



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del título de Ingeniero en  
Contabilidad y Auditoría – C.P.A.

**TEMA**

**“AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE  
COLECTURÍA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA LOMA LINDA,  
CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS, PERÍODO  
ACADÉMICO 2014-2015.”**

**AUTOR**

**JAVIER OSWALDO HAIMÁN ZAMORA**

**DIRECTOR**

**C.P.A. AIDA MARIBEL PALMA LEON, MsC.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2016**



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Javier Oswaldo Haimán Zamora, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

Javier Oswaldo Haimán Zamora

## **CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE PROYECTO**

La suscrita, C.P.A. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN, MSc. docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el egresado: **Javier Oswaldo Haimán Zamora** , previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A, realizó el proyecto de Investigación titulado “**AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE COLECTURÍA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA LOMA LINDA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS, PERÍODO ACADÉMICO 2014-2015.**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**C.P.A. Aida Maribel Palma León, MSc.**  
**DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CERTIFICACIÓN DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.**

---

<b>Document</b>	<a href="#">tesis Javier Haiman.pdf</a> (D16453955)
<b>Submitted</b>	2015-11-30 03:56 (-05:00)
<b>Submitted by</b>	<a href="mailto:apalma@uteq.edu.ec">apalma@uteq.edu.ec</a>
<b>Receiver</b>	<a href="mailto:apalma.uteq@analysis.arkund.com">apalma.uteq@analysis.arkund.com</a>
<b>Message</b>	tesis estudiante AIMAN <a href="#">Show full message</a> 6% of this approx. 52 pages long document consists of text present in 7 sources.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Presentado al Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.**

**Aprobado por:**

---

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.

**PRESIDENTE DE TRIBUNAL**

---

C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos, Mgs.

**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

---

C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.

**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

**QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR**

**2016**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios creador del Universo quien ha permitido que llegue este lindo momento a mi vida.

A mis amados abuelitos por haberme educado y brindado el amor humano más sincero que jamás conoceré, por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres por nunca perder las esperanzas en mí, por su sustento incondicional y por el gran amor que tiene hacia mí.

A mis hermanitos queridos Vanessa y Fernando por estar siempre unidos, que esa unión sea para la eternidad

*Javier*

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a Dios, por haberme permitido cumplir esta meta, porque en los momentos que quería desistir, sé que fue Él que dio fortaleza para seguir.

A mis amados abuelitos por ser los motores de todos mis emprendimientos, espero que nunca me falten en la vida.

A mis padres Higinio, Geoconda y a mis hermanos Vanessa, Fernando, Gabriela y Adrián.

## **RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES**

La auditoría operativa aplicada al departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda se la realizó con el propósito de conocer los procesos que se realizan dentro de este departamento y dar a conocer las falencias que se dan en los mismos para así mejorar el servicio y sobre todo que se cumpla lo establecido con eficacia y eficiencia y que se utilicen los recursos sabiamente. Para la metodología de la investigación se utilizó el método deductivo y documental y las técnicas de observación, encuestas, análisis de datos otorgados por la institución, cálculos, con los cuales se obtuvo los resultados finales, en cuanto a la entrevista para evaluar el control interno se utilizaron el método COSO II la cual cuenta con ocho componentes, además de esto las encuestas al personal y entrevistas a directivos, siendo estas las técnicas más utilizadas por ser el método más directo para obtener información concisa. Como resultado se conoció los métodos aplicados para cobrar pensiones los cuales cumplen con su función pero deben ser aplicados disciplinadamente, en ciertas ocasiones no se los aplica como se debe. En cuanto a la evaluación del control interno del departamento de colecturía se pudo concluir que el nivel de confianza es del 85.87% y el riesgo de control es del 14.13%, una cifra aceptable, sin embargo hay que mejorar en ciertos aspectos, como elaborar un reglamento interno de cobranzas, revisión detallada de los informes de ingresos mensuales y poco control en la aplicación de métodos para cobrar pensiones o cartera vencida. Así mismo se determinó de manera exacta la cartera vencida de años pasados, la rotación de empleados anualmente en la que como resultado dio que cinco empleados salen por año, dando a entender que debe mejorar el trabajo de la administración con los empleados.

Palabras claves:

Operacional, Cobranzas, Control, Eficiencia.

## **ABSTRACT AND KEYWORDS**

The operational audit conducted on the Accounts Receivable Department of the Loma Linda School was made in order to understand the processes that take place within this department and to know any inconvenience in order to improve the service and moreover that provisions are met effectively and efficiently and that resources are used wisely. The methodology included the deductive and documentary method and observation techniques, surveys, data analysis provided by the institution, calculations, by which final results were obtained. Regarding the interview to assess internal control, COSO II method was used, which has eight components. In addition to this, staff surveys and interviews with managers, which were the most, used techniques as it is the most direct method to obtain concise information. As a result the methods used to collect pensions which fulfill their function but they must be applied with discipline because they are not often used as they should. As for the evaluation of the internal control of the Accounts Receivable Department, it was concluded that the confidence level was 85.87% and control risk was 14.13%, an acceptable figure, however, some aspects need improvement such as elaborating internal rules for collection, detailed review reports of monthly income, and little control in the application of methods to collect pensions or overdue payments. Likewise, it was accurately determined the non-performing loans of past years, and the annual employee turnover, which showed that five employees leave the company every year, which in turn implies that the administration work with employees should improve.

### **Keywords:**

Operations, Collections, Control, efficiency

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
Portada.....	i
Página en blanco .....	
Declaración de autoría.....	ii
Certificación de culminación del proyecto de investigación.....	iii
Certificado del reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico.....	iv
Certificación de aprobación por tribunal de sustentación .....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria .....	vii
Resumen ejecutivo y palabras claves.....	viii
Abstract and keywords .....	ix
Tabla de contenido.....	x
Índice de tablas .....	xiv
Índice de gráficos.....	xv
Índice de anexos .....	xvi
Código Dublín .....	xvii
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Problema de investigación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1. Planteamiento del problema. ....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1.2. Diagnóstico.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1.3. Pronóstico.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.3. Sistematización del problema. ....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>7</b>

1.2.1.	Objetivo General .....	7
1.2.2.	Objetivos Específicos.....	7
1.3.	Justificación.....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>		<b>9</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>9</b>
2.1.	Marco conceptual.....	10
2.1.1.	Auditoría.....	10
2.1.1.1.	Auditoría operativa.....	11
2.1.2.	Principios básicos que rigen una auditoría.....	12
2.1.2.1.	Objetividad .....	12
2.1.2.2.	Integridad.....	12
2.1.2.3.	Competencia profesional .....	13
2.1.2.4.	Secreto profesional.....	13
2.1.2.5.	Planeación .....	13
2.1.2.6.	Normas .....	14
2.1.3.	Control interno .....	15
2.1.4.	Eficiencia .....	15
2.1.5.	Eficacia .....	16
2.1.6.	Economía .....	16
2.1.7.	Carta de compromiso y contrato de auditoría .....	17
2.1.8.	El programa de trabajo.....	17
2.1.9.	Diseños de papeles de trabajo .....	17
2.1.10.	Contenido principal de la carta de compromiso .....	17
2.2.	Marco referencial.....	18
2.2.1.	Concepto y alcance de la operación de cobranzas.....	18
2.2.2.	Principales diferencias entre una Auditoría financiera y una Auditoría operativa .....	20
2.2.2.1.	Finalidad .....	20
2.2.2.2.	Profesional.....	20
2.2.2.3.	Productos .....	20

2.2.2.4. Metodología.....	21
2.2.2.5. Responsabilidad .....	21
2.2.2.6. Regulación.....	21
2.2.3. Objetivo de la auditoría operacional de cobranzas .....	21
2.2.4. Metodología .....	23
2.2.4.1. Familiarización .....	23
2.2.4.2. Investigación y análisis .....	23
2.2.4.3. Entrevistas.....	24
2.2.5. Resumen de documentación e investigaciones específicas .....	24
2.2.6. Diagnóstico .....	26
2.2.7. Control interno .....	27
2.2.8. Limitaciones del control interno .....	28
2.3. Marco legal .....	28
2.3.1. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).....	28
2.3.2. Normas internacionales de auditoría (NIAS) .....	32
2.3.3. Control interno, método COSO II .....	34
2.3.3.1. Componentes del COSO II .....	35
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
3.1. Localización.....	38
3.1. Tipo de investigación.....	39
3.2. Métodos de investigación .....	40
3.2.1. Método de observación.....	40
3.2.2. Método deductivo .....	40
3.2.3. Método documental .....	40
3.3. Fuentes de recopilación de información. ....	41
3.4. Diseño de investigación. ....	41
3.4.1. Creación de la firma de auditoría .....	41

3.4.2. Muestra.....	42
<b>3.5. Instrumentos de investigación.....</b>	<b>42</b>
3.5.1. Entrevistas .....	42
3.5.2. Encuestas .....	42
3.5.3. Observación directa .....	43
3.5.4. Análisis de documentos. ....	43
<b>3.6. Tratamiento de los datos.....</b>	<b>43</b>
<b>3.7. Talento humano y materiales.....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>45</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Solicitud de auditoría .....	46
4.2. Aceptación de Auditoría.....	47
4.3. Carta de compromiso .....	49
4.4. Planificación de auditoría operativa.....	51
4.5. Sumaria objetivo 1.....	63
4.6. Sumaria objetivo 2.....	82
4.7. Sumaria de objetivo 3.....	121
4.8. Discusión.....	145
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>147</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>147</b>
8.1. Conclusiones .....	148
8.2. Recomendaciones .....	149

<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>150</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>150</b>
<b>6.1. Bibliografía.....</b>	<b>151</b>
<b>6.1. Linkografía.....</b>	<b>152</b>
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>153</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>153</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
N 1 Empleados Loma Linda.....	43
N 2 Recursos y materiales.....	44
N 3 Problemas de cartera vencida.....	110
N 4 Gestión financiero.....	111
N 5 Recuperar cartera vencida.....	112
N 6 Métodos aplicados para cobrar.....	113
N 7 Reunión periódica.....	114
N 8 Planteamiento de métodos.....	115
N 9 Gestión del director.....	116
N 10 Padres irresponsables.....	117
N 11 Pago de sueldos atrasados.....	118
N 12 Aplicar métodos drásticos.....	119
N 13 Deuda anual 2013.....	126
N 14 deuda anual 2014.....	128

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
N 1 Estructura organizacional .....	54
N 2 Problemas de cartera vencida.....	110
N 3 Gestión financiero .....	111
N 4 Recuperar cartera vencida.....	112
N 5 Métodos aplicados para cobrar .....	113
N 6 Reunión periódica .....	114
N 7 Planteamiento de métodos .....	115
N 8 Gestión del director .....	116
N 9 Padres irresponsables .....	117
N 10 Pago de sueldos atrasados.....	118
N 11 Aplicar métodos drásticos.....	119

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Página
1. Formato encuesta.....	154
2. RUC.....	157
3. Referencias de papeles de trabajo.....	159
4. Fotos de Institución.....	160

## CÓDIGO DUBLIN

<b>TÍTULO:</b>	Auditoria operativa y su incidencia en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Adventista Loma Linda, Cantón Santa Cruz, Provincia de Galápagos, período académico 2014 – 2015.			
<b>AUTOR :</b>	Javier Oswaldo Haimán Zamora			
<b>PALABRAS CLAVES:</b>	Operativa	Cobranzas	Eficiencia	Eficacia
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN :</b>	2016			
<b>EDITORIAL:</b>	Facultad: Ciencias Empresariales. Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.			
<b>RESUMEN:</b>	<p><b>Resumen.-</b> La auditoría operativa aplicada al departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda se la realizó con el propósito de conocer los procesos que se realizan dentro de este departamento y dar a conocer las falencias que se dan en los mismos para así mejorar el servicio y sobre todo que se cumpla lo establecido con eficacia y eficiencia y que se utilicen los recursos sabiamente. Para la metodología de la investigación se utilizó el método deductivo y documental y las técnicas de observación, encuestas, análisis de datos otorgados por la institución, cálculos, con los cuales se obtuvo los resultados finales, en cuanto a la entrevista para evaluar el control interno se utilizaron el método COSO II la cual cuenta con ocho componentes, además de esto las encuestas al personal y entrevistas a directivos, siendo estas las técnicas más utilizadas por ser el método más directo para obtener información concisa. Como resultado se conoció los métodos aplicados para cobrar pensiones los cuales cumplen con su función pero deben ser aplicados disciplinadamente, en ciertas ocasiones no se los aplica como se debe. En cuanto a la evaluación del control interno del departamento de colecturía se pudo concluir que el nivel de confianza es del 90,20% y el riesgo de control es del 9,80%, una cifra aceptable, sin embargo hay que mejorar en ciertos aspectos, como elaborar un reglamento interno de cobranzas, revisión detallada de los informes de ingresos mensuales y poco control en la aplicación de métodos para cobrar pensiones o cartera vencida. Así mismo se determinó de manera exacta la cartera vencida de años pasados, la rotación de empleados anualmente en la que como resultado dio que cinco empleados salen por año, dando a entender que debe mejorar el trabajo de la administración con los empleados.</p> <p><b>ABSTRACT. -</b> The operational audit conducted on the Accounts Receivable Department of the Loma Linda School was made in order to understand the processes that take place within this department and to know any inconvenience in order to improve the</p>			

	<p>service and moreover that provisions are met effectively and efficiently and that resources are used wisely. The methodology included the deductive and documentary method and observation techniques, surveys, data analysis provided by the institution, calculations, by which final results were obtained. Regarding the interview to assess internal control, COSO II method was used, which has eight components. In addition to this, staff surveys and interviews with managers, which were the most, used techniques as it is the most direct method to obtain concise information. As a result the methods used to collect pensions which fulfill their function but they must be applied with discipline because they are not often used as they should. As for the evaluation of the internal control of the Accounts Receivable Department, it was concluded that the confidence level was 85.87% and control risk was 14.13%, an acceptable figure, however, some aspects need improvement such as elaborating internal rules for collection, detailed review reports of monthly income, and little control in the application of methods to collect pensions or overdue payments. Likewise, it was accurately determined the non-performing loans of past years, and the annual employee turnover, which showed that five employees leave the company every year, which in turn implies that the administration work with employees should improve.</p>
--	---

## INTRODUCCIÓN

La auditoría operativa es este caso aplicada al departamento de colecturía o cobranzas es de vital importancia ya que es la columna vertebral de la Institución en cuanto a su economía y de ello depende toda la estructura organizacional y fuerza laboral, es por aquello la importancia de auditar este departamento que como fin común fue mejorar su funcionamiento.

Es por lo dicho anteriormente que surgió la necesidad de auditar con el propósito de dar a conocer como se están desarrollando los procesos dentro del departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda y cuál es su incidencia en toda la estructura de la Institución.

Se procede a dar un breve resumen de los capítulos enmarcados en este trabajo de investigación:

**Capítulo I.**-En este capítulo se planteó la problemática y formulación del problema de la investigación, además del objetivo general como también los objetivos específicos y finalmente se defendió la justificación de la investigación efectuada.

**Capítulo II.**-En este capítulo se narró el sustento de la investigación, como es el marco, teórico, conceptual, basado en libros, revistas e internet y base legal que rigen para este caso.

**Capítulo III.**-En este apartado se redactó la metodología a utilizarse para la investigación, tales como los instrumentos de investigación, técnicas y métodos a utilizarse, ubicación de la entidad a auditarse, recursos humanos a utilizarse. Etc.

El **Capítulo IV.**-En este capítulo se mostró el desarrollo de la Auditoría en cada uno de sus procesos de una manera detallada y comprensiva que permitió llegar a los objetivos planteados.

**Capítulo V.**-En este apartado se describió las conclusiones y recomendaciones que se emitieron luego del trabajo de campo.

**Capítulo VI.**- Está conformado por la Bibliografía y Linkografía que fue usada para estructurar la investigación.

**Capítulo VII.**-Se describieron los documentos o herramientas que fueron utilizadas para la investigación.

**CAPÍTULO I**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

Las empresas que necesitan sobrevivir a un mundo comercial muy competitivo se ven en la necesidad de realizar una auditoría operativa que les permita mejorar el uso de los recursos disponibles que posee y así llegar al cumplimiento efectivo de sus objetivos, de allí la gran necesidad de esta clase de auditoría que sirve como una imprescindible herramienta para la toma de decisiones en vista a mejorar la eficiencia y eficacia de la misma.

El sistema económico financiero con el cual trabajan las instituciones educativas particulares de nuestro país, se manejan con sistemas incompletos, con acumulación excesiva de funciones en un solo departamento y una persona muchas veces, dando origen a una presión por cumplir con las innumerables tareas de un mismo departamento de trabajo. Esta falta de segregación de funciones no les permite realizar todos los procedimientos apegados a las normativas actuales, que son muy estrictas, en otros casos no se realizan los importantes y necesarios análisis financieros, que permitan mantener económicamente a estas instituciones, tampoco tomar las decisiones técnicas, llevando a que las autoridades realicen inversiones por pura intuición, con el consiguiente riesgo de pérdida, quedando en evidencia sus fortalezas y debilidades.

Así mismo en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda, ubicada en la provincia de Galápagos, Cantón Santa Cruz, se evidencian muchos de los problemas mencionados anteriormente desde hace varios años atrás y siendo su principal problema el alto porcentaje de morosidad por parte de los padres de estudiantes y como consecuencia produce problemas en toda la estructura organizacional. La poca liquidez económica ha afectado grandemente a esta institución, afectando a maestros y administradores, ya que los ingresos generados sirven principalmente para pagar sueldos y mantenimiento de la infraestructura, lógicamente este es el resultado de una no muy buena gestión en la cobranza de pensiones que permita mayor porcentaje de ingresos, es por eso la necesidad de realizar una auditoría operativa que permita ver en que se está fallando y establecer mecanismos y políticas que permitan una eficiente gestión.

### **1.1.1.2. Diagnóstico**

El alto índice de cartera vencida y la falta de políticas de cobros han producido los innumerables problemas económicos que la institución ha acarreado durante los últimos años, haciendo de esto un proceso muy complicado para los administradores para cubrir con todas las necesidades básicas que requiere la institución.

La no aplicación de la LOEI genera fuertes sanciones por parte de la autoridad educativa y la desacreditación ante la comunidad educativa.

El control interno deficiente dentro del departamento de colecturía, provoca que los procedimientos que se desarrollan no tengan el resultado esperado.

Los costos altos en comparación con los ingresos demuestra la poca eficacia con que se manejan los recursos económicos.

La poca información que se tiene por no realizarse auditorias operativas continuas, permite que se tomen medidas correctivas equivocadas.

### **1.1.1.3. Pronóstico**

El comportamiento del problema será cada vez peor para la institución si no se aplican las medidas correctivas necesarias, como consecuencia se tendrían que tomar decisiones drásticas tales como el cese de funciones de la institución o reducción de personal docente, este último afectando directamente a los estudiantes e indirectamente la buena reputación de la Unidad Educativa Loma Linda, ya que los profesores que quedan tendrían que cubrir esos espacios y muchas veces trabajar en áreas que no son de su especialidad.

La no aplicación de la LOEI para el cobro de pensiones traerá sanciones a la Institución educativa tales como multas económicas o hasta el cierre funciones de la Institución.

El control interno manejado de una manera deficiente provocará que los procesos que se manejan dentro de este departamento no sean eficientes.

Los costos altos en comparación con los ingresos generarían grandes problemas financieros como endeudamiento y despidos de personal.

El no haber un informe de auditoría operativa afectaría en la toma de decisiones correctivas.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

La principal fuente de ingresos de la Unidad Educativa Loma Linda provienen del cobro de pensiones de los estudiantes, anualmente esta institución acoge un promedio de 300 alumnos y el costo de la pensión promedio es de \$150,00 por lo tanto el ingreso debería ser de aproximadamente \$45000,00 mensuales, adicional a esto al comenzar el año lectivo el cobro de matrícula es un ingreso que llega a los \$30000.00 aproximadamente, además de esto al comenzar el año estudiantil se encarga de distribuir uniformes y libros, generando otro ingreso.

¿La Auditoría Operativa permitirá descubrir la incidencia en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda en el periodo 2014-2015?

### **1.1.3. Sistematización del problema.**

¿Se aplica adecuadamente la Ley Orgánica de Educación Intercultural, LOEI, en la Unidad Educativa Loma Linda?

¿Cuál es el nivel de confianza y riesgo de los procedimientos de control interno que se aplican en el departamento de Colecturía?

