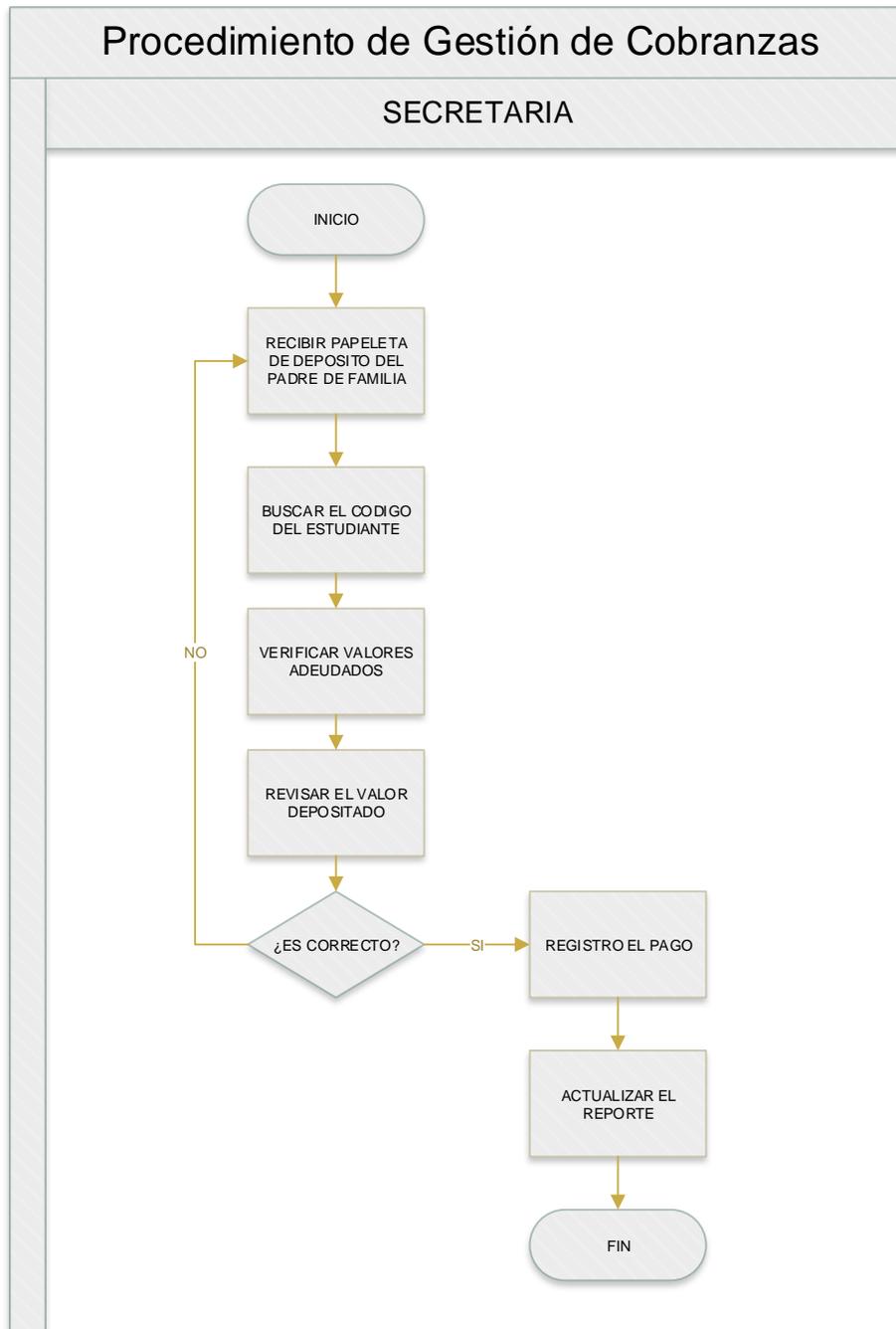
Identificar el proceso actual de gestión de cobranzas para implementar una automatización que permita mejorar el nivel de recaudación de la cartera por vencer y vencida que está relacionada con la rentabilidad de la institución

## 3. ALCANCE

El proceso está basado en la automatización de los procesos de cobranza de la cartera vencida, de manera facilite la recuperación de los valores vencidos, mediante un sistema informativo de descripción de datos, operaciones y reportes oportunos. En mismo interviene el área financiera con el propósito de recaudar los valores correspondientes a las obligaciones que mantienen los padres de familia de la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta.

