



**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 A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA  
VENCIDA DEL CONDOMINIO “DELTA”, CANTÓN GUAYAQUIL,  
PERÍODO 2017**

**TUTOR:**

**CPA. Mercedes Johanna Espinoza Espinoza Mgs.**

**AUTORAS:**

**Cevallos Mera Wendy Evelyn**

**Orozco Andrade Rosario Esperanza**

**GUAYAQUIL - GUAYAS - ECUADOR**

**2019**

## **Certificado del Tutor de Titulación**

CPA. Mercedes Johanna Espinoza Espinoza Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados Wendy Evelyn Cevallos Mera y Rosario Esperanza Orozco Andrade, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio DELTA” de la ciudad de Guayaquil en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017**”, 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.

---

CPA. Mercedes Johanna Espinoza Espinoza Mgs.

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Certificado del tribunal**

El trabajo de investigación “**Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio DELTA**” de la ciudad de Guayaquil, presentado por los egresados Wendy Evelyn Cevallos Mera y Rosario Esperanza Orozco Andrade, 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**

---

CPA. Mercedes Johanna Espinoza Mgs.  
**Tutora del trabajo de investigación**

---

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.  
**Miembro del tribunal**

---

Ing. Karina Rengifo, Mgs.  
**Miembro del tribunal**

## **Declaración de autoría**

Wendy Evelyn Cevallos Mera y Rosario Esperanza Orozco Andrade, autores de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio DELTA de la ciudad de Guayaquil en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017”**, 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 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.

---

**Wendy Evelyn Cevallos Mera**  
**EGRESADA DE LA CARRERA DE**  
**AUDITORIA Y CONTABILIDAD**

---

**Rosario Esperanza Orozco Andrade**  
**EGRESADA DE LA CARRERA DE**  
**AUDITORIA Y CONTABILIDAD**

## AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios, por darnos sabiduría y bendiciones regalándonos esta oportunidad para cumplir uno de nuestros sueños. A nuestras familias que nos apoyaron en todo momento incondicionalmente para la culminación de este proyecto, comprendiendo que el tiempo que se le dedicó al trabajo de investigación era tiempo de dedicación para ellos. A nuestros compañeros de estudio que han formado parte de nuestra vida profesional, le agradecemos sus consejos, apoyos, ánimos y amistad en los momentos más difíciles. A los Ingenieros de la Universidad San Gregorio de Portoviejo que nos han formado con rectitud, haciendo de nosotras un ser humano de ética profesional con valores y principios por su calidad académica demostrada en este corto tiempo de nuestra carrera. A dos personas muy especiales gracias por su comprensión y apoyo moral, y estas personas son nuestra tutora Ing. Mercedes Espinoza y la Coordinadora de la carrera Ing. Mireya Delgado.

Gracias

---

**Wendy Evelyn Cevallos Mera**  
EGRESADA DE LA CARRERA DE  
AUDITORIA Y CONTABILIDAD

---

**Rosario Esperanza Orozco Andrade**  
EGRESADA DE LA CARRERA DE  
AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

## DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo en estos años de estudio, dedico mi título, a Dios que es mi refugio y guía en cada momento de mi vida, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mis hijas Heidy, María José y Camila que me comprendieron porque les dedique muy poco tiempo, y me apoyaron en todo momento con amor. A mi pequeña Everly de un mes de nacida, por hacerme comprender que lo bueno se hace esperar. A mi mamá Trinidad y mi papá Ernesto que hace siete años se fue al encuentro con Dios, pero siempre creyó en mí más que yo misma, que podía dar más de lo que soy, con mucho esfuerzo para ser ejemplo para mis hermanos, que se puede alcanzar los sueños y las metas con mucha perseverancia y sacrificio.

A todos mis hermanos, sobrinos y cuñadas que me dieron valentía para seguir estudiando. Y para una persona en especial mi compañero del resto de mi vida Nelson, que me ayudo en lo que más pudo incondicionalmente dedicándome tiempo, comprendiéndome y aceptando que todo lo que estaba haciendo es para beneficio de mi familia. A quien confió en mí, que podía sacar este proyecto adelante mi compañera de tesis Rosario Orozco Andrade. A mi abuelita Blanca gracias por tus consejos y a mis amigos el grupito de atrás que con alegría y buen humor hicieron de este tiempo el más agradable y ansioso por alcanzar. Con todo el amor que les tengo les dedico este proyecto a ustedes.

---

**Wendy Evelyn Cevallos Mera**  
EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORIA  
Y CONTABILIDAD

## DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de tesis principalmente a Dios por haberme dado la vida, y permitirme llegar a culminar mis estudios, a mis extraordinarios padres que han sido mi guía y me han inculcado valores de responsabilidad, humildad, sencillez y honestidad.

A mi amado esposo por su sacrificio y esfuerzo, por ser mí amigo, compañero y brindarme su apoyo incondicional en todo momento.

A mis hijos Ricardo y Carlos por ser mi orgullo y mi fuente de motivación e inspiración para seguir adelante y luchar por mis objetivos y así demostrarles que todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación, y que por más obstáculos que se presenten en el camino todo es posible.

A mis maestros quienes se han tomado el arduo trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos para lograr mis metas.

---

**Rosario Esperanza Orozco Andrade**  
EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORIA  
Y CONTABILIDAD



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

**Wendy Evelyn Cevallos Mera**  
**Rosario Esperanza Orozco Andrade**

**Resumen**

El trabajo de tesis, tiene como propósito determinar cómo afecta la falta de políticas en la gestión de cobro de la cartera vencida del Condominio Delta ubicado en la ciudad de Guayaquil, donde se observó que los condóminos no pagan a tiempo las alícuotas, y como consecuencia tienen falencias en la rentabilidad, para mantener las instalaciones en perfecto estado, pagar las obligaciones de empleados y los servicios básicos. Otra causa es, no contar con un manual que indique las responsabilidades y funciones para el personal de cobranza, por otro lado, no se provisionan las cuentas incobrables esto incrementa la cartera, dando como resultado que se afecte al flujo de caja.

A continuación, se recopiló información teórica, sobre antecedentes históricos, referenciales, conceptuales, legal y operacionalización de las variables. Métodos investigativos como documental, descriptivo y de campo. La investigación bibliográfica, aplica a la muestra mediante la encuesta, con el análisis e interpretación de cuadros estadísticos y gráficos. Al punto se identificaron las falencias por medio de la una auditoría operativa en la gestión de cobros de la cartera vencida, dando como resultados importantes hallazgos. La propuesta: Diseñó de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de cobranzas; socialización del manual con el personal encargado de los cobros.

**Auditoría**

**Cartera Vencida**

**Cobranzas**

**Liquidez**





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

Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio  
 “DELTA”

**Wendy Evelyn Cevallos Mera**  
**Rosario Esperanza Orozco Andrade**

**Abstract**

The thesis work having purpose to decide how it affects the lack of policy in the collection of the portfolio expired of the Delta Condominium in the city of Guayaquil, where it does not pay on time your proportional monthly or aliquot, and how consequence they have difficult for to keep the installation in perfect state, to pay the obligation for the employed and basics services for lack of money. Other cause for it, is not having one text or manual that indicate the responsibilities and function for the employed collections, they also do not provide the uncollectible accounts, this produces to increase the customer portfolio and finally the cash ends affected.

Then we to collect information on historical background, legal, referential among other thing of the variables. Investigative methods for example a documentary and field. The investigation bibliography has been made through poll with the analysis of the statistics.

In this, they were identified the faults by means of an audit operation in the collection of the portfolio expired, which resulted important discoveries.

The first: is design of a manual of politic and procedures for the department of collect. The second: each employed of the department must know this manual.

**Audit**

**Portfolio Expired**

**Collections**

**Liquidity**

## Tabla de contenido

Certificado del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del tribunal .....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
Lista de tablas.....	xv
Lista de figuras .....	xvi
Capítulo I.....	1
1. Problematicación .....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Antecedentes .....	1
1.3. Formulación del Problema .....	5
1.4. Planteamiento del Problema .....	5
1.5. Preguntas de investigación .....	8
1.6. Variables de investigación .....	8
1.7. Delimitación del problema.....	8
1.8. Justificación.....	9
1.9. Objetivos .....	10
1.8.1. Objetivo general .....	10
1.8.2. Objetivo específico.....	11
1.9. Conclusión.....	11
Capítulo II .....	12
2. Contextualización .....	12
2.1. Marco teórico.....	12
2.1.1. Fundamentación de la auditoría.....	12
2.1.1.1. Definición de la auditoría .....	13
2.1.1.2. Importancia de auditoría .....	15
2.1.1.3. Objetivos generales de la auditoría .....	15
2.1.1.4.Etapas de la auditoría.....	16
2.1.1.5.Clasificación de las Auditorías.....	17
2.1.2. Auditoría operativa.....	18
2.1.2.1. Cuándo se realiza una auditoría operativa .....	19

2.1.2.2. Enfoques básicos de auditoría operativa .....	20
2.1.2.3. Importancia de auditoría operativa.....	21
2.1.2.4. Características de auditoría operativa.....	22
2.1.2.5. El objetivo de la auditoría operativa es identificar.....	23
2.1.2.6. El cumplimiento de las NIAS en una auditoría operativa .....	25
2.1.2.7. Alcance de la auditoría operativa .....	25
2.1.2.8. Riesgo de la auditoría de operativa .....	27
2.1.3. Cuentas por cobrar.....	28
2.1.3.1. Clasificación de las cuentas por cobrar .....	28
2.1.3.2. Políticas de cuentas por cobrar.....	29
2.1.4. Cartera vencida.....	30
2.1.4.1. Gestión de cobros de cartera vencida.....	31
2.1.4.3. Las 3 fases de una cobranza efectiva .....	33
2.1.5. Definición indicadores.....	35
2.1.5.1. Características y objetivos de los indicadores de gestión .....	35
2.1.6. Flujo de caja .....	36
2.1.6.1. Importancia de flujo de caja .....	37
2.1.6.2. Objetivo del flujo de caja .....	39
2.1.6.3. Cómo elaborar un flujo de caja .....	39
2.1.6.4. Flujo de caja operativo .....	40
2.1.6.5. Flujo de caja financiero y para el accionista .....	41
2.1.6.6. Métodos para elaborar el flujo de caja .....	42
2.1.7. Liquidez.....	43
2.1.8. Administración financiera .....	43
2.1.9. Control Interno .....	44
2.1.9.1. Control interno administrativo .....	45
2.1.9.2. Control interno contable .....	45
2.1.9.3. Componentes del control interno.....	46
2.1.9.4. Ambiente interno de control.....	46
2.1.9.5. Evaluación de riesgo.....	47
2.1.9.6. Información y comunicación.....	47
2.1.9.7. Monitoreo .....	48
2.1.9.8. Control de las actividades.....	48
2.1.10. Manual de políticas y procedimientos.....	49
2.1.10.1. Tipos de manuales .....	50
2.1.10.2. Elaboración .....	51
2.1.10.3. Recomendaciones generales de presentación .....	52
2.1.10.4. Revisión, aprobación, distribución e implantación.....	52
2.1.10.5. Actualización .....	52
2.1.11. Flujograma .....	53
2.1.11.1. Importancia del flujograma.....	53
2.1.11.2. Simbología.....	54
2.2. Marco referencial.....	55

2.3.	Marco legal.....	57
2.3.1.	Normas internacionales de contabilidad (NIC) .....	57
2.3.2.	Norma internacional de contabilidad n° 1 (NIC 1) .....	57
2.3.3.	Norma internacional de contabilidad 39 .....	58
2.3.4.	Norma internacional de información financiera 9 .....	61
2.3.5.	Normas internacionales de información financiera C-3 Niif.....	61
2.3.6.	Normas de auditoría generalmente aceptadas .....	61
2.3.6.1.	Clasificación de las NAGA'S.....	62
2.3.7.	Normas internacional de auditoría internas (NIAS).....	63
2.3.8.	Provisión de cuentas por cobrar .....	63
2.4.	Marco conceptual .....	64
2.5.	Operacionalización de las variables .....	67
2.5.1.	Variable independiente: Gestión de cobro de la cartera vencida .....	67
2.5.2.	Variable dependiente: Flujo de caja .....	68
2.6.	Conclusión.....	68
Capítulo III.....		70
3.1.	Modalidad básica de la investigación.....	70
3.1.1.	Bibliográfica.....	70
3.1.2.	Campo .....	71
3.2.	Tipos de investigación.....	71
3.2.1.	Investigación documental.....	72
3.2.1.1.	Ventajas de la investigación documental .....	72
3.2.2.	Investigación descriptiva.....	73
3.2.2.1.	Etapas: .....	73
3.2.3.	Investigación de campo.....	74
3.3.	Fuentes de investigación.....	75
3.4.	Elaboración de los instrumentos.....	76
3.5.	Población .....	76
3.7.	Análisis de los resultados .....	77
3.8.	Conclusión.....	77
Capítulo IV.....		79
4.	Procesos de la auditoría .....	79
4.1.	Análisis e interpretación de los resultados .....	79
4.2.	Encuesta aplicada al personal que labora en el Condominio Delta.....	80
4.2.	Procesos de Auditoría.....	90
4.2.1.	Planificación de la auditoría.....	99

Informe de Planificación Preliminar .....	104
Programa de Planificación Específica .....	106
4.2.1.1. Evaluación de Control interno .....	107
4.2.1.2. Medición de los niveles de confianza y riesgo de control .....	110
4.2.1.3. Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría.....	112
Resultados de la planificación específica .....	116
4.2.1.4. Programas de auditoría.....	118
4.2.2. Ejecución de la auditoría .....	119
4.2.2.1. Hojas de hallazgos.....	134
4.2.3. Comunicación de resultados.....	138
Notificación de resultados .....	138
4.2.3.1. Informe de auditoría .....	139
Información introductoria.....	139
Motivo de la auditoría.....	139
Objetivos del examen .....	139
Objetivo general.....	139
Objetivos Específicos .....	139
Alcance del examen .....	140
Base legal.....	140
Estructura Orgánica .....	140
Objetivos de la institución.....	140
Monto de recursos examinados .....	141
Hallazgos .....	141
Hallazgo 1 .....	141
Hallazgo 2 .....	142
Hallazgo 3 .....	144
Hallazgo 4 .....	145
4.2.4. Opinión.....	147
4.3. Conclusiones.....	149
Capítulo V .....	150
5. Propuesta.....	150
5.1. Título de la propuesta .....	150
5.2. Presentación.....	150
5.3. Autores de la propuesta: .....	150
5.4. Empresa auspiciante:.....	150
5.5. Área que cubre la propuesta .....	150
5.6. Fecha de inicio.....	151

5.7. Fecha de culminación .....	151
5.8. Objetivo general de la propuesta .....	151
5.9. Objetivos específicos de la propuesta.....	152
5.10. Beneficiarios directos .....	152
5.12. Impacto de la propuesta.....	152
5.13. Descripción de la propuesta.....	153
5.14. Manual de políticas y procedimientos para el departamento de cobranzas 154	
5.15. Diseño del plan de capacitación .....	177
5.16. Conclusión.....	181
Referencia .....	182
Apéndices.....	187

## Lista de tablas

<b>Tabla 1:</b> Fases administrativo de auditoría operativa.....	24
<b>Tabla 2:</b> Simbología de flujograma de procesos .....	55
<b>Tabla 3:</b> Sistematización de la cobranza .....	80
<b>Tabla 4:</b> Políticas crediticias .....	81
<b>Tabla 5:</b> Cobros preventivos .....	82
<b>Tabla 6:</b> Falta de control en los cobros .....	83
<b>Tabla 7:</b> Incrementar alternativas de cobros .....	84
<b>Tabla 8:</b> Falta de gestión de la cartera vencida .....	85
<b>Tabla 9:</b> Falta de cobros influye en el flujo de caja .....	86
<b>Tabla 10:</b> Seguimiento adecuados a la gestión de cobro .....	87
<b>Tabla 11:</b> El flujo de caja afecta a que no se cumplan metas y objetivos .....	88
<b>Tabla 12:</b> El no cobro de alícuotas incide en el flujo de caja.....	89
<b>Tabla 13:</b> Monto de recursos examinados.....	141
<b>Tabla 14:</b> Registros de cambios en el documento.....	176

## Lista de figuras

<b>Figura 1:</b> Tipo de flujo de caja operativo.....	40
<b>Figura 2:</b> Tipo de flujo de caja financiero para accionistas .....	41
<b>Figura 3:</b> Sistematización de la cobranza .....	80
<b>Figura 4 :</b> Políticas crediticias.....	81
<b>Figura 5:</b> Cobros preventivos.....	82
<b>Figura 6:</b> Falta de control en los cobros.....	83
<b>Figura 7:</b> Incrementar alternativas de cobros.....	84
<b>Figura 8:</b> Falta de gestión de la cartera vencida.....	85
<b>Figura 9:</b> Falta de cobro influye en el flujo de caja .....	86
<b>Figura 10:</b> Seguimiento adecuados a la gestión de cobro.....	87
<b>Figura 11:</b> El flujo de caja afecta que no se cumplan metas y objetivos .....	88
<b>Figura 12:</b> El no cobro de las alícuotas incide en el flujo de caja.....	89
<b>Figura 13:</b> Estructura orgánica.....	140
<b>Figura 14:</b> Valores Corporativos del Departamento de Cobranza .....	157



# Capítulo I

## 1. Problematización

### 1.1. Tema

Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del condominio Delta, Cantón Guayaquil, periodo 2017.

### 1.2. Antecedentes

En la edad media, época que se distinguió por la presencia de una minoría privilegiada compuesta por los señores feudales, dueños absolutos de la riqueza, y por grandes masas de población empobrecidas, comenzó a gestarse el sistema de propiedad dividida, debido al surgimiento de recintos amurallados que hicieron difícil la posibilidad de adquirir propiedades independientes, así, el incremento demográfico y la existencia de las ciudades disminuyeron la disponibilidad de tierras susceptibles de ser urbanizadas, y de ello provino la necesidad de construir casas de varios pisos que dieran acceso a varias familias. Vemos como la mayoría de ciudades francesas las fueron ocupando por edificios divididos por pisos.

En países desarrollados como subdesarrollados el crecimiento urbano se ve reflejado en el incremento de su arquitectura, en cambio en las ciudades donde el crecimiento poblacional va en aumento, las construcciones de edificios se intensificó como parte del desarrollo urbanístico. En América Latina el auge sobre el desarrollo urbanístico de estas ciudades, se resalta un mejor uso y utilización del espacio a construir, es por ellos que en las ciudades de países desarrollados se construyen edificios en vez de viviendas o casas individuales, ya que estas últimas demandan de gran cantidad de espacios.

Esto implica que para solucionar problemas habitacionales o empresariales los edificios son una alternativa financieramente recomendable. Al creciente volumen de divisas de los migrantes, cuyo interés se centra en adquirir bienes inmuebles como una manera de no perder su dinero y a la desconfianza en la inversión en la banca privada. Por lo tanto, el crecimiento de la producción de vivienda nueva tiene que ver con la seguridad económica que se vio reflejada en la estabilidad del costo de la vivienda.

Los autores que merecen ser mencionados y cuya participación es importante dentro del tema de estudio, en el sector inmobiliario, de aspectos principales de avances urbanísticos entre ellos son: Ramírez y Pradilla (2013) teoría sobre la ciudad en América Latina, Schteingart (2000) la investigación urbana en América Latina, Rodríguez (2009) crecimiento urbano y movilidad en América Latina, De Mattos (2012) globalización y metamorfosis urbana en América Latina.

Podemos mencionar lo que Rossi (1980) expresó: "Las insulae, cuya construcción era extremadamente pobre y temporal, se renuevan sobre sí mismas, constituyen el sustrato urbano, la materia sobre la que se plasma la ciudad". Se puede apreciar que el estado cumple con uno de sus fines esenciales, que es dar prevalencia al interés general, otorgando una herramienta para solucionar el problema de la escasez de viviendas.

Según Pabón (1995) mencionó que la propiedad horizontal "promueve la constitución de las sociedades que orientada hacia una finalidad eminentemente social y no solo de carácter especulativo, pueden destinar sus iniciativas y capitales a levantar grandes bloques de viviendas económicas" (p. 17) esto permite que haya

más cantidad de gente viviendo dignamente, además es un medio idóneo para canalizar de mejor manera el ahorro nacional.

A lo largo de la historia del Ecuador el sector inmobiliario ha experimentado varios cambios, los cuales han evolucionado de la mano con el desarrollo económico y social del país, es importante considerar también que los gustos, las exigencias y las preferencias de las personas es una variable constante por lo que la tendencia del sector de la construcción cambia y evoluciona con el transcurso de los años. Pero es precisamente la subdivisión horizontal la que, extendiéndose en el uso, encuentra su forma tipológica y estrechamente relacionado, por sus dimensiones.

La estabilidad económica que alcanza el país luego de la dolarización en el año 2000, las nuevas políticas de financiamiento y la ayuda del estado ecuatoriano a través de los créditos hipotecarios que otorga el Seguro Social con bajas tasas de interés, han permitido que la demanda de vivienda nueva para clase media y media alta se multiplique. En la actualidad el sector inmobiliario ofrece una variedad de viviendas con nuevos y modernos diseños según las necesidades de las personas y su capacidad de compra, así como también diversas oportunidades de financiamiento, tanto del estado como de la banca privada.

Con el paso de los años y el crecimiento urbano, las ciudades más importantes del país empiezan a expandirse y desarrollarse, la idea de vivir en condominios y ciudadelas privadas toma fuerza porque es una alternativa de seguridad y comodidad, atrás queda la preferencia por una casa individual y las familias optan por adquirir una vivienda en conjuntos residenciales cerrados. Con éste antecedente se concentran en elaborar proyectos inmobiliarios grandes y modernos, los que se

ofrecen casas con parqueos privados, acceso a áreas sociales, áreas verdes y algunos casos hasta locales comerciales.

La ciudad de Guayaquil acoge decenas de edificios que son de propiedad horizontal, destinados a diferentes actividades que pueden ser, residenciales, comerciales o de servicios. Mediante estadísticas desarrolladas por la Subdirección de Avalúos y Catastro del Municipio de Guayaquil en el año 2017, las residencias a nivel general comprenden la mayor parte de los predios y en segundo lugar se encuentran los predios ocupados por edificios los mismos que se encuentran bajo régimen de propiedad horizontal, en donde se encuentran normas que regulan la división y organización necesarias para conservar la estructura y brindar un adecuado funcionamiento.

Según la Ley de Propiedad Horizontal (2015) indicó que las alícuotas son una obligación de los condóminos, esta cuota cubre el pago del administrador, quien es la persona que se encarga de que todo funcione en perfecto estado y de reparar si se presentan daños, el pago de las alícuotas cubren los gastos de servicios básicos de áreas comunes, guardianía 24 horas y conserje. Este pago se lo realiza cada mes y su valor depende del porcentaje de área.

Según Meza (2012) consideró en parte de su epígrafe dando a conocer con una opinión acertada:

“La auditoría operativa investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa. La cual realiza una evaluación integral, objetiva, constructiva, sistemática y profesional de los diferentes programas, procedimientos y controles operativos para detectar fallas en ellos, y proponer soluciones que conlleven al

mejoramiento en la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

Adicionalmente, permite ayudar a la dirección a entender, controlar y administrar sus riesgos del negocio proceso para proteger y aumentar el valor de la empresa”

(p. 89).

La presente investigación tiene como principal objetivo, trazar procedimientos prácticos de una auditoria operativa que ayuden a la gestión del departamento de cobro para mejorar la cartera vencida del condominio Delta, que podrá constatar los problemas antes mencionados al evaluar la información con la documentación del período 2017.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿Cómo evaluar la gestión de cobros de la cartera vencida para mejorar el flujo de caja del condominio Delta, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2017?

### **1.4. Planteamiento del Problema**

Condominio Delta es un edificio de 25 años de antigüedad el cual ha pasado por varios administradores y está ubicado en la calle 9na oeste y Av. San Jorge # 105, este condominio es utilizado como departamentos, oficinas y en la planta baja se encuentran locales comerciales, las mismas que son subarrendadas por sus propietarios, la administración actual al asumir sus funciones, encuentra una lista de alícuotas por cobrar, se determina que hay una iliquidez e irregularidades a la gestión de cobro.

En la investigación realizada por las autoras del estudio constituyen varios puntos característicos para el condominio, que no son la excepción, ya que un alto

porcentaje de ellas poseen una necesidad de superación económica, pero muchas veces sus propios aspectos internos influyen para que no se puedan alcanzar estos objetivos, que a criterio de los evaluadores son la dificultad central en el condominio los cuales puntualizaremos a continuación:

- ✓ El condominio Delta no cuenta con un sistema de cobro, donde especifique los clientes deudores y no deudores, produciendo carencia en el departamento a la gestión de cobro.
- ✓ Falta de aplicación de políticas crediticias a la gestión de cobro, que impiden contar con una adecuada recuperación de cartera esto produce que el condominio tenga un alto índice de morosidad.
- ✓ No existe el seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar, no se realizan llamadas a los condóminos recordándoles sus obligaciones, dando como resultado un aumento en la cartera vencida.
- ✓ Falta de elementos apropiados que garanticen que los pagos sean en las fechas establecidas.
- ✓ Inadecuado control por la falta de aplicación de normas y medidas adoptadas para su funcionamiento.
- ✓ La falta de seguimiento a la gestión de cobro de la cartera heredada, ocasiona la informalidad económica de las operaciones provocando que las cuentas por pagar también sean afectadas en los saldos y esto conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.
- ✓ La falta de cobranza ha generado poca liquidez lo que ocasiona falencias en las cuentas por cobrar la cual trae como consecuencia el incumplimiento de mantenimientos preventivos que son necesarios para mantener la imagen en el condominio.

- ✓ La problemática radica a la gestión de cobros del condominio; no tiene establecidas formalmente los procedimientos de cuentas por cobrar, lo que implica que el proceso de la cobranza no se desarrolle oportunamente y de acuerdo a lo planificado.
- ✓ Todo lo nombrado da como resultado el no cumplimiento de metas y objetivos a corto y largo plazo, así como los altos índices de incobrabilidad de la cartera.

El condominio Delta, actualmente está presentando problemas en las cuentas por pagar esto afecta e involucra directa e indirectamente en pagos a los empleados y sus beneficios sociales, a estos las demandas del IESS por no pagar a tiempo las sus obligaciones las cuales se generan glosas que son pagos adicionales por multas y demás cargos por parte de las autoridades públicas competente como lo son Municipio, Cuerpo de Bomberos, etc.

Por todo lo expresado existe un descontento en los condóminos quienes pidieron un informe detallado de los problemas existentes del por qué no se está cumpliendo con los planes de mantenimiento establecidos en el presupuesto y aprobados en la junta de condóminos, por qué si existe las partidas presupuestarias creadas no han sido ejecutadas y por qué no se incluyó en el nuevo presupuesto gastos que se debieron considerar.

La imagen del condominio está siendo afectada por falta de ingresos, no se pueden ejecutar remodelaciones en el condominio; es necesario que se eliminen las cuentas incobrables para que de este modo no se vea afectado el estado de flujo de efectivo, de continuar con estos problemas no se podrá llevar a cabo una correcta administración y una buena gestión de cobro. Por todo aquello se hace necesario que se realice una auditoría operativa a la gestión de cobros por cartera vencida para que

sean determinadas las falencias tanto en la parte administrativa como en la parte operacional.

### 1.5. Preguntas de investigación

¿Qué tipo de auditoría es aplicable a este trabajo de investigación?

¿Cómo se realizará la auditoría operativa?

¿Cuál es el objetivo que debe aplicar la auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida?

¿Cómo definir los indicadores a la gestión de cobros y considéralo como parte de la auditoría operativa?

¿Cómo evaluar los compromisos de auditoría operativa?

¿Cuáles son los antecedentes para establecer una auditoría operativa a la gestión de cobros?

¿Porque es trascendental ejecutar una auditoría operativa en el flujo de caja?

¿Cómo favorece el cumplimiento de las NIAS en una auditoría operativa a la empresa?

¿Cuál es la importancia del flujo de caja?

¿Mencione las fases de la recuperación de cartera?

### 1.6. Variables de investigación

Variable Independiente = Gestión de cobro de la cartera vencida

Variable Dependiente = Flujo de caja

### 1.7. Delimitación del problema

**Campo:** Auditoría operativa

**Área:** Gestión de cobros



- Aspecto:** Cartera vencida
- Tema:** Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del condominio Delta, Cantón Guayaquil, periodo 2017.
- Problema:** Afectación del flujo de caja por la cartera vencida.
- Delimitación espacial:** Condominio Delta, cantón Guayaquil.
- Delimitación temporal:** Periodo 2017.
- Línea de investigación:** Procesos de control en la organización.

### **1.8. Justificación**

Se justifica la gestión de cobro de la cartera vencida, porque su aplicación sería muy significativa para el administrador que labora en la empresa, tendría una alineación extendida de sus obligaciones, conocería los pasos para ubicar a deudores y aplicarían las estrategias para presionar a los morosos.

La investigación será destinada a elaborar un informe de auditoría con sus pertinentes desenlaces donde se puntualizará pormenores para las faltas encontradas y trazará recomendaciones para que sean corregidas en cualquiera de los procesos y procedimientos para conseguir una revisión necesaria del flujo de efectivo y sus recursos.

Una buena gestión de cobro es imprescindible para obtener información de carácter legal, y contribuir con las obligaciones financieras ante la administración para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de todas las áreas del condominio, motivo por el cual se realizará el presente trabajo de investigación pues es con la finalidad de proponer normas

específicas, basadas en el control de cobro para que mejore la recuperación de cartera vencida.

La implementación de procedimientos a la gestión de cobro proporcionará información adecuada y razonable a la directiva (presidente del condominio, tesorería, y vocales principales y a todo el personal relacionado con el condómino), y desempeñará la función de acceder a una herramienta adicional para salvar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

Surge de la necesidad de mejorar y orientar el índice de cartera vencida que tiene el Condominio, considerando el mejor manejo de los cobros para que no siga afectando directamente a los flujos de caja y con esto contribuir que se desenvuelva en un escenario normal y favorable para los condóminos y empleados y así empezar a realizar mantenimiento en el Condominio para mejora de todos.

De acuerdo a lo redactado en la investigación las autoras han visualizado de que es indispensable hacer una auditoria operativa a la gestión de cobros para poder distinguir las falencias que se encuentran por los vencimientos de cartera y su afectación en el flujo de caja, con estos podemos enfatizar un mejor manejo de los cobros y que la cartera vencida no se transforme en cuentas incobrables.

## **1.9. Objetivos**

### **1.9.1. Objetivo general**

- ✓ Planificar una auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida, mediante la aplicación de las NIA para mejorar el flujo de caja del Condominio Delta.

### **1.9.2. Objetivo específico**

- ✓ Fundamentar teórica y metodológicamente la auditoría operativa en relación a la gestión de cobros y su incidencia en el flujo de caja.
- ✓ Diagnosticar las causas y sus acontecimientos en la gestión de cobros de la cartera vencida.
- ✓ Analizar los procesos de auditoría para obtener los resultados de los informes en la gestión de cobros, mediante procedimientos con el personal de cobranza.
- ✓ Identificar los hallazgos en el proceso de recuperación de cartera vencida, mediante la auditoría operativa.
- ✓ Formular propuesta a los procesos de gestión de cobros para mejorar el flujo de caja del condominio Delta.

### **1.10. Conclusión**

Para realizar este trabajo, se tuvo que razonar lo siguiente: el planteamiento del problema donde se reflejó la situación del Condominio, la idea a defender es la gestión de cobro de la cartera vencida, causa por el cual se encontró las siguientes variables que son, dependiente flujo de caja e independiente es la gestión de cobro a la cartera vencida, adicionalmente el objetivo general y los objetivos específicos ayudarán a la aplicación de las técnicas, mecanismos y métodos de cobros, y mejorar el flujo de caja al realizar efectivamente la cobranza, que pretende alcanzar el resultado esperado de la investigación.

Debido a que no se cuenta con un sistema tecnológico, esto influyó que no se pueda llevar un control óptimo en las cuentas por cobrar, al mismo tiempo cuentas por pagar, este estudio contribuye a buscar tácticas de prevención para no caer en vencimiento, con instituciones públicas y privadas. Razones como las anteriores

justifica la investigación, al ser importante y necesario un adecuado control a la gestión de cobros de la cartera vencida.

Se enfatizó la importancia de la planificación de una auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida, mediante la aplicación de las NIA para mejorar el flujo de caja del Condominio Delta; motivo por el cual se ha visto afectado por la problemática de los cobros de las alícuotas vencidas, para llevar una buena administración de los recursos.

## Capítulo II

### 2. Contextualización

#### 2.1. Marco teórico

##### 2.1.1. Fundamentación de la auditoría

Carina (2014) expresó que teniendo en cuenta la evolución de la auditoría en el tiempo, es muy importante recordar su historia de donde han surgido las necesidades y herramientas, que en la actualidad se utilizan como medio eficaz y eficiente en el desempeño de los procedimientos, para el logro y control de las políticas y objetivos evaluando el desarrollo y el cumplimiento de los procesos de las organizaciones (p. 9).

La auditoría emprendió como aquella necesidad de control para evitar errores, desfalcos o previniendo que algunas personas se apropiaran de riquezas que no les pertenecían, sin embargo por el año de 1862, fue donde por primera vez, aparece la profesión de auditor o la actividad de auditoría, bajo la supervisión de la Ley Británica de Sociedades Anónimas, fue a partir de este momento a principios del siglo XX, que la profesión de auditoría fue tomando posición e importancia dentro del desarrollo de la economía de los países.