¿Cuál es el comportamiento de los costos en relación a la eficacia de los procesos en el departamento de colecturía?

¿De qué manera el informe de Auditoría Operativa ayudará a la administración de la Unidad Educativa Loma Linda?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Desarrollar una Auditoría operativa y su incidencia en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Adventista Loma Linda, Cantón Santa Cruz, Provincia de Galápagos, período académico 2014 – 2015.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la aplicación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, LOEI, en el cobro de pensiones en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda.
- Evaluar el nivel de confianza y riesgo de los procedimientos de control interno que se aplican en el departamento de Colecturía.
- Medir el comportamiento de los costos en relación a la eficacia de los procesos en el departamento de colecturía.
- Emitir un informe de auditoría operativa para la administración que contendrá Hallazgos, conclusiones y recomendaciones para una apropiada toma de decisiones.

## **1.3. Justificación**

En el presente trabajo se desarrolló una Auditoría Operativa en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda en el periodo 2014-2015 que permita un estudio detallado sobre sus procesos internos, el cual ayudará a vislumbrar los procedimientos y así detectar fallas que afecten a la institución. Esta investigación será de mucha ayuda para los administradores de la Institución ya que por medio del resultado que arroje se podrán tomar las correcciones necesarias para cumplir con mayor eficacia y eficiencia la economía de la Institución, y así evitar mayores problemas a futuro, por lo tanto beneficiara indirectamente a administradores y toda la planta de empleados, y por supuesto los alumnos y padres de familia que tendrán profesores permanentes durante todo

el año lectivo ya que por motivos económicos siempre hay profesores que disertan a medio año y se ven afectados tanto los alumnos como la misma Institución Educativa. Además por medio de cuestionarios a la planta de empleados se descubrirá los problemas que ha generado la cartera vencida y como medida correctiva se preguntará cuáles serían las mejores formas de reducir ese alto porcentaje de cartera vencida, proporcionándole a la administración ideas a elegir y así trabajar en conjunto para cumplir los objetivos en este aspecto.

Además este trabajo de investigación, basado en una Auditoría operativa al departamento de Colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda, sirve para cumplir el último requisito para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**CAPÍTULO II**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco conceptual.**

### **2.1.1. Auditoría**

Según el libro Auditoría: Un enfoque práctico dice que:

“La palabra auditoría se originó en la antigüedad, al igual que el de auditor, nombre por el que se designaba a la persona que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podían presentarlas por escrito”.(Peña G. Alberto, 2011)

Así mismo las auditorías económicas se dividen de la siguiente manera:

“Según la naturaleza del profesional, que se dividen en auditoría externa, auditoría interna y auditoría gubernativa.

Según la clase de objetivos perseguidos, como son auditoría financiera o contable y auditoría operativa.

Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados, en esta podemos mencionar auditoría completa o convencional y auditoría parcial o limitada.

Según su obligatoriedad, la cual se divide en auditoría obligatoria y auditoría voluntaria.

Según la técnica utilizada, las cuales son auditorías por comprobantes y auditoría por controles.”(Peña G. Alberto, 2011)

“El termino auditoría en su acepción más amplia significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos”.(Morales S. Hugo, 2012)

Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y conseguir informar el grado de correspondencia entre la información y los criterios instituidos. La auditoría debe ejecutarla una persona independiente y competente”(Alvin A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley., 2010)

#### **2.1.1.1. Auditoría operativa**

“Es el estudio de una unidad específica de una empresa con el propósito de medir su desempeño. Por ejemplo, puede evaluarse la eficacia de las operaciones del departamento de recepción de materiales de una compañía manufacturera, es decir, si realiza las metas y las tareas encomendadas. También puede juzgarse la eficiencia del desempeño, es decir, el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles. Los criterios de ambos parámetros no están definidos claramente en los principios de contabilidad y tampoco en muchas leyes y regulaciones; por eso una auditoría operacional tiende a requerir un juicio más subjetivo que la de los estados financieros o de cumplimiento. Por ejemplo a veces los auditores se ven obligados a establecer criterios cuantificables para medir la eficacia o la eficiencia del departamento”. (Abolacio Manuel, 2013)

“Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia”(Peña G. Alberto, 2011)

La auditoría operativa asume el rol relevante, a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia y otros principios, con indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas. La instrumentalización de los sistemas de control se da a través de las auditorías que se aplican en las empresas dentro de un periodo determinado para conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, etc. Como parte de la evaluación la auditoría financiera verifica la correcta determinación y el registro de las utilidades de la empresa, la auditoría operativa se encamina a contribuir al incremento de las utilidades de la empresa, la primera se concentra en hechos históricos”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

Las primeras actividades formales de investigaciones de operaciones se iniciaron en Inglaterra durante la segunda guerra mundial, cuando un equipo de científicos empezó a tomar decisiones con respecto a la mejor utilización del sistema bélico. Al término de la guerra, las ideas formuladas en operaciones militares se adaptaron para mejorar la eficiencia y productividad en el sector civil”.(Hamdy A. Taha, 2012)

### **2.1.2. Principios básicos que rigen una auditoría**

Los siguientes principios básicos que rigen las responsabilidades profesionales del auditor, deberían ser cumplidos en todos los casos en que se lleve a cabo una auditoría:

#### **2.1.2.1. Objetividad**

Consiste en reducir el riesgo de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital. El objetivo de una auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujeta a un examen. Consiste en apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor, la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como razonable. El servicio de auditoría constituye un apoyo a todos los miembros de la organización, ya que durante el desempeño de su trabajo, sus propios conocimientos, experiencia y formación académica y profesional, le permiten estar en condición de externar opiniones, posturas y procedimientos en beneficio de la organización”.(Morales S. Hugo, 2012)

#### **2.1.2.2. Integridad**

“Los auditores están obligados a cumplir normas elevadas de conducta, honradez e imparcialidad, durante su trabajo y en sus relaciones con el personal de las entidades fiscalizadas, para preservar la confianza de la sociedad, la conducta de los auditores deben ser irreprochables y estar por encima de toda sospecha, la integridad puede medirse en función de lo que es correcto y justo, la integridad exige que los auditores se ajusten tanto a

los principios de objetividad e independencia, mantengan normas irreprochables de conducta profesional, tomen decisiones acorde con el interés general y apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo ”.(Morales S. Hugo, 2012)

### **2.1.2.3. Competencia profesional**

“Los auditores tienen la obligación de actuar en todo momento de manera profesional y de aplicar elevados niveles profesionales en la realización de su trabajo con objeto de desempeñar sus responsabilidades de manera competente y con imparcialidad, los auditores no deben llevar a cabo trabajos para los que no posean la competencia profesional necesaria, los auditores deben conocer y cumplir las normas, las políticas, los procedimientos y las prácticas aplicables de auditoría, contabilidad y gestión financiera”.(Morales S. Hugo, 2012)

### **2.1.2.4. Secreto profesional**

“La información obtenida por los auditores en el proceso de auditoría no deberá revelarse a terceros, ni oralmente ni por escrito, salvo a los efectos de cumplir las responsabilidades legales”.(Morales S. Hugo, 2012)

### **2.1.2.5. Planeación**

Es indiscutible que uno de los aspectos más importantes y determinantes en la planeación de cualquier tipo de auditoría (externa, interna, administrativa, estados financieros u operacionales), lo constituye al contemplar la ejecución de un estudio y una evaluación del sistema de control interno. Existen muchos tratados sobre el tema, los cuales proporcionan bases filosóficas y técnicas acerca del concepto, la naturaleza, los objetivos, elementos y enfoques que se deben tomar en cuenta para desarrollar esta fase del trabajo del auditor”(Santillana G. Juan, 2013)

### 2.1.2.6. Normas

#### Normas generales

- La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.
- En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o auditores mantendrán su independencia de actitud mental.
- Deberá ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe”(McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 2010)

#### Normas de ejecución del trabajo

- “El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes – si los hay – debes ser supervisados rigurosamente
- Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría.
- Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a lo auditado”.(McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., 2010)

Para su evaluación se deben de formular cuestionarios específicos, no se requiere formular cuestionarios exhaustivos o abundantes sino más bien sencillos y de pocas preguntas, las preguntas de un cuestionario de control interno deberán formularse de tal manera que las respuestas afirmativas denoten un buen control interno, en tanto que las negativas denoten un control interno deficiente. Las respuestas negativas servirán de base para estructurar la carta de observaciones y recomendaciones a la gerencia, a fin de que esta pueda mejorar las rutinas del control interno de la empresa”.(Mendívil E. Victor, 2010)

### **2.1.3. Control interno**

“El control es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa, todos los gerentes deben de participar en la función de control, aunque sus unidades se estén desarrollando según lo planeado. Un sistema de control eficaz asegura que las actividades se completen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización, el criterio que determina la eficacia de un sistema de control es qué tanto facilita el logro de los objetivos. Cuanto más ayude a los administradores a lograr los objetivos de su organización, mejor será el sistema de control” (Stephen P. Robbins; Coulter Mary, 2010)

“El control interno está compuesto por políticas prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos”(Santillana G. Juan, 2013)

“Un sistema de Control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se los denomina controles, y en conjunto, estos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo, los cuales son confiabilidad de los estados financieros, eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento con las leyes y reglamentos”.(Alvin A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley., 2010)

### **2.1.4. Eficiencia**

“Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenido. La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con un estándar preestablecido- la eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para una unidad dada de insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no solo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. En síntesis, es la

relación entre los productos, en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos.

Por ejemplo en el caso de los ayuntamientos municipales, su eficiencia se pueda medir por el número de toneladas de basura”.(Pallerola C. Joan; Monfort A. Enric, 2013)

#### **2.1.5. Eficacia**

“La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua los objetivos de los programas y efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional.

Cuando se habla de eficacia operacional se refiere al logro de los resultados esperados pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y al rendimiento o eficiencia de dichos sistemas.

La eficacia organizacional, es un concepto aún más amplio y se refiere a la capacidad total de la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo.

La eficacia organizacional se puede juzgar evaluando no sólo el cumplimiento de las metas en salud preventiva sino también el cumplimiento del resto de las metas de la entidad relacionadas con otros objetivos; por ejemplo, en materia de salud curativa; pero todo visto desde la concepción organizacional, su planificación estratégica, la estructura programática, los procesos y utilización de los recursos disponibles; e incluso la ética y transparencia con que se ha logrado todo sin afectar su entorno ecológico”.(Pallerola C. Joan; Monfort A. Enric, 2013).

#### **2.1.6. Economía**

“Se refiere a lograr el costo menos posible, gastar solamente lo necesario o prudente para lograr el alcance de los objetivos planteados, lo más económico es no gastar dinero, pero el no gastar impide alcanzar los objetivos trazados por la entidad, por lo tanto la economía

debe visualizarse en función de dichos objetivos o metas”(Pallerola C. Joan; Monfort A. Enric, 2013)

### **2.1.7. Carta de compromiso y contrato de auditoría**

“Una vez aceptado el encargo de auditoría se deberá proceder a la formalización del acuerdo, dicha formalización puede hacerse bien mediante la aceptación de la “carta de compromiso”, donde el auditor informa a su cliente sobre una serie de extremos en relación con el acuerdo alcanzado en relación con la auditoría de las cuentas anuales o de los términos planteados por el cliente, o bien mediante un contrato con un contenido similar expresado mediante cláusulas contractuales”.(Peña G. Alberto, 2011)

### **2.1.8. El programa de trabajo**

“Es el primer paso en el trabajo de auditoría, el cual se materializa precisamente con la formulación del programa de trabajo. Normalmente se acostumbra redactarlo en su totalidad al iniciar la auditoría, se recomienda que el trabajo se lo redacte lo más breve y conciso posible, sin abundar demasiado en el detalle y más bien tratando de centrarse en los procedimientos fundamentales o de importancia prioritaria”. (Mendívil E. Victor, 2010)

### **2.1.9. Diseños de papeles de trabajo**

“Una vez formulado el programa de trabajo, y antes de iniciar la revisión formal, conviene comentar el diseño recomendado para los papeles de trabajo y las cédulas en las que deberá transcribirse el resultado de la mismo. La tecnología moderna ha sido de gran ayuda para el auditor ya que se han desarrollados sistemas computacionales que permiten elaborar los papeles de trabajo más rápido y fácil”.(Mendívil E. Victor, 2010)

### **2.1.10. Contenido principal de la carta de compromiso**

“La forma y contenido de las cartas de compromiso pueden variar para cada cliente, pero generalmente incluirán referencia a:

- El objetivo de la auditoría.

- Responsabilidad de la administración por la documentación solicitada y recibida.
- Arreglos respecto a la planificación de la auditoría.
- Expectativa de recibir de la administración una confirmación escrita referente a las exposiciones hechas en conexión con la auditoría.
- Petición al cliente de confirmar los términos del trabajo acusando recibir de la carta de compromiso.
- Bases sobre las que se calculen los honorarios y cualesquier arreglo para facturación”.(Corporación de Estudios y Publicaciones, 2012)

## **2.2. Marco referencial.**

### **2.2.1. Concepto y alcance de la operación de cobranzas**

La operación de cobranzas es el conjunto de acciones que realiza una empresa o entidad para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron facilitados a sus clientes mediante el uso de su crédito. La operación de cobranzas contiene la combinación con los objetivos, políticas y actividades de la operación de otorgamiento de crédito”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

Para formar el marco de referencia que define la operación de cobranzas, se indica a continuación las acciones básicas que la integran:

Participar en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas, teniendo presente los objetivos generales de la empresa y los establecimientos especialmente para la operación de crédito”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

Los objetivos pueden estar relacionados con niveles de las cuentas por cobrar, periodos de recuperación, documentación de cuenta por cobrar, costos de la ejecución de la operación e identificación de las cuentas incobrables. Las políticas pueden referirse a descuentos por pronto pago, aceptación de documentos, intereses moratorios, no aceptación de cheques post- fechado, periodos de acciones de prosecución, etc.”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

- Intervenir en la creación de metas a corto y largo plazo, que representa, la cuantificación de los objetivos instituidos. Las metas deben permitir evaluar las actividades realizadas.
- Planear las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las metas establecidas en esta operación.
- Plantear y determinar los recursos humanos y materiales que componen la operación y ejecutarlos en forma eficiente.
- Definir las operaciones de cobros, formatos, archivos, control de cobradores y otros controles que sea necesario para la operación; llevarlos a la práctica de acuerdo a lo planificado y generar cambios que los actualicen y mejoren.
- Controlar la documentación de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Tramitar el cobro de la documentación de acuerdo al procedimiento establecido (presentación de facturas para su pago, aceptación de documentos, envío de facturas por correo, vigilancia de los cobros a través de Bancos, etc.).
- Llevar a cabo la prosecución de la cobranza, utilizando los medios que se supongan beneficiosos, considerando cuidadosamente las condiciones particulares de cada cliente (estados de cuentas, cartas recordatorios, carta de insistencia, llamadas telefónicas, e – mails, visitas a los hogares, entrevistas personales con deudores, agencias de cobranza y abogados contratados previamente para esta labor. Y dejar constancia de los resultados del trabajo efectuado.
- Registrar los resultados de la acción de cobro en forma coordinada por caja, control de correspondencia, contabilidad, etc. Este registro estará en función a los sistemas establecidos, así una empresa codificará el aviso de cobro para su posterior proceso electrónico extraerá el documento del archivo de pendientes de pago, anotará en sus registros individuales la cobranza efectuada, etc.
- Controlar y registrar las modificaciones en los adeudos de los clientes, derivados de intereses moratorios, remesas devueltas, rebajas, devoluciones, descuentos y reposiciones.
- Obtener información sobre las cuentas por cobrar de la empresa en relación a las ventas realizadas a clientes, su importancia, zona geográfica, ciclos productivos, experiencias crediticias y costumbres de pagos. Esta información tiene por objeto adecuar las acciones de cobranzas en relación con el tipo de cliente de que se trate y ejercer un control más estricto sobre los clientes de importancia.

- Informar oportunamente sobre la cobranza realizada. Esta información debe proporcionar, en su caso, los datos necesarios para el cálculo de descuento por pronto pago, becas y alumnos adventistas.
- Comunicar sobre las cuentas de recuperación lenta y cobro inseguro. Plantear la cancelación de cuentas incobrables y controlar el trámite de las canceladas. Conseguir para fines fiscales la evidencia de la imposibilidad práctica de cobro.
- Proponer y en su caso obtener seguros de crédito.
- Coordinar las actividades de cobranza con las de crédito, ventas, embarque, caja y contabilidad.
- Participar en la selección, adiestramiento y capacitación del personal encargado de las cobranzas”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

## **2.2.2. Principales diferencias entre una Auditoría financiera y una Auditoría operativa**

### **2.2.2.1. Finalidad**

“La auditoría financiera emite una opinión sobre las cuentas anuales, mientras que la operativa realiza un análisis de los procedimientos de cara a conseguir una mayor eficiencia”(Peña G. Alberto, 2011)

### **2.2.2.2. Profesional**

“En la Financiera lo realiza una persona independiente que no ha participado en la elaboración de las cuentas anuales y no puede pertenecer a la plantilla de la empresa. Mientras que en la operativa lo realiza una persona independiente de la dirección pero en “staff”, esto es, no tiene una posición jerárquica en el organigrama, además puede pertenecer a la plantilla de la empresa o puede ser un profesional independiente.”(Peña G. Alberto, 2011)

### **2.2.2.3. Productos**

“El informe de auditoría financiera independiente de cuentas anuales presentan la imagen fiel del patrimonio, de los resultados y de la posición financiera (es público y puede vincular la opinión del auditor con las decisiones de terceros), además informa acerca de las debilidades del sistema de control interno observadas en el transcurso de la auditoría (es privado y dirigido a la dirección de la empresa). Mientras que en la auditoría operativa el informe trata sobre el funcionamiento del sistema de control interno y sobre el resto de los sistemas de la empresa (productivo, administrativo, etc.) dirigido a mejorar su eficiencia. Es privado, queda en el ámbito interno de la empresa”.(Peña G. Alberto, 2011)

#### **2.2.2.4. Metodología**

“La realización de los trabajos de auditoría financiera se desarrolla de acuerdo con normas y procedimientos internacionalmente homologados. Entre tanto en la operacional los procedimientos de la auditoría interna son flexibles y dependen, encada caso, de la empresa, de su gerencia y de los propios responsables del departamento de auditoría interna”.(Peña G. Alberto, 2011)

#### **2.2.2.5. Responsabilidad**

“la financiera responde a terceros y es muy amplia en cuanto a lo administrativo, civil y penal. Mientras que la operativa responde a la dirección de la empresa y suele quedarse en el ámbito laboral, no suele trascender a otros ámbitos jurídicos”(Peña G. Alberto, 2011)

#### **2.2.2.6. Regulación**

“La financiera se encuentra regulada, mientras que la operativa no se encuentra regulada”.(Peña G. Alberto, 2011)

### **2.2.3. Objetivo de la auditoría operacional de cobranzas**

“La auditoría operacional de cobranzas tiene como objetivo promover la eficiencia de las actividades que integran esta operación. La eficiente operación de las cobranzas puede ser examinada considerando entre otros los siguientes aspectos:

- Que al establecer las políticas de cobranza se razone la consecuencia en otras políticas de la empresa o entidad.