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página 2 de 8

#### 4. PROCESO ACTUAL



	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página <b>3</b> de <b>8</b>

#### 4.1. DECLARACION DE ACTIVIDADES ACTUALES

Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
<b>Secretaria</b>	Recibir papeleta de depósito, realizar cálculos elementales e informar todo lo relativo al departamento del que depende.		<b>Papeletas</b>
<b>Secretaria</b>	Se entrega un código de escuela y código de alumno para que el padre de familia cancele directamente en una agencia bancaria		<b>Notificación</b>
<b>Secretaria</b>	La secretaria revisa cada día el informe del banco para verificar quienes han pagado	Los alumnos que están en mora son reportados a la tutora para que se envíe comunicado al padre de familia	<b>Informe</b>
<b>Secretaria</b>	Con el recibo de depósito deben acercarse a secretaria para que le registren y emita la factura.	Actualizar el reporte	<b>Factura</b>

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
Andrea Romero Arévalo Johanna Silva Almeida	Msc. Julissa Mera Cambi	Msc. Astrid Herrera de R.

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página 4 de 8

## 5. PROCESO MEJORADO

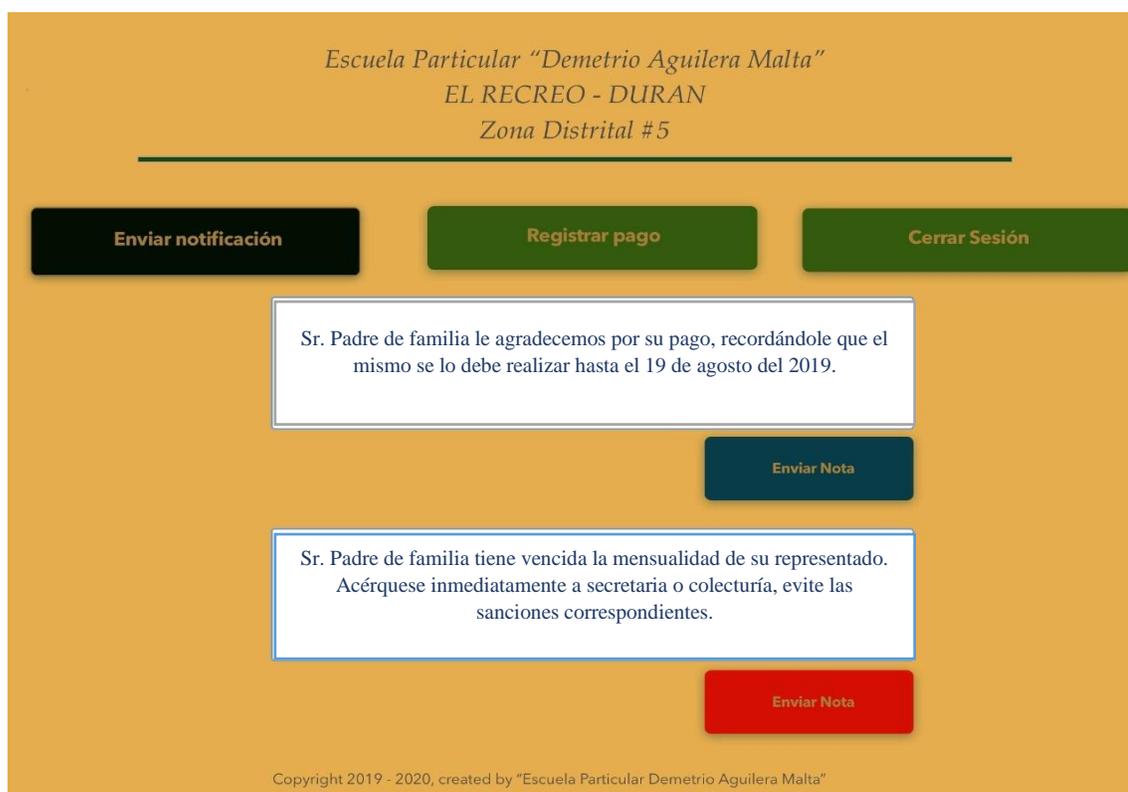
El cambio que se propone es implementar un sistema que realice el envío de mensajes automáticos a los profesores de tal manera que estén al tanto de los pagos que tienen que realizar y de las amonestaciones que se van a generar en caso de incumplimiento.