El origen de la auditoría, intenta a manera una necesidad social, procedente del desarrollo de la economía. Cuando el progreso latinoamericano logro su paso de la edad media a la etapa de la renovación, se dice que no se veían grandes transacciones de dinero, pero se dio inicio entre los reinos al préstamo de dinero, el cual tomo gran importancia, creando así, la necesidad de poder contar con una persona que fuera imparcial y pudiera dar fe de la transacción.

El mismo autor mantiene además que de esta manera son diversas las profesiones que se dominan de proporcionar los servicios de auditoría, como los abogados, médicos, ingenieros industriales, encontramos que sobresalen los contadores por su influencia extenso en el conocimiento de las empresas y porque las diferentes medidas nacionales les han dado en parte de exclusividad para ofrecer los servicios relacionados con la auditoría.

#### **2.1.1.1. Definición de la auditoría**

La American Accounting Asociación, America A. A., (1972) identificó la auditoría como un proceso, así:

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informático con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

La auditoría se orientó a los aspectos de la contabilidad, es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero relacionadas entre sí: al trabajo que realiza el auditor; a la tarea de estudiar la economía de la empresa; al lugar donde trabaja el auditor. (BIOCAC, 2007)

Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero ligadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (Gardey, 2012).

En el Reglamento puntualizó a la auditoría como: “La actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de aplicación, siempre que aquélla tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que puede tener efectos frente a terceros.” ((LAC), 2012)

Para la definición de auditoría encontramos una gran variedad de conceptos que rodean la extensiva tarea que desarrolla esta disciplina, es por ello y teniendo en cuenta todas las necesidades fundamentadas por las empresas, para lograr el eficaz desarrollo de sus actividades y mantener su control, se puede decir que su definición, explica de una forma muy clara sus etapas y correcta ejecución.

En los siguientes epígrafes los autores llegan a la decisión que la auditoría estudia la economía de una empresa y que es el lugar de trabajo de un auditor porque se ligan entre sí ya que está orientada a aspectos de la contabilidad, que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control, produciendo resultados razonables en los informes.

El Reglamento puntualiza que será realizada por persona calificada e independiente, utilizando técnicas de revisión y verificación idóneas que están capacitadas y entrenadas para ejecutar ese procedimiento, estudio o investigación en los campos que se presenten en función que le otorga la ley y las normas de auditoría generalmente aceptadas, que los informes financieros y los balances estén completos y sean equitativos.

### **2.1.1.2.     *Importancia de auditoría***

Según el autor Chadin (2015) indicó:

La necesidad de la auditoría ha existido desde mucho tiempo atrás y radica que a medida que una organización crece debe enfrentar mayores retos a nivel comercial y global por lo tanto el control sobre todos los aspectos de la organización se torna más complicado; lo que se busca con la auditoría es que la organización funcione de acuerdo a lo planteado por la gerencia.

Se obtiene finiquitar que la auditoría es un juicio que debe desempeñar con un estudio fundamentado que mantenga y descubra convicción bastante proporcionada de todas las observaciones y documentaciones que custodian a los estados financieros de una entidad conteniendo la obediencia de todos los aspectos legales y tributarios a que existan sometidos.

### **2.1.1.3.     *Objetivos generales de la auditoría***

Según el autor Dominguez (2002) reveló que los objetivos de la auditoría son variados incluyen todo el campo de sistematizaciones y movimientos de la empresa:

- ✓ Tener claro conocimiento de la importancia de la auditoría como actividad profesional, comprendiendo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que las regulan.
- ✓ Aplicar en la práctica el proceso que se lleva a cabo para planificar el servicio de auditoría financiera.
- ✓ Conocer y evaluar los riesgos en auditoría y considerar su impacto en la empresa.



- ✓ Comprender y aplicar en la práctica el estudio y evaluación de la estructura del control interno, como base para el desarrollo de la auditoría financiera y formular el respectivo informe.

El autor nos está indicando que hay que tener claro conocimiento de la auditoría, y de las NAGAS para que estas sean aplicadas en el proceso de planificación, ejecución y al final comunicar los resultados encontrados en los hallazgos, para tomar decisiones acertadas con base a un mejor control interno de análisis y evaluación para mitigar los riesgos.

#### **2.1.1.4.        *Etapas de la auditoría***

La metodología que usa el autor Villarroel (2007) expuso que pone la atención de la auditoría, que recae sobre el ejecutivo, entendiendo como este la persona que toma decisiones y por ende determina, afecta o encauza el desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo, lo que se usara para examinar la entidad serán las etapas que definirán su proceso:

- ✓ **Etapas preliminar:** Conocimiento previo de la empresa.
- ✓ **Etapas de estudio general:** Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.
- ✓ **Etapas de estudio específico:** Se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron El auditor debe generar un modelo de control. Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

- ✓ **Etapa de comunicación de resultados:** Es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente. La estructura del informe debe contener: Objetivo de la auditoría, metodología, alcance del trabajo, diagnóstico, recomendaciones, pronóstico, anexos.
- ✓ **Etapa de seguimiento:** El auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas. Si el auditor es de la empresa no tiene para que conocerla y se salta esta etapa.

El autor de este epígrafe nos da a ver que es importante entender cuáles son las etapas de la auditoría, y como aplicarlas en el proceso, razón por la cual la responsabilidad recae en los ejecutivos de la empresa por la toma de decisiones, que tienen que tomar al culminar la auditoría, cuando son comunicados los hallazgos y sugerencias para el mejoramiento de los procesos y mitigar los riesgos.

#### **2.1.1.5. Clasificación de las Auditorías**

Según los autores Cuellar y Publicos (2014) se debió tener en cuenta la manera como se ejerce la auditoría, esta puede clasificarse en externa e interna.

**Externa:** Suele realizarla un contador público, ajeno a la empresa que solo es de relación de tipo civil y con el objetivo de emitir un juicio e informe objetivo acerca del funcionamiento de la misma. Evaluando el control interno de la misma de forma recurrente. El dictamen es destinado generalmente a terceras personas ajenas a la empresa.

**Interna:** Es realizada por personal de la empresa, con intenciones de examinar el funcionamiento de la misma y recomendar algunas mejoras. Este dictamen está

destinado a la empresa, evalúa permanentemente el control interno y está limitada frente a terceros por su vínculo laboral.

Los tipos de auditoría son los siguientes.

- ✓ Auditoría Financiera
- ✓ Auditoría Tributaria
- ✓ Auditoría de Gestión
- ✓ Auditoría Administrativa
- ✓ Auditoría Operativa
- ✓ Auditoría de Sistemas
- ✓ Auditoría Ambiental
- ✓ Auditoría Forense
- ✓ Auditoría Bancarias

Los mismos autores nos aportan que existen distintos tipos de auditoría, las cuales se aplican de acuerdo al compromiso de las diferentes circunstancias, área donde se va a evaluar o sistema de información, el examen de auditoría, se puede clasificar tomando el nombre del área específica o sistema de información examinado.

### **2.1.2. Auditoría operativa**

A continuación, mencionaremos algunas de las definiciones de distintos autores e Institutos, ya que las consideramos interesantes para comprender su significado.

Según Maldonado (2001) interpretó a la auditoría operativa como:

Una auditoría operativa es un examen objetivo y sistemático de evidencia con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por

objetivo mejorar la responsabilidad ante al público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

Considerando lo que manifestó por Slosse (1997) el autor en su libro puntualizó que la auditoría operativa es:

La denominada auditoría operacional y operativa consiste en la realización de exámenes estructurados de programas de acción, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de evaluar e informar sobre la utilización, de manera económica y eficiente, de sus recursos y el logro de sus objetivos.

Revisión del sistema de control interno de una empresa por personas calificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento.

La auditoría operativa consiste en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado; en definitiva, se fundamenta en analizar la gestión. También se conoce como auditoría de gestión, auditoría de las «tres es» (economía, eficacia y eficiencia), auditoría de programas, etcétera.

#### **2.1.2.1. *Cuándo se realiza una auditoría operativa***

Si bien lo ideal es realizarla en forma anual, o como máximo cada dos años, es importante poder solicitarlas cuando se necesita un análisis previo a una toma de decisiones.

Por ejemplo:

- ✓ Adecuarse a nuevos escenarios
- ✓ Ofrecer niveles de servicio diferenciados
- ✓ Concretar una asociación estratégica
- ✓ Realizar reestructuraciones profundas

En cambio, se hizo referencia a las auditorías operativas cuando constituyen herramientas de diagnóstico activas, que facilitan la detección de problemas y ofrecen oportunidades de mejora. Las auditorías operativas, entonces, analizan - además del cumplimiento de normas - los aspectos relacionados con la funcionalidad y la efectividad de los procesos. (Brignone, 2009)

Este epígrafe se refiere a cuando se debe implementar una auditoría operativa, en cuanto tiempo volver a realizarla, ya que ayuda mucho a la toma de decisiones, para tomar estrategias y mitigar los riesgos operativos en cualquiera de las áreas auditadas de la empresa, si se realiza oportunamente se obtendrán las herramientas, métodos y procedimientos de prevención de los procesos, analizando y cumpliendo con las normas implementadas.

#### **2.1.2.2.        *Enfoques básicos de auditoría operativa***

El enfoque de la auditoría es la direccionalidad u orientación que se le da al examen. La auditoría de gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de actividades de la gestión. En sí, de una entidad, relacionado a la efectividad de las metas y objetivos logrados, a la eficiencia y economía en la utilización de los recursos públicos; por lo tanto, su enfoque está orientado más a lo gerencial, operativo o de evaluación del desempeño y de los resultados por la entidad, así como al desarrollo de recomendaciones para promover mejorar otras acciones correctivas (Pisfi, 2011).

La auditoría operativa o de gestión debe estar orientada, hacia la medición y evaluación:

- ✓ La estructura administrativa
- ✓ Un esquema de planeación
- ✓ Un esquema de organización
- ✓ Procesos de ejecución operativa
- ✓ Evaluación de los sistemas de control
- ✓ Evaluación de cumplimiento de metas y objetivos
- ✓ Evaluación de la gestión operativa, etc.

El autor argumenta que hay que tener un enfoque sobre la auditoría, este hace que se oriente el examen que se está ejecutando, involucra la revisión sistemática de cada una de las áreas involucradas, y evalúa el desempeño y el resultado de la entidad.

### **2.1.2.3.        *Importancia de auditoría operativa***

Pérez (2012) señaló que la auditoría operativa es importante porque es una herramienta de registro sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia y efectividad. Este instrumento es la medición de la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa están íntimamente relacionados, si la empresa produce efectividad es eficiente, de lo contrario se tomará medidas correctivas.

La auditoría operativa permite activar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un desarrollo continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es preciso que los profesionales ejecuten acciones y

tomen conciencia de la importancia de la auditoría operativa en más breve plazo posible, por los excelentes beneficios que aporta.

#### **2.1.2.4. Características de auditoría operativa**

Según Díaz (2012) indicó la auditoría operativa ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización:

- ✓ Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- ✓ Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- ✓ De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- ✓ La auditoría operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- ✓ El auditor operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más.
- ✓ No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

El diagnóstico o dictamen del auditor debe tener una intencionalidad de divulgación, pues solo a través de la comunicación de la opinión del auditor se podrán tomar las decisiones pertinentes que ella implique. Los usuarios de esta opinión pueden ser internos o externos a la empresa (Sandoval, 2012)

Estos autores coinciden con la teoría de las características de la auditoría operativa, en que ayuda a la administración a evaluar, controlar las actividades de la organización, a tener una visión a largo plazo en la planificación de la auditoría; la cual aporta mucho al trabajo de investigación y su desempeño en el momento de la ejecución de la misma, con grandes resultados en la comunicación de los hallazgos.

#### **2.1.2.5. *El objetivo de la auditoría operativa es identificar***

Fraile (1986), consideró que los objetivos de la auditoría operativa información disponible y de utilización de recursos humanos y físicos de la empresa o un segmento de la misma para que pueda ser auditada como lo son los objetivos:

- ✓ Las áreas de reducción de costos.
- ✓ Mejorar los métodos operativos.
- ✓ Incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- ✓ Si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- ✓ Si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- ✓ La razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa.
- ✓ La financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de compras si se hubiesen realizado.



La auditoría operativa necesita determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y la economía en la obtención y uso de los recursos. La eficiencia busca medir como la administración usa los recursos que disponen, hace alusión a la capacidad que debe tener la administración para minimizar los costos de los recursos económicos técnicos y humanos.

En concordancia con el autor, la presente investigación tiene como principal objetivo, trazar procedimientos prácticos que ayuden a mejorar a la gestión del departamento de cobro, así como el control mediante el cumplimiento de los procedimientos de carteras vencidas para mejorar el sistema de cobranzas en el Condominio Delta.

**Tabla 1:**  
*Fases Administrativo de Auditoría Operativa*

<b>Planificación de la auditoría operativa</b>	El auditor se interioriza de los principales antecedentes y características de la empresa, lo que permite diseñar un plan general de la auditoría	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinación de los objetivos.</li> <li>2. Orientación de la auditoría</li> <li>3. Metodología de la auditoría operativa</li> </ol>
<b>Organización de la auditoría operativa</b>	Basta con hacer un listado de los conocimientos que el auditor debe poseer, por el contrario se requiere de una conjunción de factores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de equipos</li> <li>2. Asignación de tareas</li> </ol>
<b>Ejecución y control de la auditoría operativa</b>	El equipo de trabajo encargado de ejecutar la auditoría debe ser controlado considerando dos planes: cuantitativo y cualitativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control sobre la marcha</li> <li>2. Desviación de los objetivos</li> <li>3. Correcciones internas</li> <li>4. Control del resultado final</li> </ol>

*Adaptado de:* Gómez (2011)

#### **2.1.2.6. *El cumplimiento de las NIAS en una auditoría operativa***

Según el autor Madariaga (2004) se enfocó en los siguientes pasos para el cumplimiento de la auditoría bajo las normas NIAS:

- ✓ Ayuda al auditor a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la auditoría.
- ✓ Ayuda al auditor a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente.
- ✓ Ayuda al auditor a organizar y dirigir adecuadamente el encargo de auditoría, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente.
- ✓ Facilita la selección de miembros del equipo del encargo con niveles de capacidad y competencia adecuados para responder a los riesgos previstos, así como la asignación apropiada del trabajo a dichos miembros.
- ✓ Facilita la dirección y supervisión de los miembros del equipo del encargo y la revisión de su trabajo.
- ✓ Facilita, en su caso, la coordinación del trabajo realizado por auditores de componentes y expertos.

En este epígrafe, nos recuerda la base de la norma NIAS que son pasos a seguir, porque ayuda al auditor a identificar y resolver los problemas de los procesos y la selección del equipo de trabajo, adicional facilita la coordinación de los auditores y de componentes expertos.

#### **2.1.2.7. *Alcance de la auditoría operativa***

La auditoría de operativa puede abarcar a toda entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, una actividad, un grupo de operaciones, etc., pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

La auditoría de operativa examina de forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- ✓ **Logro de objetivos** institucionales; nivel jerárquico de la entidad; estructura organizativa; y la participación individual de los integrantes de la institución.
- ✓ **Verificación del cumplimiento** de la normatividad tanto generales como específicas y de procedimientos establecidos.
- ✓ **Evaluación de la eficiencia** y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo o sea operación al costo mínimo sin desperdicio innecesario; así como, eficacia en el logro de objetivos y metas.
- ✓ **Medición en el grado** de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- ✓ **Atención a la existencia** de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso del personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicios de recursos.
- ✓ **Control sobre la identificación** de riesgos, su profundidad e impacto y adopción de medidas para atenuarlos.

Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido a la fase de conocimiento preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además de medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo (Agricultura, 2001).

Esta parte de la auditoría operativa ayuda mucho en el trabajo de tesis, a visualizar paso a paso los alcances. Como son los logros de los objetivos, la verificación del cumplimiento de las normas y leyes, también evalúa la eficiencia y se encarga de la medición de la confiabilidad de la auditoría operativa dentro del proceso.

#### **2.1.2.8. *Riesgo de la auditoría de operativa***

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en el informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

- ✓ **Riesgo inherente:** El riesgo inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias.
- ✓ **Riesgo de control:** Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de control interno.
- ✓ **Riesgo de detección:** Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el sistema de control interno.

**Importancia relativa:** Según De La Peña (2004), en su libro escribió “Auditoría” dice que la importancia relativa es la magnitud o naturaleza de un error u omisión en la información tanto financiera como administrativa, que bien individualmente o en su conjunto, y a la luz de las circunstancias que lo rodean, hacen probable

que el juicio de una persona razonable, que confía en dicha información, se hubiera visto influido en su decisión o afectado como consecuencia de dicho error u omisión.

Es decir, un error u omisión son importantes o deben considerarse significativos si es probable que su divulgación hubiera influido en la opinión de un lector de las cuentas anuales, que hay riesgo en relación a la auditoría en el presente trabajo y esto puede causar un impacto sin precedente en el control de la gestión de cobro del condominio Delta con riesgo inherente la cual puede estar en el alcance de la auditoría con las pruebas necesarias.

### **2.1.3. Cuentas por cobrar**

La definición que se les da a las cuentas por cobrar varía de un autor a otro, siguiendo siempre su criterio y sus principios, existen autores que las definen de la siguiente manera: Colmes (1999) lo precisó como “La cantidad que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no es inmediato”.

Debemos advertir que las cuentas por cobrar están controladas por una cuenta mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro. El registro de cuentas por cobrar es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar las cuentas del libro mayor (Risonne, 2003, p. 89).

#### **2.1.3.1. Clasificación de las cuentas por cobrar**

Brito (1992) señaló que las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen, pueden clasificarse en dos grupos:

Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes y servicios: Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “factura” por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como cuentas por cobrar comerciales o cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyos vencimientos sean mayores que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos es de doce meses.

#### **2.1.3.2. Políticas de cuentas por cobrar**

Bittel (1992) concretó con base a la relación de las políticas de cuentas por cobrar establece que: Es necesario realizar cierto esfuerzo para lograr el cobro de una cuenta que permanezca impagada con posterioridad a la fecha de vencimiento de la misma. La persona que debe entrar en contacto con el cliente dependerá de la política de la organización. El cobro por teléfono puede ser eficaz. El cobrador debería estar bien preparado por adelantado y el enfoque debería ser enérgicamente diplomático. El objetivo es alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago. Si el pago no se recibe cuando se ha prometido, debe efectuarse un seguimiento inmediato.

La cultura de la morosidad se ha desarrollado en los últimos tiempos en muchos sectores, hasta el punto de que pagar tarde se ha convertido en un comportamiento generalizado. Los impagados son un problema que puede poner en peligro la supervivencia de una empresa. A pesar de que en los últimos meses la problemática se ha agudizado, la morosidad no sólo es imputable a causas

oportunas. Así pues, muchas empresas practican técnicas de finanzas operativas, consistentes en prolongar deliberadamente los plazos de pago para forzar la financiación gratuita de sus proveedores (Brachfield, 2009).

“Cuenta es un término usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir los incrementos y disminuciones de naturaleza similar, que corresponden a diferentes rubros integrantes del activo, pasivo, patrimonio, rentas, costos y gastos” (Angueta, 2012).

De este modo, los condóminos conceden a sus arrendatarios una mejor forma de vivir ya que con las alícuotas que son pagadas a tiempo se pueden pagar la seguridad del condominio y los servicios básicos. Los cobros de las alícuotas requieren de unos conocimientos específicos para saber en qué se va a utilizar. Este libro, escrito bajo un enfoque práctico, facilita los conocimientos y herramientas para gestionar de forma integral el riesgo en los cobros. Igualmente relaciona las alternativas de gestión judicial cuando el moroso se niega a llegar a un acuerdo de pagos amistoso.

#### **2.1.4. Cartera vencida**

La cartera vencida se puede definir como la porción del total de los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Por consiguiente, a la cartera vencida lo conforman los clientes que por alguna razón no cumplen con el pago de sus deudas. La cartera vencida está asociada con la presencia de riesgo de crédito, que pueden ser relacionados con la evolución histórica de variables macroeconómicas que caracterizan el ciclo económico (Sagner, 2011).

“La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.” (Villaseñor, 2009)

El estudio de las cartera vencida suele volverse compleja ya que para su análisis se deben tener presente muchos factores que pueden ser los causantes de su incremento. Por dichas razones es de gran relevancia sostener una estricta vigilancia sobre la misma, ya que un incremento sostenido de la cartera vencida impacta negativamente el desarrollo de la economía desde sus procesos productivos, su distribución y consumo al obstaculizarse los flujos de financiamiento.

#### **2.1.4.1. *Gestión de cobros de cartera vencida***

Valls (1999) expuso que “los criterios básicos para conseguir una gestión eficaz en la concesión de crédito a clientes, de manera que pueda conducir al triple objetivo de minimizar las incidencias en los cobros, reducir a sus justos límites los recursos financieros a comprometer en la financiación de las ventas y obtener la mayor rentabilidad posible de tales medios” (p. 620).

Brachfield (2009) señaló que “las empresas han visto cómo se han alargado sus plazos medios de cobro hasta 124 días y se han quintuplicado sus impagos. La mayoría de las empresas que sufren retrasos en los cobros tienen graves problemas financieros derivados de los impagos. Por este motivo hay que facilitar los conocimientos y herramientas para gestionar de forma integral el riesgo de crédito comercial”.

Según Serrano (2012) indicó “cobrar y recaudar, directamente o a través de apoderados cuotas ordinarias y extraordinarias, multas y, en general, cualquier obligación de carácter pecuniario a cargo de los propietarios u ocupantes de



bienes de dominio particular del edificio o conjunto, iniciando oportunamente el cobro judicial de las mismas, sin necesidad de autorización alguna” (p. 84). La potestad reglamentaria es de gran valor para la copropiedad, ya que las obligaciones es deber del administrador conseguir el recaudo de la cartera de la copropiedad, porque al no generar beneficios, esta solo subsiste con su presupuesto.

Los autores nos dan criterios fundamental de procedimientos, conocimientos y herramientas empleados con éxito en la práctica de las empresas, apoyados en sencillos ejemplos numéricos y en consejos y recomendaciones para que la gestión de cobro sea eficiente y eficaz en todos los recursos que podamos emplearlo para llegar a la mejora de recuperación de la cartera vencida optimizando los recursos que se tiene a la mano como materiales, humanos, tecnológicos, etc.

#### **2.1.4.2.        *Etapas de recuperación de cartera***

Según Gestion externa (2016) indicó la gestión de cobro también conocida como recuperación de cartera o cobro de cartera, tiene 4 etapas / fases de cobranza para obligaciones.

- ✓ **Etapa preventiva:** En la fase preventiva se realizan llamadas antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la obligación u obligaciones de un cliente con el objetivo de recordar el pago o la fecha de vencimiento. Esta gestión se desarrolla dentro de las asignaciones de seguimiento y acompañamiento a los nuestros clientes.
- ✓ **Etapa administrativa:** En la fase administrativa tan pronto la obligación presenta desde un día de mora y no superior a 30 días, se inicia un proceso de cobro de las

obligaciones por medio las herramientas de gestión, llamadas, cartas, mensajes de texto, mensajes de voz.

- ✓ **Etapa prejurídica:** Luego de realizar las anteriores etapas y no recibir el pago efectivo de los valores en mora, comprendido a partir del día 31 al día 90 o de acuerdo al nivel de riesgo hasta iniciar el cobro jurídico, se traslada la gestión de cobro o recuperación de cartera al área Jurídica, expertos especializados en la actividad de cobranza persuasiva a causa de no iniciar el cobro jurídico.
- ✓ **Etapa jurídica:** En la etapa o fase jurídica de la gestión de cobro, se procede a iniciar un proceso ejecutivo que facilite y permita la obtención de medidas cautelares, con el objetivo de llegar a la recuperación de las obligaciones pendientes de pago. Esto sin dejar la gestión y labor de cobro prejurídica presionando al deudor con el fin de conseguir un acuerdo negociado que conlleve a la recuperación de la obligación en el menor tiempo posible.

Esta parte es muy importante, ya que se trata del corazón de la tesis y el autor nos recomienda que hay que tener en cuenta las etapas de la recuperación de cartera, debido a que son las técnicas de procedimiento, y los pasos a seguir por cada uno de los periodos, para poder efectivizar la recuperación de la cartera y que se minimicen los riesgos financieros de una entidad.

#### **2.1.4.3.        *Las 3 fases de una cobranza efectiva***

Los procedimientos para realizar una cobranza efectiva deben cumplir con una estrategia anticipada y planificada, deliberadamente fundamentada en una serie de etapas regulares que se ejecutan en secuencia, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es a fin de cuentas, maximizar el cobro y minimizar las cuentas por pagar. (Peipro, 2017, p. 164)

Existen muchas e interesantes técnicas y herramientas para llevar a cabo una cobranza efectiva, pero la realidad es que todas se insertan en un plan básico de acciones que garantiza el éxito. En líneas generales, una cobranza efectiva tiene tres fases:

- ✓ **Fase de diagnóstico:** Es la evaluación general de la situación preliminar a la toma de decisiones o acciones de la cobranza en sí. Durante esta fase la compañía o la empresa contratada a cargo de la labor de cobranza, debe hacer una revisión exhaustiva del historial del cliente, pues cada uno de ellos es único en su relación con la empresa: ¿se trata de un cliente regular, o reciente?, ¿cuáles fueron las condiciones de la transacción que originó la actual relación comercial?, ¿de qué manera ha cancelado sus deudas anteriores?
- ✓ **Fase de Recordatorio:** Corresponde a todos los procesos comunicativos que una gestión de cobranza efectiva debe implicar. La proactividad debe ser la principal virtud de los cobradores, quienes mediante gestión telefónica, cartas de cobranza, o visitas, deben recabar información concerniente a la calidad del servicio o productos suministrados a los clientes, saber si están informados sobre las deudas y compromisos de pago previamente acordados. Estos datos resultan vitales al momento de evaluar las posibilidades de pago de las deudas con miras a la tercera fase, en la que se definirá si estamos ante un proceso de cobranza proactivo o reactivo.
- ✓ **Adopción de medidas decisivas:** En esta fase los gestores y analistas de cobranza se encargan de dimensionar las cuentas por cobrar a los clientes, al tiempo que se evalúan las razones de la morosidad y se barajan las opciones para saldar la deuda que se propondrán. La toma de decisiones por vía legal tiene

igualmente lugar en esta fase, que se considera culminante del proceso de cobranza.

De acuerdo con dos temas que son fases de una cobranza efectiva y etapa de recuperación de cartera, los autores nos dan un enfoque muy relacionado a métodos y mecanismos para los procedimientos de cobro para en correlación de la gestión de cobro efectiva y

### **2.1.5. Definición indicadores**

Maldonado (2001) consideró que los indicadores: Son un elemento estratégico del proceso de la evaluación de la forma de gestión organizacional ya que permite ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretende alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan y dar resultados acertados en la toma de decisiones (p. 205).

Para determinar las causas de las falencias que se encuentran en los estados financieros tenemos que encontrar los indicadores adecuados, eficientes y efectivos para que el condominio pueda exponer a la administración y se presentaran en la parte financiera de la presente tesis con el fin de analizar la materialidad que las cuentas por cobrar que tiene este, en la final de presentar un procedimiento de cobro nuevo y más operativo.

#### **2.1.5.1. *Características y objetivos de los indicadores de gestión***

La Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría de Gestión define a los indicadores así: “Es la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá

indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.”

Maldonado (2001) en su libro Auditoría de Gestión señaló a los indicadores así: “Los indicadores son parámetros de medición que reflejan el comportamiento observado de un fenómeno. Representan medidas sobre aspectos no directamente mensurables, como es el caso de muchas de las actividades y propósitos gubernamentales: salud, bienestar social, educación, desarrollo económico, etc.” (p. 238).

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno de la entidad y que se tenga muy en claro que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional. El objetivo principal de los indicadores de gestión es: medir el cumplimiento de objetivos y metas establecidos. Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso o los resultados del proceso, se han alcanzado.

#### **2.1.6. Flujo de caja**

Según el Consejo Técnico de la Contaduría (2009) expresó que se entiende al flujo de caja como: “Un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Para el efecto debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general que inciden en el efectivo”.

Según el plan contable del libro de Castrillo (2007), indicó que el flujo de caja es:

“El estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Un estado de flujos de efectivo es de tipo financiero y muestra entradas, salidas y cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable, en una forma que concilie los saldos de efectivo inicial y final”.

Como una de las herramientas básicas para toda administración ejecutiva y financiera, que servirá para una oportuna y acertada toma de decisiones.

Según el PGC (2007) comentó, el flujo de caja se analiza mediante el llamado Estado del Flujo de Caja. Provee información sobre los ingresos y salidas de efectivo en un cierto espacio de tiempo. Conocer el flujo de caja de una empresa ayuda a los inversionistas, administradores y acreedores entre otros.

Toda empresa debe considerar como política, la gestión del circulante o efectivo, cuantificar sus reales necesidades, y mantener un control minucioso de sus recursos, a fin de que los mismos sean suficientes para pagar la materia prima o productos que suministró el proveedor en su día, así como para pagar a todos los agentes económicos que hayan intervenido en el proceso productivo, comercial y de gestión.

#### **2.1.6.1. Importancia de flujo de caja**

Según el autor Vélez (1998) expresó la importancia del flujo de caja:

- ✓ Permiten tener una visión de los recursos en efectivo en el corto y largo plazo.  
Esta información es esencial cuando queremos afrontar una oportunidad de inversión o no queremos tener problemas para pagar una obligación que hemos contraído.
- ✓ Este informe permite mejorar el control de las finanzas y eso otorga una importante ventaja al momento de tomar decisiones sobre el rumbo de la empresa,

porque esta “tranquilidad” permite tener una perspectiva más racional de las cosas. Al tener claridad sobre cómo marcha la empresa en el día a día, es posible saber si los resultados obtenidos son los esperados y, de ser negativos, esta información financiera es la clave para identificar la forma de enmendar el rumbo.

- ✓ Se trata de una herramienta que permite detectar los factores que están provocando pérdidas y que obstaculizan el logro de las metas planteadas. De modo que un flujo de caja saludable permite "tener todo bajo control", pues disponemos de una visión macro de las finanzas de la empresa y contamos con información de carácter estratégico que permitirá -por ejemplo- realizar compras a los proveedores de manera inteligente o cumplir con los compromisos dentro de los plazos estipulados, entre otras cosas.
- ✓ Es importante considerar que un flujo de caja negativo significa que los denominados activos corrientes están disminuyendo y, aunque un informe positivo es lo que más nos conviene -porque eso genera confianza en los acreedores o inversores para seguir poniendo más dinero en nuestro proyecto, o para otorgar facilidades al momento de pedir créditos-, ambos estados permiten tomar decisiones sobre el futuro de la empresa.
- ✓ Un informe negativo no es el final del camino, y analizarlo permitirá tomar acciones correctivas a tiempo para mejorar los resultados y presentar -ante terceros- a la empresa como una entidad capaz de enfrentar períodos bajos, siendo más atractiva para instituciones financieras e inversionistas.

Es de suma importancia y su objetivo en el flujo de caja radica en que permite conocer la liquidez de la organización y sobre todo el controlar el movimiento del efectivo para el periodo que se evalúa, como también establecer el nivel mínimo del efectivo para conocer los periodos de déficit o excedente del efectivo.

### **2.1.6.2.            *Objetivo del flujo de caja***

Considerando que Sandoval (2012) indicó: el flujo de caja es una herramienta que permite que el empresario evalúe la empresa mediante la aplicación de los métodos de flujos descontados identificando fuentes de valor agregados y el apalancamiento entre los objetivos que se menciona tenemos:

- ✓ Permite identificar la necesidad mínima de efectivo para fijar políticas de financiamiento.
- ✓ Permite la adecuada toma de decisiones sobre el uso y el destino del efectivo.
- ✓ Permite evaluar el nivel de rentabilidad actual en función del valor de la empresa.

Dentro de los objetivos del estado de flujo de caja es proveer información relevante de las variaciones de los ingresos y egresos de efectivo en el periodo económico en el que incurre. Por otro lado se conoce que el flujo de caja constituye un indicador esencial para conocer cuál es la liquidez de la empresa.

### **2.1.6.3.            *Cómo elaborar un flujo de caja***

Para elaborar un flujo de caja debemos contar con la información sobre los ingresos y egresos de la empresa. Esta información figura en los libros contables y es importante ordenarla de la manera en que ilustra la planilla de cálculo adjunta porque nos permite conocer los saldos del período (generalmente un mes) y proyectar los flujos de caja hacia el futuro. La importancia de elaborar un flujo de caja proyectado es que nos permite, por ejemplo:

- ✓ Anticiparnos a futuros déficit (o falta) de efectivo y, de ese modo, poder tomar la decisión de buscar financiamiento oportunamente.
- ✓ Establecer una base sólida para sustentar el requerimiento de créditos, por ejemplo, al presentarlo dentro de nuestro plan o proyecto de negocios.



- ✓ Si tenemos saldos positivos acumulados en algunos períodos, parte de estos saldos los podemos invertir en el mercado de capitales y así generar una fuente de ingresos adicional al propio del giro del negocio. Este resultado se registra como intereses ganados en una fila de los ingresos. (Sandoval, 2012)

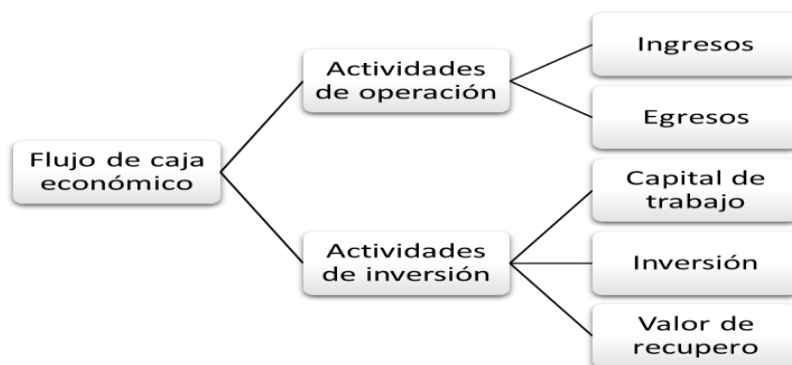
Existen dos clases de flujo de caja y son:

- ✓ Flujo de caja operativo o económico
- ✓ Flujo de caja financiero y para los accionistas

Lo que indica el autor es como elaborar bien un flujo de caja, y que encierra muchas definiciones en lo que abarca la contabilidad general ya que tienen la misma naturaleza con diferentes rubros, esta palabra puede ser cuenta caja, flujo de efectivo y flujo de caja es muy importante para la empresa porque es una fuente de financiamiento y también lo da según el tiempo que tenga el cobro o pago ya sea gastos o costos.