- Que al efectuar la cobranza se promuevan las ventas y se mantenga la buena voluntad de los clientes.
- Que el periodo de cobro sea el mínimo.
- Que la rotación de las cuentas por cobrar se acerca a la media de crédito dado a los clientes.
- Que las cuentas incobrables sean las mínimas.
- Que la cobranza se realice al menor costo posible.
- Que exista una adecuada coordinación con las operaciones afines”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

Dentro del campo de acción de la auditoría operativa se puede señalar como objetivos principales los siguientes:

- “Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos”.(Blanco L. Yanel, 2012)

Otros objetivos de la auditoría operativa son determinar si:

- “La entidad ha conseguido los objetivos propuestos.
- Existen otras formas más económicas de obtener os servicios prestados.
- La gestión de la administración parece acertada.
- La empresa está obteniendo algo que vale lo que se está pagando por ella.
- Todos los servicios prestados son necesarios.
- Es necesario desarrollar nuevos servicios.
- El sistema presupuestario da una información adecuada y periódica para conocer la eficacia y eficiencia obtenida”.(Blanco L. Yanel, 2012)

#### **2.2.4. Metodología**

“Para efectuar la auditoría operacional de cobranzas, como para la de cualquier otra operación, la metodología y los instrumentos y técnicas de que dispone el auditor son similares, sin embargo escribimos los aspectos particulares aplicables a esta operación, de conformidad a los pasos generalmente usados y aplicados”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

##### **2.2.4.1. Familiarización**

“Asimismo de la familiarización de carácter general con la empresa, será obligatorio conocer la estructura de organización del departamento de cobranzas y la ubicación organizacional de las áreas de crédito, embarques y caja, así como las relaciones con ventas y contabilidad. Deberá familiarizarse con los objetivos, políticas y sistemas de las áreas anteriormente mencionadas”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

##### **Visitas a instalaciones**

“Inspeccionar las instalaciones de los departamentos de crédito y cobranzas, facturación, embarques y cajas”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

##### **2.2.4.2. Investigación y análisis**

##### **Análisis de la información financiera y operativa**

“Obtención de la información que se considere necesaria para formarse un juicio adecuado de la situación operacional de las cobranzas, como relación de saldos de clientes, antigüedad de los mismos, rotación de las cuentas por cobrar, importes cobrados periódicamente, consumo anuales de clientes, gastos fijos y variables de la cobranza, análisis de las fechas efectivas de cobros en relación con los vencimientos de la documentación, etc. La utilización de cuadros comparativos con ejercicios anteriores o

empresas similares, el uso de cifras relativas permiten obtener mayor provecho de la información analizada”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

#### **2.2.4.3. Entrevistas**

“Elaboración de guías de entrevistas y cuestionarios que permitan conocer cómo se realiza la operación de cobranzas.

Las entrevistas deben ser efectuadas al personal que ejecuta la operación de cobranzas para conocer las actividades que realizan, las cargas de trabajo, el nivel de preparación del personal, los elementos materiales utilizados y los sistemas y procedimientos vigentes. Deberá entrevistarse también al personal de otras áreas relacionadas, tales como:

- Al personal de ventas, fundamentalmente al responsable del área y a los agentes vendedores en lo relativo a la relación entre ventas y cobranzas, las opiniones de los clientes referente a las gestiones de cobros y la participación de los agentes en la cobranza.
- Al personal de contabilidad sobre los controles de las cuentas de clientes, conciliaciones de las mismas, envíos de estados de cuentas, etc.
- Al personal de relaciones y servicios a clientes para conocer quejas que afecten la cobranza.
- En algunos casos será conveniente celebrar entrevistas con agencias de cobranzas y abogados”.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

#### **2.2.5. Resumen de documentación e investigaciones específicas**

Deberá examinar entre otras, los formatos, archivos, registros e informes que se indican a continuación:

**Formatos.** Correlación de cobranza, valores recibidos por correo, notas de cargo y crédito, facturas y documentos (pagares, letras de cambio), informes de cobradores, etc.

**Archivos.** De prosecución, de antecedentes de los clientes, de cobranza en trámite, de cobranza en poder de abogados y agencias de cobro, etc.

**Registros.** De control de clientes (condiciones generales de crédito y cobro), de cobranzas realizadas por cobrador o agente, de documentos descontados o al cobro en instituciones bancarias, etc.

**Informes.** Relación de saldos de clientes, su antigüedad, informes de cobranzas, consumo de clientes, estadísticas que descubran tendencias, etc.

Habrá que elaborarse diagramas de flujo para el análisis respectivo de los procedimientos y la identificación puntual de los problemas. En relación con diagramas de flujo conviene elaborar flujograma general de la operación y diagramas definidos para las siguientes actividades: control de la documentación de cobros, cobranza local, cobranza foránea, notas de cargo y crédito, informes de cobranzas y probablemente actividades conexas".(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

En lo que se refiere a preparación de estudios específicos y especificaciones adicionales, enseguida se mencionan algunos ejemplos:

- Examen de presupuesto de cobranza y análisis históricos de cobranza real contra cobranza deseada.
- Estudios de los canales de cobranza utilizados y de posibles alternativas.
- Selección de los clientes más importantes de cada estrato para comparar sus costumbres de pago con los plazos de créditos concedidos.
- Estudio específico de cuentas por cobrar de lenta recuperación o de cobro dudoso.
- Estudio de los motivos que originan cancelación de cuentas.
- Análisis de la gestión de los cobradores y agentes del sistema de incentivos establecido.
- Costo de la cobranza en relación con cada dólar cobrado.
- Análisis del tratamiento fiscal de las cuentas incobrables.
- Estudio de algunos datos estadísticos, tales como cobros a través de bancos, devoluciones de documentos enviados al cobro, notas de cargo y crédito, etc.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

## **2.2.6. Diagnóstico**

### **Resumen de observaciones y su discusión previa**

Discusión de las recomendaciones con los interesados. Este trabajo debe desarrollarse a medida que progresa el examen y tiende a aprovechar la experiencia, afinar la interpretación del auditor y hacer partícipe a los afectados en la labor creativa.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

### **Elaboración del informe**

Se fundamenta en la elaboración del informe de la auditoria operacional. Es necesario destacar en este proceso la necesidad de comprobar perennemente la información obtenida y cuantificar, cuanto sea posible, el efecto de los problemas o soluciones que serán incluidos en el informe.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010)

### **Informe**

A continuación mencionamos algunos ejemplos aplicables en forma particular en esta operación:

- Establecimientos de objetivos y políticas o medios de control para vigilar su observancia o hacer sugerencias sobre los establecidos.
- Modificaciones de la estructura de organización de departamentos involucrados en la operación. Pueden hacerse sugerencias para estructurar el departamento de cobranzas por zonas geográficas, por la importancia o magnitud de los clientes, por productos, la inclusión de puestos supervisores, la eliminación de niveles excesivos, etc.
- Establecimientos de presupuesto, sugerencias a los métodos de control y en general al sistema de información.
- Modificaciones en los sistemas de cobros establecidos, en las políticas de prosecución, en el control de la documentación, en el registro de los datos y en los informes que proporciona. Se puede sugerir por ejemplo, la participación

activa de los agentes vendedores en la labor de cobranza, enfatizar la cobranza por correo, el establecimiento de un sistema de prosecución, etc.

- Comentarios sobre los equipos utilizados y posibilidades de mecanización. Incluye desde archivos hasta la elaboración de correspondencia y sistematización parcial o total de la operación.
- Sugerencias para mejorar la motivación del personal. Pueden proporcionarse para la preparación de planes de incentivos o bonificaciones a cobradores, agentes de ventas y supervisores y jefes de departamento; pueden referirse también a la participación del personal en la fijación de las metas, la comparación con los resultados reales, el reconocimiento con la labor llevada a cabo y programas de competencias inter-áreas de cobro.
- Análisis para reducir los riesgos de la operación de cobranzas, tales como el afianzamiento de personal, seguro de crédito, rotación de cobradores, arqueos periódicos, confirmación de saldos a clientes, etc.
- Comentarios en referencia a estudios a efectuar que apresuren el rescate de la cartera para mejorar la situación financiera de la empresa o entidad.(Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010).

### **2.2.7. Control interno**

En materia de control interno se emitió en 1992 el informe COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendaron: el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Administración y Contabilidad y el Instituto de Ejecutivos Financieros.(Blanco L. Yanel, 2012)

El documento integral “Internal Control Integrated” emitido por el “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)” define el control interno, describe sus componentes y suministra un criterio con el cual los sistemas de información pueden ser evaluados. El documento ofrece una guía para informe al público del control interno y provee materiales que los gerentes, auditores y otros pueden utilizar para evaluar un sistema de control interno. Las dos mayores metas del documento son:

1. Establecer una definición común del control interno que sirva para muchos grupos diferentes; y
2. Proveer un estándar con el cual las organizaciones puedan evaluar su sistema de control y determinar cómo mejorarlos.(Blanco L. Yanel, 2012)

### **2.2.8. Limitaciones del control interno**

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

- El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, de que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.
- El hecho de que la mayoría de controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones pocas usuales.
- El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones.
- La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma.(Madonado E. Milton K., 2011)

## **2.3. Marco legal**

### **2.3.1. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)**

#### **Artículo 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares.**

Son derechos de las instituciones educativas particulares, los siguientes:

- a. Cobrar las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional;

- b. Organizarse de acuerdo con sus estatutos y reglamentos, legalmente aprobados por la Autoridad Educativa Nacional.

**Artículo 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.**

Son deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares:

- a. Garantizar la utilización de medidas de acción afirmativa a favor de los titulares de derechos que se encuentran en condición de desigualdad, para el acceso y permanencia en el servicio de educación que están autorizados a brindar;
- b. Cumplir las medidas de protección impuestas por las autoridades judiciales o administrativas a favor de las y los estudiantes en el establecimiento educativo;
- c. Apoyar y proteger a las y los estudiantes u otras personas integrantes de la institución, que hayan sido víctimas de abusos o delitos que atenten contra su integridad física, psicológica o sexual, dictando la suspensión inmediata de funciones o actividades de el/los implicados, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones de orden administrativo, penal o civil que correspondan;
- d. Respetar los derechos de las personas y excluir toda forma de abuso, maltrato, discriminación y desvalorización, así como toda forma de castigo cruel, inhumano y degradante;
- e. Garantizar el debido proceso en todo procedimiento orientado a establecer sanciones a los miembros de la comunidad educativa, docentes, trabajadoras y trabajadores, padres, madres de familia o representantes legales y estudiantes;
- f. Garantizar la construcción e implementación y evolución de códigos de convivencia de forma participativa;
- g. Vigilar el respeto a los derechos de los y las estudiantes y denunciar ante las autoridades judiciales y/o administrativas competentes las amenazas o violaciones de que tuvieren conocimiento;

- h. Poner en conocimiento de la Fiscalía General del Estado, en forma inmediata, cualquier forma de abuso sexual o de cualquier otra naturaleza penal, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones de orden administrativo que correspondan en el ámbito educativo;
- i. Participar en el circuito educativo correspondiente;
- j. Construir consensuada y participativamente su código de convivencia;
- k. Garantizar una educación de calidad;
- l. Mantener en buen estado y funcionamiento su infraestructura, equipo, mobiliario y material didáctico;
- m. Cumplir con sus obligaciones patronales;
- n. Proporcionar un mínimo de becas en los términos de los lineamientos generales que la autoridad que otorgue las autorizaciones o reconocimientos haya determinado; y,
- o. Facilitar y colaborar en las actividades de evaluación, inspección y vigilancia que las autoridades competentes realicen u ordenen.

**Artículo 118.- Cobro de pensiones y matrículas.**

El nivel Central de la Autoridad Educativa nacional debe definir rango para el cobro de pensiones y matrículas, en los que se debe ubicar las instituciones educativas particulares y fiscomisionales del Sistema Educativa Nacional, en función del cumplimiento de los estándares de calidad educativa y otros indicadores que consten en la normativa de aplicación obligatoria expedida para el efecto.(Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011)

### **Artículo 132.- Valores de matrículas y pensiones.**

Para determinar los valores de matrícula y pensión en los diferentes establecimientos particulares y fiscomisionales, sus autoridades se sujetaran al rango en el que hubiere sido ubicada la institución educativa mediante resolución. Estos valores deben ser registrados en la Dirección Distrital respectiva, antes del inicio del periodo de matrícula ordinaria, y no pueden incrementarse durante el año lectivo bajo ningún concepto.

La Dirección Distrital debe emitir la certificación del registro de los valores de las pensiones y matrículas vigentes para el año lectivo, documento que debe exhibirse públicamente en un lugar visible de la Institución Educativa para conocimiento de los representantes legales de los estudiantes y de la comunidad.

El valor de la matrícula no debe de exceder el 75% del monto de la pensión neta fijada en el rasgo correspondiente, y será cancelado una sola vez al año.

El número de pensiones corresponde a los meses laborables del año escolar e incluye el prorrateo de los meses de vacaciones, de tal manera que no se pueden exigir cobros especiales, extras o adicionales.

Los establecimientos educativos emitirán, por los valores cobrados, los comprobantes que correspondieren según la legislación tributaria aplicable.(Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011).

### **Artículo 134.- Becas.**

Los establecimientos educativos particulares y fiscomisionales concederán becas a estudiantes de escasos recursos en una proporción de por lo menos el cinco por ciento (5%) del monto total que perciben anualmente por concepto de matrícula y pensiones.

Para el efecto se consideraran becados a los estudiantes que cancelen entre el cero por ciento y el cincuenta por ciento (0% - 50%) de los valores de matrículas y pensiones.(Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2011)

### **2.3.2. Normas internacionales de auditoría (NIAS)**

#### **NIA 200.- Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría.**

Establece los objetivos globales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para permitir al auditor independiente alcanzar dichos objetivos(Vizcarra M. Jaime, 2013)

#### **NIA 210.- Acuerdo de los términos de encargo de auditoría.**

Habla de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y, cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad. El auditor tiene como objetivo aceptar o continuar con un encargo de auditoría solo cuando se haya acordado la premisa sobre la que la auditoría se va a realizar mediante:

1. La determinación de si concurren las condiciones previas a una auditoría; y
2. La confirmación de que existe una comprensión común por parte del auditor y de la dirección y, cuando proceda, de los responsables del gobierno de la entidad acerca de los términos del encargo de auditoría.(Vizcarra M. Jaime, 2013)

#### **NIA 230.- Documentación de auditoría y papeles de trabajo.**

Trata de la responsabilidad que tiene el auditor en la preparación de la documentación de auditoría correspondiente a una auditoría, la cual necesita como base los siguientes requerimientos.

1. Preparación oportuna de la documentación de auditoría.
2. Documentación de los procedimientos de auditoría aplicados y de la evidencia de auditoría obtenida
3. Compilación del archivo final de auditoría.(Vizcarra M. Jaime, 2013)

### **NIA 265.- Comunicación de las deficiencias del control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.**

Es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias en el control interno que haya identificado durante la realización de la auditoría. Al realizar la identificación y valoración del riesgo de incorrección material el auditor debe obtener conocimiento del control interno relevante para la auditoría, al efectuar dichas valoraciones del riesgo el auditor tiene en cuenta el control interno con el fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno. El auditor puede identificar deficiencias en el control interno no solo durante el proceso de valoración del riesgo, sino también en cualquier otra fase de la auditoría.

Su objetivo principal es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos. (Vizcarra M. Jaime, 2013)

### **NIA 300.- Planificación de la auditoría**

Es la normativa que trata sobre la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría, su principal objetivo es planificar la auditoría con el fin de que sean realizadas de manera eficaz, define el alcance, las características del compromiso, los objetivos, las comunicaciones y fechas claves, los niveles de materialidad, los recursos a destinar y la fecha de su uso y la supervisión de esos recursos. El plan de auditoría detalla los procedimientos, tanto la estrategia general como el plan deberá actualizarse durante la auditoría. (Vizcarra M. Jaime, 2013)

### **NIA 320.- Importancia relativa en la planificación y ejecución de la auditoría.**

Es la normativa sobre la responsabilidad del auditor de aplicar el concepto de importancia relativa en la planificación y ejecución de la auditoría. El objetivo principal es obtener

evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material mediante el diseño e implementación de respuestas adecuadas a dichos riesgos.(Vizcarra M. Jaime, 2013)

### **NIA 500.- Evidencia de auditoría**

Explica lo que constituye evidencia de auditoría en cualquier clase de auditoría y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permitan alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión. Evidencia suficiente (cantidad) y competente (pertinente o calidad) es la que usará el auditor para llegar a conclusiones contundentes, la evidencia generalmente es más confiable cuando se obtiene de fuentes externas, la evidencia interna es confiable si existen buenos controles internos, la evidencia documental generalmente es más confiable que otros tipos de evidencia. Entre los procedimientos para obtener evidencia tenemos:

- Inspección.
- Observación.
- Indagación.
- Confirmaciones.
- Recálculos.
- Reejecución.
- Revisión analítica.(Vizcarra M. Jaime, 2013)

### **2.3.3. Control interno, método COSO II**

El denominado informe coso, sobre control interno, publicado en Estados Unidos, en 1992 surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones en torno a la temática referida. El informe COSO II ha pretendido y creemos que ampliamente ha conseguido por lo menos en EE – UU que es donde el informe ha tenido hasta ahora mayor difusión, que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas como a nivel de auditoría interna o externa o a los niveles académicos o legislativos, los

interlocutores tengan una referencia conceptual común, lo cual hasta ahora resulta complejo, dada la multiplicidad de funciones y conceptos divergentes que ha existido sobre el control interno. (Blanco L. Yanel, 2012)

La gestión o administración de riesgo empresarial ERM, es un proceso estructurado consistente y continuo a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos, en otras palabras es un proceso efectuado por la junta directiva o el consejo de administración, la alta gerencia y otro personal de un ente económico, mediante la determinación de una estrategia diseñada para identificar los eventos potenciales que le pueden afectar y para administrar los riesgos que se encuentren dentro de la cantidad de riesgo que un ente económico esté dispuesto a aceptar en la búsqueda de valor, para así proveer seguridad razonable en relación con el logro de sus objetivos.

#### **2.3.3.1. Componentes del COSO II**

- Monitoreo
- Información y comunicación
- Actividades de control
- Respuesta al riesgo
- Evaluación de riesgos
- Identificación de eventos
- Establecimientos de objetivos
- Ambiente de control

**Monitoreo.-** Este componente nos permite evaluar el rendimiento, esto se hará mediante supervisiones continuas y evaluaciones periódicas, los resultados deberán ser llevados a consideración de los primeros niveles de la gerencia para tomar correctivos y hacer cambios para mejorar el funcionamiento.

**Información y comunicación.-** Este componente es muy importante ya que al tener una comunicación fluida nos permitirá asumir nuestras responsabilidades, esta relación deberá ser en todas las direcciones para que el personal este consiente de la importancia de compartir la información con fines de gestión y control.

**Actividades de control.-** Las actividades de control son coordinadas entre la dirección y otros miembros de la organización, la podemos relacionar con actividades de estrategias, operaciones, información y cumplimiento.

**Respuesta al riesgo.-** Se deberá clasificar a los riesgos, revisar el costo beneficio de cada uno y así evaluar la tolerancia a ver si concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

**Evaluación de riesgo.-** Esta evaluación nos prevé la probabilidad y el impacto que tendremos en la organización para cumplir nuestros objetivos, estos riesgos se clasificaran en riesgo inherente y riesgo residual.

**Identificación de eventos.-** La identificación de eventos es una tarea que comprende a toda la organización en todos los niveles, los eventos abarcan a lo desconocido y sus efectos desde lo que no trae mayores consecuencias a lo muy significativo.

**Establecimientos de objetivos.-** Los objetivos deberán estar con estrecha relación con la misión y la visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado, a partir de los objetivos se facilita la gestión de los demás componentes.

**Ambiente de control.-** esta es la base de los demás componentes de control, la base fundamental es la ética la integridad y la competencia personal, para esto no es solo necesario tener un código de ética sino que todas las personas relacionadas con la organización la sepan y la cumplan. (Blanco L. Yanel, 2012)

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1. Localización.

La Corporación de los Adventistas del Séptimo Día fue reconocida por el Gobierno Ecuatoriano el 27 de noviembre de 1958, los estatutos se reformaron legalmente mediante Acuerdo Ministerial n° 1199 del Ministerio de Gobierno, municipios y Cultos, publicado en el R.O. 221, del 1ro de junio de 1980.

Esta organización es persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, regulada por las disposiciones de la Constitución Política, ley de Cultos y por el título XXIX del Libro Primero del Código Civil.

La Unidad Educativa Loma Linda, se encuentra ubicada en el Cantón Santa Cruz de la Provincia Insular de Galápagos, fundada hace más de 20 años por misioneros provenientes de los Estados Unidos de Norteamérica, su dirección específica es Avenida Charles Darwin y 12 de febrero, junto a TAME.

El Cantón Santa Cruz cuenta con Aproximadamente 16000 habitantes, según el censo de población y vivienda 2010, publicado en la página electrónica del INEC, su actividad económica está ligada al turismo y la pesca a mar abierto.



### **3.1. Tipo de investigación.**

Esta investigación es de tipo diagnóstica porque se conoce el entorno y a partir del análisis, conocer la situación actual.

La investigación diagnóstica, sigue unos pasos universales los cuales son los siguientes:

El primer procedimiento es reconocer la problemática, para esta investigación la problemática planteada es el porqué del alto porcentaje de incobrabilidad de esta investigación, el diagnóstico aparece solo a partir del reconocimiento del problema o supuesto problema, que debemos conocer y empaparnos de él, en lo que más se pueda, para luego comenzar con el trabajo, en este caso específico se obtuvo el problema o supuesto problema mediante el diálogo directo con el financiero, encargado del departamento de colecturía.