*Figura 1. Inicio de sesión*

En la primera pantalla estará un botón que indica el inicio de sesión para ingresar al aplicativo e identificar los estudiantes que están al día.

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página 5 de 8



*Figura 2.* Base de datos

En la segunda pantalla estará vinculada con la base de datos de información de todos los padres de familia y contendrá dos mensajes:

El primer mensaje que será enviado a cada uno de los representantes indicara la fecha de pago de mensualidad que son los 19 de cada mes.

En el segundo mensaje será enviado a los padres de familia que no han realizado el pago de la pensión y tienen valores vencidos por cancelar.

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página 6 de 8

Escuela Particular "Demetrio Aguilera Malta"  
EL RECREO - DURAN  
Zona Distrital #5

**Ingresar datos:**

Representate :

Nombre  
 Cédula

Forma de pago

Valor a cancelar

Entidad bancaria

Nombre  
 Cédula

Mes	Valor	Fecha cancelar	Pendiente	Cancelado
1 Abril	\$ 55,00	10 Abril del 2019	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2 Mayo	\$ 55,00	15 Mayo del 2019	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Junio	\$ 55,00	18 Junio del 2019	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 Julio	\$ 55,00	10 Julio del 2019	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5 Agosto	\$ 55,00	15 Agosto del 2019	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Copyright 2019 - 2020, created by "Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta"

*Figura 3. Registro de información*

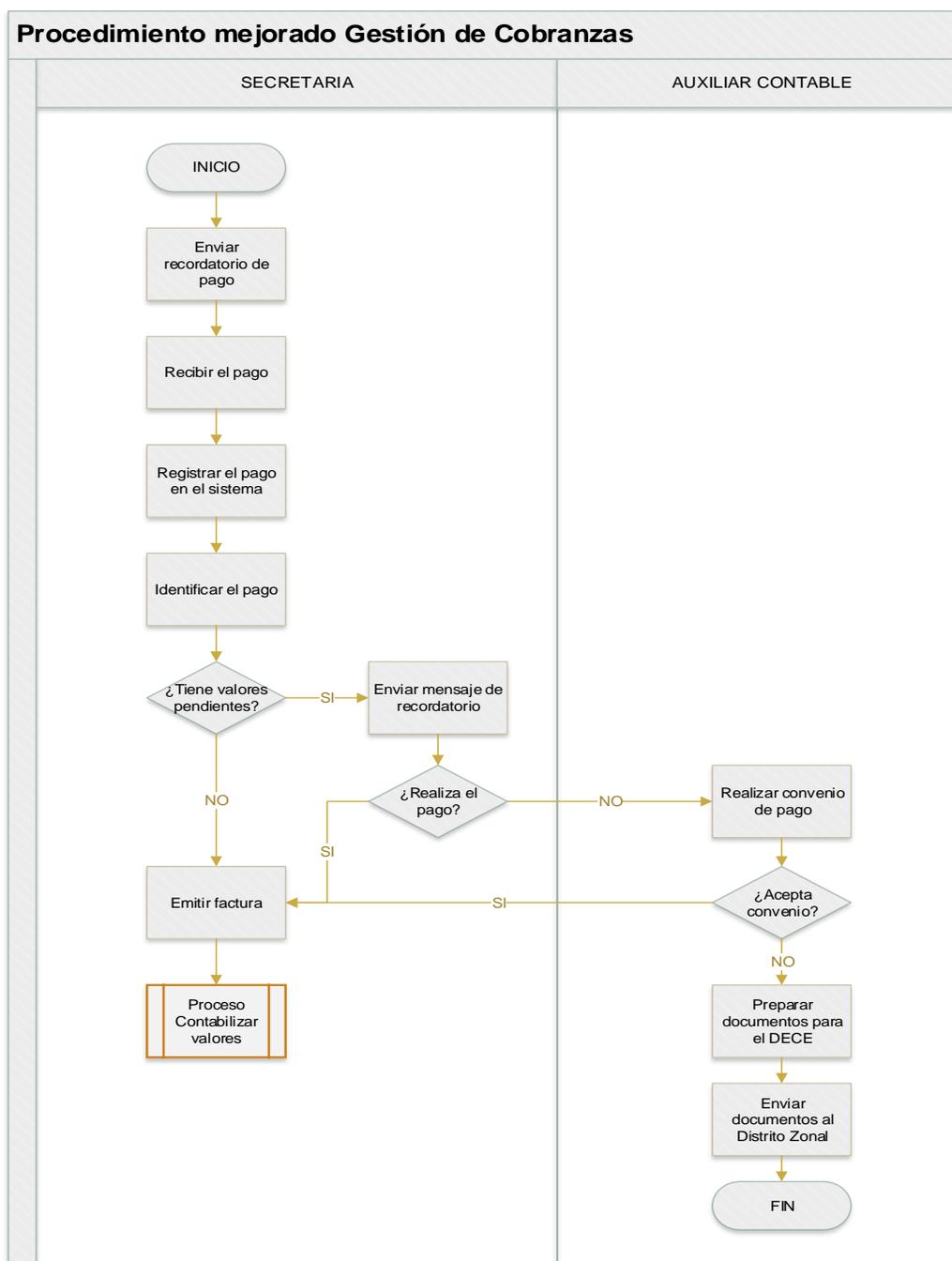
La tercera pantalla la cual va estar vinculada con la base de datos de los alumnos que se encuentran en vencimiento de las mensualidades.