#### 2.1.6.4. *Flujo de caja operativo*

Son aquellos ingresos y egresos propios de la actividad económica de la empresa, el cual para su cálculo no incluye los ingresos y egresos de efectivos que estén vinculados al financiamiento, ni deudas con terceros, lo que nos quiere decir, que la empresa solventa su flujo operativo con sus recursos propios.



**Figura 1:** Tipo de flujo de caja operativo  
*Adaptado de:* Gómez (2011)

### 2.1.6.5. *Flujo de caja financiero y para el accionista*

Damodaran (2017) mostró que los flujos de capitales de inversiones y financiamiento sin descontar los impuestos, en comparación con el flujo de caja operativo, aquí si se debe de incluir los ingresos y egresos vinculados al financiamiento por terceros o accionista mostrando la liquidez de las actividades de la empresa en el periodo que incurre. Calcular el flujo de caja libre para el accionista (FCFE, por sus siglas en inglés) te proporciona una medida de la capacidad de una empresa para pagar dividendos a sus accionistas, cubrir la deuda adicional y hacer más inversiones en el negocio (p. 622).



**Figura 2:** Tipo de flujo de caja financiero para accionistas  
*Adaptado de:* Gómez (2011)

El autor dice que FCFE representa el efectivo utilizable para los directivos de la organización después de tomar en cuenta los gastos operativos, los impuestos, los pagos de deuda y los desembolsos necesarios para sostener la producción, puede proporcionar fortaleza o la debilidad de una empresa y su capacidad para generar ganancias sostenibles. Para calcular se tiene que examinar varias cuentas en el balance general para evaluar el flujo de caja.

#### **2.1.6.6. Métodos para elaborar el flujo de caja**

Esto se produce debido a la base de reconocimiento y preparación de la información financiera, obteniéndose el resultado del ejercicio en la oportunidad del devengo, la empresa puede elaborar reportes financieros desarrollados sobre la base del percibido, a este reporte se le denomina flujo de caja, y para ello podemos utilizar los siguientes métodos. (Hirache, 2013, p. 6)

- ✓ **Método de entrada y salida de efectivo:** Es aquel que se debe de identificar las entradas de efectivo y las salidas del mismo que se han generado por las actividades operacionales de la empresa y aquellas no operacionales; lo que permite identificar si el aumento de la liquidez son financiado por recursos propios o ajenos.
- ✓ **Método del estado de situación financiera proyectado:** El flujo de caja se elabora sobre la comparación entre un estado de situación financiera del año actual y otro pronosticado para el periodo siguiente.
- ✓ **Método del estado de resultado proyectado:** Consiste en determinar el flujo de caja respecto de un estado de resultados estimados, agregando o disminuyendo las utilidades de aquellas partidas que afectando la caja y que se traten de ventas o gastos como son: depreciación, amortización, las inversiones en activo fijo o en capital de trabajo, dividendos préstamos y aportes de capital, entre otros.
- ✓ **Mínimos cuadrados en el flujo de caja:** Este método de mínimos cuadrados, es aquel método que se utiliza para proyectar las ventas de futuros periodos basándose en periodos posteriores o ventas históricas; y debe de ser ajustado en caso que existan factores que cambien las condiciones como son: políticas, económicas, entre otros.

Las empresas obtiene sus utilidades al cierre del ejercicio económico, lo que en ocasiones los resultados obtenidos no reflejan la misma cuantía en la partida de efectivo-caja, lo que en ocasiones no cuentan son efectivo para afrontar sus obligaciones operativas y financieras, indistintamente de haber obtenido utilidades.

#### **2.1.7. Liquidez**

Rubio (2017) explicó “Este informe se centra en la liquidez inmediata, que se obtiene determinando el porcentaje que suponen los fondos líquidos (dinero disponible en caja y bancos, así como otras inversiones financieras temporales con un alto grado de liquidez) con relación a las obligaciones presupuestarias y extrapresupuestarias pendientes de pago (minoradas por el volumen de pagos pendientes de aplicación)” (p. 16).

La liquidez y la solvencia son indicadores que miden las relaciones entre los recursos disponibles con las obligaciones de pago comprometidas. Por ello lo deseable es que el valor de estos indicadores sea positivo y superior a la unidad. Un valor muy bajo es peligroso pues puede conllevar problemas al tener que realizar los pagos. Por otra parte un valor muy alto implica tener efectivo en exceso lo cual es también dañino para la entidad pues puede desencadenar finalmente en exceso de capital de trabajo.

#### **2.1.8. Administración financiera**

Navarro (2003) apuntó “la administración financiera es el área de la administración que se centra en decisiones de inversión, manejo del dinero, fuentes de financiamiento, administración de activos, control de costos y maximización de utilidades/ beneficios” (p. 13). Abarca tres aspectos importantes de los recursos financieros:

- ✓ **Rentabilidad:** Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional (ganancia/utilidad) sobre la inversión o esfuerzo realizado.
- ✓ **Liquidez:** Es mantener un balance entre las inversiones de corto, mediano y largo plazo y la disponibilidad de recursos para cumplir con los compromisos financieros inmediatos de la organización.
- ✓ **Control de Riesgos:** Riesgo es todo aquello que tiene una probabilidad de ocurrencia (puede o no ocurrir) y que al ocurrir puede limitar/afectar (ligeramente, moderadamente o severamente) el alcance de los objetivos financieros y afectar negativamente el valor de los recursos financieros de una organización.

Cabe acotar que con una buena administración y los recursos financieros, el condominio no se vería afectado en su rentabilidad y se mitigaría el riesgo latente que incurre en la entidad con los saldos en rojo, por la falta de cobro de las alcúotas vencidas.

### **2.1.9. Control Interno**

“El control interno comprende un plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a la políticas prescritas por la organización” (Fonceca, 2011, p. 15)

Dividió el control interno en dos componentes: control interno administrativo y control interno contable.

### **2.1.9.1. Control interno administrativo**

Incluye, pero no se limita a, el plan de la organización, procedimientos y los registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por partes de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

### **2.1.9.2. Control interno contable**

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:

- ✓ Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.
- ✓ Las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptada o cualquier otro criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la accountability por los activos.
- ✓ El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración.
- ✓ La accountability registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualquier diferencia.

Esta fue la definición clásica que perduro hasta los años 90. Tuvo amplia aceptación y difusión, con los matices propios de cada aplicación. Sin embargo,

generaba confusión debido principalmente a la limitación existente en su alcance (nivel operacional, centrado solamente en la función contable), lo que dejaba por fuera muchos elementos.

Según Mantilla (2013) expresó que el control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

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

#### **2.1.9.3. Componentes del control interno**

Según el autor Bravo (1997) indicó que control interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- ✓ Confiabilidad de la información
- ✓ Eficiencia y eficacia de las operaciones
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- ✓ Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

#### **2.1.9.4. Ambiente interno de control**

La estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente interno de control, que es la actitud de una compañía frente a los procesos de

auditoria y los controles en el interior de la empresa. Existen varios elementos que debe tener un ambiente interno de control: la filosofía de la administración frente a la gestión de riesgo, el nivel de apetito al riesgo, un directorio comprometido, la integridad y los valores éticos, una estructura organizacional sólida y una adecuada asignación de funciones. Incluso los sistemas mejor diseñados para gestionar el riesgo pueden fallar cuando la organización no cuenta con políticas estructuradas que establezcan directrices claras.

#### **2.1.9.5.        *Evaluación de riesgo***

Entre los componentes del control interno de una empresa se encuentra la evaluación de riesgo. Esta consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal. Con el fin de completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio. Esto se puede hacer a través de diagramas de flujo y de la descripción minuciosa, uno a uno, de los procesos de la empresa.

#### **2.1.9.6.        *Información y comunicación***

La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos. La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía.



### **2.1.9.7.        *Monitoreo***

Dentro de los componentes del control interno de una empresa está el monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. Un monitoreo apropiado pone a prueba las actividades y los procesos de control existentes para hacerles seguimiento a los cambios del negocio. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esa manera los miembros de la compañía pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo.

### **2.1.9.8.        *Control de las actividades***

Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento. Una buena manera de controlar los riesgos en su empresa es a través de indicadores clave de riesgo.

Los autores citaron estas definiciones que fue publicado por el AICPA en el año 1949, como el concepto más adecuado para comprender cuál es la visión del control interno en las organizaciones, y su aplicación referente al trabajo de investigación, mediante el cual se debe implantar un conveniente método de control interno contable, libros, registros y cuentas que expresen las transacciones efectuadas por el departamento de cobranza del Condominio Delta.

### 2.1.10. Manual de políticas y procedimientos

Según el autor Álvarez (2006) detalló que “un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como se hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta)” (p. 24).

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- ✓ Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- ✓ Auxilian en la inducción al puesto.
- ✓ Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- ✓ Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- ✓ Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- ✓ Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- ✓ Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- ✓ Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- ✓ Son guías del trabajo a ejecutar.

### **2.1.10.1. Tipos de manuales**

Un manual no es más que una herramienta escrita por medio de la cual se organiza una información determinada para un fin determinado, es decir, que la información comprendida en el manual representa una utilidad para todos aquellos que lo crean. Siendo necesario que en este el contenido se presente de forma organizada, es decir, este debe de seguir un orden coherente, para que todos aquellos a quienes va dirigido puedan comprender la información con total fluidez (Alvarez, 2006, p. 27).

Desde otro aspecto, es necesario que este cumpla una serie de parámetros como son el lenguaje sencillo, la distribución del contenido en artículos y capítulos, como también en secciones. El manual corresponde a un conjunto de directrices que se establecen para amoldar o condicionar una conducta en específico.

Los manuales se clasifican en manuales:

- ✓ Organización
- ✓ Departamental
- ✓ Política
- ✓ Procedimientos
- ✓ Técnicas
- ✓ Bienvenida
- ✓ Puesto
- ✓ Múltiple
- ✓ Finanzas
- ✓ Sistema
- ✓ Calidad

### **2.1.10.2.      *Elaboración***

Para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

Definir el contenido:

- ✓ Introducción.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Áreas de aplicación.
- ✓ Responsables.
- ✓ Políticas.
- ✓ Descripción de las operaciones.
- ✓ Formatos.
- ✓ Diagramas de flujo.
- ✓ Terminología.

Recopilación de información.

Estudio preliminar de las áreas.

Elaboración de inventario de procedimientos.

Integración de la información.

Análisis de la información.

Graficar los procedimientos.

Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.

Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

- ✓ Las fuentes de información más comunes son:

Archivos de la empresa.

Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

- ✓ Los métodos para compilar la información son:

Encuestas.

Investigación documental.

Observación directa.

### **2.1.10.3.      *Recomendaciones generales de presentación***

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar:

- ✓ Logotipo.
- ✓ Nombre de la empresa.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración.
- ✓ Responsables de la revisión y autorización.
- ✓ Índice con la relación de capítulos que forman el manual.
- ✓ Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.
- ✓ Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño carta u oficio.
- ✓ Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- ✓ Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

### **2.1.10.4.      *Revisión, aprobación, distribución e implantación***

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

El responsable de cada área de la empresa debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que deben tenerlo. Para implantar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades.

### **2.1.10.5.      *Actualización***

Es necesario mantener los manuales permanentemente actualizados. Mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la operación.

En este epígrafe se puede acotar que el autor nos aclara la importancia de implementar un manual de políticas y procedimiento en el trabajo de investigación, con base a su experiencia y el conocimientos de los que son los manuales, las políticas y los procedimientos la manera de conformarlos y llevarlo a la practica con la elaboración indicando su actualización para obtener un sistema documentado útil que coadyuve a los logros de los objetivos del Condominio.

#### **2.1.11. Flujograma**

Anaya (2007) citó que “El flujograma también es conocido como diagrama de flujo y en este sentido, representa de manera gráfica de un proceso que puede responder a diferentes ámbitos: programación informática, procesos dentro de una industria, psicología de la cognición o el conocimiento, economía, entre otros” (p. 122). Es importante por otra parte, evaluar la exactitud o eficacia del diagrama de flujo, poniéndole a revisión de una persona externa al negocio o proceso para que lo evalúe en cuanta calidad de la información, para asegurarnos que el flujograma describe el proceso de manera eficaz.

##### **2.1.11.1. *Importancia del flujograma***

Anaya (2007) se refirió a la importancia y objetivo de un flujograma, se lo podría resumir en los siguientes puntos:

- ✓ Evaluar los recursos y capacidades requeridas en los diferentes eslabones de la cadena logística, en función der las necesidades del flujo de productos o procesos.
- ✓ Detectar anomalías tales como: cuellos de botella, transferencias innecesarias en cualquier circunstancia que induzca a pensar en la conveniencia de modificar el flujo físico del procedimiento.
- ✓ Evaluar la responsabilidad que cada punto tiene relación al servicio ofrecido por la empresa.

- ✓ Calcular la capacidad de reacción frente al mercado, (Lead-time acumulado).
- ✓ Facilitar el análisis del coste de distribución.

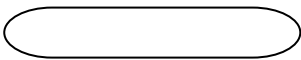
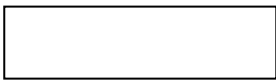
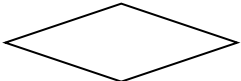



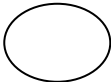
En definitiva, el flujograma es un punto de referencia para una pluralidad de estudios, tanto a efecto de análisis como de diagnóstico de las actividades de la empresa.

#### **2.1.11.2. Simbología**

Al diseñar los procesos con símbolos, es esencial entender su significado. Por eso es muy importante que dominen totalmente el significado de los símbolos de diagrama de flujo de procesos. Son 23 símbolos los más usados, principales los símbolos de un diagrama de flujo de procesos. Con estos símbolos, usted estará preparado para mapear los procesos e interpretar los diagramas de flujo.

A continuación, se mostrará varios diseños de formas con el respectivo significado de estos símbolos en el diagrama de flujo del proceso, que va a ser utilizado en el trabajo de investigación, que ayudará a entender los procedimientos, funciones y responsabilidades que se realicen en el manual de la propuesta.

**Tabla 2:***Simbología de flujograma de procesos*

<b>Símbolo</b>	<b>Resultado predominante</b>
	✓ Indica el inicio o el fin de un proceso
	✓ Indica cada actividad que necesita ser ejecutada
	✓ Indica un punto de toma de decisión
	✓ Indica la dirección del flujo
	✓ Indica los documentos utilizados en el proceso
	✓ Indica una espera
	✓ Indica que el flujo grama continua a partir de ese punto en otro círculo, con la misma letra o número, que aparece en su interior

*Tomado de:* Anaya (2007)

El autor resalta lo importante que es un diagrama de flujos para los procesos y su implementación en el manual de políticas y procedimientos para la gestión de cobros del Condominio Delta, es imprescindible la utilización de una herramienta informática que ayudará en graficar los procedimientos desde el principio hasta el final, el cual será interpretado mediante símbolos.

## **2.2. Marco referencial**

Paredes (2012) manifestó en la recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa lavandería y tintorería Lavaclassic en la ciudad de Pelileo. Facultad de Ciencias y Administrativas Universidad Técnica de Ambato. El escritor en sus objetivos primordiales indica que debe alcanzar gestiones, reglamentos



determinados para ejecutar la gestión de cobro de forma eficiente, eficaz y oportuna de esta manera mejorar el departamento de cobro, el otorgamiento de plazos cortos en los cobros y mantener una cartera sana y balanceada en razón de minimizar riesgos de los recursos.

El investigador, indican que es muy importante gestionar los cobros con énfasis en temas de atención al cliente, que se cumplan los reglamentos en base a las leyes y aplicación para la ejecución en el cumplimiento de la cartera vencida. Lavandería y tintorería Lavaclassic en la ciudad de Pelileo, no cuenta con manuales e instructivos que indiquen los procedimientos a ejecutar en el mismo.

Malave (2016) escribió sobre el impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida de Euroinstruments. Tesis elaborada para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Asume como proyecto la determinación de cómo impactan financieramente las habilidades y procedimientos de créditos y cobranzas en el incremento de la cartera vencida, ya que mantiene problemas en la concesión de créditos por la falta de políticas fuertes, por lo que se realizó un estudio para implementar nuevas políticas y procedimientos para gestionar una mejor cobranza.

Ayuda al presente trabajo como evidenciar que la empresa el grave inconveniente de cartera vencida, al no emplear los procedimientos y políticas, por cuanto antes no se han cumplido los pasos para dar crédito a clientes para lo cual se propone a una persona supervisar el trabajo y se responsabilice por el desempeño de políticas establecidas en el manual.

Pirir (2011) citó sobre la auditoría operacional al departamento de créditos y cobros de una empresa comercializadora de llantas. Tesis elaborada para obtener el

título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría perfecciona que es necesario tener objetivos para dar a conocer la metodología general para la realización de una auditoría operativa y la aplicación de ésta en un caso práctico.

En los estudios ejecutados por los autores de esta exploración se hallaron diferentes responsabilidades elaborados sobre auditoría y gestión de cobro en la cartera vencida como por ejemplo, auditoría de gestión, auditoría operativa, etc., se utiliza una metodología teóricas, lo cual sirve de guía a los investigadores para la aplicación de instrumentos y técnicas que se utilizan en la recolección de la información y posterior a la interpretación y análisis de los resultados, esto se da en función de las alícuotas, lo cuales servirán de sustento para el informe final y dar las conclusiones y recomendaciones.

### **2.3. Marco legal**

#### **2.3.1. Normas internacionales de contabilidad (NIC)**

Las normas internacionales de contabilidad del sector público, proyectos de norma, documentos de consulta, guías prácticas de recomendaciones y otras publicaciones del IPSASB (Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N° 002-2018-EF/30) (Contabilidad, 2018, p. 138)

#### **2.3.2. Norma internacional de contabilidad n° 1 (NIC 1)**

##### **Presentación de estados financieros**

##### **Objetivo**

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que

los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

### **Alcance**

Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (NIC, 2006, p. 6).

### **2.3.3. Norma internacional de contabilidad 39**

#### **Instrumentos Financieros: Presentación**

##### **Objetivo**

Los principios de esta norma complementan los principios de reconocimiento y medición de los activos financieros y pasivos financieros, de la NIIF 9 Instrumentos Financieros y a la información a revelar sobre ellos en la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar (NIC, 2014, p. 1).

El objetivo de esta norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de

patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos; y en las circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros.

**NIIF:** Para que una empresa reconozca unas cuentas por cobrar de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 11 de NIIF este instrumento deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Los rendimientos para la entidad sobre los instrumentos pueden ser un importe fijo de estos sujetos a una tasa fija, una tasa variable o alguna combinación de los mismos.
- ✓ No contiene cláusulas contractuales que pudieran provocar que el tenedor (la entidad) pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores.
- ✓ Las cláusulas contractuales que permiten al emisor (cliente) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (la entidad) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento, no están condicionados a sucesos futuros.
- ✓ No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de la tasa variable y para la cláusula de reembolso.
- ✓ Una vez que la entidad cumple con las condiciones antes expuestas, se procederá a su reconocimiento inicial según NIIF para Pymes.

Para que una empresa pueda registrar unas cuentas por cobrar en sus estados financieros, deberá considerar la siguiente normativa. “La entidad reconocerá una cuenta por cobrar (activo financiero) en su balance cuando y solo cuando dicha

entidad se convierte en parte del contrato y como consecuencia de ello, tiene el derecho legal a recibir efectivo.

NIIF 1. Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera

NIIF 2. Pagos basados en acciones

NIIF 3. Combinaciones de negocios

NIIF 4. Contratos de seguro

NIIF 5. Activos no corrientes mantenidos para la venta y actividades interrumpidas

NIIF 6. Exploración y evaluación de activos minerales

NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar

NIIF 8. Segmento de operación

NIIF 9. Instrumentos financieros

NIIF 10. Estados financieros consolidados

NIIF 11. Acuerdos conjuntos

NIIF 12. Información a revelar sobre otros participantes en otras entidades

NIIF 13. Medición de valor razonable

### **2.3.4. Norma internacional de información financiera 9**

#### **Instrumentos financieros**

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivo financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

#### **Alcance**

Una entidad aplicará esta NIIF a todas las partidas dentro del alcance de la NIC 39: instrumentos financieros: reconocimiento y medición (NIIF, 2017, p. 1).

### **2.3.5. Norma internacionales de información financiera C-3 Niif**

El objetivo de esta norma de información financiera (NIF) es establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar en los estados financieros de una entidad económica. La NIF C-3 fue aprobada por unanimidad por el Consejo Emisor del CINIF en noviembre de 2013 y entra en vigor para ejercicios que se inicien a partir del 1º de enero de 2018. Se permite su aplicación anticipada a partir del 1º de enero de 2016, siempre y cuando se haga junto con la aplicación de la NIIF 9, Instrumentos de financiamiento por cobrar (NIF, 2017, p. 2).

### **2.3.6. Normas de auditoría generalmente aceptadas**

Son los principios fundamentales, manuales y procedimientos que regulan el ejercicio de la auditoría y que ayudan a los auditores a desempeñar con sus

compromisos profesionales durante todo el proceso de auditoría de estados financieros, incluye las desplazamientos competitivos como lo son la aptitud y la firmeza porque los enmarca a los requisitos que tiene el informe y la evidencia. Estas dan origen en los Boletines, emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (Norteamérica, 1948).

### **2.3.6.1. Clasificación de las NAGA'S**

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA (American Institute Of Certified Public Accountants) han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas NAGA, que se dividen en tres grupos:

#### **✓ Normas generales**

Entrenamiento y capacidad profesional

Independencia

Cuidado o esmero profesional.

#### **✓ Normas de ejecución del trabajo**

Planeamiento y supervisión

Estudio y evaluación del control interno

Evidencia suficiente y competente

#### **✓ Normas de información o preparación del informe**

Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Consistencia

Revelación suficiente

Opinión del auditor

En el epígrafe el autor considera que las NAGAS son principios fundamentales, para un manual de políticas por que ayudan al auditor a guiarse en la planificación, ejecución y comunicación de la auditoría, pues fija compromisos profesionales entre el auditor y la empresa donde se está haciendo la auditoría; para emitir un informe con consistencia, evidencia y revelación suficiente y que la opinión este acorde con los hallazgos.

### **2.3.7. Normas internacional de auditoría internas (NIAS)**

Las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna tiene 42 consejos para la práctica, en éstos se explica en forma detalla la aplicación de cada una de las normas. De igual forma se tienen dos declaraciones de posición que son: el rol de la auditoría interna en relacion con la gestion de riesgo para toda la empresa y alternativas de obtención de recursos para la función de la auditoría interna. Las normas se actualizaron en octubre del 2008 y entraron en vigencia desde el 1 de enero del 2009 a nivel mundial The Institute of Internal Auditors (Auditors, 2014, p. 48).

### **2.3.8. Provisión de cuentas por cobrar**

Según la L.O.R.T.I.: las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuado en cada ejercicio impositivo serán a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos.

Las NIIF ofrecen una guía para determinar la provisión, indicando que debe reconocerse una provisión cuando se den las siguientes condiciones:

- ✓ La empresa tiene una obligación presente como resultado de un suceso parado;



- ✓ Es probable que la empresa tenga que desprenderse de recurso que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación; y,
- ✓ Puede hacerse una estimación fiable del monto de la obligación.

Si no se cumple las tres condiciones anteriores expuestas, una entidad no debe reconocer una provisión por cuentas por cobrar. Es muy importante provisionar las cuentas para no incurrir en un incremento de la cartera, y su riesgo incrementa para la entidad auditada, las obligaciones a terceros también incrementa dando como resultado la iliquidez.

#### **2.4. Marco conceptual**

**Insulae:** Las Insulae eran las viviendas colectivas, normalmente en régimen de alquiler, de varios pisos en el periodo tardo republicano e imperial romano. Eran utilizadas por los ciudadanos de clase baja y media (la plebe) que no podían permitirse tener viviendas particulares (domus y villas). En la parte inferior se instalaban tiendas y talleres. Las insulae se construían de ladrillo y argamasa (Gamarra, 2007, p. 59).

**Auditoria operativa.-** No es una auditoría distinta caracterizada por programas y técnicas especiales, sino más bien una actitud mental del auditor (Madariaga, 2004, p. 18).

**Examen especial.-** El examen especial es una auditoría de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables. Puede incluir también una combinación de objetivos

financieros, operativos y de cumplimiento o, restringirse sólo a uno de ellos, dentro de un área o asunto específico (Alvarado, 2016, p. 98).

**LAC.-** La Ley 22/2015 de 20 de julio de Auditoría de Cuentas en Barcelona, España (la nueva ley auditoría), la Ley de Auditoría de cuentas establece lo que es una auditoría de cuentas de forma clara y las conclusiones de los auditores no pueden ser muy diferentes unas de otras, es decir, el hecho de contratar un auditor u otro no debería variar el contenido final del informe de auditoría en su revisión de auditoría de cuentas (Bermúdez, 2015, p. 156).

**El Instituto de auditores internos (IIA):** Es una asociación de profesionales de todo el mundo con más de 185.000 integrantes a través de más de 170 países y territorios. Como líder mundial de recursos de información y orientación acerca de la profesión de auditoría interna, el IIA establece el punto de referencia para la forma en que se practica la auditoría interna en todo el mundo. Los recursos y herramientas de esta página web se crearon para apoyar el desarrollo profesional continuo para los profesionales de auditoría interna de todo el mundo (The Institute Of Internal Auditors) (TIOIU, 2018, p. 82).

**Responsabilidad de la auditoría.-** La NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, de planificar la auditoría de estados financieros. Esta NIA está redactada en el contexto de auditorías recurrentes. Las consideraciones adicionales en un encargo de auditoría inicial figuran separadamente. Con el objetivo del auditor es planificar la auditoría con el fin de que sea realizada de manera eficaz (Mantilla, 2002, p. 215).

**Prospectiva de la auditoría.-** La auditoría se proyecta como un campo de estudio que es asimilado por todas las disciplinas científicas y técnicas. En la actualidad la

preocupación por la calidad y la optimización de procesos en aras del mejoramiento continuo hace que la sociedad y las organizaciones requieran de la verificación y garantía respecto a diversos objetos de estudio, cada vez más especializados y detallados. (Montillas, 2005, p. 15)

**Propiedad horizontal.-** Es el derecho que se ejerce sobre uno o más pisos, viviendas o locales de un edificio, que han sido adquiridos por distintos propietarios en forma separada pero que tienen ciertos derechos y obligaciones en común sin nadie ser el dueño del edificio en su totalidad (LRLPH, 2012, p. 16)

**Condominio:** El conjunto de bienes privativos, con las áreas, instalaciones y bienes de uso común, que hacen posible su aprovechamiento por un grupo de titulares, se denomina "unidad condominal". El conjunto de bienes cuyo aprovechamiento y libre disposición corresponde a un condominio, se denomina "unidad privativa" (Jurídica, 2014, p. 67).

## 2.5. Operacionalización de las variables

### 2.5.1. Variable independiente: Gestión de cobro de la cartera vencida

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Exponen los criterios básicos para conseguir una gestión eficaz en la concesión de crédito a clientes, de manera que pueda conducir al triple objetivo de minimizar las incidencias en los cobros, reducir a sus justos límites los recursos financieros a comprometer en la financiación de las ventas y obtener la mayor rentabilidad posible de tales medios. (Valls, 1999, p. 602)	a).Etapa preventiva	% de procesos comunicativos para la gestión de cobro	¿Conoce usted si se realizan cobros preventivos antes del vencimiento de la alícuota?	Encuesta
	b).Etapa administrativa	% de análisis de desviación a la gestión de cobro de la cartera vencida.	¿Considera usted que la falta de control sobre los cobros en efectivo aumenta la cartera vencida?	Encuesta
			¿Considera usted que el condominio debe mantener sistematizada la cobranza?	
	c).Etapa prejurídica	% de mecanismos y herramientas para el proceso de recuperación de cartera vencida	¿Cree usted que el condominio Delta debe incrementar más alternativas de cobros?	Encuesta
¿A su opinión se realizan seguimientos adecuados a la gestión de cobros donde se detallen informes mensuales?				
d).Etapa jurídica	% de medidas por vía legal a la gestión de cobros	¿A su opinión existen políticas crediticias que ayuden a la recuperación de cartera?	Encuesta	

### 2.5.2. Variable dependiente: Flujo de caja

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>Plan General; Contable (2007) en interpretó que “El flujo de caja se analiza mediante el llamado Estado del Flujo de Caja. Provee información sobre los ingresos y salidas de efectivo en un cierto espacio de tiempo. Conocer el flujo de caja de una empresa ayuda a los inversionistas, administradores y acreedores entre otros” (p. 208)</p>	Ingresos en efectivo recibidos de clientes	% de cumplimiento de cobro de alícuotas	¿Considera usted que la falta de cobro en la cartera vencida influye en el flujo de caja?	Encuesta
		% cumplimiento de cobros a la cuentas por cobrar	<p>¿Según su criterio a que se debe que no se cumplan con las metas y objetivos propuestos en base al flujo de caja?</p> <p>¿Considera usted que la falta de gestión de la cartera vencida heredada de la administración aumente la morosidad?</p>	
	Egresos en efectivo efectuados por pagos	% cumplimiento de salida de efectivo	¿Considera usted que la falta de cobros de alícuotas afecta a las cuentas por pagar e incide en el flujo de caja que tiene el condominio Delta?	Encuesta
		% cumplimiento de obligaciones	¿Considera usted que la falta de cobro en la cartera vencida influye en el flujo de caja?	

### 2.6. Conclusión

En esta parte de la investigación, se hace referencia a la parte del marco teórico, conceptual y legal tomado de los conceptos propios obtenidos mediante libros, revistas y textos relacionados sobre la fundamentación de la auditoría, definición, alcance, importancia, objetivo, etapas y clasificación, tener claro conocimiento de la importancia de la auditoría como actividad profesional, comprendiendo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas que las regulan. Donde los autores de los

textos nos permiten establecer los requisitos necesarios para aplicarlas en cada una de las áreas que existen dificultades.

Se determinó que es importante la teoría de las definiciones de la auditoría operativa, la importancia de los objetivos de la información disponible y la utilización de recursos humanos y físico del Condominio o un segmento de la misma para que pueda ser auditada. Ayudará a incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas, mejorando los métodos operativos en la gestión de cobro, si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.

Se pudo observar que el estudio se centra en las cuentas por cobrar, por ser un instrumento fundamental de la mercadotecnia, su objetivo primordial es registrar todas operaciones adeudadas por los condóminos, la gestión de cobro no solo se basa en cobrarlas con prontitud, si no las alternativas de costo-beneficio. Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente, es por este motivo que hay algunos métodos para la cobranza parcial o total de las cuentas a las que se les ha constituido provisiones para incobrabilidad.

El análisis de la cartera vencida es muy compleja, por la recuperación de cartera, si fuera el caso de su situación momentánea de impago, buscar que la gestión eficiente y además eficaz, haciendo más con menos y lograr los objetivos que se plantean respectivamente dando alternativas de solución a los problemas. El flujo de caja, permite identificar la necesidad mínima de efectivo para fijar políticas de financiamiento, la adecuada toma de decisiones sobre el uso y el destino del efectivo y evalúa el nivel de rentabilidad actual en función del valor del Condominio, por estos motivos es conveniente una auditoria operativa, para mitigar los riesgos operativos en las actividades contables.

## **Capítulo III**

### **3. Marco metodológico**

La elaboración de esta investigación, ha revisado y analizado el material bibliográfico que tiene que ver con este tema de estudio, se ha escogido el enfoque teórico, que determina los objetivos expuestos en el contenido del texto, que guardan relación con esta investigación, y que aportan a los antecedentes investigativos que a continuación se detallan.

#### **3.1. Modalidad básica de la investigación**

El presente trabajo de investigación, consiste en la aplicación de metodologías para conocer los procesos y de este modo plantear una solución a lo que se ha investigado ayudado en fuentes de información: mediante la investigación de campo y de tipo de investigación documental.

##### **3.1.1. Bibliográfica**

Según el autor De la Torre (2008) detalló de cómo, consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información (p. 6).

El presente trabajo bibliográfico constituye una excelente introducción a todos los tipos de investigación, esto parte que para la elaboración de la búsqueda se utilizará en el contenido de libros tanto físicos como digitales, revistas electrónicas, documentos web, citas electrónicas, referencias, hipótesis, información contenida en páginas digitales.

### **3.1.2. Campo**

Según Muñoz (2003) expresó que la “Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.”

En la investigación las autoras desarrollan una combinación de métodos de observación para obtener información primaria de las instalaciones del condominio Delta. Cuando los investigadores hablan sobre estar en “el campo” están hablando de estar en el lugar de los hechos y participar en la vida cotidiana de las personas que están estudiando, cuando recopilan datos: participan, observan, generalmente entrevistan a algunas de las personas que observan y normalmente analizan documentos o algunos objetos relacionados con el estudio.

### **3.2. Tipos de investigación**

Según Rodríguez (2005) especificó que es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando. Se trata de una herramienta vital para el avance científico, porque permite comprobar o descartar hipótesis con parámetros fiables, de manera sostenida en el tiempo, y con objetivos claros. De esta manera se garantiza que las contribuciones al campo del conocimiento investigado puedan ser comprobadas y replicadas.