Luego de haber identificado el problema a investigar mediante esta técnica, se preparó el plan de trabajo global de auditoría, los programas específicos y papeles de trabajo y así comenzar con el trabajo de auditoría operativa.

Como primer paso es conocer el lugar donde se da el diagnóstico, la población, el área geográfica, en otras palabras la pregunta que se haría es: ¿Dónde se realiza el diagnóstico?, desde este punto se estableció la cantidad de tiempo aproximado para realizar el diagnóstico, el presupuesto que sería necesario para este trabajo, etc.

El segundo paso es buscar la manera de acceder al espacio de estudio, con contactos estratégicos, relaciones formadas previamente, y buscar los mejores métodos y técnicas para lograr los objetivos planteados.

Como último paso es conservar de un buen ánimo para enfrentar las largas jornadas sin tener nada claro y levantando datos sueltos. La investigación diagnóstica no tiene un orden lógico en el levantamiento de los datos pero si una organización posterior de ellos, es necesario levantar la mayor cantidad de datos posibles todos son necesarios y nunca están de más.

Ahora bien la metodología diagnóstica, parece como algo muy complejo, que sin duda lo es, pero a manera de simplificar las cosas, cuando hablamos de metodología hacemos, de forma gruesa, una referencia a “que se va hacer para conseguir lo que buscamos”. No se deben confundir con las técnicas de recolección de información, las técnicas nos ayudan pero no son la metodología, es decir, utilizar entrevistas o encuestas son técnicas de recolección de datos, definir a quienes se encuestará y como se elegirán es parte de la metodología.

## **3.2. Métodos de investigación**

El método es un proceso sistemático que guía la investigación, el cual sirve para organizar de manera ordenada u orientarse en el camino mediante fases, pasos y actividades por ser realizadas para alcanzar los objetivos como las hipótesis, según el tipo de investigación que se va a realizar.

### **3.2.1. Método de observación**

Con este método se logró realizar el primer paso de la auditoría operacional que fue la del conocimiento del negocio y su estructura organizativa, y también en la observación de todos los procedimientos que se desarrollan dentro de la Institución.

### **3.2.2. Método deductivo**

El mismo consistió en verificar la información, al solicitar la información requerida en cada uno de los procedimientos de la auditoría operativa y como resultado establecer conclusiones, interpretaciones y generalización de resultados.

### **3.2.3. Método documental**

Se revisó el resumen de cartera vencida de los últimos dos años con el propósito de establecer diferencias entre un periodo y el otro, además de destacar los puntos más relevantes descubiertos en el análisis del documento y así tener más claro los puntos a recomendar.

### **3.3. Fuentes de recopilación de información.**

El marco teórico de esta investigación se sustenta por las citas bibliográficas referentes a auditoría operativa, y en específico al área de cobranzas luego de una cuidadosa recopilación de libros, revistas, artículos e internet. Además de la información primaria que se recolecto a través de las encuestas, entrevistas y observación directa del personal que labora en la Unidad Educativa Loma Linda.

### **3.4. Diseño de investigación.**

Se eligió la investigación cuasi experimental para estudiar la actitud de las personas en la ejecución de los objetivos, planes y proyectos en el área de colecturía.

Además de la investigación aplicada de campo, la cual permitió el estudio y comprensión total de la institución, mediante el que conseguimos conocer aspectos importantes relacionados a la administración y control del departamento de colecturía.

Para el trabajo de este estudio se utiliza herramientas metodológicas de acuerdo al método de investigación previamente escogidos, los cuales se seleccionó el método deductivo y descriptivo las cuales nos ayudan a formar criterios y el respectivo análisis de acuerdo a los problemas que están afectando el desempeño y desenvolvimiento de las obligaciones y tareas del personal especialmente aquellos trabajan directamente con el manejo y control del departamento de colecturía.

Las deducciones obtenidas en la investigación de campo ayudan a ordenar los hallazgos de auditoría para dar conocer el nivel de riesgo y confiabilidad en relación al método de control interno aplicado.

#### **3.4.1. Creación de la firma de auditoría**

La firma de auditoría ficticia se crea el 02 de enero del 2015, con el objetivo de realizar el trabajo de investigación planteado y de brindar un servicio profesional a las empresas del sector.



### **3.4.2. Muestra**

Al presentar una población definida y pequeña, no es necesaria la aplicación de fórmula estadística alguna para el cómputo de la muestra. Por lo que el valor pertenece al total de la población, es decir 28 personas, que se conforman entre personal docente, administrativos y conserjes.

## **3.5. Instrumentos de investigación**

### **3.5.1. Entrevistas**

Esta técnica fue utilizada con el director de la Institución y con el colector de la misma, con el fin de saber detalladamente los procesos que se llevan a cabo dentro de este departamento, tanto como para saber el cumplimiento de la ley que los rige y evaluar el control interno que se aplica dentro de este departamento, además de verificar si tiene controles adecuados en todos los procedimientos a realizarse y saber cuáles son los inconvenientes macros que ha llevado a esta situación a tener problemas económicos y administrativos.

### **3.5.2. Encuestas**

Esta técnica fue manejada con todo el personal de la Institución para obtener información en la aplicación de los métodos para cobrar cartera vencida, y lo que piensa que se podría

hacer para mejorar la situación actual, ambiente laboral, tanto con profesores y directivos, cumplimiento de haberes.

### **3.5.3. Observación directa**

Se procedió a observar cada uno de los procesos que se llevan a cabo y verificar el cumplimiento de los mismos, como son los métodos establecidos para cobrar pensión, los cierres de ingresos, elaboración de las cajas chicas mensuales, documentos que certifiquen el fiel cumplimiento de la Ley Orgánica Intercultural de Educación, facturas de ventas de uniformes y libros, facturas de cobro de pensiones, etc.

### **3.5.4. Análisis de documentos.**

Tales como la visión y misión de la Institución, documentos legales como escritura pública, resumen de deudas de años anteriores, anexos transaccionales de compras y ventas mensuales, etc.

## **3.6. Tratamiento de los datos**

Las encuestas realizadas a empleados y administradores fueron tabuladas y calculadas su respectivo porcentaje de respuestas con la herramienta de EXCEL, mientras que el trabajo de edición del proyecto fue con la herramienta de WORD.

## **3.7. Talento humano y materiales.**

**Tabla N.- 1 Talento humano**

<b>ÁREAS</b>	<b># EMPLEADOS</b>
Director	1
Secretaria	1
Colector	1
Docentes	23
Conserjes	2
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

**Fuente:** Unidad Educativa Loma Linda

**Autor:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

Los recursos materiales fueron los siguientes:

**Tabla N.- 2 Materiales utilizados**

MATERIALES				
N°	ITEMS	CANT.	P. UNITARIO	TOTAL
1	Resmas de hojas	3	5,00	15,00
2	Cartuchos	2 cartuchos	15,00	30,00
3	Impresión B/N BORRADOR	150	0,10	15,00
4	Impresión B/N ORIGINAL	200	0.10	20,00
5	Impresión a color ORIGINAL	200	0,20	40,00
6	Copias libros	500	0,02	10,00
7	Anillado	4	1,50	6,00
8	Internet	3 Meses	15,00	45,00
9	Alimentación	5	4,00	20,00
10	CD'S	4	1,00	4,00
11	Empastado de proyecto	2	12,00	24,00
<b>Fuente:</b> Unidad Educativa Loma Linda			<b>SUB TOTAL</b>	229,00
<b>Autor:</b> Javier Oswaldo Haimán Zamora			Imprevisto (5%)	11.45
			<b>TOTAL</b>	\$ 240.45

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



CORPORACIÓN DE LOS ADVENTISTAS DEL SÉPTIMO DÍA  
MISIÓN ECUATORIANA DEL SUR  
TULCÁN 901 Y HURTADO  
GUAYAQUIL -ECUADOR

#### **4.1. Solicitud de auditoría**

Javier Oswaldo Haimán Zamora

##### **CONTADORES INDEPENDIENTES S.A.**

En su despacho.-

Saludos cordiales

El motivo de la presente es para solicitar sus servicios como Firma Auditora, con el propósito de que ejecuten una Auditoría Operativa en la Unidad Educativa Loma linda, ubicada en el Cantón Santa Cruz, Galápagos que presido, correspondiente a las actividades realizadas durante el año 2014.

Cabe recalcar que somos una transnacional por lo tanto la entidad a auditar se registra con el RUC: 1790127613001, establecimiento 021.

Considero que con sus conocimientos en el tema expuesto, logrará brindar una asesoría sólida y eficiente, a través de sugerencias claras y constructivas que ayuden al cumplimiento de nuestros objetivos y metas planteadas, dicha auditoría constituye un aporte importante para medir el nivel de cumplimiento de los procesos y mecanismos planteados y conocer el grado de razonabilidad de los mismos.

Sin más le reitero mis agradecimientos y por el momento me despido deseando éxitos en sus labores profesionales.

Atentamente,

---

Sr. Salomón Monge Espinel Monge

## 4.2. Aceptación de Auditoría



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Ingeniero

Salomón Espinel Monge

Gerente del Sistema Educativo, de la Corporación de los Adventistas del Ecuador

De acuerdo con su solicitud de realizar una auditoria operativa al departamento financiero de la Unidad Educativa Loma Linda, perteneciente a la Corporación de los Adventistas del Séptimo Día, la cual consistirá en realizar la Auditoria Operacional hasta el 31 de diciembre del 2014. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de que expresemos una opinión sobre lo adecuado o lo inadecuado de los controles o procedimientos revisados.

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría - NIAS, que requieren que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre la incidencia del alto porcentaje de cartera vencida en el departamento de colecturía. Una auditoría incluye el examen, sobre una base de pruebas, también incluye la evaluación de los procedimientos y la evaluación los mecanismos empleados para el cobro de valores monetarios.

En claridad de la ambiente comprobatoria y de otras restricciones inherentes de una auditoría, junto con las restricciones inherentes de cualquier procedimiento y control interno, existe un riesgo ineludible de que aún algunos fraudes significativos puedan existir sin ser descubiertas.

Les recordamos que la responsabilidad de tener un adecuado ambiente de información y de personal capacitado para llevar las operaciones que se requieren dentro de la Institución es responsabilidad de la Corporación. Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos de la administración confirmación escrita referente a las representa\_



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

## **CARTA DE ACEPTACIÓN**

ciones hechas a nosotros en conexión con la auditoría.

Esperamos una cooperación total con su nómina de empleados y agradecemos de ante mano en que ellos pondrán a nuestra disposición toda la información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Esta carta será inmune para años futuros a menos que se derogue, cambie o reemplace.

Atentamente,

F. \_\_\_\_\_

Javier Oswaldo Haimán Zamora

**Auditor**

F. \_\_\_\_\_

Ing. Salomón Magno Espinel Monge

**Gerente Sistema Educativo**

### 4.3. Carta de compromiso

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.</b>                  Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte                  Correo: <a href="mailto:javihaiman@hotmail.com">javihaiman@hotmail.com</a>                  Teléfono: 0988632038                  Valencia-Los Ríos-Ecuador</p> </div>	
<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 03/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 03/07/2015	<b>C.C.</b>  <b>1/2</b>
<b>CARTA DE COMPROMISO</b>			
<p><b>Señor</b></p> <p><b>Salomón Magno Espinel Monge</b>  <b>Gerente sistema educativo</b></p> <p>De acuerdo con su solicitud que realicemos una auditoría operativa en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda del periodo de enero 01 hasta el 31 de diciembre del 2014, en la cual se auditará todos los procedimientos terminados dentro de la fecha mencionada anteriormente. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de expresar una opinión sobre la eficiencia, eficacia y economía.</p> <p>Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría de General Aceptación vigentes en Ecuador y las Normas Internacionales de Auditoría - NIAS. Dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si lo examinado están libres de manifestaciones erróneas importantes. Una auditoría incluye el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en lo auditado. Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad usados y las estimaciones importantes hechas por la gerencia.</p> <p>En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas presentaciones erróneas puedan permanecer sin ser descubiertas.</p>			



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 03/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 03/07/2015	<b>C.C.</b>  <b>2/2</b>
---	--	--	-------------------------------

### **CARTA DE COMPROMISO**

Con estos antecedentes, en forma libre y voluntaria LA CORPORACIÓN, acepta los servicios profesionales que brinda AUDITORES INDEPENDIENTES S.A., a fin de que a partir de la suscripción del presente contrato realice todos los actos señalados y acordados con la firma. Como es la de implementar controles, detectar hallazgos y establecer por medio de los respectivos informes las recomendaciones aptas para el mejoramiento del área de Colecturía y por ende para el bienestar institucional.

Se deberá poner a disponibilidad de AUDITORES INDEPENDIENTES S.A., todos los demás documentos en forma oportuna, base de datos, registros del personal y más documentación que deberán reflejar en forma veraz y completa la situación de la empresa.

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría. Nuestros honorarios que se facturarán a medida que avance el trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos. Las cuotas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requeridas.

Esta carta será efectiva para años futuros a menos que se cancele, modifique o sustituya.

Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría de los estados financieros.

Atentamente,

**F. Javier Oswaldo Haimán Zamora**

#### 4.4. Planificación de auditoría operativa

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.</b>  Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  Correo: <a href="mailto:javihaiman@hotmail.com">javihaiman@hotmail.com</a>  Teléfono: 0988632038  Valencia-Los Ríos-Ecuador</p> </div>	
<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>  <b>1/9</b>
<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA</b>			
<p><b>NOMBRE DE INSTITUCIÓN</b></p> <p>Unidad Educativa Loma Linda, perteneciente a la Corporación de Los Adventistas del Séptimo Día en el Ecuador.</p>			
<p><b>UBICACIÓN</b></p> <p>Provincia de Galápagos, Cantón Santa Cruz, Avenida Charles Darwin y 12 de febrero.</p>			
<p><b>NATURALEZA</b></p> <p>La Unidad Educativa Loma Linda es una Institución privada, creada para prestar servicios de educación a los habitantes del Cantón Santa Cruz, actividad que desempeña hace más de 20 años, y siendo una Institución que cuenta con gran prestigio entre la comunidad.</p>			
<p><b>DATOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Nombre Comercial:</b> Unidad Educativa Loma Linda  <b>Actividades Económicas:</b> Actividades de enseñanza  <b>Ruc:</b> 1790127613001  <b>N° de establecimiento:</b> 021  <b>Fecha de inicio de actividades:</b> 18/02/2000  <b>Clase contribuyente:</b> Especial  <b>Representante Legal:</b> Jorge Saul Cruz jara  <b>Teléfono:</b> 2256-441</p>			
<p><b>RECTOR(A) DE LA INSTITUCIÓN</b></p> <p>Mgs. María de los Ángeles Baque Pérez</p>			



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>
			<b>2/9</b>

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

#### COLECTOR

Sr. Marco Andre Arteaga Ochoa.

#### OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.

Anexo accionistas, participes, socios, miembros del directorio y administradores

Anexo relación de dependencia

Declaración de impuesto a la renta sociedades

Declaración de retenciones en la fuente

Declaración mensual del IVA

El establecimiento 021, es decir la institución a auditar se encarga de enviar mensualmente los anexos transaccionales de compras (cajas chicas, retenciones realizadas durante el mes) y ventas (servicios). Además el principal ingreso económico es de las pensiones de estudio, aparte de eso también se encarga de vender uniformes y libros cada comienzo de año escolar

#### MISIÓN

Somos una Unidad Educativa Particular con orientación Cristiana que brinda una formación integral e inclusiva de excelencia orientada al desarrollo de habilidades, destrezas y competencias fundamentadas en amor, justicia, lealtad y responsabilidad respetando la individualidad de niños y jóvenes para servir a Dios y a nuestra comunidad.

#### VISIÓN

Ser una Unidad Educativa con posicionamiento a nivel Nacional reconocida por la



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>
			<b>3/9</b>

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

excelencia de los servicios y su calidad educativa, basada en principios de educación inclusiva, creencias, valores cristianos y la formación de sus estudiantes con un alto nivel académico y de compromiso con las necesidades sociales.

#### **VALORES**

La verdadera educación significa más que una preparación para la vida actual. Prepara para el gozo de servir en este mundo y para un gozo superior proporcionado por un servicio más amplio en el mundo venidero.

Todo verdadero conocimiento y desarrollo provienen de Dios. Doquiera nos dirijamos, el dominio físico, mental o espiritual, cualquier ramo de investigación que emprendamos con el sincero deseo de llegar a la verdad, nos pon en contacto con la inteligencia poderosa e invisible que obra en todas las cosas y por medio de ellas la mente del hombre se pone en comunión con la mente de Dios.

Los estudiantes deben ser dirigidos a las fuentes de verdad, a los vastos campos abiertos a la investigación en la Revelación y en la Naturaleza, evitando restringir su estudio a los que los hombres han dicho o escrito.

El objetivo final de la educación adventista es la redención del ser humano. Todos los esfuerzos conducirán a este gran objetivo. Por esta razón, la educación adventista se basa en las Sagradas Escrituras.

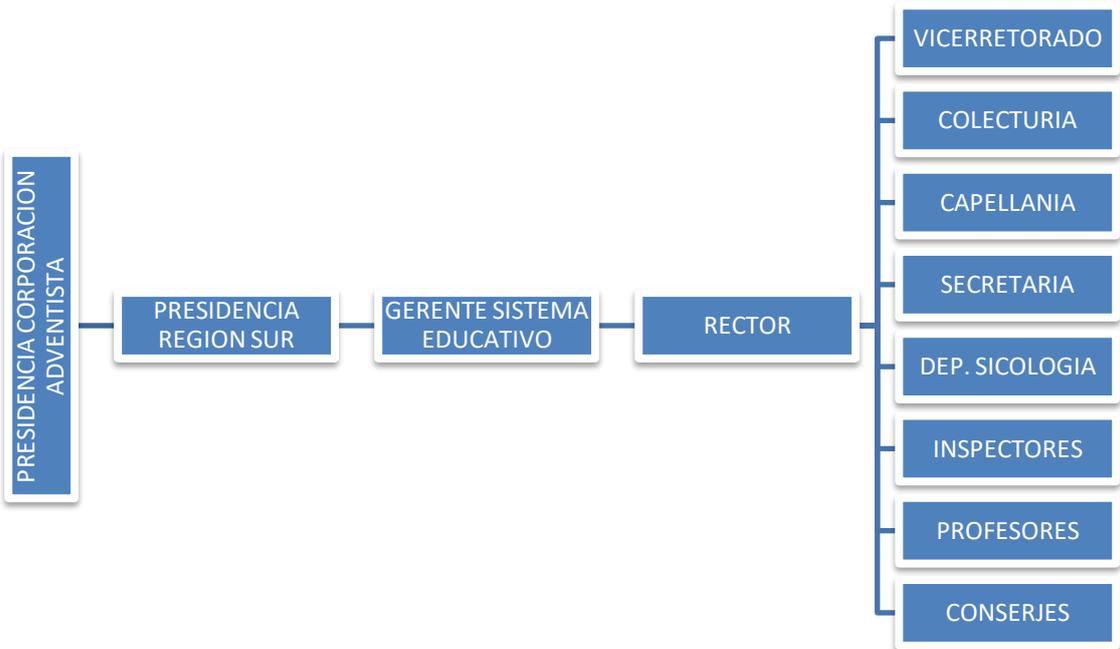


**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>P.A.</b>  <b>4/9</b>
	<b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Fecha:</b> 04/07/2015	

**PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

Gráfico n.- 1 **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



**FUENTE:** UELL  
**ELABORADO POR:** Javier Oswaldo Haimán Zamora



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>
			<b>5/9</b>

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

#### ANÁLISIS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La corporación adventista es una organización que tiene sedes en varios países del mundo, teniendo un presidente mundial con sede en EE-UU, en el Ecuador se divide en dos regiones, sur y norte. La Unidad Educativa Loma Linda pertenece a la región sur que está precedida por el Lic. Freddy Luis Guerrero Cerezo, dentro de la región sur, se dividen en tres grupos: grupo denominacional, grupo de educación y grupo de ventas de libros. El Grupo de educación esta comandado por el Ing. Salomón Magno Espinel Monge que es el encargado de liderar la educación Adventista en toda la región sur. Y dentro de la Institución misma está conformado por el rector o rectora que preside los demás departamentos detallados.