Permite ingresar la información del pago para tener el control de las mensualidades que los padres de familia cancelaron, esta información permitirá que se genere un reporte para identificar cuáles son los padres de familia que no han cancelado

Adicionalmente se cuenta con un estado de cuenta que permite visualizar las cuotas canceladas y las pendientes de pago la cual se puede imprimir para el conocimiento del padre de familia, este informe también se puede enviar a través de correo electrónico de los padres de familia.

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página 7 de 8

### 5.1. ACTIVIDADES DEL NUEVO PROCESO



	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>DOCUMENTO DE ESPECIFICACIONES FUNCIONALES PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	Página 8 de 8

## 5.2. DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES DEL NUEVO PROCESO

Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
<b>Secretaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada mes genera un reporte de los valores por cancelar y envía un mensaje recordatorio a los padres de familia.</li> <li>✓ Recibe el informe de pago a través del banco.</li> </ul>		<b>Informe</b>
<b>Secretaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingresa la información al sistema.</li> <li>✓ Realiza la facturación electrónica.</li> <li>✓ Si el padre de familia lo requiere se entregará un estado de cuenta.</li> <li>✓ Reporte de valores pendientes.</li> </ul>		<b>Factura</b>
<b>Asistente Contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enviar un mensaje para que los padres de familia que se encuentran en vencimiento se pongan al día</li> </ul>		<b>Notificación</b>
<b>Asistente Contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si el cliente no realiza el pago definitivo se realiza un informe y el caso se envía al DECE.</li> <li>✓ Se envía informe y documentación al Distrito zonal para que deriven al estudiante a un centro educativo fiscal.</li> </ul>		<b>Informe</b>

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
Andrea Romero Arévalo Johanna Silva Almeida	Msc. Julissa Mera Cambi	Msc. Astrid Herrera de R.



## MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SECRETARIA

RESPONSABLE	FIRMA
<p><b>ELABORADO POR:</b></p> <p>Andrea Estefanía Romero Arévalo</p> <p>Johanna Vanessa Silva Almeida</p>	
<p><b>REVISADO POR:</b></p> <p>Msc. Julissa Mera Cambi</p>	
<p><b>APROBADO POR:</b></p> <p>Msc. Astrid Herrera de Rodríguez</p>	

**INSTITUTO:** ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA

**FECHA:** 31 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI-001
	<b>MANUAL DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SECRETARIA</b>	Página 1 de 2

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Secretaria General</b>	
<b>DEPARTAMENTO:</b> Dirección	<b>DEPENDE DE:</b> Directora
<b>PERSONAL A SU CARGO:</b> N/A	
<b>HORARIO DE TRABAJO:</b> 8:00 - 17:00	<b>TIPO DE CONTRATACIÓN:</b> Tiempo Completo
<b>UBICACIÓN:</b> Instalaciones del Plantel área de servicios generales y administrativos	

<b>PERFIL DEL CARGO</b>		
	<b>PERFIL</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>EDUCACIÓN</b>	Título Profesional en Administración de Empresas y afines	Diploma
<b>FORMACIÓN O CONOCIMIENTOS</b>	Manejo de sistemas contables, manejo de herramientas computacionales.	Certificados
<b>EXPERIENCIA</b>	Tres (3) años de experiencia profesional	Certificaciones