Entre las técnicas más utilizadas y conocidas se encuentran:

- ✓ La investigación documental
- ✓ La investigación descriptiva



- ✓ La investigación de campo

El trabajo de investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación.

### **3.2.1. Investigación documental**

Según Rodríguez (2005) mencionó que “es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. A comparación de otros métodos, la investigación documental no es tan popular debido a que las estadísticas y cuantificación están consideradas como formas más seguras para el análisis de datos”.

#### **3.2.1.1. *Ventajas de la investigación documental***

Entre las ventajas más importantes de la investigación documental se encuentran:

- ✓ Te permite ahorrar recursos como tiempo y dinero.
- ✓ Aumenta los conocimientos y la capacidad de memorizar.
- ✓ Es fácil recolectar la información que se necesita.
- ✓ Permite organizar y distribuir las ideas.
- ✓ Es posible realizar una base de datos donde se recolecten las fuentes de información.
- ✓ Es posible verificar las conclusiones obtenidas en la investigación.

Por último, te recomiendo conocer otros tipos de métodos de investigación para que puedas aplicar en tu próximo proyecto.

La investigación de carácter documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores. Los materiales de consulta suelen ser las fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas y algunos medios magnéticos.

### **3.2.2. Investigación descriptiva**

Según Van Dalen y Meyer (2006) reveló que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

#### **3.2.2.1. Etapas:**

- ✓ Examinan las características del problema escogido.
- ✓ Lo definen y formulan sus hipótesis.
- ✓ Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
- ✓ Eligen los temas y las fuentes apropiados.
- ✓ Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.
- ✓ Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.

- ✓ Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- ✓ Realizan observaciones objetivas y exactas.
- ✓ Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

Este método es más utilizado por tener un aspecto más característico, detallado, distintivo, y de selección de las ideas elaboradas para las clases de dicho objeto, acentuando ampliamente la existencia de las causas que ocasionan los problemas y la generación de posibles soluciones.

### **3.2.3. Investigación de campo**

Según Salkin (1999) mostró que es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Cuando los investigadores hablan sobre estar en “el campo” están hablando de estar en el lugar de los hechos y participar en la vida cotidiana de las personas que están estudiando. La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio (p. 24).

Entre las herramientas de apoyo para este tipo de investigación se encuentran:

- ✓ El cuestionario.
- ✓ La entrevista.
- ✓ La encuesta.
- ✓ La observación.

El trabajo de investigación, ha sido elaborado por las autoras con el método de recopilación y tratamiento de información conjunta con la investigación documental

y de campo, con base a profundizar el estudio del tema propuesto de este modo cubrir todos los espacios de exploración, aplicando ambos métodos se pueden consolidar los resultados obtenidos. Se inicia con el análisis teórico y una vez estudiado esté, se procede a desarrollar la comprobación de verificación en el campo, se complementan los resultados en la comparación y queda realizada la combinación de investigación.

### 3.3. Fuentes de investigación

Reza (1997) indicó que, una fuente de información es el lugar de donde se obtienen datos o información que habrá de ocuparse como parte del trabajo de investigación. Así una fuente de información es un libro, una revista, un periódico, un programa de televisión o radio, o también puede serlo en específico, un cuadro estadístico o una gráfica. Cada una de estas fuentes de información, como es de suponerse, tiene una función o importancia propia; de momento solo se tratara de identificar cada una de estas, más adelante, como ya también se hizo en el proyecto de investigación, se presenciaron más datos sobre esto hay algunos tipos: (p. 263) .

- ✓ **El cuestionario.-** Es el documento en el cual se recopila la información por medio de preguntas concretas (abiertas o cerradas) con el propósito de conocer una opinión.
- ✓ **La observación.-** Ayuda a realizar el planteamiento adecuado de la problemática a estudiar. Adicionalmente, entre muchas otras ventajas, permite hacer una formulación global de la investigación, incluyendo sus planes, programas, técnicas y herramientas a utilizar.

- ✓ **La entrevista.-** A diferencia del cuestionario, requiere de una capacitación amplia y de experiencia por parte del entrevistador, así como un juicio sereno y libre de influencias para captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada.
- ✓ **La encuesta.-** Es una recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestras específicos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador. Se recomienda buscar siempre agilidad y sencillez en las preguntas para que las respuestas sean concretas y centradas sobre el tópico en cuestión.

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

Para la realización de la operatividad de esta investigación son necesario los instrumentos sistemáticos antes mencionados que permita extraer la información más importante y estos son: cuestionario y la observación.

### **3.5. Población**

Frácica (2006) definió a la población como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (p. 36).

La presente investigación se estipulará que la población la formará la cantidad de participantes que integran este estudio que es el conjunto que representa los integrantes de la Administración del Condominio Delta que en la totalidad son 5 personas.

### **3.6. Muestra**

Se definió la población y se seleccionará una porción la cual se la señala muestra. Los términos generales de la muestra es “la parte de la población que se selecciona,

de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2006, p. 161).

La muestra es finita ya que el total de personas es de 5 y no resulta aplicable la formula estadística, para los resultados de la misma en la presente investigación.

### **3.7. Análisis de los resultados**

Se maniobrará búsqueda equitativa de conocimientos figurados claros y bibliográficos que serán medidos y situados con deducciones de entrevistas y encuestas al administrador del condominio Delta, a la persona encargada de la gestión de cobros. Esta información será constituida, tabulada y examinada al compromiso de los objetivos presentados en responsabilidad investigativo.

### **3.8. Conclusión**

Este capítulo de la investigación, tiene como modalidad básica ser un trabajo bibliográfico por la elaboración y búsqueda que se utilizó en los contenidos; de campo por los métodos de combinación y observación para la obtención de información en las instalaciones del lugar a auditar. Tipos de investigación que fueron usados son descriptivos, documental y de campo por como la auditoría lo requería.

La técnica documental permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia. La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

El objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio; los capítulos II y III de este trabajo de investigación se refieren de hecho a la recopilación de información documental que enuncian teorías de las políticas que han servido de base en la formulación de la encuesta, cuestionario, observación y entrevista que a su vez sustentan el marco teórico y conceptual de este trabajo de investigación.

## **Capítulo IV**

### **4. Procesos de la auditoría**

#### **4.1. Análisis e interpretación de los resultados**

El análisis e interpretación de los resultados conseguidos por la investigación son importantes, porque sirven de apoyo para emitir conclusiones y recomendaciones concernientes al problema de estudio.

Al mismo tiempo estos resultados que fueron obtenidos en esta etapa coadyuvan a discutir sobre una dable solución del problema basado en el análisis de las preguntas programadas, tomando en cuenta las respuestas dadas a las variables sujetas de estudio.

La investigación presentará, el resultado obtenido de la encuesta conseguida por falencias en la gestión de cobros de las alícuotas del Condominio Delta ciudad de Guayaquil, lo cual se exponen de manera clara y breve que facilitará un análisis e interpretación claro, de las preguntas establecidas con base al tema proyectado en este trabajo de investigación previamente a la obtención del título de Ingeniería en Auditoría y Contabilidad.

Ya finalizado el análisis e interpretación de resultados se empezará la demostración de la hipótesis planteada en el capítulo tres utilizando las técnicas, tipos e instrumentos de investigación, buscando de este modo obtener un resultado apegado a la realidad del problema planteado en el capítulo uno.



#### 4.2. Encuesta aplicada al personal que labora en el Condominio Delta

1. ¿Considera usted que el Condominio Delta debe tener sistematizada la cobranza?

**Tabla 3:**

*Sistematización de la cobranza*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	2	22%
Desconoce	7	78%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 3:** Sistematización de la cobranza

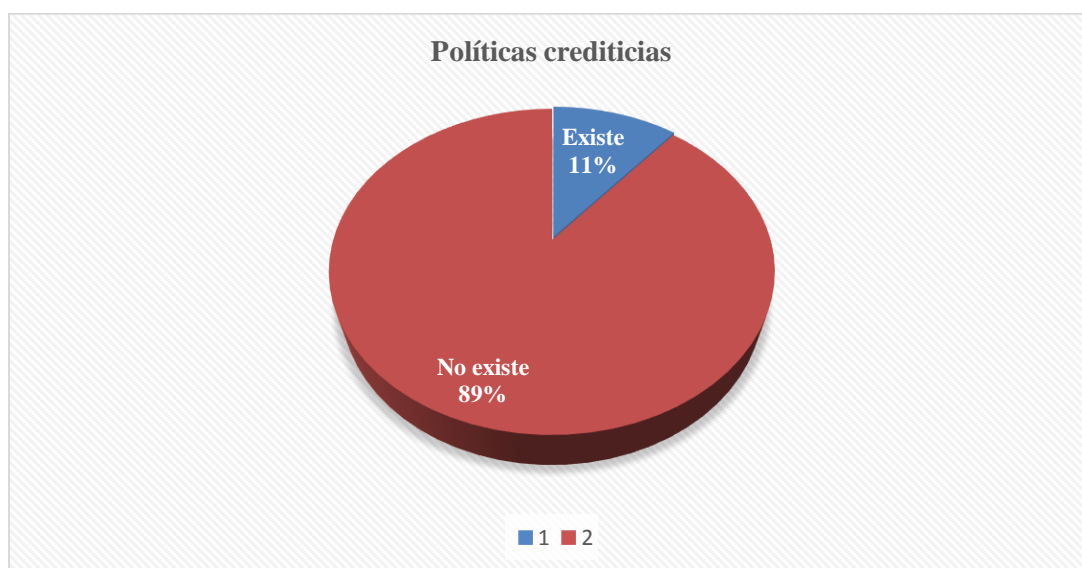
#### **Análisis e interpretación**

La encuesta realizada al personal directivo y empleado del Condominio DELTA, determino en su totalidad que el 78% de la muestra desconoce que exista una sistematización de la cobranza, mientras que el 22% dice que conoce que exista, considerando estos resultados se sugiere implementar un sistema de cobranza para una eficiente toma de decisiones.

**2. ¿A su opinión existe políticas crediticias que ayuden a la recuperación de cartera?**

**Tabla 4:**  
*Políticas crediticias*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Existe	1	11%
No existe	8	89%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 4 :** Políticas crediticias

### **Análisis e interpretación**

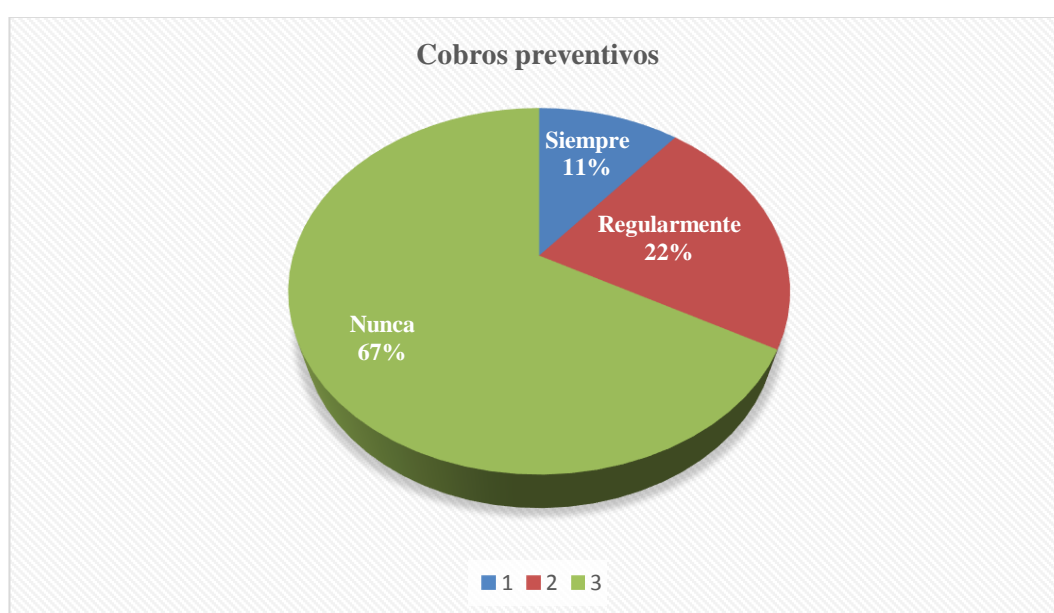
En esta pregunta los directivos y empleados en su mayoría respondieron con un 89% de encuestados que no existen políticas crediticias que ayuden a la recuperación de la cartera vencida ya que existen retrasos en los pagos de las alcúotas por parte de los condóminos, mientras que el 11% considera que si existe políticas para la recuperación de cartera que se encuentra vencida.

**3. ¿Conoce usted si se realizan cobros preventivos antes del vencimiento de la alícuota?**

**Tabla 5:**

*Cobros preventivos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	11%
Regularmente	2	22%
Nunca	6	67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 5:** Cobros preventivos

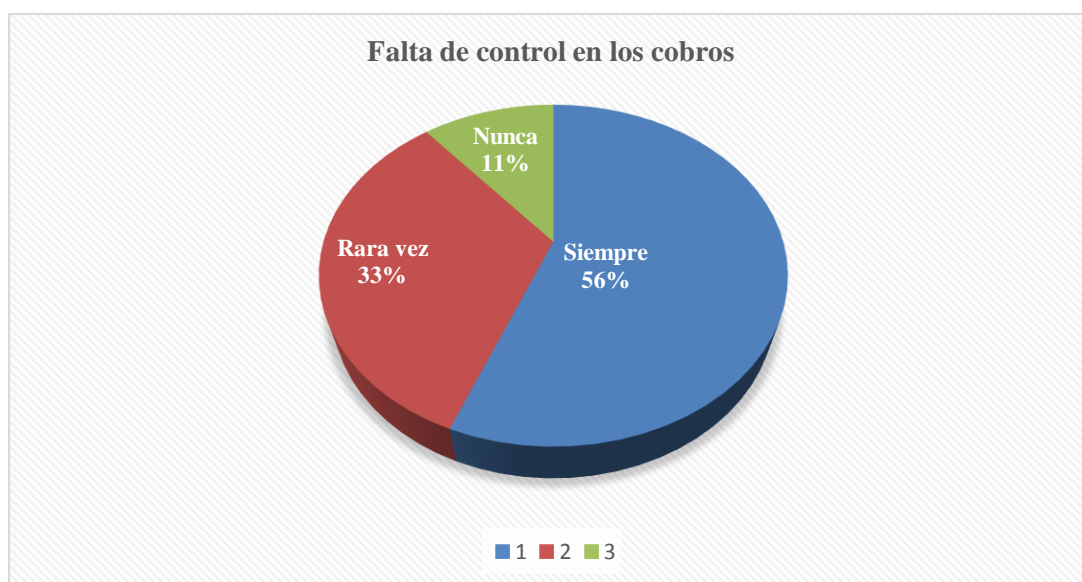
**Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, el 67% considera que nunca existe cobros preventivos antes del vencimiento de las alícuotas ya que por consecuencia de la cartera vencida no se pueden efectuar pagos oportunos, mientras que el 22% considera que de vez en cuando los condóminos realizan pagos adelantados para el pago de servicios básicos y el 11% considera que siempre existen cobros preventivos antes del vencimiento de las alícuotas.

**4.- ¿Considera usted que la falta de control sobre los cobros en efectivo aumenta la cartera vencida?**

**Tabla 6:**  
*Falta de control en los cobros*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	5	56%
<b>Rara vez</b>	3	33%
<b>Nunca</b>	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 6:** Falta de control en los cobros

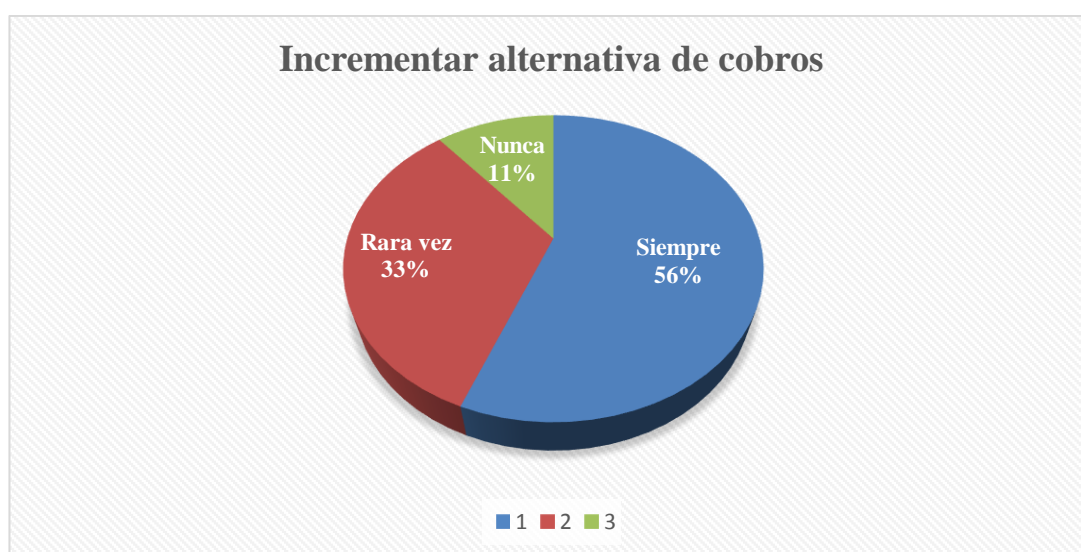
**Análisis e interpretación**

La mayoría de los encuestados siendo el 56% respondieron que faltan controles en los cobros lo cual afecta al flujo de efectivo aumentando cada vez más la cartera vencida, mientras que un 33% dice que rara vez controlan los cobros provocando que no se pueda controlar la cartera de vencida y un 11% manifiesta que nunca, por tener una persona que controla los cobros.

5.- ¿Cree usted que el condominio Delta debe incrementar más alternativas de cobros?

**Tabla 7:**  
*Incrementar alternativas de cobros*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mucho</b>	5	56%
<b>Poco</b>	3	33%
<b>Ninguna</b>	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 7:** Incrementar alternativas de cobros

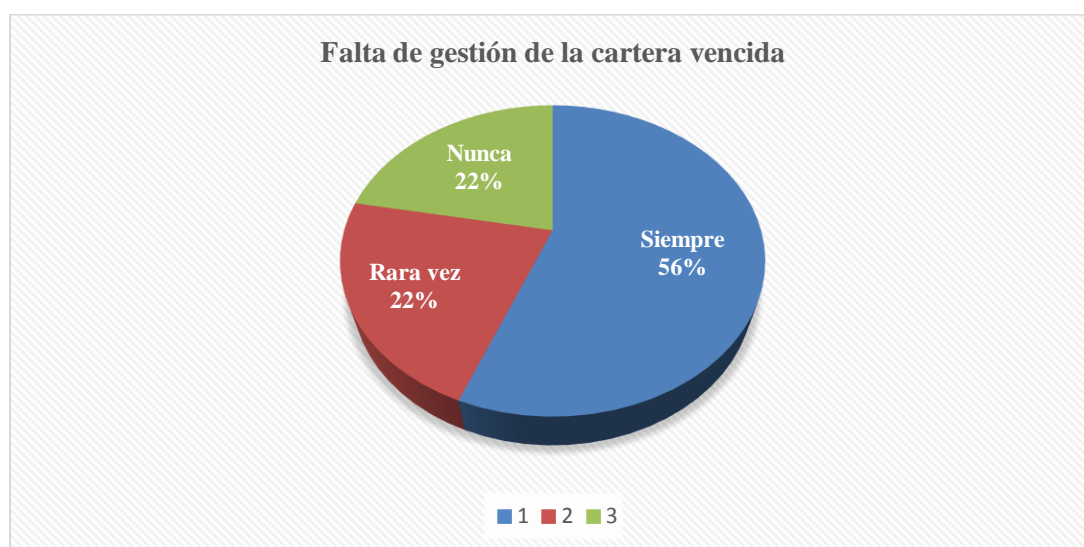
### **Análisis e interpretación**

El 56% de los encuestados del Condominio DELTA *expresa*, que se debe incrementar alternativas de cobro a la cartera vencida para así dar solución a los problemas existentes, mientras que el 33% indica que debería rara vez incrementar alternativas de cobros porque no todos adeudan alcúotas, en cambio el 11% supo responder que no es necesario incrementar alternativas.

6.- ¿Considera usted que la falta de gestión de la cartera vencida heredada de la administración aumente la morosidad?

**Tabla 8:**  
*Falta de gestión de la cartera vencida*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Mucho</b>	5	56%
<b>Poco</b>	2	22%
<b>Ninguna</b>	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 8:** Falta de gestión de la cartera vencida

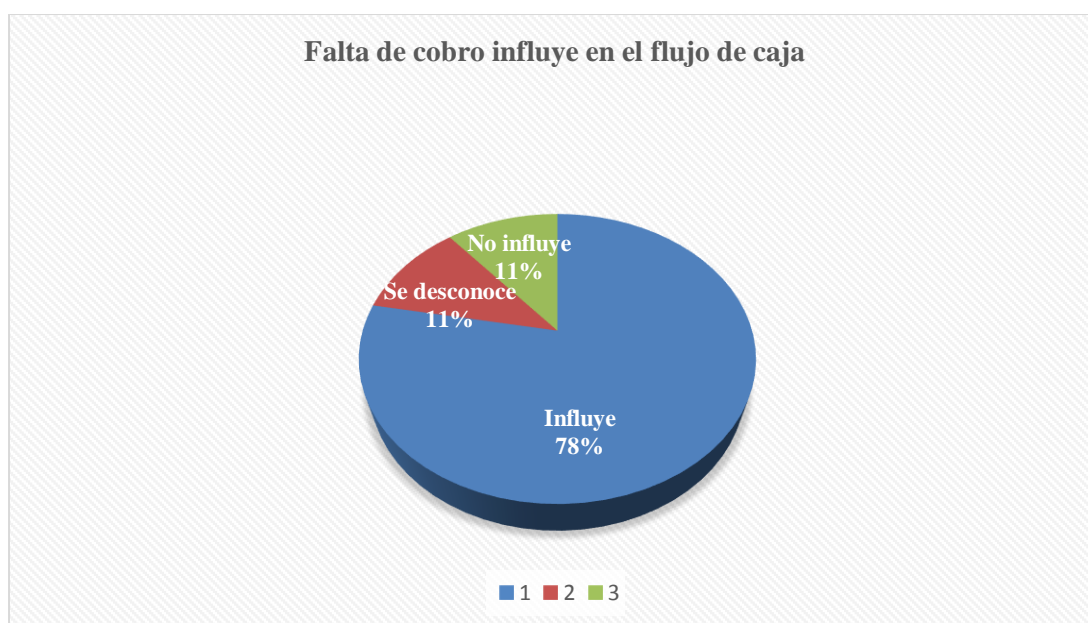
### **Análisis e interpretación**

Los encuestados en un margen del 56% consideran que la falta de gestión de cobro a la cartera vencida aumenta la morosidad, en cambio el 22% señala que no es necesario gestionar y mientras el restante que es el otro 22% se abstiene a opinar.

**7.- ¿Considera usted que la falta de cobro en la cartera vencida influye en el flujo de caja?**

**Tabla 9:**  
*Falta de cobros influye en el flujo de caja*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Influye</b>	7	78%
<b>No influye</b>	1	11%
<b>Se desconoce</b>	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 9:** Falta de cobro influye en el flujo de caja

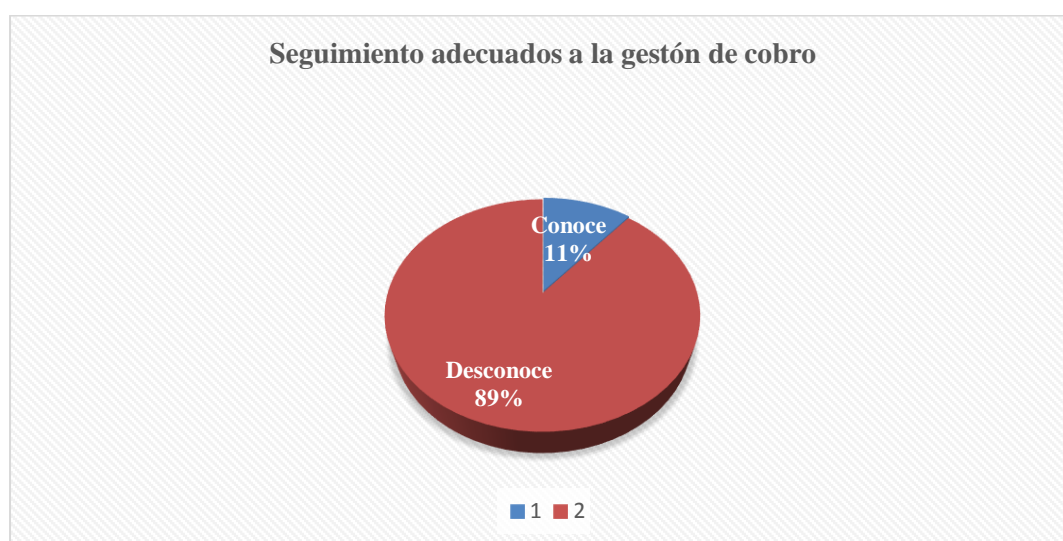
### **Análisis e interpretación**

Al desarrollar la encuesta se establece que el 78% de la muestra asegura que la falta de cobro está afectando al flujo de caja en gran cantidad ya que al no cobrar a tiempo no se cuenta con el efectivo necesario para dar solución a los problemas suscitados, el 11% considera que no influye y el otro 11% dice desconocer del tema.

8.- ¿A su opinión se realizan seguimientos adecuados a la gestión de cobros donde se detallen informes mensuales?

**Tabla 10:**  
*Seguimiento adecuados a la gestión de cobro*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Conoce	1	11%
Se desconoce	8	89%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 10:** Seguimiento adecuados a la gestión de cobro

### **Análisis e interpretación**

El 89% de los encuestados dice desconocer del tema concerniente a los seguimientos adecuados a la gestión de cobro donde se detallen en informes mensuales quienes son los que adeudan y caen en morosidad, mientras que el 11% dice que los seguimientos son minuciosos para llevar un mejor control y que deberían semanales al contrario de ser mensuales.

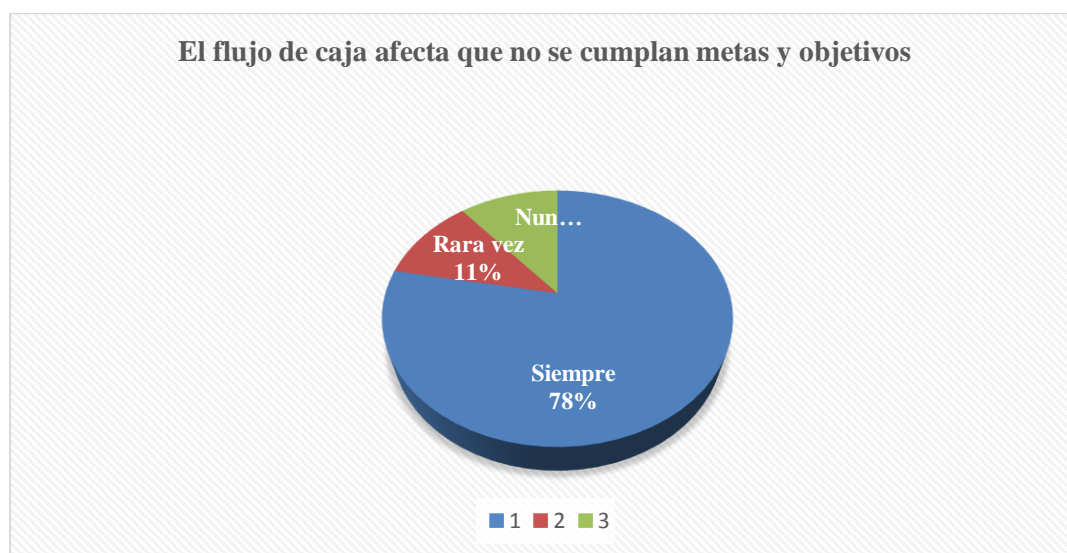


9.- ¿Según su criterio a que se debe que no se cumplan con las metas y objetivos propuestos en base al flujo de caja?

**Tabla 11:**

*El flujo de caja afecta a que no se cumplan metas y objetivos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	78%
Rara vez	1	11%
Nunca	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 11:** El flujo de caja afecta que no se cumplan metas y objetivos

### **Análisis e interpretación**

Se realiza una encuesta aplicada para comprobar si en realidad la falta de flujo de caja influye en el incumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el cual el 78% dice que consideran si afecta, al contrario del 11% señala que rara vez afecta, y el porcentaje restante que es el 11% que nunca lo va afectar porque debe de haber provisiones de cuentas incobrables.

**10.- ¿Considera usted que la falta de cobros de alícuotas afecta a las cuentas por pagar e incide en el flujo de caja que tiene el condominio Delta?**

**Tabla 12:**

*El no cobro de alícuotas incide en el flujo de caja*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Afecta	8	78%
Poco	1	11%
No afecta	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



**Figura 12:** El no cobro de las alícuotas incide en el flujo de caja

#### **Análisis e interpretación**

Se proporcionó interrogantes que se hacen en la encuesta, si la falta de cobros de las alícuotas inciden en el flujo de caja y la mayoría respondieron el 78% que afecta directamente a las cuentas por pagar ya que aumentan las obligaciones que tiene el condominio con los empleados y los entes públicos el 11% respondió que afecta muy poco ya que hay alícuotas que se pagan al día y el otro 11% dicen que no afectan porque ellos desconoce del tema.

## 4.2. Procesos de Auditoría

<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>		<b>AD/1 1 - 1</b>
<b>HOJA DE ÍNDICES</b>		
<b><u>ÍNDICES</u></b>	<b><u>PAPELES DE TRABAJO</u></b>	
<b>AD</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</b>	
<b>AD/1</b>	Hoja de Índices	
<b>AD/2</b>	Orden de Trabajo	
<b>AD/3</b>	Notificación	
<b>AD/4</b>	Correspondencia	
<b>AD/4.1</b>	Correspondencia Enviada	
<b>NP/1</b>	Nómina de personal	
<b>AD/5</b>	Hoja de marcas	
<b>EO/1</b>	Estructura Organizacional	
<b>AD/6</b>	Hoja de distribución de actividades	
<b>AD/7</b>	Hoja de distribución de tiempo	
<b>PP</b>	<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	
<b>PP/1</b>	Programa de Planificación Preliminar	
<b>PI/2</b>	Reporte de la Planificación Preliminar	
<b>PE</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	
<b>PE/1</b>	Programa de Planificación Específica	
<b>CI/1</b>	Cuestionario de Control Interno	
<b>PE/4</b>	Matriz de Evaluación de Control Interno	
<b>PA/1</b>	Programa de Auditoría.	
<b>EJ</b>	<b>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>	
<b>A</b>	Componente de prevención y administración	
<b>B</b>	Componente prejurídica o jurídica	
<b>C</b>	Componente de recuperación de cartera vencida	
<b>I</b>	<b>INFORME</b>	
<b>I/1</b>	Informe	
<b>I/2</b>	Cronograma de recomendaciones	

<p align="center"><b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>AD/2 1 - 1</b></p>
<p align="right"><b>Orden de trabajo No. 001</b></p> <p align="right">Portoviejo, 12 de enero de 2019</p> <p><b>Señores:</b> Cevallos Mera Wendy Evelyn Orozco Andrade Rosario Esperanza <b>Miembros Equipo de Auditoría</b> Ciudad. –</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice “ <b>Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil, Periodo 2017”</b></p> <p>Los objetivos de la auditoría operativa están encaminados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnosticar las causas y sus acontecimientos en la gestión de cobros de la cartera vencida.</li> <li>✓ Analizar los procesos de auditoría para obtener los resultados de los informes en la gestión de cobros, mediante procedimientos con el personal de cobranza.</li> <li>✓ Identificar los hallazgos en el proceso de recuperación de cartera vencida, mediante la auditoría operativa.</li> <li>✓ Formular propuesta a los procesos de gestión de cobros para mejorar el flujo de caja del condominio Delta.</li> </ul>	

<p align="center"><b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>AD/2 1 - 2</b></p>
<p align="center">El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:</p> <p><b>Jefe de Equipo 1:</b> Cevallos Mera Wendy Evelyn</p> <p><b>Miembro del Equipo:</b> Orozco Andrade Rosario Esperanza</p> <p>Por lo descrito, el tiempo estimado para la <b>Auditoría operativa a la gestión de cobro de la cartera vencida.</b></p> <p>Proceda de inmediato a realizar la visita y la respectiva planificación. Producto del control de la gestión de cobro a la cartera vencida y su incidencia en el flujo de caja, entregará el Informe de auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden.</p> <p>Atentamente,</p> <p><b>Ing. Mercedes Johana Espinoza Espinoza</b> Supervisor</p>	

<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>AD/3 1 - 1</b>
<p style="text-align: right;">Oficio: 1 Portoviejo, 12 de enero del 2019</p> <p>Dra. Luz Elena Calle Eguiguren <b>PRESIDENTE DEL COMITÉ CONDominio “DELTA”</b> Ciudad</p> <p>De mis consideraciones:</p> <p>Por medio de la presente me permito saludarle y desearle éxito en su próxima gestión como Presidente del Comité del Condominio Delta.</p> <p>En esta ocasión me dirijo a usted para expresarle que, como es de su conocimiento en la presente administración, ha asumido el firme compromiso de desarrollar la gestión del condominio de forma transparente, permitiendo y facilitando de esta forma el proceso de rendición de cuentas ante los miembros.</p> <p>En ese sentido, considero de suma importancia entender esos procesos de transparencia y fiscalización permanente, por lo que, este Comité tiene la facultad de llevar a cabo tales tareas.</p> <p>En consecuencia, me permito solicitarle a su digna autoridad, para realizar en el Condominio Delta una <b>auditoría operativa a la gestión de cobro de la cartera vencida</b> durante el período correspondiente al año 2017. Según el trabajo práctico de la USGP, en la entidad que Ud. preside de conformidad con la orden de trabajo N° 1 con fecha 12 de enero del 2019.</p> <p>Sin más por agregar, reciba mis más sinceros saludos y reconocimientos.</p> <p><b>ATTE.</b></p> <p> Tnlgo. CPA Wendy Cevallos Mera <b>JEFE DEL EQUIPO</b></p> <p style="text-align: right;"><b>CONDominio DELTA</b>  12/01/2019</p>	

**Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida  
del Condominio "Delta", cantón Guayaquil  
periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**AD/4  
1 - 1**

Oficio: 2

Portoviejo, 13 de enero del 2019

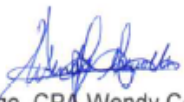
Dra. Luz Elena Calle Eguiguren  
PRESIDENTE DEL COMITÉ  
CONDominio "DELTA"  
Ciudad

De mis consideraciones:

Estimado presidente del Comité del Condominio Delta a la petitoria por como delegados a llevar acabo la auditoría en el lugar que Ud. administra, solicito me facilite los reglamentos, Políticas de Control, Organigrama, Leyes y otros documentos a la que el condominio se encuentra sujeto.