#### LEYES

- Normas de control interno - COSO II
- Normas Internacionales de Auditoria (NIAS)
- Reglamento a la LOEI (Ley Orgánica de Educación Intercultural)

#### MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Informe de Cumplimiento Operativo

#### FECHA DE INTERVENCIÓN

- Inicio del trabajo de campo:** 03 julio del 2015
- Finalización del trabajo de campo:** 24 de agosto del 2015
- Discusión del borrador de Informe con funcionarios:** 14 de septiembre del 2015
- Emisión del Informe final de Auditoria:** 30 de septiembre del 2015



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>P.A.</b>  <b>6/9</b>
	<b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Fecha:</b> 04/07/2015	

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

**PERSONAL ASIGNADO:**

Supervisor: Dra. Aida Maribel Palma León MSc  
 Auditor Sénior: Javier Oswaldo Haimán Zamora

**DIAS PRESUPUESTADOS:**

64 días

**RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS**

MATERIALES				
Nº	ITEMS	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
1	Resmas de hojas	3	5,00	15,00
2	Cartuchos	2 cartuchos	15,00	30,00
3	Impresión B/N BORRADOR	150	0,10	15,00
4	Impresión B/N ORIGINAL	200	0,10	20,00
5	Impresión a color ORIGINAL	200	0,20	40,00
6	Copias libros	500	0,02	10,00
7	Anillado	4	1,50	6,00
8	Internet	3 Meses	15,00	45,00
9	Alimentación	5	4,00	20,00
10	CD'S	4	1,00	4,00
11	Empastado de proyecto	2	12,00	24,00
<b>SUB TOTAL</b>				229,00
Imprevisto (5%)				11,45
<b>TOTAL</b>				\$ 240,45



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>
			<b>7/9</b>

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

#### **ALCANCE DE AUDITORÍA**

El trabajo de Auditoría Operativa se lo realizará en base a la revisión que se hace a la documentación correspondiente al periodo operativo 2014 de la Unidad Educativa Loma Linda para emitir el Informe de Cumplimiento Operativo.

#### **Método COSO II**

Aplicable a la realización de la Auditoría Operativa con la finalidad de facilitar la evaluación oportuna del sistema de control interno y mejorar las actividades de la Unidad Educativa hacia el logro de sus objetivos.

#### **ASPECTOS QUE PUEDEN AFECTAR NUESTRA OPINIÓN**

Se consideran aspectos tales como información falsa entregada por el cliente o la poca colaboración en brindar la información lo que podría imposibilitar la realización del trabajo a desarrollar.

#### **PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El Cliente designará al Colector de la Unidad Educativa Loma Linda, para que sea quien proporcione toda la información necesaria en el desarrollo oportuno de la Auditoría.

#### **TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

- Revisión de Libros, observación (técnica visual)
- Indagación, entrevista (técnica oral)
- Comprobación, análisis (técnica escrita)
- Evidencia, inspección (técnica física)



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>
			<b>8/9</b>

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

#### MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	DESCRIPCIÓN
√	Verificado
√√	Revisado
U	Visita a las instalaciones
©	Calculo correcto
<b>PPC</b>	Papel Proporcionado por el Cliente
<b>ENT</b>	Entrevista
∞	Analizado
*	Observado
Ω	Conocimiento del Negocio
Č	Calculo Verificado
γ	Inspeccionado
®	Confrontado
H	Hallazgo



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.</b>
			<b>9/9</b>

## PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

### ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

#### OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar una Auditoría Operativa y su incidencia en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda, ubicada en la provincia de Galápagos, Cantón Santa Cruz, periodo 2014-2015

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la aplicación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) en el cobro de pensiones en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda.
- Evaluar el nivel de confianza y riesgo de los procedimientos de control interno que se aplican en el departamento de Colecturía.
- Medir el comportamiento de los costos en relación a la eficacia de los procesos en el departamento de colecturía.
- Emitir un informe de auditoría operativa para la administración que contendrá Hallazgos, conclusiones y recomendaciones para una apropiada toma de decisiones.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.O</b>
			<b>1/3</b>

**PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**OBJETIVOS**

Desarrollar una Auditoría Operativa y su incidencia en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda, ubicada en la provincia de Galápagos, Cantón Santa Cruz, periodo 2014-2015

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Analizar la aplicación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) en el cobro de pensiones en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda.

Evaluar el nivel de confianza y riesgo de los procedimientos de control interno que se aplican en el departamento de Colecturía.

Medir el comportamiento de los costos en relación a la eficacia de los procesos en el departamento de colecturía.

Emitir un informe de auditoría operativa para la administración que contendrá Hallazgos, conclusiones y recomendaciones para una apropiada toma de decisiones.

**PROCEDIMIENTOS**

FASE I: PLANIFICACIÓN	RESPONSABLES	FECHA
<b>Conocimiento del negocio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes</li> <li>• Adquirir objetivos</li> <li>• Adquirir organigrama</li> <li>• Visita a instalaciones</li> <li>• Solicitar información necesaria para comenzar con el trabajo de auditoría.</li> </ul>	J.O.H.Z.	05/07/2015



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>P.A.O</b>  <b>2/3</b>
	<b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Fecha:</b> 04/07/2015	

**PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERATIVA**

**PROCEDIMIENTOS**

FASE I: PLANIFICACIÓN	RESPONSABLES	FECHA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar visión y misión de la institución.</li> </ul>	J.O.H.Z.	05/07/2015
<b>Elaborar el plan de auditoría</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar entrevista a colector y director para verificar cumplimiento de la LOEI y métodos de cobros.</li> <li>Preparar flujogramas de metodología de cobros</li> <li>Investigar si se hacen cobros a través de bancos</li> <li>Elaborar cuestionarios de control interno de acuerdo al modelo COSO II</li> <li>Preparar encuestas a empleados de la Institución.</li> <li>Preparar fórmulas para medir indicadores de costos.</li> <li>Elaborar encuestas a empleados</li> </ul>	 J.O.H.Z.   J.O.H.Z.   J.O.H.Z.	 10/07/2015   10/07/2015   10/07/2015
FASE II : EJECUCIÓN	RESPONSABLES	FECHA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de cuestionario para verificar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.</li> </ul>	J.O.H.Z.	13/07/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar flujogramas de los métodos de cobro</li> </ul>	J.O.H.Z.	13/07/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los cobros que se realizan a través de bancos.</li> </ul>	J.O.H.Z.	18/07/2015



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>P.A.O</b>
			<b>3/3</b>

### PROGRAMA DE AUDITORÍA OPERATIVA

#### PROCEDIMIENTOS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar cuestionario de Control interno de acuerdo al modelo COSO II</li> </ul>	J.O.H.Z.	23/07/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcular riesgo de control, de confianza y de riesgo.</li> </ul>	J.O.H.Z.	29/07/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar los hallazgos de auditoría según la evaluación del control interno</li> </ul>	J.O.H.Z.	01/08/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar encuesta a empleados de la Institución</li> </ul>	J.O.H.Z.	17/08/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcular mediante indicadores, los costos de la Institución</li> </ul>	J.O.H.Z.	04/08/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los porcentajes de morosidad de los años 2013, 2014.</li> </ul>	J.O.H.Z.	24/08/2015

<b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar informe de auditoría operativa.</li> </ul>	J.O.H.Z.	20/09/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar ante directiva borrador de auditoría operativa</li> </ul>	J.O.H.Z.	23/09/2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar y presentar informe final de auditoría operativa.</li> </ul>	J.O.H.Z.	30/09/2015

## 4.5. Sumaria objetivo 1

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.</b>  Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  Correo: <a href="mailto:javihaiman@hotmail.com">javihaiman@hotmail.com</a>  Teléfono: 0988632038  Valencia-Los Ríos-Ecuador</p> </div>	
<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 04/07/2015	<b>S.O.1</b>  <b>1/1</b>
<b>SUMARIA DE OBJETIVO 1</b>			
<b>OBJETIVO.-</b> Analizar la aplicación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) en el cobro de pensiones en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda.			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CONCLUSIONES</b>	
Entrevista a colector para identificar cumplimiento de la LOEI		Luego de la entrevista al colector se pudo determinar mediante el análisis de las respuestas que se cumple a cabalidad con los requerimientos de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).	
Entrevista a colector para determinar métodos de cobros de pensión.		Se concluyó que se utilizan tres métodos para cobrar pensiones los cuales son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamadas telefónicas.</li> <li>2. Envío de notificaciones o notas.</li> <li>3. Y hablar con los padres deudores al momento de ir a dejar o recoger a sus representados.</li> </ol>	
Flujograma de métodos de cobro		Se comprobó mediante esta técnica los pasos que se utilizan para cumplir con los métodos para cobrar.	
Análisis de documentos de cobros de pensión por bancos.		Se evidenció que se cobra pensiones a través de bancos, sin embargo se encontró varios cheques posfechados que estaban sin fondos o cuenta del cliente cerrada, la cual representa un problema significativo para los intereses económicos.	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>C.L. 1/3</b>
--	--	--	-----------------

**ENTREVISTA A COLECTOR PARA CUMPLIMIENTO DE LA LOEI**

PREGUNTA		RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Cobra las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional?	Si, se cobra valores de acuerdo a lo que emite el distrito de educación por medio de la junta reguladora de costos.	Efectivamente se comprobó mediante resolución de costos que los valores que se cobran están de acuerdo a lo emitido.
2	¿Gestiona anualmente para que los costos de educación sean actualizados en el distrito educativo?	Si, nuestra institución al finalizar cada periodo educativo, gestiona este trámite para que se actualicen los costos de educación.	La Institución cumple adecuadamente con este parámetro.
3	La LOEI dice que el valor de la matrícula no debe ser mayor a el 75% del valor de la pensión mensual. ¿Se cumple con esta ordenanza?	Si, el costo de la pensión básica es de \$150.15 y el valor de la matrícula fue de \$ 112.61	Haciendo los cálculos respectivos se comprobó que el valor de la matrícula no es mayor que el 75% de la pensión mensual.
4	¿Se reserva el 5% de los ingresos, como provisión para emergencias, según la LOEI?	La mayoría de las veces, hay ocasiones en que no se lo hace porque los gastos exceden a los ingresos.	No se cumple a cabalidad con este requerimiento.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>C.L. 2/3</b>
--	--	--	-----------------

**ENTREVISTA A COLECTOR PARA CUMPLIMIENTO DE LA LOEI**

	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
5	¿Cuál es el porcentaje de excedente económico después de los costos de gestión?, la LOEI dice que no debe de exceder el 10%	Como lo dije si no hay para reservas, para excedente casi nunca llegamos con excedente a fin de mes.	No hay excedente por los altos gastos.
6	¿En qué rango de costos se ubica la Institución Loma Linda?	En el año 2014 se ubicó en el rango 3	La institución se ubica en el rango 3
7	¿Se otorgan becas a estudiantes de al menos el 5% del valor total anual de matrículas y pensión?	Si, otorgamos becas a alumnos con escasos recursos económicos y a alumnos adventistas.	La Institución otorga becas a alumnos como lo exige la LOEI.
8	Los establecimientos educativos deberán publicar el rango en el cual hubieren sido ubicados, así como el costo de la educación y los valores para pensiones y matrículas. ¿Se cumple con esto?	Si, se publica en el informativo de la institución y en cada aula se coloca una copia de la resolución.	Se cumple a cabalidad con este requerimiento.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

**Empresa:** Unidad Educativa Loma Linda  
**Representante legal:** Jorge Saul Cruz Jara  
**RUC:** 1790127613001  
**Dirección:** Av. Charles Darwin y 12 de febrero

**Examinado por:**  
 J.O.H.Z.  
**Fecha:**  
 13/07/2015

**Supervisado por:**  
 A.M.P.L.  
**Fecha:**  
 13/07/2015

**C.L. 3/3**

**ENTREVISTA A COLECTOR PARA CUMPLIMIENTO DE LA LOEI**

PREGUNTA		RESPUESTA	ANÁLISIS
9	En los controles aleatorios que hace la subsecretaria de educación para verificar la veracidad de la información proporcionada. ¿Se han encontrado alguna clase de anomalías?	La mayoría de las veces hemos salido bien, solo una vez tuvimos inconvenientes por una información errada que habíamos emitido, pero fue un error involuntario.	No han tenido problemas a excepto del error emitido involuntariamente.
10	¿El costo de libros y uniformes no excede al salario básico unificado, según lo dice la LOEI?	No excede al salario básico unificado.	Se comprobó por medio de los valores de uniformes y libros que los costos por grado no exceden al SBU que es de \$352,00

**√.- Verificado REF. P.T.- Resolución de costos R.C. 3/3; Cobros de acuerdo a la LOEI C.A. 1/1; ventas de libros y uniformes no superan el S.B.U. 1/1 V.L.U.**  
**ENT.- Entrevista**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>M.C.P.1/3</b>
--	--	--	------------------

**ENTREVISTA A COLECTOR PARA VERIFICAR MÉTODOS DE COBRO**

PREGUNTA		RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Aplican métodos para cobrar pensiones vencidas?	Si	El colector aplica métodos para cobrar pensiones.
2	En caso de aplicar, ¿cuales son los métodos aplicados?	1.- Envío de notas de cobros, dos veces por semana a padres de alumnos deudores. 2.- Llamadas telefónicas a celular y convencional dos veces por semana 3.- Hablar con los padres deudores al momento que van a dejar o retirar a sus hijos.	El colector trabaja enviando notas de cobro, realiza llamadas y, en última instancia, habla con los padres a la hora de salida de la jornada educativa.
3	¿Cuál cree usted que de los métodos ya mencionados, es el que más le ha dado resultado?	Llamadas telefónicas a celular o convencional dos veces por semana.	El colector llama para recordarles a los padres que deben cancelar los haberes.
4	¿Ejecuta realmente todos los métodos para cobrar pensiones cada semana?	NO	Puesto que el financiero también se ocupa de hacer trámites de gestión administrativa.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>M.C.P.2/3</b>
--	--	--	------------------

**ENTREVISTA A COLECTOR PARA VERIFICAR MÉTODOS DE COBRO**

PREGUNTA		RESPUESTA	ANÁLISIS
5	Si no logra llevar a cabo todos los metodos para cobrar ¿Cuál es la causa?	Sobrecarga de trabajo	El financiero debe tener al menos un auxiliar que le apoye en la continuación del sistema.
6	¿Cuáles son las tareas principales que usted como encargado del departamento de colecturia le corresponden?	1.- Tramites legales para legalización de residencia temporal de profesores no Galapagueños. 2.- Emision de facturas electrónicas por pago de pensiones. 3.- Dos cajas chicas mensuales, cada una de \$500.00. 4.-Tramites en el Consejo de Gobierno para la entrada de nuevos profesores del continente hacia Galápagos. 5.- Redacción y legalización de contratos de trabajo para nuevo profesores y adendums de contrato para antiguos.	El financiero cumple con sus tareas principales que le exigen los parámetros del departamento de Colecturía de la institución.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>M.C.P.3/3</b>
--	--	--	------------------

**ENTREVISTA A COLECTOR PARA VERIFICAR MÉTODOS DE COBRO**

	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
7	¿Cree usted que los administradores le podrán dar a alguien para que lo ayude con sus labores?	No	Pues el financiero puede con todo lo que se le asigna. Con organización y coordinación todo se puede.
8	En caso de no ser posible la ayuda, ¿Cuál es el motivo de la negativa?	No hay recursos financieros suficientes para contratar a otra persona	Alega el financiero que es por falta de recursos económicos no se contrata a un auxiliar.
9	¿Cuál cree usted que de los metodos ya mencionados, son los mas propicios?	Si	El financiero está convencido que los métodos funcionan
10	¿Se siente comodo en su puesto de trabajo?	Si	El financiero está contento con el trabajo que hace.

**ENT.- Entrevista**

**√.- Verificado      REF. P.T.- Flujogramas de métodos de cobro F.M.C. 3/3**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>F.M.C</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>1/3</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

**FLUJOGRAMAS DE MÉTODOS DE COBRO**

**MÉTODO 1.-** Hablar con los padres deudores al momento de ir a dejar o retirar a los estudiantes.

PROCESOS	FLUJOGRAMA	
ACTIVIDAD	COLECTOR	PADRE DEUDOR
1.-Decide salir a la puerta de entrada y salida	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; D1{1.- Decisión}     D1 --&gt; P[2.-Proceso]     P --&gt; T[3.- Operación Manual]     T --&gt; D2{4.- Archivo}     D2 --&gt; D3{5.- Decisión}     D3 --&gt; FIN([FIN])           </pre>	
2.-Habla con varios padres acerca de sus deudas		
3.-Anota el compromiso de los padres		
4.-Archiva los compromisos de padres		
5.-Decide dar un tiempo específico para que el padre cumpla su compromiso.		
<b>COMENTARIO.</b>	El proceso se lo planificó para realizarlo dos veces por semana aunque se lo realiza una vez por semana, por falta del tiempo por parte del colector. <b>Normas:</b> NIA 230 Documentación del Trabajo	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>F.M.C</b>  <b>1/3</b>
	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	

**FLUJOGRAMAS DE MÉTODOS DE COBRO**

**MÉTODO 2.-** realizar llamadas telefónicas a padres deudores.

PROCESOS	FLUJOGRAMA	
ACTIVIDAD	COLECTOR	PADRE DEUDOR
1.-Decide realizar llamadas telefónicas	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; DECISION{1.- Decisión}     DECISION --&gt; PROCESO[2.-Proceso]     PROCESO --&gt; DATOS[/3.- Datos/]     DATOS --&gt; OPERACION[4.- Operación Manual]     OPERACION --&gt; ARCHIVO[5.- Archivo]     ARCHIVO --&gt; FIN([FIN])           </pre>	
2.-Busca números telefónicos en carpetas de estudiantes.		
3.-Notifica a los padres el monto de la deuda		
4.-escucha los compromisos de padres		
5.-anota el compromiso de los padres		

**COMENTARIO.-** El Método aplicado se lo realiza dos veces por semana, aunque en situaciones se lo realiza una vez por semana, en ciertas ocasiones los padres no contestan pero su gran mayoría si lo hacen.  
**Normas:** NIA 230 Documentación del Trabajo.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>F.M.C</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>1/3</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

**FLUJOGRAMAS DE MÉTODOS DE COBRO**

**MÉTODO 3.-** Enviar Notas Escritas a los padres deudores.

PROCESOS	FLUJOGRAMA			
ACTIVIDAD	COLECTOR	PROFESORES	ALUMNOS	PADRE DEUDOR
1.-Decide realizar llamadas telefónicas	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; D1{1.- Decisión}     D1 --&gt; P2[2.-Proceso]     P2 --&gt; P3[3.-Proceso]     P3 --&gt; P4[4.-Proceso]     P4 --&gt; P5[5.- Proceso]     P5 --&gt; FIN([FIN])           </pre>			
2.-Digita el comunicado para la nota.				
3.-Imprime las notas de cobro.				
4.- las Entrega a cada Dirigente de curso.				
5.-El dirigente entrega las notas a los estudiantes				
6.-Padres devuelven nota firmada.				

**COMENTARIO.** El método de enviar notas escritas de cobros a padres deudores a través de los estudiantes se aplica una vez por semana.

**Normas:** NIA 230 Documentación del Trabajo.

**\*Observado**



AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>C.B.</b>
	<b>Fecha:</b> 18/07/2015	<b>Fecha:</b> 13/07/2015	<b>1/1</b>

### COBROS A TRAVÉS DE BANCOS

Se pudo calcular que un 20% de los cobros mensuales, los padres de los alumnos lo realizan a través de transferencias bancarias, esto es muy beneficioso ya que evita que los padres tengan que dejar sus puestos de trabajos y así evitar pérdida de tiempo, así mismo el colector tendrá que dar de baja la deuda y emitir factura y el proceso quedaría concluido.

Se detectó que han existido inconvenientes con este método de pago por ejemplo los padres no envían la confirmación de pago por correo electrónico o el comprobante físico impreso, generándose problemas ya que el padre confía que ya pago mientras que el colector cree que aún se mantiene esa deuda y así un problema por falta de comunicación, el colector no tiene acceso a la cuenta corriente de la Institución solo la tiene la oficina central de Guayaquil, razón por la que no se puede comprobar la transferencia realizada. Otro inconveniente es que en varias ocasiones los padres envían los comprobantes de transacción pero repetidos es decir el mismo del pago anterior generando un problema al momento de conciliación bancaria.

Los padres sugieren que se instale un lector de tarjetas de créditos para hacer sus pagos a través de este medio.

Además varios padres realizan pagos con cheques posfechados de los cuales un 30% de esos pagos el banco los devuelve por falta de fondos, mal endosados, firma de girador no conforme, cuenta cancelada, etc. Por lo cual se vuelve difícil cambiar esos cheques, se pudo confirmar que se archivan varios cheques algunos de años pasados.