<b>Elaborado</b> Andrea Romero Arévalo Johanna Silva Almeida	<b>Revisado</b> Msc. Julissa Mera Cambi	<b>Aprobado</b> Msc. Astrid Herrera de R.
--	--	--

	<b>ESCUELA PARTICULAR DEMETRIO AGUILERA MALTA</b>	DURÁN-UNI- 001
	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SECRETARIA</b>	Página 2 de 2

<b>OBJETIVO DEL PUESTO:</b> Apoyar en las labores secretariales administrativas a la directora con la finalidad de hacer más eficiente los tiempos, facilitar la búsqueda de información y suministrar los servicios requeridos.
---

No.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES Y VALORES
1	Recibir y dar un trato cordial a los clientes que acuden a la Escuela.	*Servicio al cliente.	*Servicio al cliente.	*Diligencia. *Proactividad.
2	Mantener en orden el archivo de documentos de cuentas por cobrar.	*Gestión documental. * Técnicas de archivo.	*Orden y calidad.	*Responsabilidad. *Precisión.
3	Recibir y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con las cuentas por cobrar.	*Gestión documental. *Recaudación.	*Orden y calidad.	*Diligencia. *Proactividad.
4	Atender las llamadas telefónicas y a los padres de familia que se presentan a la escuela.	*Servicio al cliente.	*Servicio al cliente. *Comunicación efectiva.	*Diligencia. *Proactividad.
5	Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.	*Técnicas de control.	*Seguimiento y control.	*Precisión.
6	Apoyar la implementación del sistema de Control del dinero recaudado.	*Técnicas de control.	*Seguimiento y control.	*Diligencia. *Responsabilidad.
7	Custodiar y administrar el fondo de caja chica de la Escuela.	*Reglamento de uso de caja chica.	*Control financiero.	*Responsabilidad. *Aptitud numérica.
<b>Supervisada por:</b>		Directora General		
<b>Supervisa a:</b>		--		
<b>Responsabilidad sobre dinero:</b>		*Caja chica.		
<b>Responsabilidad sobre información:</b>		*Información documental de la Escuela.		

<b>Elaborado</b> Andrea Romero Arévalo Johanna Silva Almeida	<b>Revisado</b> Msc. Julissa Mera Cambi	<b>Aprobado</b> Msc. Astrid Herrera de R.
--	--	--

## Referencias

- Alvarado, M. (2014). *auditoría y gestion operacional*. Mexico.
- Veliz suarez, J. V., & Guevara Dattus, L. (abril de 2014). *www.dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de [www.dspace.ups.edu.ec](http://www.dspace.ups.edu.ec):  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10442/1/UPS-GT001372.pdf>
- Ucha. (8 de Septiembre de 2009). *Definición ABC*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/negocios/planeacion-financiera.php>
- Ucha. (23 de Septiembre de 2009). *Definiciones ABC*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2018, de Definiciones ABC: <https://www.definicionabc.com/general/operacional.php>
- Suarez, C. (5 de Noviembre de 2017). *Gerencie.com*. Recuperado el 4 de Septiembre de 2018, de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/auditoría-operativa.html>
- rsm. (23 de agosto de 2018). *www.rsm.global*. Obtenido de [www.rem.global](http://www.rem.global):  
<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoría-operativa>
- Porto, J. P., & Gardey, A. (22 de Noviembre de 2013). *Definicion.de*. Recuperado el 23 de Octubre de 2019, de Definicion.de: (<https://definicion.de/procesos-quimicos/>)
- Porto, J. P., & Merino, M. (15 de Enero de 2010). *Definición. de*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de Definición. de: (<https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>)
- power data. (18 de abril de 2013). *www.blog.powerdata.es*. Obtenido de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/234643/Qu-es-y-para-qu-sirve-una-Auditor-a-de-Sistemas>
- Price WaterHouse Cooper. (octubre de 2014). Recuperado el 15 de marzo de 2019, de <https://www.pwc.es/es/auditoría/treasury-finance-risk/assets/posicionamiento.europeo-funcion-tesoreria.pdf>
- Ramirez Montece, V. C. (2016). *www.dspace.uniandes.edu.ec*. Obtenido de [www.dspace.uniandes.edu.ec](http://www.dspace.uniandes.edu.ec):  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- otto, g. (20 de noviembre de 2013). *www.nunezdubonyasociados.com*.
- Moreno, M. A. (7 de Julio de 2010). *Flujo de Caja*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com>
- economia simple. (2014). *www.economiasimple.net*. Obtenido de [www.economiasimple.net](http://www.economiasimple.net):  
<https://www.economiasimple.net/glosario/ratios-financieros>
- Edith, M. (8 de julio de 2012). *blogspot*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de [blogspot](http://tecnicasdeauditoríainvest.blogspot.com/):  
<http://tecnicasdeauditoríainvest.blogspot.com/>

empresa&economia. (15 de julio de 2008). *empresasyeconomia.republica.com*. Obtenido de <http://empresasyeconomia.republica.com/general/la-auditoria-operativa.html>