Agradeciendo su amable colaboración quedo a espera de los documentos.

ATTE.

  
Tnigo. CPA Wendy Cevallos Mera  
JEFE DEL EQUIPO

CONDominio DELTA  
  
13/01/2019

**Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida  
del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil  
periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**AD/4.1  
1 - 1**

Oficio: 3

Portoviejo, 14 de enero del 2019

Dra. Luz Elena Calle Eguiguren  
**PRESIDENTE DEL COMITÉ  
CONDOMINIO “DELTA”**  
Ciudad

Presente:

Respetada Doctora le solicito de la manera más cordial brindarme la Estructura Organizacional y Manual de Funciones del Condominio Delta, para la continuidad del proceso de auditoría.

Agradeciendo su amable colaboración quedo a espera de los documentos.

ATTE.



Tnigo. CPA Wendy Cevallos Mera  
**JEFE DEL EQUIPO**

**CONDOMINIO DELTA**  
W  
14/01/2019



<b>Nómina del personal que interviene en Auditoría operativa a la gestión de cobro a la cartera vencida del Condominio Delta de la ciudad de Guayaquil del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017</b>		<b>NP/1 1 - 1</b>
<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cédula</b>
Dra. Luz Elena Calle Eguiguren	Presidente de la directiva del Edificio DELTA	0902189406
Sra. Rosa Maldonado de Vásquez	Tesorera	0901539106
Dr. Mauro Torres Andrade	Administrador	0918424516
Ing. Civil Carlos Cruz	Asistente Administrativo	0926789245
Ing. Cecilia Baque Yoza	Contadora	0917435414
Sra. Georgina Morán Cedeño	Secretaria	0916834818
<b>Elaborado por:</b>		<b>Fecha:</b> 14/01/2019
<hr/> Wendy Evelyn Cevallos Mera <b>Auditor Jefe de Equipo</b>		<hr/> Rosario Esperanza Orozco Andrade <b>Auditor Operativo</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b> 14/01/2019
<hr/> Ing. Mercedes Espinoza Espinoza <b>Supervisor de Auditoría</b>		

<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>AD/5 1 - 1</b>
<b>Hojas de marcas</b>	
<u>SIGNIFICADO</u>	<u>SÍMBOLO</u>
Chequeado o Verificado	√
Documentación sustentatoria	S
Transacción rastreada	^
Comprobado sumas	Σ
Saldo auditado	α
Conciliado	©
No confirmado	¢
Confirmado	c
Inspección física	Ø
Área auditada	s
Inspección Física faltante	¢
Diferencias encontradas en toma física de inventario	‡
<i>Elaborado por: W. Cevallos M.</i> <i>Validado por: R. Orozco A.</i>	
<i>Fecha elaboración: 14-01-2019</i>	

**Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil**  
**Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**EO/1**  
**1 - 1**

**Estructura Organizacional del Condominio Delta**



**Observación:** Organigrama proporcionado por el presidente de la directiva del Condominio Delta.


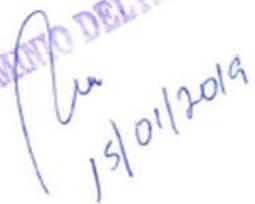
**S** Área auditada

## 4.2.1. Planificación de la auditoría

Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017			AD/6 1 - 1
Hoja de distribución de actividades			
#	Actividad	Días	Fecha
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	12/01/2019
2	Visita Preliminar al Condominio Delta	01	12/01/2019
3	Solicitud de información mediante oficio	01	13/01/2019
4	Preparar el resumen de Visita Preliminar	01	13/01/2019
5	Recepción de información documentación requerida	01	14/01/2019
6	Emitir reporte de Planificación Preliminar	01	15/01/2019
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	15/01/2019
8	Elaboración del Cuestionario de Control Interno	01	18/01/2019
9	Ejecución de la evaluación de Control Interno	01	19/01/2019
10	Análisis de riesgos en base al Control Interno	01	20/01/2019
11	Elaboración del Programa de Trabajo	01	21/01/2019
12	Elaboración de Hojas de Trabajo	15	25/01/2019
13	Elaboración de Hojas de Hallazgo	03	01/02/2019
14	Elaboración y presentación de Borrador de Informe	01	05/02/2019
15	Elaboración y presentación del Informe	04	08/02/2019
<i>Elaborado por: W. Cevallos M.</i>			
<i>Validado por: R. Orozco A.</i>			
<i>Fecha elaboración: 14-01-2019</i>			



<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>					<b>PP/1 1 - 1</b>
<b>Programa de planificación preliminar</b>					
<b>Objetivo:</b> Conocer la organización, infraestructuras, técnicas y demás de los exteriores en lo que se desempeña el Condominio Delta de la ciudad de Guayaquil.					
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Gestionar Oficio de Comunicación de inicio de auditoría.	AD/2	W. Cevallos / R. Orozco	12/01/2019	
2	Establecer visita previa a las instalaciones del Condominio Delta	----	W. Cevallos / R. Orozco	12/01/2019	Las deducciones de la inspección se resumen en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener entrevistas con la directiva del Condominio Delta	----	W. Cevallos / R. Orozco	13/01/2019	
4	Mantener conferencias con los directivos del Condominio Delta	----	W. Cevallos / R. Orozco	13/01/2019	
5	Remitir oficio a beneficio de la investigación.	AD/4.1	W. Cevallos / R. Orozco	13/01/2019	
6	Adquirir la nómina de los empleados que actúan en la auditoría.	NP/1	W. Cevallos / R. Orozco	14/01/2019	
7	Conocer las instalaciones y departamentos del Condominio Delta.	----	W. Cevallos / R. Orozco	14/01/2019	Las deducciones de la inspección se resumen en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal del estatuto del Condominio Delta e informarse de la misión, visión, y objetivos.	----	W. Cevallos / R. Orozco	15/01/2019	Las deducciones de la inspección se resumen en el papel de trabajo PP/1
9	Presentar un informe de Planificación Preliminar	PP/1	W. Cevallos / R. Orozco	15/01/2019	
<i>Elaborado por: W. Cevallos M.</i> <i>Validado por: R. Orozco A.</i>					
<b>Fecha elaboración:</b> 12/01/2018					

<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>PI/IB</b> <b>1-1</b>
<b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.	<b>Fecha.</b> 15-01-2019
<p style="text-align: right;">Oficio: 4 Portoviejo, 15 de enero del 2019</p> <p>Dra. Luz Elena Calle Eguiguren PRESIDENTE DEL COMITÉ CONDOMINIO “DELTA” Ciudad</p> <p>Presente:</p> <p>Estimada Doctora le solicito de la manera muy cordial se nos facilite toda la información necesaria para el conocimiento en el proceso de la gestión de cobro a la cartera vencida del Condominio Delta. Para continuidad del proceso de auditoría.</p> <p>Agradeciendo su amable colaboración a la espera de su autorización para la obtención de la documentación.</p> <p><b>ATTE.</b></p> <p> Trigo. CRA Wendy Cevallos Mera <b>JEFE DEL EQUIPO</b></p> <p style="text-align: right;"> <b>CONDOMINIO DELTA</b> 15/01/2019</p>	

<p align="center"><b>Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>PP/IC 1-1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p align="center"><b>Fecha.</b> 16-01-2019</p>

### Informe de Planificación Preliminar

Portoviejo, 16 de enero del 2019

Tnlgo. CPA Wendy Cevallos Mera  
**JEFE DE PRAXIS**  
 Ciudad.

De mis consideraciones:

En respuesta al oficio N° 2 al 13 de enero del 2019, como presidente del comité del Condominio Delta informo lo siguiente:

El Condominio Delta, se rige por las siguientes leyes, disposiciones legales y reglamentos:

1. Normas Internacionales de Contabilidad
2. Normas Internacionales de Información Financiera.
3. Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
5. Normas Internacionales de Auditoría

Leyes, reglamentos, plan estratégico entre otros aplicados en el Condominio.

El Condominio Delta cuenta con un reglamento interno, sin embargo, carece de políticas, control a la gestión de cobro y plan estratégico.

Es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.

**Atentamente.**

**CONDOMINIO DELTA**

*Dra. Luz Elena Calle Eguiguren*  
 Dra. Luz Elena Calle Eguiguren

**PRESIDENTE DEL CONDOMINIO “DELTA”**



<p align="center"><b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>PI/1 1- 1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p align="center"><b>Fecha.</b> 15-01-2019</p>
<p align="center"><b>Informe de Planificación Preliminar</b></p>	
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, registrada por el Ing. Mercedes Espinoza Espinoza al Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil, se certificó la iniciación para la ejecución de la Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil, que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, el mismo que se encargó por medio de las parte interesada.</p> <p><b>Aspectos previos</b></p> <p>En la visita a las instalaciones del Condominio Delta, se pudo conocer la estructura, áreas verdes, departamentos además de conocer los procesos ejecutados en la cuenta de gestión de cobro, así mismo se sostuvo un conversatorio con la directiva, de lo cual se pudo conocer que la idea de construir el Condominio Delta, para la actividad que se inició en el año 1992. Su organización, plazas y métodos desarrollados en la cuenta por cobrar, así mismo se sostuvo un conversatorio con los directivos, de lo cual se pudo conocer que la idea de crear el Condominio Delta se da a través de un conjunto de personas con necesidades para realizar una actividad. Actualmente el Condominio Delta cuenta con la confianza de treinta condóminos.</p> <p>Su Estructura organizativa contienen las principales actividades dentro del Condominio Delta que cuenta con la Directiva que está distribuida de la siguiente manera: Presidencia General, Tesorería, Vocales de la directiva, Contadora, Secretaria Contable y Guardias de Seguridad.</p> <p><b>Actividades</b></p> <p>El Condominio Delta goza de la habilidad un conjunto de personas delegadas a servir con calidad y seguridad para los condóminos, que tienen sus locales, oficinas y departamentos como lo es la Propiedad Horizontal.</p>	

**Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida  
del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil  
periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

PI/1  
1-2

**Instalaciones**

La infraestructura de los locales es ambientados y placenteros para que el condómino disfrute de todos los servicios que prestan cada uno de ellos, en cubrir sus necesidades, con seguridad, guardianía y parqueo.

**Resultados:**

Ventaja de la planificación preliminar. El grupo auditor realizo un análisis completo de la infraestructura del Condominio Delta por medio del cual obtuvo información sobre la misión, visión, objetivos, políticas que no poseen pero si un reglamento que no lo relacionan; así como de sus actividades y de las técnicas de trabajo que se han implementado en el Condominio.

Fruto de este análisis de auditoria se pudo establecer que la infraestructura del Condominio esta falta de mantenimiento como la fachada falta pintura el tumbado está deteriorado y esto es por la falta de flujo para el mantenimiento que requiere el edificio.

**Elaborado por:**

**Fecha:** 15/01/2019

\_\_\_\_\_  
Wendy Evelyn Cevallos Mera  
**Auditor Jefe de Equipo**

\_\_\_\_\_  
Rosario Esperanza Orozco Andrade  
**Auditor Operativo**

**Revisado por:**

**Fecha:** 15/01/2019

\_\_\_\_\_  
Ing. Mercedes Espinoza Espinoza  
**Supervisor de Auditoría**

<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>					<b>PE/1 1 - 1</b>
<b>Programa de Planificación Específica</b>					
<b>Objetivo:</b> Saber la realidad existente del control interno aplicado al área administrativa y contable con impacto en las cuentas cobrar que afecta a la cartera vencida del Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Efectuar Cuestionario de Control Interno.	CI/1	W. Cevallos / R. Orozco	16/01/2019	
2	Establecer el cuestionario de Control Interno del componente preventivo y administrativo.	CI/1	W. Cevallos / R. Orozco	16/01/2019	
3	Establecer el cuestionario de Control Interno del componente prejudicial o judicial.	CI/1	W. Cevallos / R. Orozco	17/01/2019	
4	Establecer el cuestionario de Control Interno al componente a la recuperación de la cartera vencida.	CI/1	W. Cevallos / R. Orozco	17/01/2019	
5	Evaluar las deducciones del Control Interno	PE/2	W. Cevallos / R. Orozco	18/01/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	W. Cevallos / R. Orozco	18/01/2019	
8	Realizar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	W. Cevallos / R. Orozco	20/01/2019	
9	Realizar un informe de Planificación Específica.	PE/5	W. Cevallos / R. Orozco	21/01/2019	
<i>Elaborado por: W. Cevallos M. Validado por: R. Orozco A.</i>					
<b>Fecha elaboración:</b> 16/01/2018					

4.2.1.1. *Evaluación de Control interno*

Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017							CI/1 1 - 1	
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.							F. 16-01-2019	
Evaluación de Control interno								
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		22	Si/No	10	45.45 %	Bajo	54.55%	Alto
<b>Componente de Control Interno preventivo y administrativo.</b>		<b>11</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
1	¿Existe una política para evitar que la persona encargada de los cobros reciba dinero en efectivo por parte de los condóminos?	1	NO	0	El Condominio no cuenta con un manual de políticas de cobros y definir sus valores.			
2	¿La persona encargada del cobro visita al condómino de acuerdo con itinerarios para optimizar su tiempo?	1	SI	1				
3	¿Existen informes para el control de los cobros que son revisados y autorizados por una persona con facultades para ello?	1	NO	0	No existen informes para un control en los cobros y previamente autorizados por los directivos.			
4	¿Al finalizar sus gestiones de cobro la persona encargada pasa primero a Caja para entregar los cheques recibidos de los condóminos?	1	SI	1				
5	¿El condominio tiene procedimientos de cobros crediticios que se encuentren en un manual de procesos?	1	NO	0	Se ha podido observar que el condominio no cuenta con un manual de procesos en la gestión de cobro.			
6	¿Se confirman por escrito los saldos de los condóminos más significativos?	1	NO	0	No se evidencio que hallan confirmaciones por escritos de los saldos a los condóminos más significativos.			
7	¿Se lleva una secuencia de recibos para los cobros de las alcúotas en archivo?	1	SI	1				
8	¿Llevan un control de cuentas por cobrar?	1	SI	1				
9	¿Se tiene listado de los datos de los condóminos tales como dirección, teléfono, correo electrónico y otros datos para contactarlos?	1	SI	1				
10	¿La persona encargada de la gestión de cobro está capacitada para el cargo?	1	SI	1				
11	¿Se capacita a la persona encargada de los cobros de la cartera vencida?	1	NO	0	No se evidencio que exista alguna capacitación para el cargo.			
<b>Componente de Control Interno prejudicial o judicial.</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
12	¿Existe alternativas de cobros en el condominio Delta antes de la etapa jurídica?	1	SI	1				
13	¿Existen medidas cautelares que facilite el proceso de cobro en el Condominio Delta?	1	SI	1				

<b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>					<b>CI/1 1 - 2</b>
14	¿Existen acuerdos con los condominios para los pagos vencidos?	1	Si	1	
15	¿Existe un funcionario encargado de realizar la parte jurídica para la estimación de cuentas de cobro dudoso?	1	NO	0	En el Condominio no se cuenta con funcionario alguno para llevar a cabo este trabajo.
<b>Componente de Control Interno a la recuperación de cartera vencida.</b>		<b>7</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
16	¿Se hace seguimiento o monitoreo de la cartera vencida de forma mensual entre los registros contables y los condóminos?	1	NO	0	Según el administrador no existe seguimiento que permita medir un adecuado uso de recursos y gestión de cobro.
17	¿Se realiza mediciones a nivel de los riesgos de los cobros a las cuentas por cobrar vencidas?	1	NO	0	No se realizan mediciones de riesgos para las cuentas por cobrar.
18	¿Los mecanismos de control permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera vencida cuyo cobro ha sido efectuado?	1	NO	0	No existen métodos definidos para la recuperación de la cartera vencida.
19	¿Se utilizan recibos pre numerados para el control de la cartera vencida que se entrega a la persona encargada de los cobros?	1	Si	1	
20	¿Si dichos recibos son computarizados, están asegurados la integridad de las bases de datos y los mecanismos de seguridad informática respectivos?	1	NO	0	No existe por parte de la gerencia el seguimiento a estos indicadores de cobro no desarrollados en el Condominio.
21	¿Se preparan periódicamente el listado de cartera vencida, para su revisión, por funcionarios y aplicación de apropiadas gestiones de cobro?	1	NO	0	El Condominio no cuenta control de cartera vencida que permitan efectuar un adecuado control al proceso de cobro.
22	¿Se diseñan indicadores de gestión, control y análisis para el proceso de cobro por la cartera vencida?	1	NO	0	En el Condominio no se han diseñado indicadores que permitan efectuar un adecuado control al proceso de la cartera vencida.
<b>Resumen del Control Interno:</b>					
Calificación total = CT				10	
Ponderación total = PT				22	
Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$				45.45%	
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%-NC\%$				54.55%	

<p align="center"><b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>PE/2 1- 1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p align="center"><b>Fecha.</b> 19-01-2019</p>
<p align="center"><b>Resumen de los resultados de la Evaluación del Control Interno</b></p>	
<p>En la aplicación del Cuestionario de Control Interno, del Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil, el equipo auditor alcanzó implantar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Condominio no cuenta políticas de cobros y definir sus valores.</li> <li>✓ No existen informes para un control en los cobros y previamente autorizados por los directivos.</li> <li>✓ Se ha podido observar que el condominio no cuenta con un manual de procesos en la gestión de cobro.</li> <li>✓ No se evidencio que hallan confirmaciones por escritos de los saldos a los condóminos más significativos.</li> <li>✓ No se evidencio que exista alguna capacitación para el cargo.</li> <li>✓ En el Condominio no se cuenta con funcionario alguno para llevar a cabo este trabajo.</li> <li>✓ Según el administrador no existe seguimiento que permita medir un adecuado uso de recursos y gestión de cobro</li> <li>✓ No se realizan mediciones de riesgos para las cuentas por cobrar.</li> <li>✓ No existen métodos definidos para la recuperación de la cartera vencida.</li> <li>✓ No existe por parte de la gerencia el seguimiento a estos indicadores de cobro no desarrollados en el Condominio.</li> <li>✓ El Condominio no cuenta control de cartera vencida que permitan efectuar un adecuado control al proceso de cobro.</li> <li>✓ En el Condominio no se han diseñado indicadores que permitan efectuar un adecuado control al proceso de la cartera vencida.</li> </ul>	

4.2.1.2. *Medición de los niveles de confianza y riesgo de control*

<p><b>Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p><b>PE/3 1- 1</b></p>									
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p><b>Fecha.</b> 19-01-2019</p>									
<p><b>Calificación de los riesgos de auditoría</b></p>										
<p><b>Fórmula:</b></p> $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$ <p style="margin-left: 40px;">Ponderación Total (PT) Calificación Total (CT) Calificación Porcentual (CP) Nivel de Riesgo (NR)</p>										
<p><b>Determinación de los niveles de riesgo:</b></p>										
<p><b>Confianza</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Baja</th> <th style="width: 33%;">Moderada</th> <th style="width: 33%;">Alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 100%</td> </tr> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> </tbody> </table>	Baja	Moderada	Alta	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Baja	Moderada	Alta								
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%								
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%								
<p><b>Riesgo</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Alto</th> <th style="width: 33%;">Moderado</th> <th style="width: 33%;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Alto	Moderado	Bajo						
Alto	Moderado	Bajo								
$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{10 \times 100}{22} = \frac{1000}{22} = 45.45\%$ <p><b>NR = 100% - CP = 100.00 - 45.45 = 54.55%</b></p>										
<p><b><u>DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:</u></b></p>										
<p>Resultando ser el Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil, un edificio privado y comercial de servicio dirigido al público en general, el grupo auditor ha considerado y determinado los riesgos inherentes:</p>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riesgo de liquidez:</b> Ante la presencia de este riesgo el Condominio no puede hacer frente sus obligaciones de corto plazo como lo son servicios básicos, pagos de Iess, pagos al personal, etc. El no cumplir de manera oportuna y eficiente afecta el curso de las operaciones diarias y la condición financiera de la misma para efectuar las labores que requieren el Condominio y los inquilinos de cada local comercial o suite.</li> </ul>										

**Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio “Delta”, cantón Guayaquil periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

PE/3  
1-2

- **Riesgo de administración:** Por igual encontramos riesgos en la administración por la falta de flujo las instalaciones se encuentran en un perfecto descuido dando mal aspecto al sector donde se encuentra ubicado.

Corre el riesgo de que desocupen las oficinas, locales y suite que se encuentran en el edificio, otras que no están arrendadas y por el aspecto del condominio, toman la decisión de elegir otros edificios los cual también limita el desarrollo del mismo.

**Elaborado por:**

**Fecha:** 19/01/2019

\_\_\_\_\_  
Wendy Evelyn Cevallos Mera  
**Auditor Jefe de Equipo**

\_\_\_\_\_  
Rosario Esperanza Orozco Andrade  
**Auditor Operativo**

**Revisado por:**

**Fecha:** 19/01/2019

\_\_\_\_\_  
Ing. Mercedes Espinoza Espinoza  
**Supervisor de Auditoría**



<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil</b> <b>Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>			<b>PE/4</b> <b>1 - 1</b>	
<b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.			<b>Fecha:</b> 20-01-2019	
<b>4.2.1.3. Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría</b>				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Componente de Control Interno preventivo y administrativo.</b>	<b>R.C. moderado: 54.55%</b> - El Condominio no cuenta políticas de cobros y definir sus valores. - No existen informes para un control en los cobros y previamente autorizados por los directivos. - Se ha podido observar que el condominio no cuenta con un manual de procesos en la gestión de cobro. - No se evidencio que hallan confirmaciones por escritos de los saldos a los condóminos más significativos. - No se evidencio que exista alguna capacitación para el cargo.	- Manuales de políticas de cobros del Condominio Delta.  - Papeletas de depósitos, transferencias y comprobantes de pagos.  - Flujo de procesos de cobros del Condominio Delta.	- Verificar y analizar el cumplimiento al respecto de la implementación de las políticas en la gestión de cobros.  -Verificar si se comunica oportunamente a los condominios las cuentas adeudadas para que sean reconocidos por estos.	- Comprobar que los cobros sean contabilizados y conciliados con los bancos.

<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil</b> <b>Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>			<b>PE/4</b> <b>1 - 2</b>	
<b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.			<b>Fecha:</b> 20-01-2019	
<b>Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría</b>				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Componente de Control Interno prejudicial o judicial.</b>	<b>R.C. moderado: 54.55%</b>  - En el Condominio no se cuenta con funcionario alguno para llevar a cabo este trabajo.	-Manuales de políticas de cobros del Condominio Delta.  - Reglamento Interno de Trabajo.  - Flujo de procesos de cobros del Condominio Delta.  - Informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.		- Revisar los pagos anticipados de los condóminos del periodo 2017.  - Comprobar cuales han sido los últimos saldos de vencimiento en la cartera del periodo fiscal 2017.

<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil</b> <b>Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>			<b>PE/4</b> <b>1 - 3</b>	
<p align="center"><b>Componente de Control Interno a la recuperación de cartera vencida.</b></p>	<p><b>R.C. moderado: 54.55%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe seguimiento que permita medir un adecuado uso de recursos y gestión de cobro.</li> <li>- No se realizan mediciones de riesgos para las cuentas por cobrar.</li> <li>- No existen métodos definidos para la recuperación de la cartera vencida.</li> <li>- No existe por parte de la gerencia el seguimiento a estos indicadores de cobro no desarrollados en el Condominio.</li> <li>- El Condominio no cuenta control de cartera vencida que permitan efectuar un adecuado control al proceso de cobro.</li> <li>- En el Condominio no se han diseñado indicadores que permitan efectuar un adecuado control al proceso de la cartera vencida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales de políticas de cobros del Condominio Delta.</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>- Flujo de procesos de cobros del Condominio Delta.</li> <li>- Archivo y expedientes de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar si existió una adecuada planificación de metas y resultados para la cartera vencida el ejercicio fiscal 2017 y si esta se cumplió.</li> <li>- Constatar si se establecieron planes de recuperación de la cartera vencida por parte de la gerencia y verificar el cumplimiento de estos en el ejercicio fiscal 2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprobar que los saldos sean notificados por escrito para los condóminos con mayor poder de endeudamiento.</li> <li>-Constatar que los comprobantes de cobros sean confirmados con los depósitos realizados de bancos en el último trimestre del periodo fiscal 2017</li> </ul>

<p align="center"><b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil</b>  <b>Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>PE/4.1</b> <b>1 - 1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p align="center"><b>Fecha:</b> 20-01-2019</p>
<p align="center"><b>Análisis de riesgos en base a los resultados del control interno</b></p>	
<p>La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 54.55.00% lo cual se constituye en un riesgo alto para el Condominio, siendo los principales factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carencia de políticas y/o metas o mala aplicación de normas existentes que impiden la evaluación de los logros, eficiencia, utilización de recursos y servicios y otros factores que requieren evaluaciones administrativas continuas.</li> <li>✓ El proceso de gestión de cobros presenta debilidades en cuanto no se han existe un sistema computo que permitan efectuar un adecuado control en los diferentes procedimientos ejecutados en los cobros del Condominio, pudiendo generar altas fallas que quebranten la permanencia y operativa.</li> <li>✓ Falta de claridad en los procedimientos escritos, lo cual resulta en comentarios inapropiados y disconformes por parte de las personas que laboran en el Condominio.</li> <li>✓ Deficiencias en los controles, por el cual no se ha implementado indicadores de gestión de cobros para la recuperación de cartera vencida que permitan medir la eficiencia y eficacia en los componentes administrativos y financieros del Condominio, lo que conlleva a que el edificio pueda presentar problemas no solo de operatividad sino también de mantenimientos.</li> <li>✓ Vulneración en los métodos de seguimiento y monitoreo defectuoso aplicado al proceso administrativo, lo cual genera que administrativamente el Condominio no cuente con las herramientas necesarias para una evaluación de la gestión de cobro a la cartera vencida.</li> </ul>	

<p align="center"><b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil</b>  <b>Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>PE/5</b> <b>1 - 1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p align="center"><b>Fecha:</b> 21-01-2019</p>
<p align="center"><b>Resultados de la planificación específica</b></p>	
<p><b><u>Detalles de la Planificación Específica:</u></b></p> <p>El interés de la planificación específica, se pudo conocer que el Condominio Delta no cuenta con un flujo de procesos para la gestión de cobro y recuperación de cartera vencida por lo cual la aplicación de la evaluación del control interno se empleó de modo sistémico en un solo cuestionario de tres componentes al Condominio en general, dando a modo de efectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El análisis declaro como resultados la aplicación de indicadores a la gestión de cobros que evalúen el proceso de recaudación para implementarlo en el Condominio Delta.</li> <li>✓ La verificación de la ejecución de habilidades de planeación asociativa, tales como misión, visión, políticas, objetivos, y demás que constituyan el eje de la macro y micro planificación del Condominio Delta.</li> </ul> <p>Las deducciones del Control Interno expresan por otra parte deficiencias en el proceso a la gestión de cobra de la cratera vencida, especialmente en losas cambios de planeación, monitoreo y seguimiento, los cuales forman las vitales causas de riesgo para el Condominio.</p> <p><b><u>Productos de la auditoría:</u></b></p> <p>Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.</p>	

<p align="center"><b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b></p>	<p align="center"><b>PE/5 1 - 2</b></p>
<p><b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.</p>	<p align="center"><b>Fecha:</b> 21-01-2019</p>
<p><b>Resultados de la planificación específica</b></p>	
<p><b>Equipo multidisciplinario:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisor de Auditoría</li> <li>- Jefe de equipo auditor</li> <li>- Auditor Operativo</li> </ul>	
<p><b>Recursos materiales y financieros:</b></p>	
<p><b>Material de trabajo:</b></p>	<p><b>USD. 268.00</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelería y oficina</li> </ul>	<p>USD. 110.00</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impresiones y fotocopiado</li> </ul>	<p>USD. 96.00</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anillado y encuadernación</li> </ul>	<p>USD. 62.00</p>
<p><b>Viáticos y movilización:</b></p>	<p><b>USD. 47.00</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Equipo Auditor</li> </ul>	<p>USD. 15.00</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditor Operativo</li> </ul>	<p>USD. 32.00</p>
<p><b>TOTAL</b></p>	<p><b>USD. 315.00</b></p>

4.2.1.4. *Programas de auditoría*


<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>PA/1 1 - 1</b>
<b>ELAB:</b> W. Cevallos M. / <b>VALID:</b> R. Orozco A.	<b>Fecha:</b> 21-01-2019
<b>Programa de trabajo</b>	


<b>Descripción</b>					
<b>#</b>	<b>Objetivo:</b> Determinar que los haberes de cobro estén valuados de acuerdo con los indicadores y políticas de la gestión de cobro a la cartera vencida del Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil.				
	<b>Procedimientos:</b>				
<b>1</b>	Mediante sumaria de cartera y comprobar por análisis que los cobros contabilizados y conciliados con los bancos.	2 días	2 días	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>A1</b>
<b>2</b>	Realice un listado de las llamadas de los condóminos, para verificar la gestión de cobros después del vencimiento.	2 días	2 días	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>A2</b>
<b>3</b>	Mediante una cédula analítica verificar el vencimiento de los condóminos de las cuentas adeudadas.	1 día	1 día	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>A3</b>
<b>4</b>	Realice cédula analítica comprobar que el mayor débitos y créditos de la cuenta por cobrar sean registrados y contabilizados contablemente.	2 días	2 días	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>B1</b>
<b>5</b>	Mediante cédula sumaria determinar las ocasiones que se solicita los pagos por anticipados en este periodo 2017.	2 días	2 días	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>B2</b>
<b>6</b>	Mediante matriz de verificación comprobar si los saldos de la cartera vencida fueron comunicados a los condóminos previos a su vencimiento.	2 días	2 días	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>C1</b>
<b>7</b>	Realice cedula analítica verificar la provisión de cuentas incobrables.	1 día	1 día	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>C2</b>
<b>8</b>	Mediante cédula analítica de cartera verificar los comprobantes de cobros versus conciliados con bancos.	1 día	1 día	W. Cevallos/ R. Orozco.	<b>C3</b>

## 4.2.2. Ejecución de la auditoría


<b>Condominio Delta</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>Al 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2017</b>  <b>Cédula sumaria de cartera (En U.S Dólares)</b>						<b>Ej-A1</b>
Fecha: 01/02/2019						
Elaborado: W Cevallos / Val: R Orozco						
Cuenta	Saldo según Contabilidad		Ajuste y reclasificaciones			Saldo Auditado
			Debe	Haber		
Alícuotas	26,416.00	√			<b>a</b>	26,416.00
Cuentas por cobrar empleados	6,147.00	√			<b>a</b>	6,147.00
Provisión Incobrables	(89.23)	√			<b>a</b>	(89.23)
<b>Total</b>	<b>32,474.00</b>	<b>Σ</b>			<b>a</b>	<b>32,474.00</b>
<p><b>Conclusión:</b> Una vez efectuados nuestros procedimientos de auditoría para el saldo de cuentas por cobra, podemos concluir que el saldo de cuenta se presenta razonablemente haciendo su debida provisión.</p>						




 <b>CONDOMINIO DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Cédula analítica conciliado con bancos</b>								<b>EJ-A1-1</b>	
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.							Fecha	01/02/2019	
<b>Saldo anterior 30 Diciembre/2016</b>			<b>\$ 409.83</b>	<b>\$ 409.83</b>	<b>Saldo AL 30 Diciembre/2017</b>			<b>\$ 355.45</b>	<b>\$ 355.45</b>
<b>Depósitos</b>			<b>\$ 24,557.76</b>	<b>\$ 24,557.76</b>	<b>Pagos con cheques</b>			<b>\$ 25,000.84</b>	<b>\$25,000.84</b>
Alícuotas Enero/2017	^	\$ 2,319.18			Egresos de Enero/2017	^	\$ 1,977.43		
Alícuotas Feb/2017	^	\$ 2,211.96			Egresos de Feb/2017	^	\$ 2,131.56		
Alícuotas Marz/2017	^	\$ 2,175.11			Egresos de Marzo/2017	^	\$ 2,304.38		
Alícuotas Abril/2017	^	\$ 1,542.39			Egresos de Abril/2017	^	\$ 1,934.96		
Alícuotas Mayo/2017	^	\$ 3,351.53			Egresos de Mayo/2017	^	\$ 2,744.36		
Alícuotas Junio/2017	^	\$ 1,433.79			Egresos de Junio/2017	^	\$ 2,241.04		
Alícuotas Julio/2017	^	\$ 2,144.10			Egresos de Julio/2017	^	\$ 1,656.40		
Alícuotas Agost/2017	^	\$ 2,067.03			Egresos de Agost./2017	^	\$ 1,524.58		
Alícuotas Sept./2017	^	\$ 1,648.01			Egresos de Sept/2017	^	\$ 1,697.84		
Alícuotas Oct/2017	^	\$ 1,680.63			Egresos de Oct/2017	^	\$ 2,511.21		
Alícuotas Nov/2017	^	\$ 1,927.13			Egresos de Nov/2017	^	\$ 1,327.07		
Alícuotas Dic/2017	^	\$ 2,056.90			Egresos de Dic/2017	^	\$ 2,950.01		
<b>Otros ingresos</b>	Σ√		<b>\$ 1,609.21</b>	<b>\$ 1,609.21</b>	<b>Gastos bancarios</b>	Σ√		<b>\$ 810.68</b>	<b>\$810.68</b>
Transferencias	^	\$ 1,609.21			Emisión de Chequera	^	\$ 30.50		
					Comisiones por Transf.	^	\$ 1.82		
					Cheques en tránsito	^	\$ 712.28		
					Devolución de cheques	^	\$ 63.29		
					Comisión Devol. Ch/.	^	\$ 2.79		
<b>Total depósitos</b>	©√		<b>\$ 26,166.97</b>	<b>\$ 26,166.97</b>	<b>Total de pagos</b>	©√		<b>\$ 25,811.52</b>	<b>\$ 25,811.52</b>
<b>Resumen:</b> Se verifico los saldos de los bancos que esten debidamente conciliados, que los cobros a este periodo estén debidamente soportados con el estado de cuenta del banco Bolivariano Cta. Cte. 855008947. Se puede ver en este análisis que en los ingresos es mínima la diferencia con los respectivos egresos. Tomando en cuenta unos pagos anticipados.									