**\*Observado REF. P.T.-Cheques protestados CH. P. 2/2**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>R.C.</b>  <b>1/3</b>
	<b>Fecha:</b> 17/07/2015	<b>Fecha:</b> 17/07/2015	

### RESOLUCIÓN DE COSTOS

**RESOLUCIÓN No. 000000620D01**  
**JUNTA DISTRITAL REGULADORA DE PENSIONES Y MATRÍCULAS**  
**ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PARTICULARES Y FISCOMISIONALES**  
**DISTRITO 20D01**

**CONSIDERANDO:**

- Que,** el artículo 3 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador establece como uno de los deberes primordiales del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales en particular la educación.
- Que,** el artículo 26 de la norma citada reconoce que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social condición indispensable para el buen vivir.
- Que,** la Carta Magna en su artículo 28 prescribe que la educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos y que se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso a esta sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley; y, que estas tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.
- Que,** el artículo 345 de la norma *ibidem* establece a la educación como un servicio público que se presta a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares.
- Que,** el artículo 11 del Código de la Niñez y Adolescencia señala que el interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento.
- Que,** el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes es tener una educación de calidad, que demanda de un sistema educativo que garantice el acceso y permanencia de todo niño y niña a la educación básica, así como del adolescente hasta el bachillerato o su equivalente; debiendo el Estado y los organismos pertinentes asegurar que los planteles educativos ofrezcan servicios con equidad, calidad y oportunidad y que se garantice también el derecho de los progenitores a elegir la educación que más convenga a sus hijos y a sus hijas, según lo establecido en el artículo 37 del Código de la Niñez y Adolescencia.
- Que,** el literal u), del artículo 22 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural prevé como una de las atribuciones y deberes de la Autoridad Educativa Nacional, expedir de conformidad con la Constitución de la República y la Ley, acuerdos y resoluciones que regulen y reglamenten el funcionamiento del Sistema Nacional de Educación.
- Que,** el artículo 25 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural establece que la Autoridad Educativa Nacional ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Educación a nivel nacional y le corresponde garantizar y asegurar el cumplimiento cabal de las garantías y derechos constitucionales en materia educativa, ejecutando acciones directas y conducentes a la vigencia plena, permanente de la Constitución de la República; conformada por cuatro niveles de gestión, uno de carácter central y tres de gestión desconcentrada que son: zonal intercultural y bilingüe, distrital intercultural y bilingüe; y circuitos educativos interculturales y bilingües.
- Que,** el tercer inciso del artículo 56 de la Ley Orgánica *ibidem* dispone que las instituciones educativas particulares están autorizadas a cobrar pensiones y matrículas, de conformidad con la Ley y los reglamentos que, para el efecto, dicte la Autoridad Educativa Nacional; en concordancia con lo previsto en el artículo 57 de la misma Ley, el literal a), que reconoce como un derecho de las instituciones educativas particulares cobrar pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 17/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 17/07/2015	<b>R.C.</b>
			<b>2/3</b>

### RESOLUCIÓN DE COSTOS

**Que,** mediante declaración juramentada otorgada por MARIA BAQUE PEREZ en calidad de máxima autoridad del establecimiento educativo UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA LOMA LINDA y con autorización del representante legal de la Institución Educativa, ante el/la Sr/a Notario/a PIERO THOMAS AYCART VINCENZINI CARRASCO de la Notaría TRIGESIMA, declaró el costo de la educación en el establecimiento educativo referido con desagregación de cada uno de sus componentes, expresando bajo juramento que cuenta con los respaldos debidos, reales y legalmente válidos que sustenten dicho cálculo y que la institución educativa cumple con los estándares de calidad establecidos por la Autoridad Educativa Nacional, requisito sine qua non para la aprobación de la presente resolución.

En ejercicio de las facultades que confiere el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 127 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural y lo dispuesto en el literal dd) del numeral 3 del artículo 42 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación,

#### RESUELVE:

**Artículo 1.** De la declaración juramentada presentada y toda vez que esta Junta Distrital Reguladora de Pensiones y Matrículas, ha comprobado la veracidad de los documentos agregados a la misma se ubica al establecimiento educativo UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA LOMA LINDA dentro del Rango 3.- Las instituciones educativas cuyo componente de costos de gestión educativa es al menos del setenta por ciento (70%) del costo de la educación y no tuviere excedente podrán subir el valor de su pensión hasta un máximo total del 10% en relación al cobro efectivamente realizado en el período escolar inmediatamente anterior, dentro del margen debidamente autorizado por la AUTORIDAD EDUCATIVA NACIONAL.

**Artículo 2.** Se autoriza el cobro de los siguientes valores máximos para el periodo lectivo 2015-2016, de acuerdo a la siguiente tabla:

VALORES PARA EL AÑO LECTIVO 2014-2015					
NIVEL DE EDUCACIÓN INICIAL			NIVEL DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA		
			(1ro A 7mo)		
RANGO EN EL CUAL SE UBICA	VALOR DE MATRÍCULA AUTORIZADO (US\$)	VALOR DE PENSIÓN AUTORIZADO (US\$)	RANGO EN EL CUAL SE UBICA	VALOR DE MATRÍCULA AUTORIZADO (US\$)	VALOR DE PENSIÓN AUTORIZADO (US\$)
Rango 3	101.36	135.14	Rango 3	112.62	150.15
NIVEL DE EDUCACIÓN BÁSICA SUPERIOR			NIVEL DE EDUCACION BACHILLERATO		
(8vo A 10mo)					
RANGO EN EL CUAL SE UBICA	VALOR DE MATRÍCULA AUTORIZADO (US\$)	VALOR DE PENSIÓN AUTORIZADO (US\$)	RANGO EN EL CUAL SE UBICA	VALOR DE MATRÍCULA AUTORIZADO (US\$)	VALOR DE PENSIÓN AUTORIZADO (US\$)
Rango 3	112.62	150.15	Rango 3	121.61	162.14

**Artículo 4.-** Requerir y encargar a los directivos del mencionado establecimiento educativo la exhibición pública y en un lugar visible de la institución educativa la certificación del registro de los valores de pensiones y matrículas, vigente para el año lectivo, a fin de que sea conocida por los representantes legales de los estudiantes y la comunidad; sin perjuicio que se realice la publicación en la página web institucional.

**Artículo 5.-** Responsabilizar del cumplimiento de la presente resolución a los directivos del establecimiento educativo UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA LOMA LINDA, advirtiéndole que todo cobro de rubros no autorizados por la Autoridad Educativa Nacional deberá ser reembolsado a quien lo hubiere efectuado, sin perjuicio de las sanciones que por tal motivo puede establecer la Autoridad Educativa Nacional.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 17/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 17/07/2015	<b>R.C.</b>  <b>3/3</b>
--	--	--	-------------------------------

### RESOLUCIÓN DE COSTOS

**Artículo 6.-** Notificar con el contenido de la presente Resolución, a la máxima autoridad y/o representante legal del Establecimiento Educativo UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA LOMA LINDA.

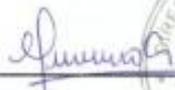
#### DISPOSICIÓN GENERAL.-

**PRIMERA.** La presente Resolución es equivalente a la certificación de registro a la que hace referencia el artículo 132 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, estableciendo oficialmente el rango de ubicación de la institución educativa, así como el valor de las pensiones y matrículas correspondientes, mismo que es aplicable para el año lectivo 2015-2016.

**SEGUNDA.** Este nivel distrital, en coordinación con la Subsecretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación, efectuará controles aleatorios y periódicos in situ en las instituciones educativas para verificar la veracidad de la información proporcionada a través del sistema informático.

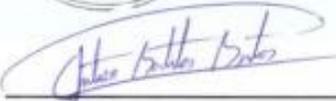
**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente Resolución surtirá los efectos pertinentes desde el día de su suscripción.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** Dado en la ciudad de PUERTO AYORA, a los 20 días del mes de marzo de 2015.

  
\_\_\_\_\_  
**DIRECTOR DISTRITAL**



  
\_\_\_\_\_  
**JEFE DE ASESORÍA JURÍDICA**

  
\_\_\_\_\_  
**JEFE DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

  
\_\_\_\_\_  
**SECRETARIO**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>C.A.</b>  <b>1/1</b>
	<b>Fecha:</b> 17/07/2015	<b>Fecha:</b> 17/07/2015	

**COBROS DE ACUERDO A LA LOEI**



Corporación de la Asociación de los Adventistas del Séptimo Día del Ecuador

Escuela Adventista Loma Linda

Dirección Mariano Paredes N72-49 y Rodrigo de Villalobos  
 Matriz:

Dirección Avenida Chales Darwin y 12 de febrero  
 Sucursal:

Contribuyente Especial Nro 870  
 Corporación sin fines de lucro - Excentos de Retención a la Renta

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

**R.U.C.:** 1790127613001

**FACTURA**

No. 021-002-000000192

**NÚMERO DE AUTORIZACIÓN**

1805201509162317901276130015480522126

**FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN** 2014-05-18T09:16:23.735-05:00

**AMBIENTE:** PRODUCCIÓN

**EMISIÓN:** NORMAL

**CLAVE DE ACCESO**



1805201501179012761300120210020000001926265708013

<b>Razón Social / Nombres y Apellidos:</b> AGUILERA MORA LUDY AZUCENA	<b>Identificación:</b> 0912097276
<b>Fecha de Emisión:</b> 18/05/2014	<b>Guía Remisión:</b>

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant	Descripción	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
1	1	1	Pago Matrícula - Mayo 2014	CRESPO AGUILERA FRANCISCO	Primero de Básica A	112.62	0,00	112.62
2	1	1	Pago Pensión - Cuota 1 Mayo 2014	CRESPO AGUILERA FRANCISCO	Primero de Básica A	150.15	0,00	150.15

**Información Adicional**

Dirección: GERANIOS 2 MZ 3001 SOLAR 28

Teléfono: 0991820402

E-mail: [ludyaguilera27@hotmail.com](mailto:ludyaguilera27@hotmail.com)

Período Lectivo: 2014-2015

SUBTOTAL 12%	0,00
SUBTOTAL 0%	262.76
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	262.76
DESCUENTO	0,00
IVA 12%	0,00
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>262.76</b>



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

**Emp.:** Unidad Educativa Loma Linda  
**Rep. Legal:** Jorge Saul Cruz Jara  
**RUC:** 1790127613001  
**Dir.:** Av. Charles Darwin y 12 febrero

**Examinado por:**  
 J.O.H.Z.  
**Fecha:**  
 17/07/2015

**Supervisado por:**  
 A.M.P.L.  
**Fecha:**  
 17/07/2015

**V.L.U.**  
**1/1**

**VENTAS DE LIBROS Y UNIFORMES NO SUPERAN S.B.U.**



Corporación de la Asociación de los Adventistas del Séptimo Día del Ecuador

Escuela Adventista Loma Linda

Dirección Matriz: Mariano Paredes N72-49 y Rodrigo de Villalobos

Dirección Sucursal: Avenida Charles Darwin y 12 de febrero

Contribuyente Especial Nro 870  
 Corporación sin fines de lucro - Excentos de Retención a la Renta

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

R.U.C.: 1790127613001

**FACTURA**

No. 021-002-000000274

**NÚMERO DE AUTORIZACIÓN**

2805201510283617901276130015787043228

**FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN** 2014-05-28T10:28:36.297-05:00

**AMBIENTE:** PRODUCCIÓN

**EMISIÓN:** NORMAL

**CLAVE DE ACCESO**



2505201501179012761300120210020000002746265708019

Razón Social / Nombres y Apellidos: AGUILERA MORA LUDY AZUCENA

Identificación: 091209276

Fecha de Emisión: 25/05/2015

Guía Remisión:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant	Descripción	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
2	1	1	Lista de libros 1ro de básica	CRESPO AGUILERA FRANCISCO	Primero de Básica A	150,00	0,00	150,00
2	2	1	Uniformes (camisa, calentador y de parada)	CRESPO AGUILERA FRANCISCO	Primero de Básica A	85,00	0,00	85,00

**Información Adicional**

Dirección: GERANIOS 2 MZ 3001 SOLAR 28

Teléfono: 0991820402

E-mail: [ludyaguilera27@hotmail.com](mailto:ludyaguilera27@hotmail.com)

Período Lectivo: 2014-2015

SUBTOTAL 12%	85,00
SUBTOTAL 0%	150,00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	235,00
DESCUENTO	0,00
IVA 12%	10,02
VALOR TOTAL	245,02

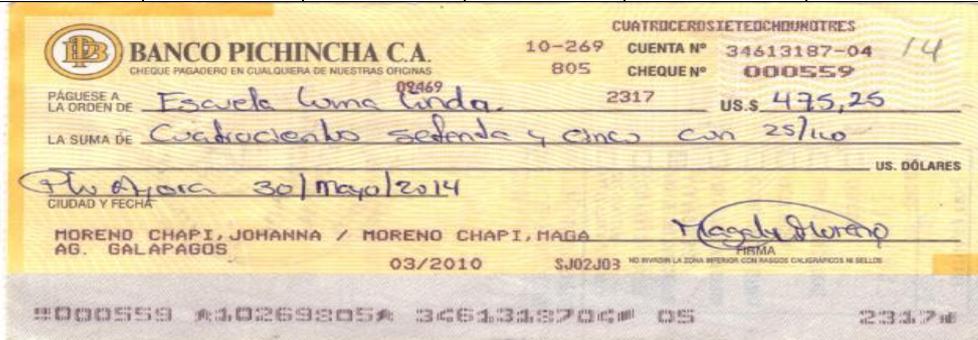


**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>CH.P.</b>  <b>1/3</b>
	<b>Fecha:</b> 18/07/2015	<b>Fecha:</b> 18/07/2015	

**CHEQUES PROTESTADOS**

No.Cheque	Banco	Girado A:	Valor	Fecha Devolución	Motivo
559	PICHINCHA	ESCUELA LOMA LINDA	475.25	06/20/2014	FIRMA GIRADOR NO CONFORME



No.Cheque	Banco	Girado A:	Valor	Fecha Devolución	Motivo
261	PICHINCHA	ESCUELA LOMA LINDA	101.00	10/16/2013	INSUFICIENCIA DE FONDOS

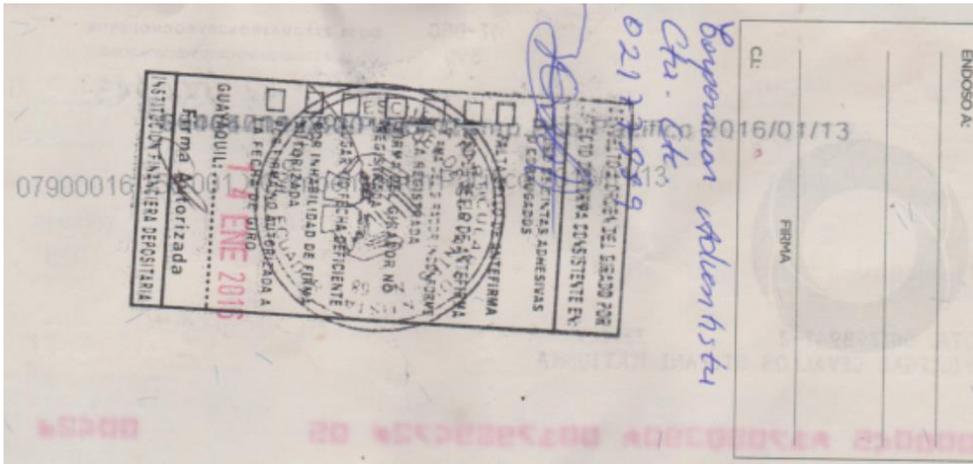




**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>CH.P.</b>  <b>2/3</b>
	<b>Fecha:</b> 18/07/2015	<b>Fecha:</b> 18/07/2015	

**CHEQUES PROTESTADOS**



No.Cheque	Banco	Girado A:	Valor	Fecha Cobro
7396497	PACIFICO	ESCUELA LOMA LINDA	930.40	INSUFICIENCIA DE FONDOS





**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 18/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 18/07/2015	<b>CH.P.</b>
			<b>3/3</b>

### **CHEQUES PROTESTADOS**

#### **RECOMENDACIONES**

Dar a todos los padres de alumnos el correo electrónico de la Institución para que puedan enviar la confirmación de la transferencia o el scanner del comprobante de transacción y así evitar problemas de desinformación.

Llevar un control de los comprobantes de transacción que se reciben en físico para evitar recibir duplicador y no tener problemas en la conciliación bancaria.

Instalar un lector de tarjetas de crédito para facilitar el pago, esto generaría muchos beneficios para la institución ya que se reduciría el porcentaje de incobrabilidad.

Establecer ciertas normas para restringir los cheques posfechados con mucho tiempo de plazo a cobrar, se sugiere que sea máximo 15 días a partir de haberlo recibido.

Recuperar de la manera más eficaz los cheques devueltos por el banco, ir a los hogares de los padres o puestos de trabajos donde laboran y así hacerlos efectivos lo antes posible.

#### 4.6. Sumaria objetivo 2

		<b>AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.</b> Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte Correo: <a href="mailto:javihaiman@hotmail.com">javihaiman@hotmail.com</a> Teléfono: 0988632038 Valencia-Los Ríos-Ecuador	
<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>S.O.2</b>  <b>1/1</b>
<b>SUMARIA OBJETIVO 2</b>			
<b>OBJETIVO.-</b> Evaluar el nivel de confianza y riesgo de los procedimientos de control interno que se aplican en el departamento de Colecturía.			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CONCLUSIONES</b>	
Cuestionario de evaluación al control interno - método COSO II		Se detectó ciertos inconvenientes en algunos de los componentes de control interno, tales como inexistencia de reglamentos de cobros, no se realizan auditorías externas periódicamente, como tampoco hay la aplicación de mecanismos de control para disminuir los riesgos.	
Evaluación del riesgo de control y riesgo de confianza		El riesgo de control se estableció en 14.13%, considerado nivel bajo, mientras que el nivel de confianza fue de 85.87%, nivel alto.	
Evaluación riesgo inherente		Luego de determinar ciertos componentes que podrían afectar la eficiencia de la entidad, resulto un riesgo inherente de 20%, y el nivel de confianza 80%, siendo resultados aceptables para los fines de la entidad.	
Evaluación riesgo de auditoría		Su resultado fue de 2.82% de riesgo de auditoría.	
Encuesta a empleado de la Institución referente a ambiente de trabajo.		Lo más sobresaliente de la encuesta fue el atraso de los pagos de sueldos a los empleados, por no haber liquidez.	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>1/16</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO (COSO II)**

**AMBIENTE INTERNO**

N.	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF	POND		
1	¿La entidad cuenta con un reglamento definido en cuanto a políticas de cobros?		X	0	5	La institución no cuenta con un reglamento para cobros.	<b>H</b>
2	¿Existe en la Institución un diseño de estructura organizacional?	X		5	5	Se verifico la estructura organizacional.	✓
3	¿La Institución cuenta con procesos definidos para la contabilización de las cuentas que maneja?	X		5	5	Cuenta con mecanismos para el adecuado uso de las cuentas.	✓
4	¿Se aplican medidas disciplinarias para los empleados?	X		5	5	Se constató las medidas disciplinarias que se aplican.	✓
5	¿Se capacita constantemente a la persona encargada del área de colecturía?	X		5	5	El colector es llamado a capacitaciones dos veces al año.	✓
6	¿Se han realizado auditorías internas para el departamento de colecturía?	X		5	5	Se comprobó que se realizan dos auditorías internas por año.	✓
<b>TOTAL</b>						<b>©.- Cálculo correcto</b>	
				25	30		



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>
			<b>2/16</b>

### RESULTADOS – NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

#### 1. AMBIENTE INTERNO

Esta es la base de los demás componentes de control, la base fundamental es la ética la integridad y la competencia personal, para esto no es solo necesario tener un código de ética sino que todas las personas relacionadas con la organización la sepan y la cumplan

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{25}{30} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 83.33%      Moderado**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 83.33% = 16,67%      Bajo**

Analizando el resultado obtenido podemos determinar que el nivel de confianza es del 83,33%, mientras que el nivel de riesgo es de 16,67%. Lo que expresa que este componente está dentro del rango permitido y no representa un riesgo para la Institución, aunque es necesario implementar un reglamento de políticas de cobro.