Garcia, t. (14 de marzo de 2016). *www.es.slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/teresagarciameraz/elementos-de-auditoria-59539301>

gestion polis. (s.f.). *www.gestionpolis.com*. Obtenido de [www.gestionpolis.com/la-ejecucion-del-proceso-de-auditoria/](http://www.gestionpolis.com/la-ejecucion-del-proceso-de-auditoria/)

Gonzalez garzon, E. P. (2009). *www.dspace.utpl.edu.ec*. Obtenido de [www.dspace.utpl.edu.ec](http://www.dspace.utpl.edu.ec): <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1290/3/658X4421.pdf>

Guillen, G. (junio de 2016). *repositorio.unican.es*. Obtenido de [repositorio.unican.es](http://repositorio.unican.es): [https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/10187/GONZALOGUILLE\\_NPABLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/10187/GONZALOGUILLE_NPABLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Herrera , A. G. (mayo de 2016). *www.revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe*. *razones financieras de liquidez en la gestion empresarial para toma de decisiones*, 157.

Labatut, G. (17 de marzo de 2014). *www.gregoriolabatut.blogcanalprofesional.es*. Obtenido de <http://gregoriolabatut.blogcanalprofesional.es/tipos-de-opinion-en-auditoria-segun-las-nia-es/>

consultoria contable. (s/f). *www.eafit.edu.co*. Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf>

Cruz, J. (08 de junio de 2013). *www.ojs.urbe.edu*. Obtenido de [www.ojs.urbe.edu](http://www.ojs.urbe.edu): [1514-Texto%20del%20articulo-3613-1-10-20180412.pdf](http://www.ojs.urbe.edu/bitstream/handle/1514-Texto%20del%20articulo-3613-1-10-20180412.pdf)

Cuñas Cartagena, K. V. (marzo de 2013). *www.repositorio.espe.edu.ec*. Obtenido de [www.repositorio.espe.edu.ec](http://www.repositorio.espe.edu.ec): <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6431/1/T-ESPE-047107.pdf>

academia.edu. (n/a de n/a de 2012). Obtenido de [http://www.academia.edu/23552396/Cap%C3%ADtulo\\_1.\\_Evoluci%C3%B3n\\_Hist%C3%B3rica\\_de\\_la\\_Auditor%C3%ADa](http://www.academia.edu/23552396/Cap%C3%ADtulo_1._Evoluci%C3%B3n_Hist%C3%B3rica_de_la_Auditor%C3%ADa)

Bembibre. (17 de Febrero de 2010). *Definición ABC*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/efectividad.php>

Bohórquez, V. (22 de Febrero de 2015). *Liquidez*. Recuperado el 26 de Marzo de 2019, de Liquidez: <https://efxto.com/diccionario/liquidez>.

Campos, Gonzales, S. A. (03 de julio de 2015). *www.core.ac.uk*. Obtenido de [www.core.ac.uk](http://www.core.ac.uk): <https://core.ac.uk/download/pdf/71999722.pdf>