CONDominio DELTA													EJ-A2 1-1	
 <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>														
Verificación de la gestión de cobranza por llamadas telefónicas														
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.														
													Fecha: 01/02/2019	
REPORTE DE LLAMADAS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	Cant.	01-30 DÍAS				31-60 Días				60-90 Días				
		REGISTRO DE LLAMADAS		RESPUESTA DE PAGO		REGISTRO DE LLAMADAS		COMPROMISO DE PAGO		REGISTRO DE LLAMADAS		GESTIÓN DE COBRO VÍA LEGAL		
		sí responde	no responde	si	no	sí responde	no responde	SI	NO	sí responde	no responde	SI	NO	
CONDOMINIOS														
Sra Alicia Espinoza	√12	2	2	x		2	2	x		1	3		x	
Sra. Aida Valdivieso de Ochoa	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X		
Dr. José Guevara	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Dra. Elena Calle Eguiguren	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Sra. Guiomar De Ferretti	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Sra. Aida Valdivieso De Ochoa	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Difare S.A.	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Ing. Carlos Cruz	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Proconinsa S. A.	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Sra. Ingrid Moreno	√9		5		X		2		X	1	1		X	
Dr. Wilson Cueva	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X		
Sr. Héctor Gallardo	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Srta. Stephania Rojas	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		
Sr. Emilio Martínez	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X		


 <b>CONDOMINIO DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Verificación de la gestión de cobranza por llamadas telefónicas</b>												<b>EJ-A2</b> <b>1-2</b>	
Dr. Mauro Torres Marcillo	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Soc. Ecuatoriana De Cirugía	√9		5		X		2		X	1	1		X
Dra. Gabriela Torres	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sra. Teresa Rosado	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Dr. Max Barrera W.	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Serviestudios Cía. Ltda.	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X	
Dra. Ana Wong	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sr. Julio Cesar Solórzano	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Dr. Teófilo Lama	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sr. Jorge Chang	√9		5		X		2		X	1	1		X
Sra. Holanda Gómez	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sra. Rosa De Vásquez	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sra. Paola Bajaña	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X	
Infoelect S.A.	√9		5		X		2		X	1	1		X
Sra. Ana Altamirano	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sra. Rosa De Vásquez	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Dr. Javier Zambrano	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X	
<b>Resumen:</b> La analítica confirmo la gestión de cobros realizado por el Condominio para la recuperación de cartera y se determinó que del total de 55 llamadas efectuadas en 1 a 90 días de que se vencen las alícuotas, solo 19 llamadas tienen respuesta de parte de los clientes, sin embargo, no se ha tomado ninguna vía legal para la recuperación de los valores vencidos.													

 <b>CONDOMINIO DELTA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Analítica de cartera vencida</b>								<b>EJ-A3</b>
<b>ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.</b>								<b>Fecha: 02/02/2019</b>
<b>Suite</b>	<b>Condóminos</b>	<b>Saldo contabilidad</b>	<b>cantidad alícuota</b>	<b>Agua</b>	<b>Cant agua</b>	<b>Alícuota extraor.</b>	<b>Lectores ópticos</b>	<b>Saldo auditado</b>
1	Sra. Alicia Espinoza	\$ 3,603.75✓	31	\$ -	0			\$ 3,603.75 ✓
2	Sra. Aida Valdivieso	\$ 74.78✓	1	\$ -	0			\$ 74.78✓
6	Sra. Aida Valdivieso	\$ 53.03✓	1	\$ -	0			\$ 53.03✓
101-102	Ing. Carlos Cruz	\$ 476.13✓	3	\$ 23.56	4			\$ 499.69 ✓
104	Sra. Ingrid Moreno	\$ 426.54✓	5 1/2	\$ -	0	\$ 40.00	\$ 12.50	\$ 479.04 ✓
105	Dr. Wilson Cueva	\$ 138.80✓	2	\$ -	0			\$ 138.80 ✓
107	Srta. Mónica Rojas	\$ 74.20✓	2	\$ -	0			\$ 74.20✓
110	Soc. Ecuatoriana de Cirugía	\$ 89.00✓	1	\$ 41.85	9	\$ 40.00	\$ 12.50	\$ 183.35 ✓
111	Dra. Gabriela Torres	\$ 299.36✓	6	\$ 5.59	4			\$ 304.95 ✓
112	Sra. Teresa Rosado	\$ 95.06✓	2	\$ 4.82	2			\$ 99.88✓
203	Dra. Ana Wong	\$ 362.84✓	6	\$ 5.49	3			\$ 368.33 ✓
204	Sr. Julio Cesar Solórzano	\$ 60.60✓	1	\$ -	0			\$ 60.60✓
206	Sr. Jorge Chang	\$ 626.88✓	8	\$ -	0	\$ 40.00		\$ 666.88 ✓
209	Sra. Paola Bajaña	\$ - ✓	0	\$ -	0	\$ 40.00		\$ 40.00✓
211	Sra. Ana Altamirano	\$ 103.79✓	2	0	0	0	0	\$ 103.79 ✓
	<b>Total adeudado</b>	<b>\$ 6,484.76Σ</b>	<b>71,5Σ</b>	<b>\$ 81.31 Σ</b>	<b>22</b>	<b>\$ 160.00Σ</b>	<b>\$ 25.00Σ</b>	<b>\$ 6,751.07 Σ</b>

**Resumen:** Contabilidad analiza la cartera vencida de las cuentas pendientes de cobros.


<b>CONDominio DELTA</b>					
<b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b>				<b>EJ-B1</b>	
					
<b>Cédula Analítica de débitos y créditos</b>					
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.				Fecha: 01/02/2019	
<b>Débitos</b>		<b>Saldo contable</b>		<b>Saldo auditado</b>	
<b>CANTIDAD RECAUDADA ANUAL</b>		<b>\$ 24,557.76</b>	<b>Marca</b>	<b>\$ 24,557.76</b>	<b>Marca</b>
Alícuotas mensuales		\$ 23,797.76	c	\$ 23,797.76	c
Transferencias		\$ -			
20 cuotas de alícuotas extraordinaria		\$ 760.00	c	\$ 760.00	c
Mantenimiento de Transformadores					
<b>Créditos</b>					
<b>CANTIDAD DE GASTOS ANUAL</b>		<b>\$ 25,000.84</b>	<b>Σ</b>	<b>\$ 25,000.84</b>	<b>Σ</b>
Gastos de Mant. Extintores		\$ 39.00	c	\$ 39.00	c
Gastos de Servicios Básicos		\$ 2,327.60	c	\$ 2,327.60	c
Gastos de Sueldos/Fondos Reserva		\$ 10,122.41	c	\$ 10,122.41	c
Aportes de Iess Y Prestamos		\$ 7,097.29	c	\$ 7,097.29	c
Gastos Mant. de Transformadores		\$ 592.80	c	\$ 592.80	c
Gastos de Decimos		\$ 3,698.46	c	\$ 3,698.46	c
Gastos Mant. de Techo		\$ 50.00	c	\$ 50.00	c
Gastos de Caja Chica		\$ 174.97	c	\$ 174.97	c
Gastos de Repuestos Para Bomba		\$ 20.00	c	\$ 20.00	c
Gastos de Repuestos Puerta Elec.		\$ 135.00	c	\$ 135.00	c
Gasto de Arreglo de Piso		\$ 70.00	c	\$ 70.00	c
Gastos de Vacaciones A Empleados		\$ 573.31	c	\$ 573.31	c
Gastos de Servicios Contables		\$ 100.00	c	\$ 100.00	c
Gastos Bancarios		\$ -	c	\$ -	c
<b>DIFERENCIA DE DÉBITOS Y CRÉDITOS</b>		<b>\$ (443.08)</b>	<b>Σ</b>		<b>Σ</b>
<b>Resumen:</b> En el análisis se puede evidenciar la diferencia entre los débitos y los créditos que han sido mínimos igual hay riesgo por la falta de cobros a la cartera vencida que viene arrastrando en condominio de años atrás.					

CONDominio DELTA								EJ-B2
AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA								
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017								
								
<b>Cédula Sumaria alícuotas pagadas por anticipado</b>								
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.								Fecha: 02/02/2019
Suite	Condóminos	Alícuotas		Cantidad alícuotas	Saldo según Contabilidad		Saldo Auditado	
3	Dr. José Guevara	\$ 72.55	c	7	\$ 507.85	c	\$ 507.85	α
5	Sra. Guiomar De Ferretti	\$ 62.16	c	7	\$ 435.12	c	\$ 435.12	α
	<b>Valor anticipado</b>	<b>\$ 134.71</b>	<b>Σ</b>	<b>14</b>	<b>\$ 942.97</b>	<b>Σ</b>	<b>\$ 942.97</b>	<b>α</b>
<b>Resumen:</b> Se han registrado pagos anticipados de las alícuotas para poder cubrir los gastos del periodo 2017 y han sido contabilizados.								


<b>CONDominio DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA</b> <b>VENCIDA</b>  <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Confirmaciones externas a Condóminos</b>			<b>EJ-C1</b> <b>1-1</b>	
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.			Fecha: 02/02/2019	
<b>Cliente</b>	<b>Saldo por vencer</b> <b>31/12/2017</b>	<b>Saldo vencido</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Marca</b>
Sra. Alicia Espinoza	\$ 1,395.00	\$ -	\$ 1,395.00	✓
Sra., Aida Valdivieso	\$ 897.36	\$ 897.36	-	✓
Dr., José Guevara	\$ 870.60	\$ 870.60	-	✓
Dra., Elena Calle Eguiguren	\$ 1,124.52	\$ 1,124.52	-	✓
Sra., Guiomar De Ferretti	\$ 745.92	\$ 745.92	-	✓
Sra., Aida Valdivieso	\$ 636.36	\$ 58.79	\$ 577.57	✓
Difare S,A,	\$ 589.56	\$ 49.13	\$ 540.43	✓
Ing., Carlos Cruz	\$ 1,904.52	\$ 158.71	\$ 1,745.81	✓
Proconinsa	\$ 727.20	\$ 60.60	\$ 666.60	✓
Sra., Ingrid Moreno	\$ 906.48	\$ 242.69	\$ 663.79	✓
Dr., Wilson Cueva	\$ 832.80	\$ 208.20	\$ 624.60	✓
Sr, Héctor Gallardo	\$ 940.32	\$ 940.32	-	✓
Dra., Beatriz Bastidas	\$ 442.08	\$ 442.08	-	✓
Sr, Emilio Martínez	\$ 891.96	\$ 891.96	-	✓
Dr., Mauro Torres Marcillo	\$ 642.60	\$ 642.60	-	✓
Soc., Ecuatoriana De Cirugía	\$ 1,068.00	\$ 267.00	\$ 801.00	✓
Dra., Gabriela Torres	\$ 621.12	\$ 92.32	\$ 528.80	✓
Sra., Teresa Rosado	\$ 570.36	\$ 142.59	\$ 427.77	✓
Dr., Max Barrera W,	\$ 759.48	\$ 759.48	-	✓
Serviestudios Cía., Ltda.,	\$ 809.52	\$ 809.52	-	✓
Dra., Ana Wong	\$ 724.92	\$ 120.82	\$ 604.10	✓
Sr, Julio Cesar Solórzano	\$ 727.20	\$ 727.20	-	✓
Dr., Teófilo Lama	\$ 1,063.32	\$ 1,063.32	-	✓


<b>CONDominio DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA</b> <b>VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Confirmaciones externas a Condóminos</b>				<b>EJ-C1</b> <b>1-2</b>	
<b>Sr, Jorge Chang</b>	\$ 940.32	\$ 548.52	\$ 391.80		✓
<b>Sra., Holanda Gómez</b>	\$ 442.08	\$ 442.08	-		✓
<b>Sra., Rosa De Vásquez</b>	\$ 709.32	\$ 709.32	-		✓
<b>Sra., Paola Bajaña</b>	\$ 642.60	\$ 53.55	\$ 589.05		✓
<b>Infoelect S,A,</b>	\$ 837.48	\$ 837.48	-		✓
<b>Sra., Ana Altamirano</b>	\$ 621.48	\$ 103.58	\$ 517.90		✓
<b>Sra., Rosa De Vásquez</b>	\$ 694.20	\$ 694.20	-		✓
<b>Dr., Javier Zambrano</b>	\$ 348.12	\$ 58.02	\$ 290.10		✓
	<b>\$ 25,126.80</b>	<b>\$ 14,762.48</b>	<b>\$ 10,364.32</b>		<b>Σ</b>
<b>Resumen:</b> Obtener evidencia de la exactitud de las cuentas por cobrar mediante comunicación escrita dirigida a los condóminos.					





 <b>CONDOMINIO DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>				<b>EJ-C1-1</b>
<b>Concentración de cartera vencida</b>				
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.				Fecha: 01/02/2019
<b>CLIENTE</b>	<b>SALDO</b>	<b>Área</b>	<b>CONFIRMACION</b>	<b>Marca</b>
Sra. Alicia Espinoza	1,395.00	6.02	NO	√
Sra. Aida Valdivieso De Ochoa	897.36	3.60	NO	√
Dr. José Guevara	870.60	3.56	SI	√
Dra. Elena Calle Eguiguren	1,124.52	4.74	SI	√
Sra. Guiomar De Ferretti	745.92	2.76	SI	√
Sra. Aida Valdivieso De Ochoa	636.36	2.42	SI	√
Difare S.A.	589.56	2.31	NO	√
Ing. Carlos Cruz	1,904.52	8.44	SI	√
Proconinsa	727.20	2.86	SI	√
Sra. Ingrid Moreno	906.48	3.68	NO	√
Dr. Wilson Cueva	832.80	3.37	NO	√
Sr. Héctor Gallardo	940.32	3.88	SI	√
Dra. Beatriz Bastidas	442.08	1.53	SI	√
Sr. Emilio Martínez	891.96	3.65	SI	√
Dr. Mauro Torres Marcillo	642.60	2.47	SI	√
Soc. Ecuatoriana De Cirugía	1,068.00	4.48	NO	√
Dra. Gabriela Torres	621.12	2.37	SI	√
Sra. Teresa Rosado	570.36	2.13	SI	√
Dr. Max Barrera W.	759.48	3.02	SI	√
Serviestudios Cía. Ltda.	809.52	3.26	NO	√
Dra. Ana Wong	724.92	2.64	NO	√
Sr. Julio Cesar Solorzano	727.20	2.86	SI	√
Dr. Teofilo Lama	1,063.32	4.46	NO	√
Sr. Jorge Chang	940.32	3.88	NO	√
Sra. Holanda Gomez	442.08	1.53	SI	√
Sra. Rosa De Vasquez	709.32	2.56	SI	√
Sra. Paola Bajaña	642.60	2.47	NO	√
Infoelect S.A.	837.48	3.46	NO	√
Sra. Ana Altamirano	621.48	2.37	NO	√
Sra. Rosa De Vasquez	694.20	2.13	SI	√
Dr. Javier Zambrano	348.12	1.09	NO	√
<b>€</b>	<b>25,126.80</b>	<b>Σ</b>		


**Resumen:** Determinar la composición de la cartera por cobrar al 31/12/2017 mediante el análisis del peso de los saldos por cliente por escrito.

CONDominio DELTA											
 <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Cédula Analítica de provisión de cuentas incobrables</b>								<b>EJ-C2</b>			
Cuentas	Ref.	Saldo Contable	Cartera Vencida	Meses moratoria 31 Dic 2017	% Provisión	Saldo auditoria	Saldo contabilizada	Diferencias		saldo	
								Debe	Haber	Debe	Haber
Cuentas por Cobrar Alícuotas	EJ-A3	\$ 6,751.07	\$ 8,923.00	7	1%	\$ 89.23	\$ 6,256.00	\$ 404.00	\$ 0.00		\$6,347.07
Cuentas por cobrar empleados	EJ-C2-1	\$ 850.00	\$ 258.33	4	1%	\$ 2.58	\$ 970.00	\$ 200.00	\$ 0.00		\$ 650.00
		<b>\$ 6,751.07</b>	<b>\$ 8,923.00</b>			<b>\$ 91.81</b>		<b>\$ 404.00</b>	<b>\$ 0.00</b>		<b>\$ 699.07</b>
<b>Resumen:</b> Se obtiene evidencia de las provisiones de cuentas incobrables y su contabilización al periodo 2017											

CONDominio DELTA											
 <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Cédula Analítica de cuentas de cobrar a los empleados</b>										<b>EJ-C2-1</b>	
										ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.	
										Fecha: 01/02/2019	
Empleados	Saldo Contable	Sueldo o Salario	Base del préstamo	Exceso	Fecha del Préstamo Vencimiento	Valores Descontados en roles	Saldo del Préstamo 31/12/2017	Descuento mensual	N° de meses transcurridos	Valor que debió descontar	
Ufredo Baños	\$ 300.00	\$ 318.00	\$ 200.00	\$ 100.00	09-sep-18	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 25.00	3	\$ 75.00	
Ramón Marcillo	\$ 200.00	\$ 318.00	\$ 200.00	\$ -	10-ago-18	\$ 320.00	-\$ 120.00	\$ 16.67	4	\$ 66.67	
Georgina Morán	\$ 350.00	\$ 318.00	\$ 200.00	\$ 150.00	18-ago-18	\$ 500.00	-\$ 150.00	\$ 29.17	4	\$ 116.67	
	\$ 850.00	\$ 954.00	\$ 600.00			\$ 970.00	-\$ 120.00	\$ 70.83		\$ 258.33	
<b>Resumen:</b> Se evidencia con la contabilización de las cuentas por pagar que son incobrables para el respectivo proceso de ajuste.											

 <b>CONDominio DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>														EJ-C3 1-1		
Sumaria de confirmación de Comprobantes de pago vs. Conciliación de bancos																
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.														Fecha: 01/02/ 2019		
Cliente	Saldo	Valor alícuota	Cant pago		Saldo c/pago		Alíc. Ext		Lect. Ópt.		Agua		Alíc. Vencida 2016		Saldo bancos	Marca
Alicia Espinoza	1,395.00	116.25	0	✓	-	✓	-	✓		✓	-	✓		✓	-	✓
Sra. Aida Valdivieso	897.36	74.78	8	✓	598.24	✓	40.00	✓	12.50	✓	-	✓	224.34	✓	875.08	✓
Dr. José Guevara	870.60	72.55	6	✓	870.60	✓	40.00	✓	12.50	✓	42.85	✓		✓	965.95	✓
Dra. Elena Calle	1,124.52	93.71	12	✓	1,124.52	✓	40.00	✓		✓	77.22	✓		✓	1,241.74	✓
Sra. Guiomar De Ferretti	745.92	62.16	7	✓	745.92	✓	40.00	✓		✓	104.58	✓		✓	890.50	✓
Sra. Aida Valdivieso	636.36	53.03	8	✓	424.24	✓	40.00	✓		✓	17.49	✓	106.06	✓	587.79	✓
Difare S.A.	589.56	49.13	12	✓	589.56	✓	40.00	✓		✓	41.29	✓		✓	670.85	✓
Ing. Carlos Cruz	1,904.52	158.71	12	✓	1,904.52	✓	40.00	✓	25.00	✓	36.63	✓	317.42	✓	2,323.57	✓
Proconinsa	727.20	60.62	12	✓	727.44	✓	40.00	✓		✓	57.43	✓		✓	824.87	✓
Sra. Ingrid Moreno	906.48	75.54	8	✓	604.32	✓	40.00	✓	12.50	✓	11.31	✓	302.16	✓	970.29	✓

 <b>CONDominio DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Sumaria de confirmación de Comprobantes de pago vs. Conciliación de bancos</b>														<b>EJ-C3</b>		
														<b>1-2</b>		
Dr. Wilson Cueva	832.80	69.40	7	✓	485.80	✓	40.00	✓	✓	10.52	✓	138.80	✓	675.12	✓	
Sr. Héctor Gallardo	940.32	78.36	12	✓	940.32	✓	40.00	✓	✓	20.27	✓		✓	1,000.59	✓	
Sra. Estefanía Rojas	442.08	36.84	10	✓	368.40	✓	40.00	✓	✓	14.93	✓	73.68	✓	497.01	✓	
Sr. Emilio Martínez	891.96	74.33	12	✓	891.96	✓	40.00	✓	12.50	✓	4.20		✓	948.66	✓	
Dr. Mauro Torres	642.60	53.55	12	✓	642.60	✓	40.00	✓	✓	109.24	✓		✓	791.84	✓	
Soc. Ecuat. De Cirugía	1,068.00	89.00	9	✓	801.00	✓	40.00	✓	12.50	✓	33.06	✓	267.00	✓	1,153.56	✓
Dra. Gabriela Torres	621.12	51.76	8	✓	414.08	✓	40.00	✓	✓	33.68	✓		✓	487.76	✓	
Sra. Teresa Rosado	570.36	47.53	9	✓	427.77	✓	40.00	✓	✓	15.95	✓		✓	483.72	✓	
Dr. Max Barrera W.	759.48	63.29	12	✓	759.48	✓	40.00	✓	✓	52.81	✓		✓	852.29	✓	
Serviestudios Cía. Ltda.	809.52	67.42	12	✓	809.04	✓	40.00	✓	✓	69.54	✓	67.42	✓	986.00	✓	
Dra. Ana Wong	724.92	60.41	11	✓	664.51	✓	40.00	✓	✓	21.12	✓	60.41	✓	786.04	✓	
Sr. Julio Solórzano	727.20	60.60	12	✓	727.20	✓	40.00	✓	✓	6.93	✓		✓	774.13	✓	
Dr. Teófilo Lama	1,063.32	88.61	12	✓	1,063.32	✓	40.00	✓	12.50	✓	28.49	✓	✓	1,144.31	✓	
Sr. Jorge Chang	940.32	78.36	5	✓	391.80	✓	-	✓	✓	-	✓	235.08	✓	626.88	✓	
Sra. Holanda Gómez	442.08	36.84	7	✓	257.88	✓	40.00	✓	✓	-	✓	110.52	✓	408.40	✓	

 <b>CONDOMINIO DELTA</b> <b>AUDITORÍA OPERATIVA A LA GESTIÓN DE COBROS DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b> <b>Sumaria de confirmación de Comprobantes de pago vs. Conciliación de bancos</b>														<b>EJ-C3</b> <b>1-3</b>		
Sra. Rosa De Vásquez	709.32	59.11	12	✓	709.32	✓	40.00	✓	✓	45.58	✓	✓	794.90	✓		
Sra. Paola Bajaña	642.60	53.55	12	✓	642.60	✓	40.00	✓	✓	34.40	✓	✓	717.00	✓		
Infoelect S.A.	837.48	69.79	12	✓	837.48	✓	40.00	✓	✓	64.03	✓	✓	941.51	✓		
Sra. Ana Altamirano	621.48	51.79	12	✓	621.48	✓	40.00	✓	✓	43.08	✓	✓	704.56	✓		
Sra. Rosa De Vásquez	694.20	57.85	12	✓	694.20	✓	40.00	✓	✓	27.39	✓	57.85	819.44	✓		
Dr. Javier Zambrano	348.12	29.01	12	✓	348.12	✓	40.00	✓	12.00	✓	38.41	✓	58.02	496.55	✓	
Áreas Verdes										725.99	✓		725.99	✓		
	€ 25,126.80	2,093.88		Σ	21,087.72	Σ	1,160.00	Σ	112.00	Σ	1,788.42	Σ	2,018.76	Σ	26,166.90	Σ
<b>Resumen:</b> Se determinó los saldos de comprobantes de pagos vs. Conciliación de bancos al 31/12/2017 mediante el análisis por cada condómino.																

4.2.2.1. *Hojas de hallazgos*

<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>		<b>EJ-5 1 - 1</b>
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.		<b>Fecha:</b> 21-01-2019
<b>Hallazgo 01</b>		
<b>Condición</b>	El condominio no cuenta con políticas, misión visión u objetivo alguno para el control administrativo y contable, mediante la inspección analítica se evidenció que la empresa no cuenta con información requerida ni escrita de publicada en las áreas importantes.	
<b>Criterio</b>	<p><b>Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores</b></p> <p>Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de periodos anteriores.</p> <p>El efecto impositivo de la corrección de los errores de periodos anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizará de acuerdo con la NIC 12 Impuesto a las Ganancias Definiciones, y se revelará la información requerida por esta Norma.</p>	
<b>Causa</b>	La falta de políticas, misión visión u objetivo, es a causa de que la Gerencia no dio cumplimiento a las facultades y responsabilidades a su cargo, así como la identificación y mitigación de riesgos.	
<b>Efecto</b>	La carencia de las políticas, misión visión u objetivo de control interno para la revisión, administrativas y financieras del condominio, pueden derivar en la materialización de riesgos, y se vuelve vulnerable el control y seguimiento de la gestión de cobro a la cartera vencida, lo cual es un factor importante.	
<p><b><u>Conclusiones</u></b></p> <p>En cuanto a la observación y aplicación de la matriz existente de políticas y procedimientos de control interno dentro de la empresa, el grupo auditor concluye: Que los accionistas en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservaron lo dispuesto en la junta ordinarias, por cuanto no efectuaron una adecuada planificación y evaluación de las políticas, misión visión u objetivo, así como también no solicitaron a la gerencia el adecuado control interno institucional.</p>		
<p><b><u>Recomendaciones</u></b></p> <p><b>Al presidente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar un manual de políticas y procedimientos, misión, visión u objetivos para alcanzar las metas propuestas por el condominio con mecanismos que lleven a la aplicación y el cumplimiento de las mismas, socializando con el personal del departamento de cobranza.</li> </ul> <p><b>Al contador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar y presentar a la administración un manual de políticas y procedimientos de cobranzas, que ayude al control en las actividades operativas, administrativo y financiero, incluyendo la identificación y la mitigación de riesgos.</li> </ul>		

<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>		<b>EJ-5 1 - 2</b>
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.		<b>Fecha:</b> 21-01-2019
<b>Hallazgo 02</b>		
<b>Condición</b>	No se cuenta con información adecuada de las provisiones de las cuentas incobrables que asegure la recuperación de la deuda.	
<b>Criterio</b>	<p><b>El emisor de un compromiso de préstamo aplicará la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes</b> a los que no estén dentro del alcance de esta Norma. Sin embargo, todos los compromisos de préstamo están sujetos a las disposiciones de baja en cuentas de esta Norma.</p> <p>(j) Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos realizados para cancelar un pasivo que ella reconoce (o ha reconocido en un periodo anterior) como una provisión de acuerdo con la NIC 37.</p> <p><b>Incumplimiento en el Reglamento general de la Ley de Propiedad Horizontal, “Art. 31 Del Fondo Común de Reserva”, dice: “Para sustentar costos y gastos del adquirente de bienes o servicios, a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, se considerarán como comprobantes válidos los determinados en este reglamento, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el mismo y permitan una identificación precisa del adquirente o beneficiario”.</b></p>	
<b>Causa</b>	No se administra como debería en lo dispuesto en el reglamento general de la ley de propiedad horizontal, para permitir una identificación precisa de las provisiones de cuentas incobrables.	
<b>Efecto</b>	Se evidenció que los resultados de los Estados Financieros no reflejan la situación real del condominio.	
<b><u>Conclusiones</u></b>		
Se debería ajustar las provisiones tal como indica el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal que menciona que sobre los gastos comunes se provisione hasta el 1% como fondo común de reserva.		
<b><u>Recomendaciones</u></b>		
<b>Al Administrador:</b>		
✓ Solicitar conocimiento de las leyes, normativas y reglamentos que regulen la aplicación del procedimiento a las cuentas incobrables, al departamento de cobranza para supervisar el fiel cumplimiento de las mismas.		
<b>Contador:</b>		
✓ Realizar un ajuste para dar cumplimiento a lo que dispone el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal con su contenido y notas explicativas.		



<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>		<b>EJ-5 1 - 3</b>
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.		<b>Fecha:</b> 21-01-2019
<b>Hallazgo 03</b>		
<b>Condición</b>	No cuenta con un flujo de procesos lo cual es importante para la empresa, los archivos no sustentan la parte operativa que se lleve a cabo el control, si no se cuenta con el flujo grama de procesos en la gestión de cobros.	
<b>Criterio</b>	<b>La elaboración de estos diagramas se los puede encontrar en la norma ISO 9001:2000</b> , son muy útiles a la hora de estudiar la mejora de los procesos, para la elaboración de procedimientos documentados, o como documento de consulta para sus usuarios. El objetivo es brindar a toda organización los manuales de juicio aptos para el perfil de procedimientos y procesos, así como las patrones para su guía en sus diferentes estructuras organizacional y de esta manera se puede medir el riesgo para prevenirlo o mejorar los procesos.	
<b>Causa</b>	La falta de flujograma de procesos en todos los campos en todas las áreas del condominio especialmente en la gestión de cobros.	
<b>Efecto</b>	Al no tener y dar a conocer a la administración los tipos de flujogramas en los procesos ha provocado que no se esté llevando bien al gestión de cobros, que no se cuente con autorizaciones a la recuperación de cartera vencida, por el cual esto perjudica al rendimiento del condominio y afecta a los Estados Financieros.	
<b><u>Conclusiones</u></b>		
A través de la observación realizada no se pudo evidenciar que haya un flujograma de procesos por no existir un manual de políticas y procedimientos, indicó el administrador.		
<b><u>Recomendaciones</u></b>		
<b>Al presidente:</b>		
✓ Implementar un flujograma de procesos al manual de políticas y procedimientos, capacitar al personal para que lo puedan entender y llevar un mejor control de en la gestión de cobros del condominio.		

<b>Auditoría Operativa A La Gestión De Cobros De La Cartera Vencida Del Condominio “Delta”, Cantón Guayaquil Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>		<b>EJ-5 1 - 4</b>
ELAB: W. Cevallos M. / VALID: R. Orozco A.		<b>Fecha:</b> 21-01-2019
<b>Hallazgo 04</b>		
<b>Condición</b>	La deficiencia en la gestión de cobro de las cuentas incobrables.	
<b>Criterio</b>	<p><b>Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado</b></p> <p>Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado estén deteriorado. Si existe cualquier evidencia, la entidad aplicará el párrafo 63 para determinar el importe de las pérdidas por deterioro de valor.</p> <p><b>63.-</b> Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectiva computada en el momento del reconocimiento inicial). El importe en libros del activo se reducirá directamente, o mediante una cuenta correctora. El importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del periodo.</p>	
<b>Causa</b>	La falta de capacitación del personal a cargo de la gestión de los cobros afecta por no saber los procedimientos en relación a la incobrabilidad, el seguimiento y el control de la cartera vencida.	
<b>Efecto</b>	La falencia del personal mediante la gestión de cobro produce que la cartera tenga un mayor impacto lo que produce pérdidas importantes para el condominio.	
<b><u>Conclusiones</u></b>		
Se pudo evidenciar que no se capacita al personal en la gestión de cobros, para que las cuentas por cobrar no pasen a cuentas incobrables y se realice una adecuada gestión para mitigar los riesgos.		
<b><u>Recomendaciones</u></b>		
<b>Al presidente:</b>		
✓ Implementar capacitaciones al personal de cobranza, para realizar un mejor desempeño de análisis y evaluación en la gestión del cobro y llevar un mejor control de la cartera vencida del condominio.		
<b>Al contador:</b>		
✓ Efectuar ajustes de las cuentas incobrables y registrarlo en los estados financieros para tener una real situación del Condominio y tomar medidas para mitigar los riesgos.		

### **4.2.3. Comunicación de resultados**

#### **Notificación de resultados**

**Portoviejo, 08 de febrero del 2019**

**Dra. Luz Elena Calle Eguiguren  
Presidente del Comité Directivo del Condominio Delta  
Ciudad.**

De nuestra consideración:

De conformidad con el plan de tesis aprobado y en correlación a la Orden de Trabajo N° 001, registrado por la Ing. Mercedes Johana Espinoza Espinoza – Docente de Praxis Profesional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, le comunicamos que hemos efectuado la “Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio Delta, cantón Guayaquil, periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2017”, y conforme al cronograma de actividades se desarrolló, me permite comunicarle que se ha concluido con las visitas al Condominio, por lo que de acuerdo con lo estipulado con nosotros en calidad de auditoras ejecutoras de la auditoría, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo lo auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó los procedimientos, procesos y la gestión de cobros, analizando además los principales factores de riesgos, su probabilidad de ocurrencia e impacto en el Condominio Delta.