**©.- Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>3/16</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

### ESTABLECIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS

N.-	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACION		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF	POND		
1	¿La institución cuenta la misión y visión claramente establecidas?	X		5	5	Se tiene establecido la misión y visión de la institución.	√
2	¿Se comunica oportunamente a los empleados, los objetivos establecidos?	X		4	5	Se los comunica oportunamente, aunque muchos de los empleados se olvidan.	H
3	¿Los objetivos del departamento de colecturía aportan al cumplimiento de la misión de la entidad?	X		5	5	Los objetivos de este departamento ayudan al desarrollo de la Entidad.	√
4	¿Se le cobra al padre de familia el valor de comisión por cheque rebotado?	X		5	5	Se comprobó que se le cobra al padre de familia la comisión de cheque rebotado	√
5	¿Se trabaja arduamente por recuperar la cartera vencida de años pasados?	X		4	5	Se trabaja arduamente por tratar de recuperar valores vencidos	H
<b>TOTAL</b>				23	25	<b>©.- Cálculo correcto</b>	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>  <b>4/16</b>
--	--	--	----------------------------------

## 2. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Los objetivos deberán estar con estrecha relación con la misión y la visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado, a partir de los objetivos se facilita la gestión de los demás componentes.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{23}{25} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 92.00\% \quad \text{Alto}$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = 100\% - 92.00\% = 8.00\% \quad \text{Bajo}$$

Analizando el resultado obtenido podemos determinar que el nivel de confianza es del 92.00%, mientras que el nivel de riesgo es de 8.00%. Lo que expresa que este componente está siendo dirigido acertadamente.

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>5/16</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

### ACTIVIDADES DE CONTROL

N.	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACION		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF.	POND		
1	¿Existe un programa informático para reportar las entradas de dinero?	X		5	5	Si existe un programa se llama = SFE aplicación – cobros.	✓
2	¿Se implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos?		X	0	5	No se aplica ningún mecanismo para disminuir riesgos.	H
3	¿Se tiene un control exacto de las personas que más le deben a la Institución?	X		5	5	Se verifico la lista de los padres que tienen la mayor cantidad de deuda.	✓
4	¿Supervisa de cerca el cumplimiento de los métodos para cobrar pensiones?	X		5	5	El colector y directora verifican este asunto constantemente, ya que es vital.	✓
5	¿Existe un programa informático para generar retenciones?		X	5	5	Si existe. El programa se llama= SFE aplicación – retenciones.	✓
6	¿Presentan problemas al cuadrar los cierres financieros mensuales?		X	5	5	No existe problemas, los programas informáticos son de mucha ayuda	✓
<b>TOTAL</b>				25	30	<b>©.- Cálculo correcto</b>	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>
			<b>6/16</b>

**RESULTADOS – NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

**3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de control son coordinadas entre la dirección y otros miembros de la organización, la podemos relacionar con actividades de estrategias, operaciones, información y cumplimiento.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{25}{30} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 83.33%      Moderado**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 83.33% = 16.67%      Bajo**

Analizando el resultado obtenido podemos determinar que el nivel de confianza es del 83.33%, mientras que el nivel de riesgo es de 16.67%. Lo que expresa que este componente marcha bien, sin embargo no hay que descuidarlo para evitar problemas a futuro.

**©.- Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>  <b>7/16</b>
	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

N.	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF	POND		
1	¿Se lleva un control exacto de los cheques posfechados?	X		4	5	Se constató el registro de los cheques protestados.	<b>H</b>
2	¿Existe un mecanismo determinado para los cheques rebotados?	X		5	5	Si existe un procedimiento para cheques rebotados.	✓
3	¿Existe un adecuado control de facturación?	X		5	5	El programa informático permite un adecuado control.	✓
4	¿La institución tiene una clasificación de padres de familia, según las deudas?	X		5	5	Si, se tiene un trabajo especial con estos padres.	✓
5	¿Se dispone de información confiable y acertada para evaluar los riesgos?	X		3	5	La información no es tan confiable.	<b>H</b>
6	¿Se cumple con el monto presupuestado de ingresos al mes?	X		4	5	Se cumple, pero con los pagos de meses pasados.	✓
<b>TOTAL</b>				26	30	<b>©.- Cálculo correcto</b>	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>  <b>8/16</b>
--	--	--	----------------------------------

#### 4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Esta evaluación nos prevé la probabilidad y el impacto que tendremos en la organización para cumplir nuestros objetivos, estos riesgos se clasificaran en riesgo inherente y riesgo residual.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{26}{30} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 86.66% Moderado**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 86.66% = 13.34% Bajo**

Analizando el resultado obtenido podemos determinar que el nivel de confianza es del 86.66%, mientras que el nivel de riesgo es de 13.34%. Lo que expresa que este componente está siendo dirigido acertadamente.

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>9/16</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

### IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

N. -	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACIÓN		OBSERVACION	MARCA
		SI	NO	CALF	POND		
1	¿Se identifica y analiza el nivel de morosidad mensual?	X		5	5	Se comprobó que se analiza semanalmente el nivel de morosidad por la administración.	√
2	¿Se ha llevado a instancias legales a los padres que deben demasiado?		X	0	5	No se lo ha llevado a cabo, cuando la junta protectora de derechos podría ayudar	<b>H</b>
3	¿Se impide la entrada a alumnos que están atrasados en pagos de pensiones?		X	5	5	No se lo hace porque la LOEI lo prohíbe.	√
4	¿Se ha identificado las amenazas externas que podrían afectar la estabilidad económica de la entidad?	X		5	5	Se ha realizado un análisis de las amenazas externas, identificándose como riesgo inherente	√
<b>TOTAL</b>				15	20	<b>©.- Cálculo correcto</b>	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>  <b>10/16</b>
--	--	--	-----------------------------------

## 5. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

La identificación de eventos es una tarea que comprende a toda la organización en todos los niveles, los eventos abarcan a lo desconocido y sus efectos desde lo que no trae mayores consecuencias a lo muy significativo.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{15}{20} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 75%      Moderado**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 75% = 25%      Bajo**

Analizando el resultado obtenido podemos determinar que el nivel de confianza es del 75%, mientras que el nivel de riesgo es de 25%. Lo que expresa que en este componente en este componente se tendrán que tomar medidas correctivas.

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>  <b>11/16</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

**RESPUESTA A LOS RIESGOS**

N.	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF	POND		
1	¿Se lleva un control veraz de los deudores potenciales?	X		5	5	Se verificó el control adecuado que se lleva con los deudores potenciales.	√
2	¿Se realizan comunicados a los padres confirmando el saldo a pagar?	X		5	5	Se constató que se lo hace vía email y también en notas escritas dos veces por semana.	√
3	¿Existen mecanismos para la toma de decisiones, con conocimiento previo a la situación?	X		4	5	Se trata de conocer la real situación antes de tomarse las decisiones correspondientes.	H
4	¿Se reducen los gastos no emergentes, de una manera eficiente?	X		4	5	Se prioriza los gastos emergentes que tiene la entidad.	H
<b>TOTAL</b>				18	20	<b>©.- Cálculo correcto</b>	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>
			<b>12/16</b>

## 6. RESPUESTA A LOS RIESGOS

Se deberá clasificar a los riesgos, revisar el costo beneficio de cada uno y así evaluar la tolerancia a ver si concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{18}{20} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 90%      Alto**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 90.00% = 10.00%      Bajo**

Analizando el resultado obtenido podemos determinar que el nivel de confianza es del 90.00%, mientras que el nivel de riesgo es de 10.00%. Lo que expresa que este componente se está manejando adecuadamente.

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>13/16</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

### COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

N.	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF.	POND		
1	¿La Institución comunica los planes y proyectos a ejecutar?	X		5	5	Se los comunica oportunamente cada semana.	✓
2	¿Existe el manejo interno de comunicados, correos electrónicos?	X		5	5	Se observó que cada empleado maneja correo institucional.	✓
3	¿Se comunica al encargado de colecturía las deficiencias que se presentan?	X		5		Se observó que se le comunica cualquier clase de deficiencia al colector	✓
4	¿Existe el reporte oportuno e inmediato cuando hay sobrante o faltante de dinero?	X		5	5	Se verifico que se informa cuando hay sobrante o faltante.	✓
5	¿Se trata temas en conjunto con el colector acerca de las medidas a aplicar en ciertos casos?	X		5	5	El colector es parte fundamental de la administración.	✓
6	¿Se comunica a los profesores la cantidad exacta que deben los padres de familia, para que nos ayuden en la tarea de cobrar?	X		4	5	Se lo da a conocer una vez al mes las deudas de los alumnos que mas deben.	<b>H</b>
<b>TOTAL</b>				29	30	<b>©.-Cálculo correcto</b>	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>  <b>14/16</b>
--	--	--	-----------------------------------

## RESULTADOS – NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

### 7. COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este componente es muy importante ya que al tener una comunicación fluida nos permitirá asumir nuestras responsabilidades, esta relación deberá ser en todas las direcciones para que el personal este consiente de la importancia de compartir la información con fines de gestión y control.

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{29}{30} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 96.66%      Alto**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 96.66% = 3.34%      Bajo**

Examinando el resultado conseguido podemos determinar que el nivel de confianza es del 96.66%, mientras que el nivel de riesgo es de 3.34%, lo que expresa que este componente está en óptimas condiciones.

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.C.I.</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Fecha:</b> 21/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			<b>15/16</b>
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

### SUPERVISIÓN Y MONITOREO

N.-	PREGUNTA	OPCIONES		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCA
		SI	NO	CALF.	POND		
1	¿Existe una persona encargada de supervisar las actividades del departamento de colecturía?	X		5	5	El director de la Entidad es el máximo supervisor de todos los departamentos.	√
2	¿Se toman medidas correctivas cada cierto tiempo, para el mejor desempeño de los métodos para cobrar?	X		5	5	Junto con los profesores de planea nuevas formar para ser más efectivos en la tarea de cobrar.	√
3	¿En la institución se realizan auditorías externas periódicamente?		X	0	5	No se realiza auditoría externa, solo auditorías internas.	<b>H</b>
4	¿Evalúa un mando superior el desempeño de la persona encargada del departamento de co lecturía?	X		5	5	El gerente del sistema educativo adventista es el encargado de evaluar.	√
5	¿Pueden verificar las transacciones del programa informático, desde la oficina central, remotamente?	X		5	5	Se lo hace mediante un programa llamado = TeamViewer	√
<b>TOTAL</b>						<b>©.- Cálculo correcto</b>	
				20	25		



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 21/07/2015	<b>E.C.I.</b>  <b>16/16</b>
--	--	--	-----------------------------------

### RESULTADOS – NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

#### 8. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Este componente nos permite evaluar el rendimiento, esto se hará mediante supervisiones continuas y evaluaciones periódicas, los resultados deberán ser llevados a consideración de los primeros niveles de la gerencia para tomar correctivos y hacer cambios para mejorar el funcionamiento

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{CT}}{\text{PT}} \times 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{20}{25} \times 100$$

**NIVEL DE CONFIANZA = 80%      Alto**

**NIVEL DE RIESGO = 100% - 80% = 20%      Bajo**

Examinando el resultado conseguido podemos determinar que el nivel de confianza es del 80%, mientras que el nivel de riesgo es de 20%. Lo que expresa que este componente de evaluación y monitoreo tiene un alto porcentaje de confianza aunque necesita realizarse frecuentemente auditorías externas.

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.R.</b>  <b>1/1</b>
	<b>Fecha:</b> 29/07/2015	<b>Fecha:</b> 29/07/2015	

### EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

N.-	COMPONENTES	CALIFICACIÓN CONFIANZA	ALTO	MODERADO	BAJO
1	Ambiente interno	83.33%		<b>X</b>	
2	Establecimientos de objetivos	92.00%	<b>X</b>		
3	Actividades de control	83.33%		<b>X</b>	
4	Evaluación de riesgos	86.66%	<b>X</b>		
5	Identificación de eventos	75.00%		<b>X</b>	
6	Respuesta a los riesgos	90.00%	<b>X</b>		
7	Comunicación de la información	96.66%	<b>X</b>		
8	Supervisión y monitoreo	80.00%		<b>X</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>85.87%</b>			

### RANGO DE RIESGO Y CONFIANZA

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 40%	BAJO	BAJO
41% - 85%	MODERADO	MODERADO
86% - 95%	ALTO	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA= **ALTO**      NIVEL DE RIESGO= **BAJO**

#### CONCLUSIÓN:

Una vez tasados cada uno de los componentes del sistema de control interno, se logró los siguientes resultados, el nivel de confianza del sistema de control interno es del 85.87%, lo que representa un nivel de confianza alto, el riesgo de control da como resultado un 14.13% que representa un nivel de riesgo bajo, según el indicado

**Č.- Cálculo verificado**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.R.I</b>  <b>1/1</b>
	<b>Fecha:</b> 29/07/2015	<b>Fecha:</b> 29/07/2015	

**EVALUACION RIESGO INHERENTE**

FACTORES DEL RIESGO INHERENTE	Puntaje Optimo	Puntaje Obtenido
Nuevas leyes y reglamentos por cumplir.	25	20
Competencia de otras instituciones educación	25	21
Desastres naturales (tsunami)	25	19
Lenta legalización de residencias	25	20
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>80%</b>

**RI = 100 – NC**

**RI = 100 – 80%**

**RI = 20%**

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
95% - 60%	59% - 30%	29% - 15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

**ANÁLISIS**

Luego del respectivo cálculo se determinó que el riesgo inherente de la institución es del 20% un porcentaje que se encuentra en nivel bajo, mientras que el nivel de confianza es del 80% es decir un nivel alto.

**©.- Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 29/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 29/07/2015	<b>R.A.</b>  <b>1/1</b>
--	--	--	-------------------------------

### RIESGO DE AUDITORÍA

El riesgo de Auditoria son errores no identificados por el Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

Debido a los sistemas de información del ente auditado por detectar errores y desviaciones de importancia relativa se estima un 10% de probabilidad de error.

El riesgo de auditoría se da por el efecto combinado del riesgo inherente, ocasionado por los rubros que se aplica al ente que se audita; el riesgo de control derivado del control interno; y el riesgo de detección por la posibilidad en el procedimientos realizado por el auditor no detecten errores es decir pueden ser desviaciones que hayan escapado al momento de evaluar el control interno.

#### Calculo de Riesgo de Auditoria

**Riesgo de Auditoría = RI x RC x RD x 100**

**RA = 0.20 x 0.141 x 0.10 x 100**

**RA = 2.82%**

#### ANÁLISIS

El riesgo de auditoria es el margen de error del examen realizado por el auditor dando como resultado un equivalente de 2.82%.

©.- **Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>H.E.</b>  <b>1/8</b>
	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	

### HALLAZGO N° 1

TITULO	Reglamento para el debido cobro de pensiones
<b>Condición</b>	No existe un reglamento para las políticas de cobro, existe nada más ciertos métodos para cobrar pensiones, establecidos pero no reglamentados formalmente. El nivel de confianza de este componente es del 83.33% mientras que el nivel de confianza es del 16.67%.
<b>Criterio</b>	<b>200-08 Adhesión a las políticas institucionales</b> <b>Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo. En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, las servidoras y servidores observarán las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la entidad. (Normas de control interno, 2014)</b>
<b>Causa</b>	El más alto nivel jerárquico no se ha preocupado por establecer políticas específicas y concretas por medio de un reglamento.
<b>Efecto</b>	La falta de un reglamento de políticas de cobros ha generado el aumento excesivo del porcentaje de incobrabilidad, ya que no existen los procedimientos para realizar esta actividad y con los métodos que se aplican hasta ahora no se ha logrado las metas específicas porque muchas veces no se los ejecuta eficientemente.
<b>Análisis</b>	Al no existir un reglamento que dirija este trabajo, el tal no se lo cumplirá de manera adecuada y será deficiente los resultados.
<b>Conclusión</b>	Sin un reglamento establecido es imposible realizar una gestión de cobranzas eficiente.
<b>Recomendación</b>	Establecer un reglamento de políticas de cobros lo antes posible para el correcto funcionamiento de esta tarea.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>H.E.</b>
			<b>2/8</b>

**ACTIVIDAD N° 1: Reglamento para el debido cobro de pensiones**

**PROCEDIMIENTO:**

Verificar si existe dentro del departamento de colecturía, un reglamento para el debido cobro de pensiones.

**APLICACIÓN:**

Se consultó al colector, mediante cuestionario para conocer si existe un reglamento que direcciona al encargado de esta área en todas las actividades que tiene que realizar, especialmente en la de cobro de pensiones.

**CALCÚLO DE INDICADOR DE EFICIENCIA:**

$$\text{Reglamento para colecturía} = \frac{\text{reglamento de cobros}}{\text{Otros reglamentos}}$$

$$\text{Reglamento para colecturía} = \frac{0}{2} = 0\%$$

**% Nivel de confianza = 0%**

**% Nivel de riesgo = 100%**

**ANÁLISIS:**

Mediante este indicador se obtuvo que el nivel de confianza es del 0%, es decir no se ha establecido un reglamento para cobros, mientras que el nivel de riesgo es del 100%, indicado un peligro potencial para los intereses de la Institución.

**√√ = Revisado    © = Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>H.E.</b>
	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>3/8</b>

### HALLAZGO N° 2

<b>TITULO</b>	<b>Mecanismos de control para disminuir riesgos</b>
<b>Condición</b>	No existen mecanismos de control para disminuir los riesgos que se podrían presentar tales como fraude, porcentaje de cartera vencida muy elevada, etc. El nivel de confianza de este componente es del 83.33% mientras que el nivel de riesgo es del 16.67%.
<b>Criterio</b>	<b>300 Evaluación del riesgo.</b> <b>La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. (Normas de control interno, 2014)</b>
<b>Causa</b>	No se han preocupado por establecer mecanismos que les permita disminuir los riesgos por dar prioridad a otros asuntos.
<b>Efecto</b>	Existirá la posibilidad de que ocurran problemas que afectarían la economía de la entidad tales como fraudes, pérdida de alumnos al irse a otra Institución, etc.
<b>Análisis</b>	La Entidad Educativa se hay expuesto a muchos riesgos por no haber sido ejecutado correctamente esta actividad de control que es de mucha ayuda para prevenir los riesgos.
<b>Conclusión</b>	Al tener establecidos ciertos mecanismos de control, ayudará a tener una mejor visión de lo que ocurre en la entidad que se administra y así se podrá tomar las medidas correctivas adecuadas.
<b>Recomendación</b>	Formalizar mecanismos de control para identificar los riesgos que se podrían presentar en el futuro, tales como la morosidad, competencia de otras instituciones, estabilidad laboral, etc.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>H.E.</b>
	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>4/8</b>

**ACTIVIDAD N° 2: Verificación de mecanismos de control para disminuir riesgos**

**PROCEDIMIENTO:**

Verificar si se aplican mecanismos de control para disminuir los riesgos que podrían presentarse dentro de la institución, específicamente en el departamento de colecturía.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a revisar las referencias de las gestiones pasadas y se detectó que no se está aplicando mecanismos de control para disminuir el riesgo.

**CALCÚLO DE INDICADOR DE EFICIENCIA:**

$$\text{mecanismos de control utilizados} = \frac{\text{mecanismos utilizados}}{\text{mecanismos sugeridos}}$$

$$\text{mecanismos de control utilizados} = \frac{0}{4} = 0\%$$

**% Nivel de confianza = 0%**

**% Nivel de riesgo = 100%**

**ANÁLISIS:**

Mediante este indicador se obtuvo que el nivel de confianza es del 0%, es decir no se ha aplicado algún mecanismo de control para disminuir riesgos, mientras que el nivel de riesgo es del 100%, indicado una falencia que generaría problemas administrativos a la empresa.

**✓✓ = Revisado    © = Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>H.E.</b>  <b>5/8</b>
<b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	
<b>RUC:</b> 1790127613001			
<b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero			

### HALLAZGO N° 3

<b>TITULO</b>	<b>Cobro por medio de organismos judiciales</b>
<b>Condición</b>	No se han tomado las medidas necesarias para contrarrestar el alto índice de cartera vencida, la junta protectora de derechos ayuda a mitigar este asunto mediante notificaciones de declaración de alumnos no aptos para Instituciones particulares y designarlos a entidades fiscales. El índice de este componente es de 25% el nivel de riesgo mientras que el nivel de confianza corresponde al 75%.
<b>Criterio</b>	<b>300-01 Identificación de riesgos</b>  <b>Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. (Normas de control interno, 2014)</b>
<b>Causa</b>	Las múltiples tareas del colector no le permiten hacer esta clase de trámites, además la administración no le da el apoyo necesario.
<b>Efecto</b>	La cartera vencida se irá acumulando y afectara directamente los fines de la institución, afectando su estabilidad financiera.
<b>Análisis</b>	Hoy en día vienen a solicitar ayuda a este organismo personas e instituciones de diferente índole, este ayuda a que se cumplan los derechos y obligaciones de las personas.
<b>Conclusión</b>	El departamento de colecturía tiene una gran ayuda por parte de esta Institución Estatal que no ha sido aprovechada ya que sería de gran ayuda para efectivizar las deudas que mantiene los padres de familia con la Entidad Educativa.
<b>Recomendación</b>	Tramitar e informarse de la clase de ayuda que brinda esta institución y realizar la gestión correspondiente.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>H.E.</b>
			<b>6/8</b>

**ACTIVIDAD N° 3: Verificación de cobros realizados por organismos judiciales**

**PROCEDIMIENTO:**

Verificar si se ha llevado casos de deudas significativas a instancias legales para efectivizar la cobranza.