## Bibliografía

- Benedicto, M. (2007). *Riesgos economicos y financieros en la empresa*. EOI .
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral, Normas y Procedimientos* (2da Edición ed.). Bogotá: Editorial Ecoe.
- Chora, K. (22 de Abril de 2014). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA EMPRESA CHAIDE Y CHAIDE S.A.* Sangolquí, Ecuador: ESPE.
- Dextre, J. C. (2015). un encuentro con la auditoría gubernamental. *revista lidera*, 35.
- Díaz, H., Rodríguez, J., Pérez, C., & Amortegui, V. (N/A de enero de 2015). *auditoría operativa y su objetivo*. Mexico: profit editorial.
- domínguez, m. b. (2002). la auditoría interna y externa. *partida doble*, 51.
- Enrique , F. (junio de 2011). *auditoría administrativa*.
- Florian Caro, C. E. (18 de enero de 2013). *origen de la auditoría* .
- García, D. (2014). *Diccionario Contable*. República de Colombia.
- Gitman, L. (2013). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Prentice Hall.
- Gomez, R. (2015). *informes de auditorías*. España.
- Gonzalez, J. (2013). *Cuentas por pagar*. Colombia: Zona Económica.
- Inmaculada, C & Gonzalez, M. (2012). *morosidad en las entidades financieras* .
- Llanos, V. (2013). *normas de auditorías generalmente aceptadas*.
- Lopez, V. E. (06 de 12 de 2017). *la auditoría operativa y su importancia en las organizaciones*. Chile.
- Marco, F. J. (2006). *economipedia*.
- Martínez Díaz, M., & Armenteros Vera, I. (S/N de octubre de 2006). *Acimed*.
- Mendivil, V. (2010). *Práctica Elemental de Auditoría* (5ta ed.). México, D.F: Editorial Cengage Learning.
- Morales, & Morales. (2014). *credito y cobranza*. Mexico: grupo editorial patria.
- morales, h. s. (2012). *introduccion a la auditoría*. Mexico: red tercer milenio s.c.
- Muñoz, C. (2012). *auditoría en sistema computacionales*. Mexico: pearson educacion.
- Ortiz, Gonzalez, J. (27 de abril de 2015). *finanzas y proyectos*.
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (5ta ed.). México, D.F: Editorial Alfaomega Grupo Editor S.A.

- Ramirez Vega, J. A. (26 de julio de 2016). *cuentas por cobrar y las carteras vencidas*.
- RECOPE S.A. (2010). *politicas empresariales. Recope*, 01.
- Rubio, D. (2014). *Manual de Análisis Financiero*. España: Universidad de Málaga.
- Ruiz, M. T. (2005). *la auditoría operativa de gestion publica y los organismos de control externo. innovar*, 120.
- Sevilla, a. (2013). *la importancia de la liquidez en la economia de las organizaciones. economipedia*, 27.
- Solano. (04 de agosto de 2017). *administracion del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad* . En M. R. Solano, *administracion del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector textil de cucuta período 2008-2011* (págs. 88- 94). colombia.
- Stevens, R. (13 de julio de 2017). *la importancia de las cuentas por cobrar*.
- Tamayo, M. (3 de diciembre de 2018). *etapas de las cuentas por cobrar. gestiones externas*.
- Thompson, J. M. (Agosto de 2008). *origen de la contabilidad. promo revista*.
- Tovar, B. (2008). *La liquidez en los mercados financieros: repercusiones de la crisis crediticia. CNMV* , 21.
- Vargas, a. (2014). *www. academi.edu*. En a. Vargas, *ventajas de la auditoría operativa* .
- villarroel, e. f. (12 de octubre de 2007). *auditoría operativa*. españa.
- Zapata, P. (2010). *Contabilidad General 4*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Brachfield, P. (2009). gestion del credito y cobro. En B. Pere, getion del credito y cobro (claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados) (págs. 12-13). barcelona españa: profit editorial.*
- Bravo, Carrasco, J. (2011). gestion de procesos (alineados con la estrategia). chile: editorial evolucion s.a* .
- Bravo, M. (2011). Contabilidad General (Quinta ed.). Quito: Editorial Nuevo Dia.*



Duran, 2 de mayo del 2019

**Señores**

**Universidad "San Gregorio de Portoviejo"**

Por medio de la presente me permito saludarle y gestionar las por medio de este documento la autorización para que las autoras JOHANNA SILVA ALMEIDA y ANDREA ROMERO AREVALO, PUEDAN RELAJAR SU TRABAJO DE PROYECTO AUDITORIA, en la institución "Demetrio Aguilera Malta"

En ese sentido, considero de suma importancia entender esos procesos de cobranzas de transparencia y fiscalización permanente, por lo que, de acuerdo al tiene la facultad de llevar a cabo tales tareas e investigaciones.

En consecuencia, me permito autorizar se realice la **Auditoría operativa a los procesos contables de la institución** durante los periodos correspondientes 2018 – 2019

De esta misma forma solicito, de la manera más atenta, se informe al suscrito sobre el avance o el resultado de la auditoría realizada.

Sin más por agregar, reciba mis más sinceros saludos y reconocimientos.

**ATTE.**

**Ms. Astrid Herrera de Rodríguez**

**Directora**