Particular que informamos para su conocimiento.

**Atentamente,**

**Wendy Evelyn Cevallos Mera  
Auditor Jefe de Equipo**

**Rosario Esperanza Orozco Andrade  
Auditor Operativo**

#### **4.2.3.1. Informe de auditoría**

##### **Información introductoria**

##### **Motivo de la auditoría**

La auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida, del Condominio Delta, del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, fue realizado en vigilancia a la legalización de práctica del Plan Investigativo determinado por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aceptado, registrado por la Dra. Luz Elena Calle Eguiguren, en calidad de Presidente de la Directiva del Condominio Delta.

##### **Objetivos del examen**

##### **Objetivo general**

Planificar una auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida, mediante la aplicación de las NIA para mejorar el flujo de caja del condominio Delta.

##### **Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar las causas y sus acontecimientos en la gestión de cobros de la cartera vencida.
- ✓ Analizar los procesos de auditoría para obtener los resultados de los informes en la gestión de cobros, mediante procedimientos con el personal de cobranza.
- ✓ Identificar los hallazgos de la recuperación de cartera vencida de acuerdo a las distintas causas que incurren, en las cuentas por cobrar, mediante la auditoría operativa.
- ✓ Formular propuesta a los procesos de gestión de cobros para mejorar el flujo de caja del condominio Delta.

### Alcance del examen

La auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio Delta, cantón Guayaquil, se aplicara en periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

### Base legal

### Siglas utilizadas

Se realizó la auditoría operativa de acuerdo con las siguientes:

- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- ✓ NIIF Normas Internacionales de Información Financiera
- ✓ NIC Norma Internacional de Contabilidad
- ✓ Control Interno en Ecuador

### Estructura Orgánica



**Figura 13:** Estructura orgánica

### Objetivos de la institución

El Condominio Delta, no cuenta con objetivos establecidos.

## Monto de recursos examinados

**Tabla 13:** *Monto de recursos examinados*

Efectivos en caja y bancos	<b>\$ 26.166,97</b>
Cuentas por cobrar	6751.07
Pagos anticipados	<b>\$ 942,97</b>
Cuentas por cobrar empleados	<b>\$ 258,33</b>
Utilidad del ejercicio	<b>\$ 355,45</b>

## Hallazgos

### Hallazgo 1

#### Condición

El condominio no cuenta con políticas, misión visión u objetivo alguno para el control administrativo y contable, mediante la inspección analítica se evidenció que la empresa no cuenta con información requerida ni escrita de publicada en las áreas importantes.

#### Criterio

### **Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores**

Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de periodos anteriores.

El efecto impositivo de la corrección de los errores de periodos anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizará de acuerdo con la NIC 12 Impuesto a las Ganancias Definiciones, y se revelará la información requerida por esta Norma.

## **Conclusiones**

En cuanto a la observación y aplicación de la matriz existente de políticas y procedimientos de control interno dentro de la empresa, el grupo auditor concluye:

Que los accionistas en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservaron lo dispuesto en la junta ordinarias, por cuanto no efectuaron una adecuada planificación y evaluación de las políticas, misión visión u objetivo, así como también no solicitaron a la gerencia la trazar metas de control interno institucional.

## **Recomendaciones**

### **Al presidente:**

- ✓ Implementar un manual de políticas y procedimientos, misión, visión u objetivos para alcanzar las metas propuestas por el condominio con mecanismos que lleven a la aplicación y el cumplimiento de las mismas, socializando con el personal del departamento de cobranza.

### **Al contador:**

- ✓ Elaborar y presentar a la administración un manual de políticas y procedimientos de cobranzas, que ayude al control en las actividades operativas, administrativo y financiero, incluyendo la identificación y la mitigación de riesgos.

## **Hallazgo 2**

### **Condición**

Se evidenció que en el condominio no se cuenta con información adecuada de las provisiones de las cuentas incobrables que asegure la recuperación de la deuda.

**Criterio**

El emisor de un compromiso de préstamo aplicará la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes a los que no estén dentro del alcance de esta Norma. Sin embargo, todos los compromisos de préstamo están sujetos a las disposiciones de baja en cuentas de esta Norma.

Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos realizados para cancelar un pasivo que ella reconoce (o ha reconocido en un periodo anterior) como una provisión de acuerdo con la NIC 37.

Incumplimiento en el Reglamento general de la Ley de Propiedad Horizontal, “Art. 31 Del Fondo Común de Reserva”, dice: “Para sustentar costos y gastos del adquirente de bienes o servicios, a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, se considerarán como comprobantes válidos los determinados en este reglamento, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el mismo y permitan una identificación precisa del adquirente o beneficiario”.

**Conclusiones**

Se debería ajustar las provisiones tal como indica el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal que menciona que sobre los gastos comunes se provisione hasta el 1% como fondo común de reserva.



**Recomendaciones****Al Administrador:**

- ✓ Solicitar conocimiento de las leyes, normativas y reglamentos que regulen la aplicación del procedimiento a las cuentas incobrables, al departamento de cobranza para supervisar el fiel cumplimiento de las mismas.

**Contador:**

- ✓ Realizar un ajuste para dar cumplimiento a lo que dispone el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal con su contenido y notas explicativas.

**Hallazgo 3****Condición**

Se observó en el análisis realizado que no cuenta con un flujo de procesos lo cual es importante para la empresa los archivos no sustenta y la parte operativa que se lleve a cabo el control si no se cuenta con el flujo grama de procesos en la gestión de cobros.

**Criterio**

La elaboración de estos diagramas se los puede encontrar en la norma ISO 9001:2000, son muy útiles a la hora de estudiar la mejora de los procesos, para la elaboración de procedimientos documentados, o como documento de consulta para sus usuarios.

El objetivo es brindar a toda organización los manuales de juicio aptos para el perfil de procedimientos y procesos, así como las patrones para su guía en sus diferentes estructuras organizacional y de esta manera se puede medir el riesgo para prevenirlo o mejor los procesos.

## **Conclusiones**

A través de la observación realizada no se pudo evidenciar que haya un flujograma de procesos por no existir un manual de políticas y procedimientos, indicó el administrador.

## **Recomendaciones**

### **Al presidente:**

- ✓ Implementar un flujograma de procesos al manual de políticas y procedimientos, capacitar al personal para que lo puedan entender y llevar un mejor control de en la gestión de cobros del condominio.

## **Hallazgo 4**

### **Condición**

La carencia de la gestión de cobro hace que las cuentas incobrables sean un factor importante en el condominio ya que se infla la cartera de vencimiento si esta incobrabilidad no se lleva acabo.

### **Criterio**

Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado, una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado estén deteriorado. Si existe cualquier evidencia, la entidad aplicará el párrafo 63 para determinar el importe de las pérdidas por deterioro de valor.

**63.-** Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor

presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectiva computada en el momento del reconocimiento inicial). El importe en libros del activo se reducirá directamente, o mediante una cuenta correctora. El importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del periodo.

### **Conclusiones**

Se pudo evidenciar que no se capacita al personal en la gestión de cobros, para que las cuentas por cobrar no pasen a cuentas incobrables y se realice una adecuada gestión para mitigar los riesgos.

### **Recomendaciones**

#### **Al presidente:**

- ✓ Implementar capacitaciones al personal de cobranza, para realizar un mejor desempeño de análisis y evaluación en la gestión del cobro y llevar un mejor control de la cartera vencida del condominio.

#### **Al contador:**

- ✓ Efectuar ajustes de las cuentas incobrables y registrarlo en los estados financieros para tener una real situación del Condominio y tomar medidas para mitigar los riesgos.

#### 4.2.4. Opinión

Portoviejo, 08 de febrero del 2019

**Dra. Luz Elena Calle Eguiguren.**  
**Presidente del Comité Directivo del Condominio Delta**  
**Ciudad.**

De mis consideraciones:

El propósito de la auditoría fue el admitir pronunciar una opinión sobre los estados de flujo efectivo del Condominio Delta del periodo 31 de diciembre del 2017. Parte de nuestra auditoría realizamos un estudio y valoración de la estructura de control interno contable a la gestión de cobros, dentro del alcance consideramos que era necesario evaluar la estructura de control interno contable a la gestión de cobros, tal como es requerido por las normas de auditoría. Este estudio y evaluación se enfatizó establecer una base confiable que sirve para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre el Estado de Flujo Efectivo, fueron más limitados de lo que sería necesario para expresar una opinión sobre la estructura de control interno contable.

La auditoría operativa contiene la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de la estructura del proceso administrativo, por lo cual consideramos que la misma proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

Nuestra opinión, según la observación efectuada, la documentación analizada y los resultados de la evaluación al proceso de gestión de cobro del Condominio Delta, este se presenta regularmente en los aspectos de mayor importancia:

- ✓ Los directivos no han ejecutado acciones que permitan implementar una misión, visión, objetivos y políticas.
- ✓ Los directivos no se han comprometido a establecer un nivel de formalización administrativa para el Condominio Delta.
- ✓ No se ha efectuado una identificación de los principales riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Condominio.
- ✓ No se han establecido indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia en la gestión de cobros a la cartera vencida.

Debido a la naturaleza especial de la auditoría operativa, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe de auditoría presenten baja rotación.

**Atentamente,**

.....

**Wendy Cevallos Mera**  
**Auditor**

### 4.3. Conclusiones

En esta parte del trabajo, podemos encontrar el análisis de los resultados de la encuesta al Condominio Delta, con base a los resultados es importante la planificación y ejecución de una auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del condominio para que se aporte seguridad, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera vencida, dando lugar a una fiabilidad en las técnicas de cobro y en la información financiera de los condóminos.

Respaldándose con los hallazgos encontró en el proceso de auditoría, que existe una proporción considerable de inconsistencia en la cartera vencida en el Condominio Delta, lo que trae como consecuencia una gestión de cobro inadecuada, la que enfrentó algunas dificultades operativas y financieras a falta de un departamento de cobranzas, también los métodos aplicados para la gestión de cobros no han sido evaluados, por en cuanto a la estructura organizativa, no cuenta con un manual en donde se posean instrucciones aplicables para esta área.

A los directivos de la empresa se le comunicó los resultados de la auditoría y los hallazgos que fueron encontrados y plasmado en el informe auditor, con las conclusiones y recomendaciones sugeridas por el equipo, esto conlleva a la toma de decisiones más acertadas para la mitigación de los riesgos debido al incremento de la cartera en vencimiento por parte de los directivos de la empresa.

## **Capítulo V**

### **5. Propuesta**

#### **5.1. Título de la propuesta**

Manual de políticas y procedimientos, el mismo que está enfocado en mejorar la gestión de cobros mediante un adecuado proceso de control y seguimiento para las cuentas por cobrar, mediante la implementación y socialización de un plan de capacitación dirigido al personal que labora en el “Condominio “Delta”.

#### **5.2. Presentación**

La actual propuesta tiene como finalidad establecer controles para una ejecución adecuada y el buen manejo de las cuentas por cobrar para el Condominio Delta de la ciudad de Guayaquil.

#### **5.3. Autores de la propuesta:**

- Cevallos Mera Wendy Evelyn
- Orozco Andrade Rosario Esperanza

#### **5.4. Empresa auspiciante:**

Condominio “Delta”

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

Cuentas por cobrar del Condominio “Delta”

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Campo:** Auditoría

**Problema:** Falta de políticas y procedimientos en las cobranzas

#### **5.6. Fecha de inicio**

Detallando la validación del tutor y contemplado por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, la propuesta planteada “Manual de Políticas y Procedimientos de la gestión de cobros de las cuentas por cobrar del Condominio Delta “ será explicado al Presidente de la Directiva del Condominio, Dra. Luz Elena Calle Eguiguren, para la observación, aprobación y ejecución del manual, con iniciación el 30 de marzo del 2019.

#### **5.7. Fecha de culminación**

El plazo de culminación es el 30 de junio del 2019, este será estimado a modo de una causa continua, que los directivos se comprometen en preparar y conservar con un conveniente control de las cuentas por cobrar.

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

Establecer un manual de políticas y procedimientos enfocado a mejorar el control de la gestión de cobros para disminuir el riesgo de las cuentas por cobrar de los condóminos, socializando e instruyendo a los empleados que laboran en el Condominio Delta mediante capacitaciones, que estarán alineadas con la tecnología y serán revisadas por los directivos.



### **5.9. Objetivos específicos de la propuesta**

- ✓ Elaborar políticas y procedimientos para asignarlas al área de Cobranza
- ✓ Mejorar el control interno y la normativa para la gestión de cobros
- ✓ Desarrollar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los procedimientos a la cartera vencida
- ✓ Definir parámetros a seguir para administrar la cartera de crédito

### **5.10. Beneficiarios directos**

Propietarios de las suites del Condominio “Delta”

Empleados del Condominio “Delta”

### **5.11. Beneficiarios indirectos**

Arrendadores del Condominio “Delta”

Universidad San Gregorio de Portoviejo

Autores de la Tesis

### **5.12. Impacto de la propuesta**

La aplicación de un manual de políticas y procedimientos al Condominio brindará al personal del departamento de cobranza un manejo apropiado y eficiente en la gestión de cobros, a través de una capacitación que permitirá dar un conocimiento general del manual de políticas y así evitar un incremento de la cartera vencida, mejorar y maximizar su eficiencia, esto generaría una recaudación eficiente lo que permitirá disminuir la iliquidez.

Como resultado del impacto económico este se dará de forma significativa, con el manual de políticas y procedimientos, habrá deducciones óptimas, que minimizarán los costos, incrementará el retorno de la cartera, se alcanzará liquidez para futuras inversiones, y se bajará la morosidad en la cartera con índice de alto riesgo.

### **5.13. Descripción de la propuesta**

La presente propuesta planteará la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de cobranza del Condominio Delta, para establecer las actividades necesarias encaminadas a lograr la recuperación de la cartera vencida, estableciendo la identificación y valoración de los riesgos por la materialidad para controlar los procesos por medio de un flujo asociando la tecnificación de los procesos realizados para la gestión de cobros.

Se deja como referencia para la entidad auditada contemplar la implementación de un sistema de control interno, que permita reconocer, optimizar y modernizar los procesos realizados; de esta manera la propuesta se desarrolló con los aspectos detallados continuación:

- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Generalidades
- ✓ Políticas para el departamento de cobranza
- ✓ Procedimiento de gestión de cobranza
- ✓ Flujo de procesos
- ✓ Plan de capacitación
- ✓ Control de revisión

**5.14. Manual de políticas y procedimientos para el departamento de cobranzas**

<p style="text-align: center;"><b>Condominio "DELTA"</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p style="text-align: center;">Versión: 01 Fecha: 15/04/2019</p>
---	--



***CONDOMINIO "DELTA"***

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL  
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

**Guayaquil, Abril 2019**

<p><b>Condominio “DELTA”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
---	--

## **Índice**

1. Objetivo.....	135
2. Alcance.....	135
3. Leyes y normativas aplicables.....	135
4. Valores del departamento de cobranza.....	135
5. Organigrama funcional.....	137
6. Responsabilidades y funciones.....	137
7. Políticas generales.....	140
7.3. Políticas específicas.....	142
8. Formas establecidas de pago.....	145
8.1. Técnicas de cobranza.....	145
9. Procedimientos.....	147
9.1. Procedimientos de cartera preventiva.....	147
9.1.1. Flujograma de cartera preventiva.....	150
9.2. Procedimientos de cartera prejudicial.....	151
9.2.1. Flujograma de cartera prejudicial.....	154
10. Control de revisión.....	155
11. Diseño del plan de capacitación.....	156

<b>Condominio “DELTA” MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
--	--

### **1.- Objetivo**

Puntualizar las políticas y procedimientos para gestionar los cobros de las alcúotas apropiadamente y proporcionar un mecanismo eficaz que permita el buen funcionamiento del Departamento de Cobranza, a través de la recuperación de la cartera, obteniendo como resultado productividad, solvencia, rentabilidad y liquidez.

### **2.- Alcance**

Los procedimientos y políticas descritos en el presente manual son de aplicación a todo el personal del área de cobranza.


### **3.- Leyes y normas aplicables**

- ✓ Ley, Reglamento y Ordenanza de Propiedad Horizontal
- ✓ Resoluciones del Directorio y Comité Ejecutivo
- ✓ Normas Relativas a Predios en Condominio
- ✓ Ley de Inquilinato Congreso Nacional la Comisión de Legislación y Codificación.

### **4.- Valores del departamento de cobranza**

**Integridad:** Cumplir con todas las sistematizaciones con claridad y honradez.

**Compromiso:** Optimizar las gestiones de cobranzas con el fin de satisfacer las necesidades del copropietarios.

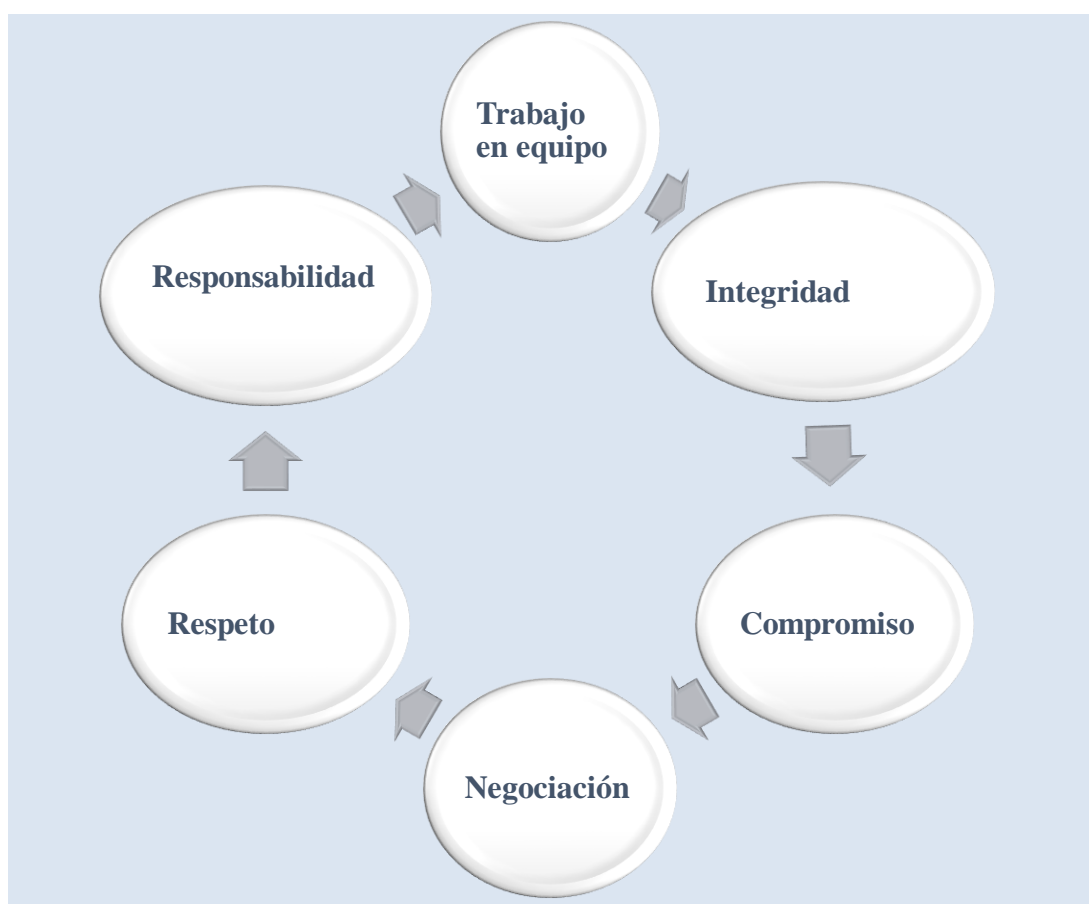
<p style="text-align: center;"><b>Condominio “DELTA”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p style="text-align: center;">Versión: 01  Fecha: 15/04/2019</p>
---	---

**Negociación:** Emplear información efectiva y asertiva con el copropietario, sin obstáculos que impidan su solución.

**Responsabilidad:** Los procedimientos y políticas aplicadas manifiesten un sentido de obligación con el copropietario y la empresa.


**Respeto:** Ofrecer un trato cordial y afectuoso en el procedimiento de cobranza.

**Trabajo en equipo:** Ser un equipo profesional y capacitado que esté involucrado en mejorar las relaciones con el copropietario y favorecer al Condominio con un apropiado manejo de los procedimientos y políticas en la gestión de cobros.

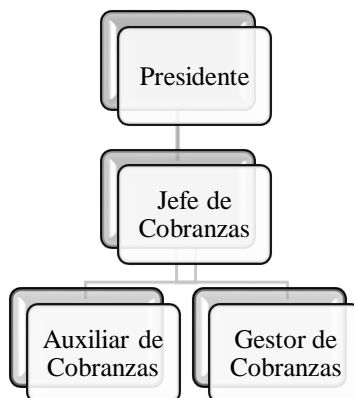


**Figura 14:** Valores Corporativos del Departamento de Cobranza

**Tomado de:** Departamento de cobranza del condominio Delta

<p><b>Condominio “DELTA”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
---	--

## 5.- Organigrama funcional al departamento de cobranza



## 6.- Responsabilidades y funciones

El personal que se detalla a continuación serán los responsables de cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos del área de cobranza.

### 6.1 Responsabilidades:

#### 6.1.1 Presidente de la directiva

Es la persona encargada de controlar que las diferentes áreas cumplan con los procesos establecidos.

#### 6.1.2 Jefe de Cobranzas

Es el responsable o encargado de controlar el proceso de recuperación de cartera y del análisis de solvencia, quien reporta al Presidente y supervisa al auxiliar y gestor de cobranza.

<p><b>Condominio “DELTA”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
---	--

## **6.2. Funciones**


Coordina, supervisa y controla las actividades, fases, funciones de gestión de créditos y cobranza, con el fin de asegurar las ventas de acuerdo a las metas de la empresa.

- ✓ Diseña, propone e implementa controles administrativos que permitan reducir la cartera vencida
- ✓ Crea sistemas de estándares de evaluación
- ✓ Elabora manuales y procedimientos de políticas de cobros
- ✓ Verifica que los pagos realizados estén debidamente registrados
- ✓ Gestiona los pagos oportunos de las obligaciones
- ✓ Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente el nivel de provisiones de la cartera asignada
- ✓ Administración de cartera vencida heredada
- ✓ Brindar información a la Directiva y el Contador

### **6.2.2 Auxiliar de Cobranza**

- ✓ Recepción de documentos
- ✓ Atender llamadas telefónicas
- ✓ Atender visitas
- ✓ Archivar documentos
- ✓ Realizar cálculos elementales
- ✓ Informar sobre todas las actividades efectuadas en el departamento de cobranza




<b>Condominio “DELTA” MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 15/04/2019</b>
--	---

- ✓ Estar al día en los trámites de expedientes
- ✓ Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones
- ✓ Tener conocimiento del manejo del equipo de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, esto implica la revisión de ordenadores personales y los programas informáticos manejados
- ✓ Velar por la disponibilidad de suministros y el mantenimiento apropiado del equipo de oficina
- ✓ Desempeñar otras funciones que se le encomienden

### **6.2.3 Gestor de Cobranza**

- ✓ Identificar a los deudores del Condominio
- ✓ Verificar su localización (dirección postal, teléfono, etc.)
- ✓ Ponerse en contacto con los deudores para informarles de su situación y solicitar el pago adeudado
- ✓ Notificación a los copropietarios morosos tanto al titular como arrendatario según amerite el caso
- ✓ Averiguar las causas del impago y sugerir formas de pago
- ✓ Dar seguimiento a cada uno de los deudores y controlar el proceso de gestión de cobro
- ✓ Verificar si el pago ha sido efectuado
- ✓ Dependiendo la gravedad del caso, el gestor de cobro puede tomar acciones necesarias contra el deudor

<p><b>Condominio “DELTA”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p>Versión: 01  Fecha: 15/04/2019</p>
---	---

- ✓ Conocimiento permanente y actualización de las políticas y procedimientos de la gestión de cobro
- ✓ Cumplir con el objetivo departamental y del Condominio dentro de las políticas señaladas por la dirección
- ✓ Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la Presidencia
- ✓ Diseñar formularios y reportes
- ✓ Supervisar los procedimientos de cobro
- ✓ Llevar el control del grupo de riesgo alto
- ✓ Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado
- ✓ Informar a la Presidencia de la Directiva en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza

## **7. Políticas**

### **7.1. Políticas generales de gestión de cobro**

- ✓ Controlar periódicamente las alícuotas vencidas, mediante el reporte efectuado por el jefe de cobranzas
- ✓ Emitir y enviar notificaciones a los copropietarios, para recordarles el vencimiento en los pagos
- ✓ Los pagos deben realizarse en las fechas estipuladas para evitar valores incrementados a causa del interés generado


<p>Condominio “DELTA”  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA  EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p>Versión: 01  Fecha: 15/04/2019</p>
---	---

- ✓ El jefe de cobranza utilizará métodos específicos para determinar la causa de morosidad y tomará las acciones necesarias para lograr la cancelación de la deuda.
- ✓ Realizar seguimiento a las alícuotas atrasadas, cuyo vencimiento no debe ser mayor a treinta días de mora.
- ✓ De existir algún inconveniente en la gestión de cobranza, se referirá con un abogado que se encargará de los trámites extrajudiciales o judiciales que fueran necesarios.
- ✓ Se pondrá en conocimiento al funcionario de la gestión (Agente, Abogado o Compañía de cobranza) los vencimientos máximos de cartera que deberán mantener de los clientes asignados.
- ✓ El plazo total para efectuar acciones judiciales para el cobro de cheques protestados es de 45 días contados a partir del día del protesto.

## **7.2. Política de cobro de alícuotas**

Los cobros operarán de conformidad a los siguientes puntos:

- ✓ **Las alícuotas ordinarias:** Se cancelan el primero de cada mes, deberán pagarse trimestralmente en forma anticipada y deberán ser satisfechas al Presidente dentro de los primeros diez días del mes en curso.
- ✓ **Las alícuotas extraordinarias:** Se cancelan el día en que sean decretadas y serán pagadas hasta la fecha máxima indicada en la resolución pertinente.

<p><b>Condominio “DELTA”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
---	--

- ✓ **Los reembolsos de gastos:** Se causan en la fecha en que la administración entregue al copropietario la planilla correspondiente y se pagarán dentro de los siguientes diez días.

**Las indemnizaciones y multas:** Se causan en la fecha de la resolución que las imponen y se pagarán hasta la fecha máxima indicada para ello en dicha resolución.


### **7.3. Políticas específicas**

Para la administración de cartera se considerará los siguientes aspectos:

- ✓ Para ejercer y gozar de los derechos del Condominio, así como usar y recibir los servicios comunes como limpieza, guardianía, agua potable etc., el copropietario deberá estar al día en el pago de las alícuotas ordinarias para la administración, conservación y reparación de los bienes comunes, así como con cualquier otra obligación extraordinaria que estableciere la Asamblea de Copropietarios.
- ✓ El copropietario que no se encuentre al día en el pago de las alícuotas comunes, no podrá asistir y perderá su derecho al voto en la Asamblea ordinaria y extraordinaria, incluyendo la suspensión del servicio de agua potable, considerando como rango de vencimiento de deuda del condómino o arrendador no deberá ser mayor a 60 días.
- ✓ Los copropietarios que no hayan utilizado el bien o parqueos no están exentos de la obligación de pagar las alícuotas ordinarias y extraordinarias a su cargo.

<b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 Versión: 01 Fecha: 15/04/2019
--	---

- ✓ Pagar las alícuotas extraordinarias que acordare la Asamblea de Copropietarios, así como multas, intereses e indemnizaciones a que estuviere obligado, especialmente en el caso de producirse deterioros o destrucción parcial del edificio.
- ✓ En caso de que un copropietario presente más de una alícuota con fechas de vencimiento diferentes, se llegará a un acuerdo con el condómino o arrendador, estableciendo la fecha de cobro de las alícuotas.
- ✓ La Asamblea de Copropietarios establecerá el valor de las expensas ordinarias y extraordinarias.
- ✓ El personal de cobranzas realizará un primera llamada al copropietario a los 30 días de vencimiento, dándole a conocer que mantiene una deuda vencida, si sobrepasa los 60 días de la fecha estipulada, este a su vez informará al condómino o arrendador que tendrá un plazo de 15 días para la cancelación de dicha deuda para la suspensión de sus servicios.
- ✓ Si en la prórroga el copropietario no se ha reportado con el departamento de cobranza se enviará una segunda notificación mediante una carta de aviso de pago, en la que se dará un plazo de 48 horas para el pago requerido.
- ✓ Si terminado el plazo no se ha recaudado el pago de la deuda vencida se procederá a solicitar la cancelación por el valor total de la deuda del condómino o arrendador en cartera o en su consecuencia se adjudicará toda la documentación para formalizar la gestión legal de cobro.

<p style="text-align: center;"><b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p style="text-align: center;">Versión: 01 Fecha: 15/04/2019</p>
---	--

- ✓ Luego de terminado el plazo concedido y al no haber recibido respuesta favorable alguna, se procederá con la gestión legal y se entregará la documentación respectiva al abogado.
- ✓ Realizar un seguimiento por un lapso de 90 días contados a partir de la entrega de la documentación; tiempo prudente en el cual el abogado se pronunciará y confirmará si se puede o no efectuar el cobro.
- ✓ No se facilitará el uso de parqueo al condómino o arrendatario que mantienen deudas pendientes. En casos especiales se debe solicitar la autorización a la directiva respectivamente.
- ✓ Emitir las planillas de alícuotas ordinarias y extraordinarias y de otros pagos que deben realizar los copropietarios que se encuentran aprobados por la Asamblea dentro de los primeros cinco días de cada mes.
- ✓ Se deberá realizar un control mensual mediante un ajuste de facturas y depósitos, de manera que los totales de éstas sean iguales a los valores que registra la Contabilidad.
- ✓ La asamblea mediante votación impondrá alícuotas extraordinarias si el caso lo amerita para la conservación, mejora y reparación de los bienes comunes. El pago establecido será aceptado por todos los copropietarios. Tendrá merito ejecutivo para el cobro de las misma, pasado los treinta días acordadas.
- ✓ Los copropietarios que no paguen las alícuotas ordinarias y extraordinarias y cualquier otro pago que se hubiere declarado vencido y que se encuentren contemplados en el presente documento, serán demandados por la vía ejecutiva

<b>Condominio “DELTA” MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 15/04/2019</b>
--	---

ante un Juez Civil del Cantón Guayaquil, adicionándose el cobro al máximo interés comercial vigente hasta el día del pago, todo esto sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

- ✓ Ningún copropietario podrá negar el pago de la alícuota, multa, daños, perjuicios, etc., ni tampoco podrá renunciar la copropiedad total o parcial de los bienes comunes, aun a título de no haber ocupado el local de su propiedad y los servicios comunes.

## **8. Formas de pagos establecidos**

Estar pendiente del pago con todas las formas de cobros que se podrá otorgar al copropietario, el cual adquirió un compromiso determinado con las siguientes particularidades:

- ✓ Pago en efectivo
- ✓ Pago por medio de transferencias bancarias
- ✓ Pagos con cheques

### **8.1 Técnicas de cobranza**

Las diversas técnicas que se dispone para la gestión de cobros de las cuentas por cobrar. Depende de la caducidad y el vencimiento, la cobranza es más personal y exigente y las operaciones básicas se presentan en orden habitualmente adoptado por los procesos de cobro.

<b>Condominio “DELTA” MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 15/04/2019</b>
--	---

### **Llamadas Telefónicas**

El Departamento de Cobranza puede llamar al condómino o arrendatario utilizando expresiones adecuadas y en un tono amable, averiguar el motivo de su atraso, según sea el caso se considera extender la fecha de pago con un máximo de 15 días. Una llamada por parte del abogado podría ser una alternativa para que el condómino o arrendatario esté al tanto de la existencia de controles mensuales del Condominio Delta.


### **Notificaciones por escrito**

Posteriormente de cinco días al vencimiento de la alícuota por la gestión de cobro de las cuentas por cobrar el Condominio deberá comprometerse a enviar una carta en términos amables recordando al condómino o arrendador su deuda. Si hace caso omiso de la primera carta, se procede a enviar una segunda, un poco más rigurosa. Y de ser necesario, se tramita otra. Las comunicaciones de cobranza por escrito establecen el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

### **Visitas personales**

Esta habilidad es más usual en el caso de que las alícuotas estén en mora por tiempo prolongado, se envía a un cobrador o a su vez a un abogado que este encargado de gestionar el proceso de cobro contratado por el Condominio, a requerir el pago al condómino o arrendatario, esto puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría efectuarse en el momento.



<b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
--	--

### **Recurso Legal**

Se puede decir que esta es una medida extrema utilizada en el proceso de cobranza, significa una opción de solicitar a un abogado de una agencia de cobros. El abogado representa al Condominio, y procederá a buscar términos legales en la gestión de la recuperación de cartera, para que no exista un reclamo por parte del condómino o arrendatario se procederá a firmar un documento de compromiso a pronto pago con los intereses pertinentes por el tiempo de mora, y se empieza con el proceso legal.

## **9. Procedimientos**

### **9.1 Procedimiento de cartera preventiva**


El propósito de gestionar la cobranza preventiva es cumplir con los mecanismos que se han implantado para la recuperación de cartera por vencer (1 a 30 días), a fin de observar si las políticas poseen los índices necesarios para la realización a la gestión de cobros.

### **Jefe de Cobranzas**

- 1.-Verifica el reporte de cartera preventiva.
- 2.- Solicita registros de los condóminos y verifica si hay pagos anticipados.

### **Auxiliar de Cobranza**

- 3.- Emite registro de los condóminos, que son solicitados por el jefe de cobranza.

<b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha:15/04/2019</b>
--	--

4.- Remite información del registro al jefe de cobranza.

#### **Jefe de Cobranza**

5.- Revisa las alícuotas por vencer (1 a 30 días) y verifica sus valores.

6.- Envía el reporte de cartera preventiva a la auxiliar de cobranza para que proceda con los mecanismos establecidos en el manual.

#### **Auxiliar de Cobranza**

7.- Recibe el reporte de cartera preventiva

8.- Realiza la gestión de cobranza preventiva comunicándose telefónicamente con los condóminos

9.- Si existe cobro, envía al gestor de cobranzas con el comprobante de cobro a la dirección registrada en los documentos


10.- Si no existe cobro, se emite un reporte al jefe de cobranzas que no se realizó el cobro

#### **Gestor de Cobranza**

9.- Realizar la ruta de recaudación para los cobros confirmados vía telefónica

10.- Recibe el valor de la alícuota confirmada vía telefónica

11.- Elabora un reporte de ruta de recaudación por los cobros confirmados, y es receptadas por la auxiliar de cobranzas

<p style="text-align: center;"><b>Condominio "DELTA"</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p style="text-align: center;">Versión: 01 Fecha: 15/04/2019</p>
---	--

### **Auxiliar de Cobranza**

12.- Recibe el valor recaudado y reporte de ruta del gestor de cobranza y se los remite al jefe de cobranza


13.- Actualiza reportes de saldos, que se los envía al jefe de cobranza

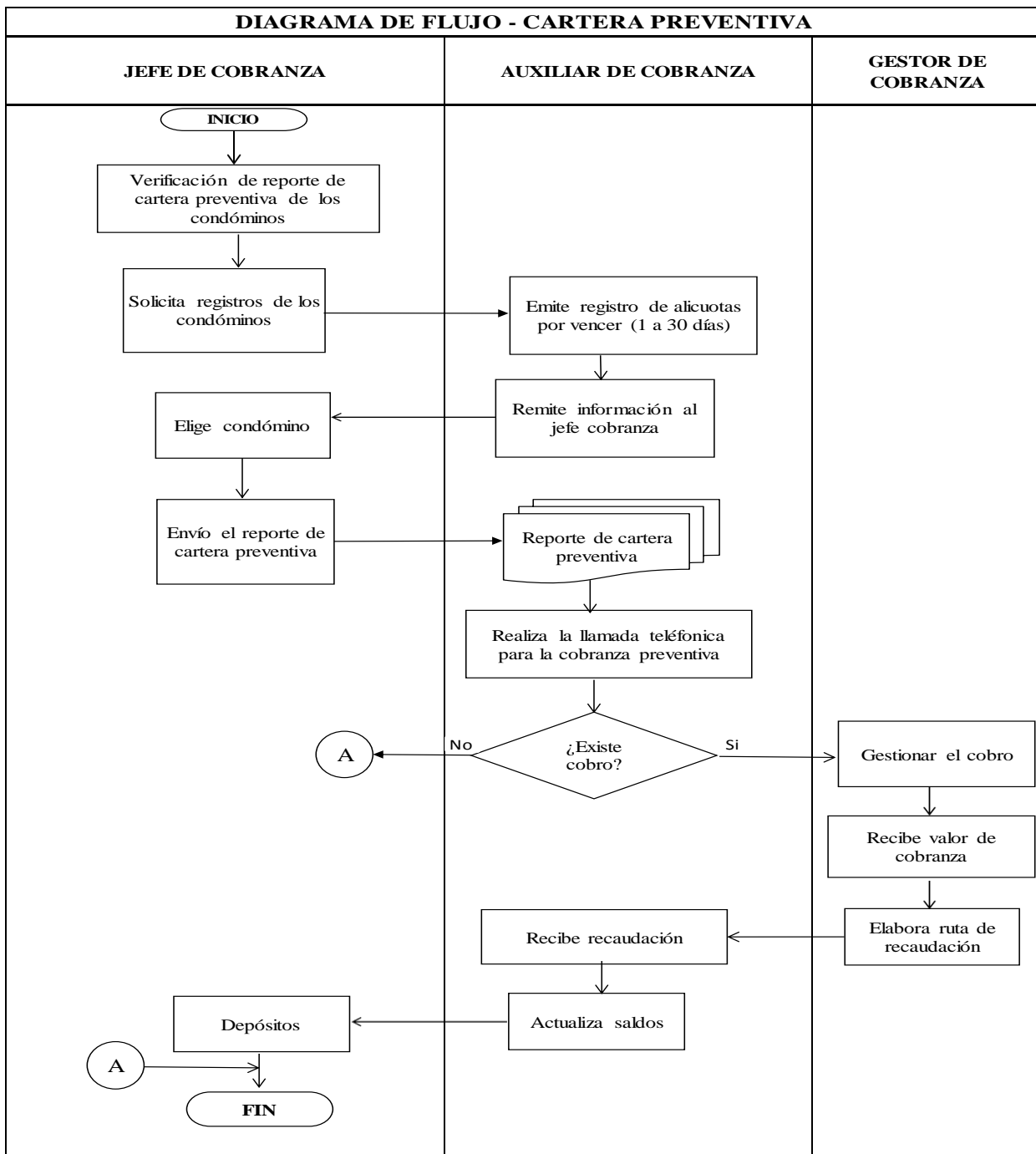
### **Jefe de Cobranza**

14.- Realiza los depósitos de los cobros de las alícuotas y revisa los reportes.

### **Fin del procedimiento**

9.1.2. Flujograma de cartera preventiva

<p><b>Condominio "DELTA"</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b>  <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 Versión: 01 Fecha: 15/04/2019
---	---



<b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 15/04/2019</b>
--	---

## **9.2. Procedimiento de cartera prejudicial**


Si se llegara a dar este caso el departamento se encargará de revisar diariamente los saldos de vencidos de las alícuotas para notificar a los condóminos oportunamente. Al realizar la gestión de cobranza de operaciones vencidas, es con el fin de cumplir con los índices establecidos a nivel de morosidad de cartera.

### **Jefe de Cobranza**

- 1.- Verifica constantemente el seguimiento de los cobros realizados a los condóminos en morosidad de cartera.
- 2.- Realiza una evaluación de morosidad de los condóminos hasta los 90 días de retraso en el pago de las alícuotas.
- 3.- Realiza un reporte de los condóminos que se encuentran hasta los 90 días de retraso en el pago de las alícuotas.

### **Auxiliar de Cobranza**

- 4.- Recibe reporte de los condóminos en morosidad hasta los 90 días de retraso en el pago de la alícuota.
- 5.- Realiza avisos de morosidad de los condóminos hasta los 90 días de retraso en el pago de las alícuota mediante llamada telefónica, pues pasado este período de tiempo necesariamente debe ser transferido para su recuperación hacia un oficial de cobranza, con el fin de que empiece el trámite legal respectivo.

<p style="text-align: center;"><b>Condominio "DELTA"</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p style="text-align: center;">Versión: 01 Fecha: 15/04/2019</p>
---	--

6.- Si existe cobro, envía al gestor de cobranza con el comprobante de cobro a la dirección registrada en los documentos.

7.- Si no existe cobro, se emite un reporte al jefe de cobranzas que no se realizó el cobro.

### **Condómino**

8.- Recibe la llamada de teléfono de la auxiliar de cobranza confirmando el pago de las alícuotas vencidas.

### **Gestor de Cobranza**


9.- Recibe el valor de las alícuotas vencidas, y comunica a la auxiliar de cobranzas el cobro.

10.- Elabora comprobante de cobro y registra la ruta de recaudación.

### **Auxiliar de Cobranza**

10.- Realiza avisos de morosidad de los condóminos hasta los 90 días de retraso en el pago de la alícuota, ya pasado los 15 días de la llamada telefónica, se notifica mediante escrito el respectivo cobro.

11.- Entrega notificación por escrito del vencimiento de las alícuotas al gestor de cobranzas.

<p style="text-align: center;"><b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b></p>	 <p style="text-align: center;">Versión: 01 Fecha:15/04/2019</p>
---	---

### **Gestor de Cobranzas**

12.- Realiza la entrega de la notificación al condómino de las alícuotas vencidas

### **Condómino**

13.- Recibe la notificación de las alícuotas adeudadas con vencimientos a 90 días

### **Asesor Jurídico**

14.- Si no existe cobro solicita asignar las cuentas a oficiales de cobranzas, para la respectiva realización de cartera prejudicial.


### **Jefe de Cobranzas**

15.- Si existe cobro, emite el gestor de cobranzas el comprobante de cobro a la dirección registrada en los documentos

### **Fin del procedimiento**





<b>Condominio “DELTA”</b> <b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA</b> <b>EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS</b>	 <b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 15/04/2019</b>
--	---

## 10.- Control de revisión

**Tabla 14:** Registros de cambios en el documento

<b>Registros de cambios en el documento</b>				
<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Realizado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>
01	Documento Original	Organización y Procesos	Directorio	15/04/2019

El documento es propiedad exclusiva del Condominio, ninguna parte del presente manual puede ser imitado o entregado, mediante algún sistema o método, electrónico o físico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), con la notificación del directorio del Condominio “DELTA”.

### **5.15. Diseño del plan de capacitación**

Se establecerá un diseño de Capacitación para socializar el manual de políticas y procedimientos e interpretar el flujograma de procedimientos de cobranzas, que la administración deberá comprometerse a controlar continuamente con el reporte y análisis de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar, para evaluar la confianza con que el departamento de cobranza está operando y la efectividad de la recuperación de la cartera vencida. Se tomará en consideración el juicio del administrador, empleados y capacitadores especializados, con la intención de establecer las necesidades y buscar la forma de seleccionar los temas acordes a sus requerimientos.

Con respecto a las cuentas por cobrar que están vencidas, se le enviará una notificación al copropietario si tiene 30 días de vencidos; se emitirá otra notificación más rigurosa a continuación de una llamada de teléfono si no se recibe el pago al término de 30 días; es obligatorio que los temas estén adecuadamente organizados y que la información este acorde a las necesidades del Condominio. Este ciclo define los objetivos generales y particular del diseño de Capacitación.


#### **Objetivo General**

Capacitar a los funcionarios sobre el proceso de control y seguimiento para la gestión de cobros, para que puedan asumir sus obligaciones y responsabilidades con el mejor desempeño en las funciones y realizarlas con criterio profesional, y que el Condominio se ocupe de los haberes que tiene el empleado con la organización.

**Objetivos Específicos:**

Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de:

- ✓ Identificar y aplicar los métodos de la gestión de cobros más adecuados considerando las disposiciones legales, contables y tributarias, mediante su aplicación con conducta y claridad.
- ✓ Identificar conflictos y emplear el manual de políticas y procedimientos para el departamento de cobranza que permiten acuerdos razonable y cooperador.
- ✓ Utilizar técnicas de información para un adecuado manejo de los cobros y su interacción en situaciones difíciles.
- ✓ Elaborar estrategias de recuperación de cartera vencida para cumplir sus objetivos de desempeño.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS			
 Condominio "DELTA"	PLAN DE CAPACITACIÓN		
	VERSIÓN: 1	FECHA: 15-05-2019	PÁG: 3

✓ Descripción general
-----------------------

La cobranza es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio, es por ello la importancia de la persona que ejerce esa función. Depende del cobrador que las utilidades de la empresa retornen al capital para que la empresa obtenga sus ganancias. El éxito de la cobranza depende del cobrador al desarrollar sistemas para el cobro de las mismas.

No.	Temas	Total
<b>1</b>	<b>Socialización de políticas y procedimientos del departamento de cobranzas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objetivo</li> <li>2. Alcance</li> <li>3. Leyes y normativas aplicables</li> <li>4. Valores del departamento de cobranza</li> <li>5. Organigrama funcional</li> <li>6. Responsabilidades y funciones</li> <li>7. Políticas generales</li> <li>7.2. Políticas específicas</li> <li>8. Formas establecidas de pago               <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Técnicas de cobranza</li> </ol> </li> <li>9. Procedimientos               <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Procedimientos de cartera preventiva                   <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1.1. Flujograma de cartera preventiva</li> </ol> </li> <li>9.2. Procedimientos de cartera prejudicial                   <ol style="list-style-type: none"> <li>9.2.1. Flujograma de cartera prejudicial</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>10. Control de revisión</li> </ol>	<b>6</b>
	<b>Total horas</b>	<b>6</b>

## ✓ Estrategias metodológicas

### **Métodos**

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:

- ✓ Introducción del contenido de la capacitación.
- ✓ Diálogos y manifestaciones de cobranzas.
- ✓ Comparación de Información.
- ✓ Estudio de Cobranzas (casos)
- ✓ Observación de video de manejo de conflictos.
- ✓ Manifestación de vivencias en cuanto a cobros (casos).
- ✓ Simulaciones de técnicas de cobranzas.

### **Técnicas activas y participativas**

- ✓ Lluvias de ideas
- ✓ Lectura Crítica
- ✓ Debate
- ✓ Trabajo individual y grupal
- ✓ Técnicas de comunicación simultanea

## ✓ Resultados del aprendizaje

Al culminar la capacitación se tomará una evaluación, de reacción que permita analizar a los participantes su satisfacción y la aplicación del manual de políticas y procedimientos en el puesto de trabajo, y después de un tiempo determinado por los directivos autorizaran realizar otra evaluación del impacto tomando como base los objetivos de desempeño.

## 5.16. Conclusión

La propuesta es una ventaja que se le ofreció al Condominio con la implementación del manual de políticas y procedimientos al departamento de cobranza, una vez planeado, elaborado y ejecutado el manual, fue presentado a los directivos del condominio Delta, para su socialización y se consolide como una de esas innovaciones instructivas que benefició al cumplir con el propósito de mejorar en las actividades que se desempeña en la gestión de cobro y logrando una mejor solución para los problemas que se presente en el día a día.

Dado a lo anterior, y con base a los estudios e investigación, se realizó la propuesta para dar solución a los hallazgos encontrados en la práctica de auditoría operativa realizada al condominio Delta, se pudo realizar con el apoyo de funcionarios de la junta directiva del edificio, en el desarrollo de esta práctica fue al personal de cobranza para que se tengan un mejor desempeño de las responsabilidades y funciones designadas, puedan capacitarse académicamente en la gestión de cobros; es una de las fortalezas para la empresa contar personal calificado es de gran utilidad para el cumplimiento de las estrategias y metas planeadas por los ejecutivos.

La oportunidad de realizar la práctica de auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida, en una empresa del país ha sido una experiencia muy gratificante ya que personalmente ha llenado mis expectativas sobre la carrera que he decidido seguir. Aunque la propuesta que se planteó, a menudo todas no llegan a perpetuarse en el tiempo, debido a las barreras y obstáculos que se deben superar cumpliendo una serie de pasos que se estipulan inicialmente en el estudio. Por ello se debe seguir con detenimiento la propuesta, para que al pasar algunos años se fortalezca como una de esas innovaciones educativas que logro cumplir su objetivo.

## Referencia

- (LAC), L. L. d. A. d. C., 2012. La auditoría: concepto, clases y evolución.
- Agricultura, I. I. d. C. p. l., 2001. *Manual de auditoría interna*. s.l.:s.n.
- Alvarado, L. W., 2016. *Auditoría de examen especial*.
- Alvarez, T. M. G., 2006. *Manual para elaborar manual de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama.
- America, A. A., 1972. *Definición de auditoría*, s.l.: s.n.
- Anaya, T. J. J., 2007. *Innovación y mejoras de procesos logísticos*. Segunda ed. Madrid: ANORMI S. L..
- Angueta, J. A., 2012. *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná*. Quevedo: s.n.
- Auditors, T. I. o. I., 2014. *The Institute of Internal Auditors*, s.l.: s.n.
- Bermúdez, J., 2015. *Claves de la Ley Auditoría de Cuentas*.
- Bernal, T. C. A., 2006. Investigación Descriptiva, Explicativa y Correlacional. En: *Metodología de la Investigación*. México: Mexicana, S. A., p. 112.
- BIOCAC, B. o. d. I. d. C. y. A. Y., 2007. <https://definicion.de/auditoria/>, s.l.: n° 4.
- Bittel, 1992. Políticas de las cuentas por cobrar.
- Brachfield, P. J., 2009. Gestion Del Credito Y Cobro. En: s.l.:s.n.
- Bravo, J., 1997. *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Diaz de Santos.
- Brignone, J., 2009. La importancia de una buena auditoría. 13 03.
- Brito, 1992. clasificación de las cuentas por cobrar.
- Carina, G. L. L., 2014. La importancia de la auditoría. En: Bogota: s.n.
- Castrillo, L. L. Á., 2007. *Plan General Contable (Aplicación de normas de valoración)*. Madrid: Delta publicaciones.
- Chadin, N. D., 2015. *Importancia de la auditoría*, s.l.: s.n.
- Colmes, 1999. Cuentas por cobrar.

- Contabilidad, R. d. c. n. d., 2018. *NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD – NIC*, s.l.: s.n.
- Correa, 1963. Historia III . En: *Enciclopedia: Historia III* . s.l.:Vivar.
- CTDC, C. T. d. l. C., 2009. s.l.:s.n.
- Damodaran, A., 2017. *Applied Corporate Finance*. Tercera ed. Florida: s.n.
- De La Peña, A., 2004. Auditoría Administración y Finanzas. En: *Auditoría Administración y Finanzas*. s.l.:Primera Edición, p. 105.
- De la Torre, V. E., 2008. *Metodología de la investigacion*. Texas: McGraw-Hill.
- De Mattos, C. A., 2012. *Globalizacion y metamorfosis urbana en America Latina*, s.l.: s.n.
- Diaz, C. H., 2012. AUDITORIA OPERATIVA. En: s.l.:s.n.
- Dominguez, M. B., 2002. Partida doble. Junio.
- Fonceca, L. O., 2011. *Sistemas de control interno para las organizaciones*. Primera ed. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control-IICO.
- Fracica, 2006. *Metodología de la investigación*. Segunda ed. Mexico: s.n.
- Fraile, A., 1986. La auditoría operativa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, p. 434.
- Gamarra, A., 2007. *Historia Infinita*.
- Gardey, J. P. P. y. A., 2012. Definición De.
- Gestion externa, a. y. r. d. a., 2016. *Gestion de cobro*. s.l., s.n.
- Gómez, M. J., 2011. *Introducción a la auditoría en los estados financieros*. Primera ed. s.l.:Mc-Graw-Hill.
- Hirache, F. L., 2013. Flujo de caja. *Actualidad Empresarial*, p. 6.
- Juridica, E., 2014. Condominio. En: s.l.:s.n.
- Ley, d. l. p. h., 2015.
- LRLPH, L. R. a. l. L. d. P. H., 2012. *Ley Reformatoria a la Ley de Propiedad horizontal*, s.l.: s.n.



- Madariaga, G. J. M., 2004. *Manual Práctico de auditoría*. Deusto ed. Bilbao: Slovisky Estudio Gráficos.
- Malave, 2016. *Impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida de Euroinstruments*, s.l.: s.n.
- Maldonado, M., 2001. Auditoria de Gestión. En: *Auditoria de Gestión*. s.l.:Luz de America, p. 30.
- Mantilla, B. S. A., 2013. *Auditoría del control interno*. Tercera ed. Bogotá: ECOE.
- Mantilla, S. A., 2002. Estándares/Normas Internacionales de Aseguramiento de la Información .... En: *Estándares/Normas Internacionales de Aseguramiento de la Información ....* s.l.:Ecoe.
- Meza, S. E. K., 2012. *La Auditoría Operativa del proceso de manufactura y el uso de modelos matematicos para generar ahorro en costo y tiempo*, Guayaquil: s.n.
- Montillas, G. O., 2005. EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA. En: s.l.:s.n.
- Muñoz, G., 2003. *Tecnicas de investigación de tecnicas humanas*. Madrid: Dykilson.
- Navarro, C. D., 2003. *Administración Financiera*. Primera ed. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- NIC, 1., 2006. *Presentacion de Estados Financieros*, s.l.: s.n.
- NIC, 3., 2014. Instrumentos Financieros. En: Barranquilla: s.n., p. 1.
- NIF, 2017. *Normas de Información Financiera (NIF) 2017*, s.l.: s.n.
- NIIF, 9., 2017. *Instrumentos financieros*, s.l.: s.n.
- Norteamerica, C. d. a. d. i. A. d. C. P. d. l. E. F. d., 1948. s.l.: s.n.
- Pabón, N. C., 1995. La propiedad horizontal. En: *La propiedad horizontal*. Bogota: Libreria el profecional cuarta edicion, p. 17.
- Paredes, L., 2012. *Liquidez de la empresa Lavanderia y Tintoreria Lavaclassic*. Pelileo: s.n.
- Peipro, 2017. Las ters fases de una cobranza efectiva. 11 Enero.
- Pérez, C. C., 2012. *Auditoria operativa*, s.l.: s.n.

- PGC, P. G. C., 2007. Flujo Efectivo. *Glosario de contabilidad*, p. 10.
- Pirir, E. A. L., 2011. *AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE LLANTAS*, Guatemala: s.n.
- Pisfi, F. B., 2011. Propósito y enfoque de la auditoría operativa. En: s.l.:s.n.
- Publicos, I. I. N. d. c., 2014. *Profit Strategy Group*, s.l.: s.n.
- Ramírez, V. B. y. P. C. E., 2013. Teoría sobre la ciudad en América Latina. En: *Teoría sobre la ciudad en América Latina*. Mexico: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Reza, B. F., 1997. *Ciencias, metodología e investigación*. Mexico: Pearson.
- Risonne, 2003. cuentas por cobrar.
- Rodríguez, M. E., 2005. *Metodología de la investigación*. Quinta ed. Mexico: s.n.
- Rodriguez, V. J., 2009. *Crecimiento Urbano y movilidad en America Latina*, s.l.: s.n.
- Rossi, A., 1980. Historia del Insulae. En: s.l.:s.n.
- Rubio, D. P., 2017. *Manual de análisis financiero*. Bogotá: s.n.
- Sagner, A., 2011. EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA. *Revista de Analisis Economico*, p. 29.
- Salkin, N. J., 1999. *Métodos de investigación*. Tercera ed. Mexico: Pearson.
- Sandoval, H., 2012. *Introducción a la auditoría*. Primera edición ed. Mexico: s.n.
- Sarmiento Matamoros, B. M., 2007. *Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial*. Guayaquil(Guayas): s.n.
- Schteingart, M., 2000. *Investigacion urbana en America Latina*, s.l.: s.n.
- Serrano, R., 2012. Cobro de cartera de propiedad horizontal. En: s.l.:s.n.
- Slosse, C., 1997. Auditoría un nuevo enfoque empresarial. En: *Auditoría un nuevo enfoque empresarial*. Argentina: Macchi.
- TIOIU, 2018. *The Institute Of Internal Auditors*, s.l.: s.n.

Valls, P. J. R., 1999. *La gestion de cobros*. s.l.:FUND. CONFEMETAL.

Van Dalen, D. B. y. W. J. M., 2006. *Manual de técnica de investigación educacional*. Madrid: s.n.

Vélez, P. I., 1998. *Desiciones de Inversión*. Primera ed. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Villarroel, G. E., 2007. Auditoria operativa. En: s.l.:s.n.

Villaseñor, 2009. cartera vencida. En: s.l.:s.n.

## Apéndices

### Apéndices A



**Carrera de: Ingeniería en Auditoría y Contabilidad CPA encuesta dirigida al (Gerente general, departamentales y empleados del Condominio Delta, del cantón Guayaquil)**

La formalizan las estudiantes Wendy Evelyn Cevallos Mera y Rosario Esperanza Orozco Andrade, quienes han realizado el proyecto de investigación con el tema “Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del condominio “DELTA”, cantón Guayaquil, periodo 2017”, para optar por el título de: Ingenieros en Auditoría y Contabilidad CPA.

**Indicaciones:** La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información necesaria, para (Detectar dónde está la falencia a la gestión de cobro en la cartera vencida)

#### **Siga las instrucciones siguientes**

- a. Lea detenidamente cada pregunta
- b. Analice las alternativas de contestación
- c. Conteste con absoluta sinceridad
- d. Utilice pluma azul
- e. Marque su respuesta con una X
- f. No hacer tachones, anula su respuesta

¿Considera usted que el condominio debe mantener sistematizada la cobranza?

Conoce ( )

Desconoce ( )

¿A su opinión existen políticas crediticias que ayuden a la recuperación de cartera?

Conoce ( )

Desconoce ( )

¿Conoce usted si se realizan cobros preventivos antes del vencimiento de la alícuota?

Siempre ( )

Regularmente ( )

Nunca ( )

¿Considera usted que la falta de control sobre los cobros en efectivo aumenta la cartera vencida?

Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

¿Cree usted que el condominio Delta debe incrementar más alternativas de cobros?

Muchos ( )

Pocos ( )

Ningunos ( )

¿Considera usted que la falta de gestión de la cartera vencida heredada de la administración aumente la morosidad?

Muchos ( )

Pocos ( )

¿Considera usted que la falta de cobro en la cartera vencida influye en el flujo de caja?

Influye ( )

Poco influye ( )

Nada influye ( )

¿A su opinión se realizan seguimientos adecuados a la gestión de cobros donde se detallan informes mensuales?

Conoce ( )

Desconoce ( )

¿Según su criterio a que se debe que no se cumplan con las metas y objetivos propuestos en base al flujo de caja?

Siempre ( )

Rara vez ( )

Nunca ( )

¿Considera usted que la falta de cobros de alícuotas afecta a las cuentas por pagar e incide en el flujo de caja que tiene el condominio Delta?

Si ( )

No ( )

**Apéndice B****Memorando de planeación de la auditoría****Condominio “Delta”****Antecedentes:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, registrada por el Ing. Mercedes Espinoza Espinoza al Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil, se certificó la iniciación para la ejecución de la Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil, que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, el mismo que se encargó por medio de las partes interesadas.

**Objetivo general:** Determinar que los haberes de cobro estén valuados de acuerdo con los indicadores y políticas de la gestión de cobro a la cartera vencida del Condominio Delta, de la ciudad de Guayaquil.

**Objetivos específicos:** Establecer la seguridad y veracidad de los registros contables y la confianza en los controles internos.

- ✓ Diagnosticar las causas y sus acontecimientos en la gestión de cobros de la cartera vencida.
- ✓ Analizar los procesos de auditoría para obtener los resultados de los informes en la gestión de cobros, mediante procedimientos con el personal de cobranza.
- ✓ Identificar los hallazgos en el proceso de recuperación de cartera vencida, mediante la auditoría operativa.
- ✓ Formular propuesta a los procesos de gestión de cobros para mejorar el flujo de caja del condominio Delta.

## **Investigación preliminar**

**Reseña histórica:** El Condominio Delta, se constituyó mediante escritura pública autorizada por el Notario Público del cantón Guayaquil, Dra. Ab. Norma Plaza de García, el 23 de mayo de 1980. El señor Arquitecto José Furoiani Villagómez, Gerente y presidente. Condominio Delta es un edificio que tiene 20 años de antigüedad el cual ha pasado por varios administradores y está ubicado en la calle novena oeste y av. San Jorge # 105, este condominio es utilizado como departamentos y en la parte baja se encuentran oficinas, las mismas que son subarrendadas por sus propietarios.

## **Actividades**

El Condominio Delta goza de la habilidad un conjunto de personas delegadas a servir con calidad y seguridad para los condóminos, que tienen sus locales, oficinas y departamentos como lo es la Propiedad Horizontal.

## **Instalaciones**

La infraestructura de los locales es ambientados y placenteros para que el condómino disfrute de todos los servicios que prestan cada uno de ellos, en cubrir sus necesidades, con seguridad, guardianía y parqueo.

## **Riesgos**

- ✓ **Riesgo de liquidez:** Ante la presencia de este riesgo el Condominio no puede hacer frente sus obligaciones de corto plazo como lo son servicios básicos, pagos de Iess, pagos al personal, etc. El no cumplir de manera oportuna y eficiente afecta el curso de las operaciones diarias y la condición financiera de la misma



para efectuar las labores que requieren el Condominio y los inquilinos de cada local comercial o suite.

- ✓ **Riesgo de administración:** Por igual encontramos riesgos en la administración por la falta de flujo las instalaciones se encuentran en un perfecto descuido dando mal aspecto al sector donde se encuentra ubicado. Corre el riesgo de que desocupen las oficinas, locales y suite que se encuentran en el edificio, otras que no están arrendadas y por el aspecto del condominio, toman la decisión de elegir otros edificios los cual también limita el desarrollo del mismo.

### **Procedimientos y técnicas a utilizar**

Durante el desarrollo de la auditoría se llevarán a cabo los siguientes procedimientos y técnicas:

#### **Procedimientos:**

- ✓ Evaluación y estudio de los registros contables.
- ✓ Evaluación y estudio del control interno.
- ✓ Realización de investigaciones y verificación de las operaciones contables y saldos de las cuentas.

#### **Técnicas:**

#### **Inspección:**

En la visita a las instalaciones del Condominio Delta, se pudo conocer la estructura, áreas verdes, departamentos además de conocer los procesos ejecutados en la cuenta de gestión de cobro, así mismo se sostuvo un conversatorio con la directiva, de lo cual se pudo conocer que la idea de construir el Condominio Delta, para la actividad que se inició en el año 1992. Su organización, plazas y métodos desarrollados en la cuenta por cobrar, así mismo se sostuvo un conversatorio con los directivos, de lo cual se pudo conocer que la idea de crear el Condominio Delta se da

a través de un conjunto de personas con necesidades para realizar una actividad.

Actualmente el Condominio Delta cuenta con la confianza de treinta condóminos.

### **Observación:**

Durante la visita en las instalaciones, se pudo verificar que la infraestructura del Condominio Delta cuenta con un desgaste en el tumbado y da un mal aspecto para los nuevos inquilinos y condóminos, por falta de mantenimiento del edificio.

### **Visitas**

Visita Preliminar: Instalaciones del Condominio Delta



### **Presupuesto del tiempo**

<b>Actividad</b>	<b>Personal</b>	<b>Tiempo en días</b>
<b>Planificación preliminar</b>	Wendy Cevallos Mera	4
	Rosario Orozco Andrade	
<b>Planeación específica</b>	Wendy Cevallos Mera	6
	Rosario Orozco Andrade	
<b>Ejecución de la auditoría</b>	Wendy Cevallos Mera	14
	Rosario Orozco Andrade	
<b>Comunicación y elaboración del informe</b>	Wendy Cevallos Mera	5
	Rosario Orozco Andrade	

## Apéndice C

### Personal involucrado en la auditoría

#### Por parte del cliente

Nombres y apellidos	Cargo	Cédula
Dra. Luz Elena Calle Eguiguren	<i>Presidente de la directiva del Edificio DELTA</i>	0902189406
Sra. Rosa Maldonado de Vásquez	Tesorera	0901539106
Dr. Mauro Torres Andrade	Administrador	0918424516
Ing. Civil Carlos Cruz	Asistente Administrativo	0926789245
Ing. Cecilia Baque Yoza	Contadora	0917435414
Sra. Georgina Morán Cedeño	Secretaria	0916834818

#### Por parte del equipo auditor

**Jefe de Equipo 1:** Cevallos Mera Wendy Evelyn

**Miembro del Equipo:** Orozco Andrade Rosario Esperanza

#### Costo de la auditoría

<b>Material de trabajo:</b>	<b>USD. 268.00</b>
- Papelería y oficina	USD. 110.00
- Impresiones y fotocopiado	USD. 96.00
- Anillado y encuadernación	USD. 62.00
<b>Viáticos y movilización:</b>	<b>USD. 47.00</b>
- Jefe de Equipo Auditor	USD. 15.00
- Auditor Operativo	USD. 32.00
<b>TOTAL</b>	<b>USD. 315.00</b>

## Apéndice D

### Fechas de las reuniones

Procedimiento	Fechas
Gestionar Oficio de Comunicación de inicio de auditoría.	12/01/2019
Establecer visita previa a las instalaciones del Condominio Delta	12/01/2019
Mantener entrevistas con la directiva del Condominio Delta	13/01/2019
Mantener entrevistas con la directiva del Condominio Delta	13/01/2019
Mantener conferencias con los directivos del Condominio Delta	13/01/2019
Remitir oficio a beneficio de la investigación	14/01/2019
Adquirir la nómina de los empleados que actúan en la auditoría.	14/01/2019
Conocer las instalaciones y departamentos del Condominio Delta	14/01/2019
Verificar la base legal del estatuto, misión, visión, y objetivos.	15/01/2019

**Apéndice D****Notificación de resultados****Portoviejo, 08 de febrero del 2019****Dra. Luz Elena Calle Eguiguren  
Presidente del Comité Directivo del Condominio Delta  
Ciudad.**

De nuestra consideración:

De conformidad con el plan de tesis aprobado y en correlación a la Orden de Trabajo N° 001, registrado por la Ing. Mercedes Johana Espinoza Espinoza – Docente de Praxis Profesional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, le comunicamos que hemos efectuado la “Auditoría Operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del Condominio Delta, cantón Guayaquil, periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2017”, y conforme al cronograma de actividades se desarrolló, me permite comunicarle que se ha concluido con las visitas al Condominio, por lo que de acuerdo con lo estipulado con nosotros en calidad de auditoras ejecutoras de la auditoría, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó los procedimientos, procesos y la gestión de cobros, analizando además los principales factores de riesgos, su probabilidad de ocurrencia e impacto en el Condominio Delta.

Particular que informamos para su conocimiento.

**Atentamente,**

**Wendy Evelyn Cevallos Mera  
Auditor Jefe de Equipo****Rosario Esperanza Orozco Andrade  
Auditor Operativo**