**APLICACIÓN:**

Se consultó con el encargado de esta área sobre si se ha empleado esta herramienta muy útil para contrarrestar el porcentaje alto de cartera vencida.

**CALCÚLO DE INDICADOR DE EFICIENCIA:**

**cobros a través de organismos judiciales** =  $\frac{\text{cobros realizados judicialmente}}{\text{\# de deudores significativos}}$

**mecanismos de control utilizados** =  $\frac{0}{15} = 0\%$

**% Nivel de confianza = 0%**

**% Nivel de riesgo = 100%**

**ANÁLISIS:**

Mediante este indicador se obtuvo que el nivel de confianza es del 0%, es decir no se ha llevados casos de deudas a instancias legales para cobrar , mientras que el nivel de riesgo es del 100%, indicado que se está desperdiciando esta herramienta para una cobranza efectiva.

**√√ = Revisado      © = Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>H.E.</b>  <b>7/8</b>
	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Fecha:</b> 31/07/2015	

**HALLAZGO N° 4**

<b>TITULO</b>	<b>Auditorías externas periódicas</b>
<b>Condición</b>	No se realizan auditorías externas periódicamente, el nivel de confianza de este componente es de 80.00%, mientras que el nivel de riesgo corresponde al 20.00%.
<b>Criterio</b>	<b>404-11 Control y seguimiento</b> <b>El organismo responsable de administrar, establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados.(Normas de control interno, 2014)</b>
<b>Causa</b>	Solo se limitan a las auditorías internas que se realizan una vez cada año, mientras que las auditorías externas no la realizan.
<b>Efecto</b>	Al no tener la opinión de organismos profesionales que no tengan nada que ver con la empresa o entidad, se podrá estar obviando información muy necesaria para la correcta gestión de la misma.
<b>Análisis</b>	Las auditorías externas son de mucha ayuda para las empresas al no realizárselas, se podrá estar direccionando a la empresa erróneamente.
<b>Conclusión</b>	No se realiza periódicamente auditorías externas en la Institución educativa.
<b>Recomendación</b>	Contratar los servicios de una firma de auditoría para que realice la respectiva auditoría, por lo menos una vez al año.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 31/07/2015	<b>H.E.</b>
			<b>8/8</b>

**ACTIVIDAD N° 4: Aplicación de auditorías externas**

**PROCEDIMIENTO:**

Verificar si se aplica auditorías externas periódicamente en la Institución.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a analizar el historial de auditorías externas realizadas a la entidad, donde se comprobó que solo se realizan auditorías internas.

**CALCÚLO DE INDICADOR DE EFICIENCIA:**

$$\# \text{ de auditorías externas} = \frac{\text{auditorías externas realizadas}}{\# \text{ auditorías recomendadas}}$$

$$\text{mecanismos de control utilizados} = \frac{0}{1} = 0\%$$

$$\% \text{ Nivel de confianza} = 0\%$$

$$\% \text{ Nivel de riesgo} = 100\%$$

**ANÁLISIS:**

Mediante este indicador se obtuvo que el nivel de confianza es del 0%, es decir no se aplican auditorías externas en la entidad, mientras que el nivel de riesgo es del 100%, por lo que sería propicio realizar una auditoría externa anual.

✓✓ = Revisado    © = Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>1/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADOS

Encuesta dirigida a los 28 empleados que comprenden entre docentes y conserjes, excluyendo al director, secretaria y financiera.

#### 1. El problema de cartera vencida ha sido:

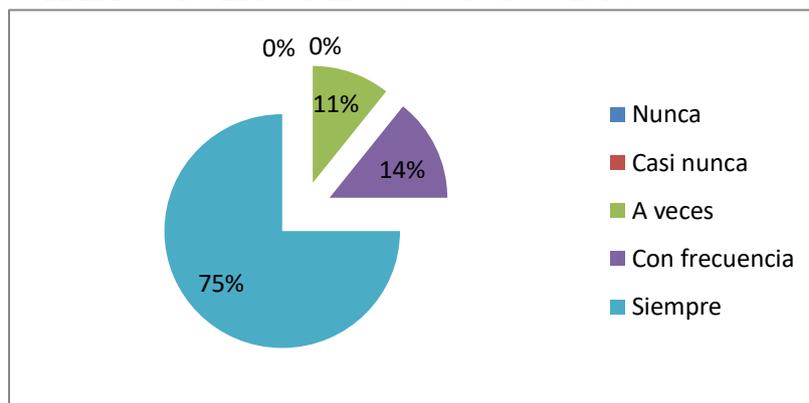
**Tabla N° 3 Problemas de cartera vencida**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	10.71%
Con frecuencia	4	14.29%
Siempre	21	75%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 2 Problemas de cartera vencida**



**Análisis.-** El 75% de los empleados dice que el problema de cartera vencida ha sido siempre en la Institución, lo que nos dice claramente que hay que trabajar en este aspecto de cobrar para finalizar con este mal precedente.

**ENT.- Entrevista**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>2/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADOS

#### 2. Califique la gestión del financiero de la Institución.

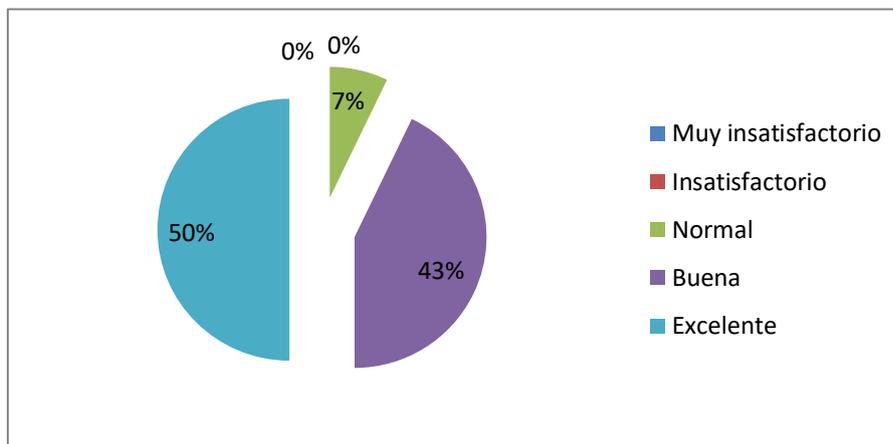
**Tabla N° 4 Gestión financiero**

ALTERNATI AS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy insatisfactorio	0	0%
Insatisfactorio	0	0%
Normal	2	7.14%
Buena	12	42.86%
Excelente	14	50%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 3 Gestión financiero**



**Análisis.-** El 50% de los empleados manifiesta que la gestión del financiero es excelente mientras que el 42.86% dice que es buena y un 7.14% normal, en la que podemos concluir que el financiero tendrá que mejorar la gestión hasta ahora realizada.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>3/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADOS

#### 3. ¿Está involucrado en la tarea de recuperar cartera vencida?

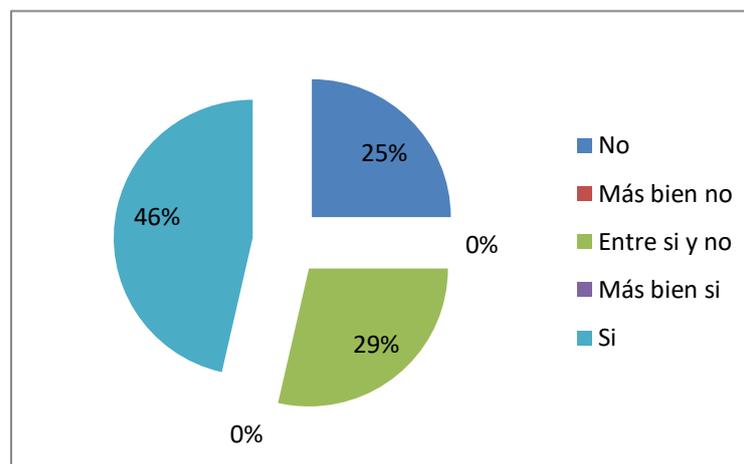
**Tabla N° 5 Recuperar cartera vencida**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
No	7	25%
Más bien no	0	0%
Entre si y no	8	28.57%
Más bien si	0	0%
Si	13	46.43%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 4 Recuperar cartera vencida**



**Análisis.-** El 46.43% de los empleados está totalmente involucrados con la tarea de recuperar cartera vencida, mientras que el 28.57% ayuda a medias y el 25% no ayuda en nada, se requiere la inclusión de todos los empleados.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>4/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADOS

#### 4. ¿Qué le parece los métodos aplicados para cobrar pensión?

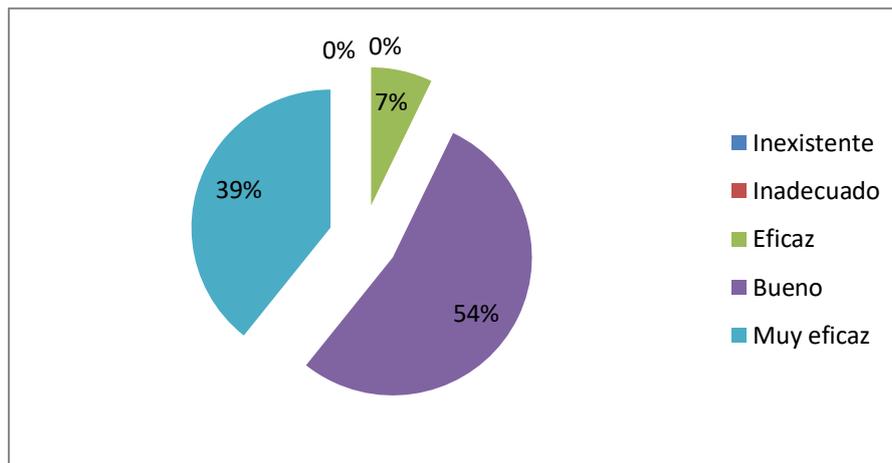
**Tabla N° 6 Métodos aplicados para cobrar**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Inexistente	0	0%
Inadecuado	0	0%
Eficaz	2	7.14%
Bueno	15	53.57%
Muy eficaz	11	39.29%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 5 Métodos aplicados para cobrar**



**Análisis.-** el 39.29% dice que son muy eficaz los métodos para cobrar, mientras que el 53.57% dice que es bueno y el 7.14 dice que es eficaz, concluimos en que hay que mejorar los métodos para cobrar pensiones.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>5/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADOS

**5. ¿Se reúnen periódicamente con los directivos para tratar temas de cobranza?**

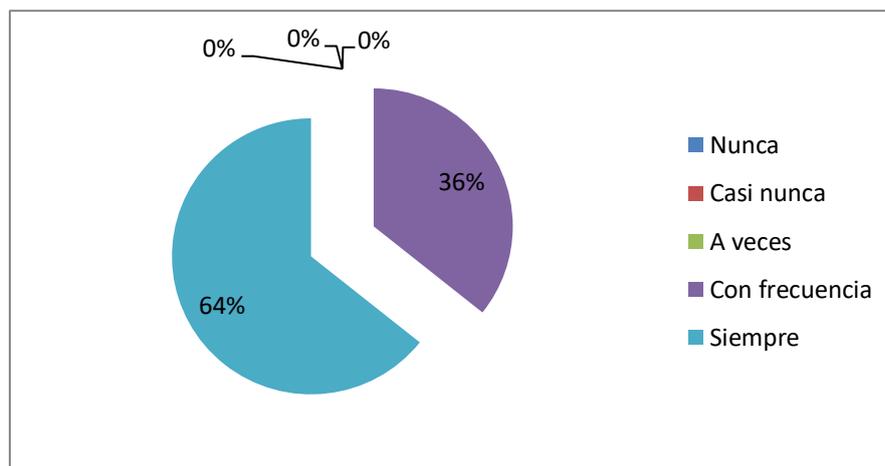
**Tabla N° 7 Reunión periódica**

ALTERNATIVAS	RESULTADO	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Con frecuencia	10	35.71%
Siempre	18	64.29%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 6 Reunión periódica**



**Análisis.-** El 64.29 de los empleados manifiesta que se reúnen siempre para tratar temas de cobranzas mientras que el 35.71% dice que se reúnen con frecuencia, consideramos que se siga manteniendo estas clases de reuniones con los empleados.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>6/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADO

#### 6. ¿ha planteado algún método para cobrar pensiones?

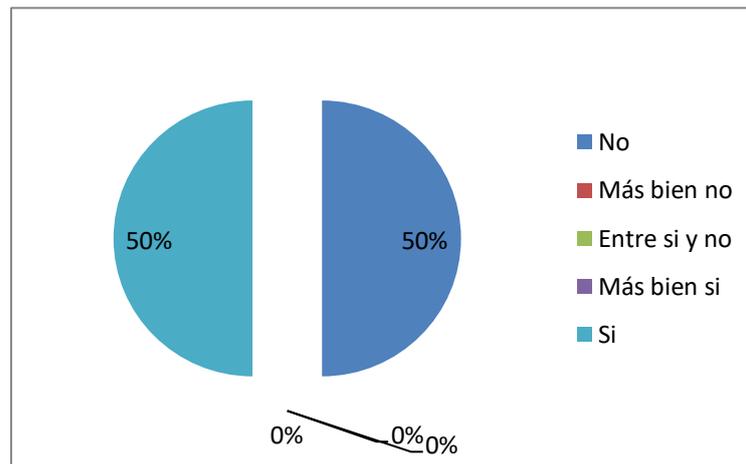
**Tabla N° 8 Planteamiento de métodos**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
No	14	50%
Más bien no	0	0%
Entre si y no	0	0%
Más bien si	0	0%
Si	14	50%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 7 Planteamiento de métodos**



**Análisis.-** el 50% de los empleados ha planteado un método para contrarrestar la falta de liquidez, mientras el otro 50% no lo ha hecho, sería bueno plantear que todos puedan aportar con una idea.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>7/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADO

#### 7. Califique la gestión del director de la Institución.

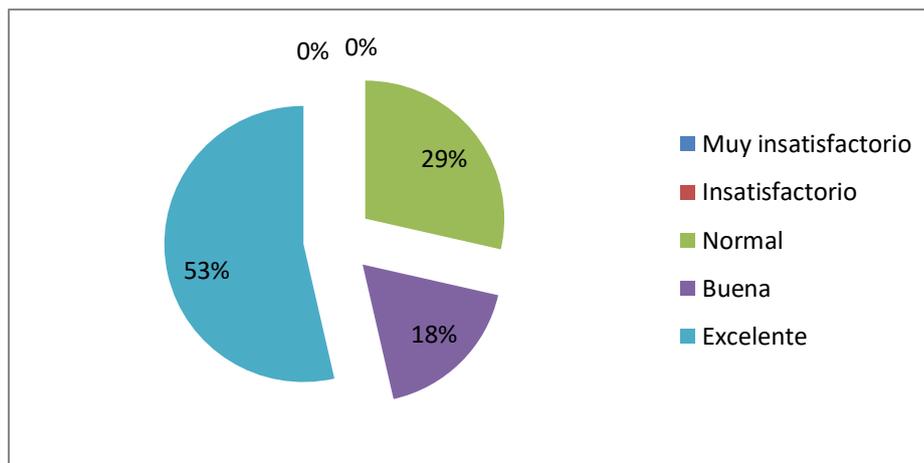
**Tabla N° 9 Gestión del director**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Muy insatisfactorio	0	0%
Insatisfactorio	0	0%
Normal	8	28.57%
Buena	5	17.86%
Excelente	15	53.57%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 8 Gestión del director**



**Análisis.-** la encuesta dice que el 53.57% de los empleados piensa que la gestión del director es excelente, mientras que el 17.86% dice que es buena y el 28.57% dice que es normal, recomendamos mejorar la gestión frente a los empleados. **ENT.- Entrevista**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>8/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

### ENCUESTAS A EMPLEADO

#### 8. ¿Considera que la falta de pago de los padres es por irresponsabilidad?

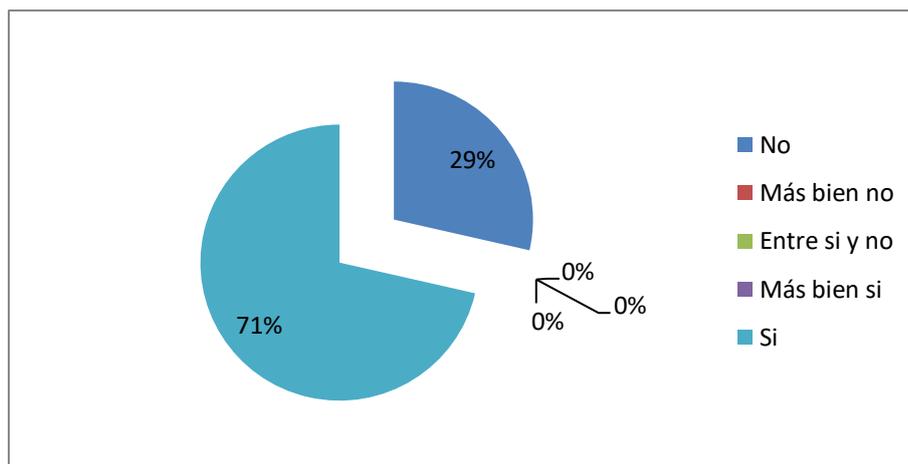
**Tabla N° 10 Padres irresponsables**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
No	8	28.57%
Más bien no	0	0%
Entre si y no	0	0%
Más bien si	0	0%
Si	20	71.43%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 9 Padres irresponsables**



**Análisis.-** El 71.43% piensa que es irresponsabilidad de los padres el que no estén al día en sus pagos de pensiones, mientras que el 28.57 piensa que es por otra causa.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>9/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

**ENCUESTAS A EMPLEADO**

**9. ¿Ha afectado el alto índice de cartera vencida en los pagos de sueldos mensuales?**

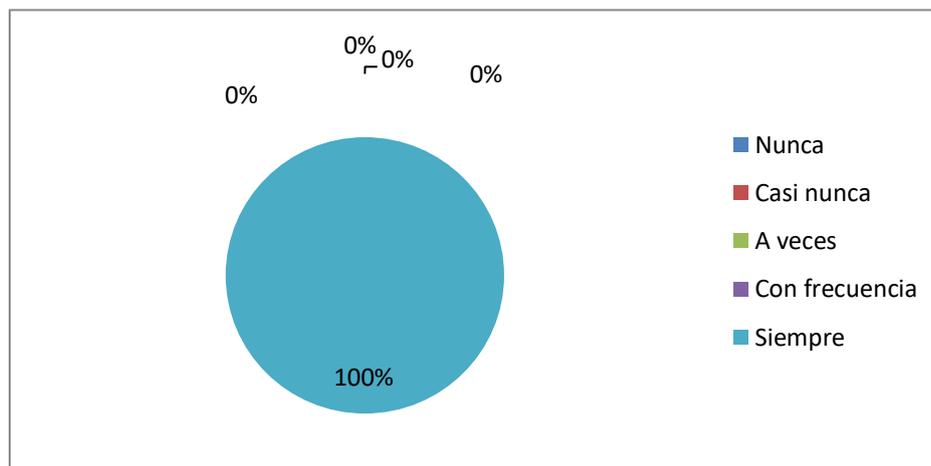
**Tabla N° 11 Pago de sueldos atrasados**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Co frecuencia	0	0%
Siempre	28	100%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 10 Pagos de sueldo atrasados**



**Análisis.-** El pago de sueldo llega siempre atrasado por motivo de la cartera vencida, por lo tanto todos los empleados coincidieron en que siempre les cancelan el sueldo atrasado.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>E.E.</b>  <b>10/10</b>
	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	<b>Fecha:</b> 17/08/2015	

**ENCUESTAS A EMPLEADO**

**10. ¿Deberían aplicarse métodos más drásticos para cobrar pensiones?**

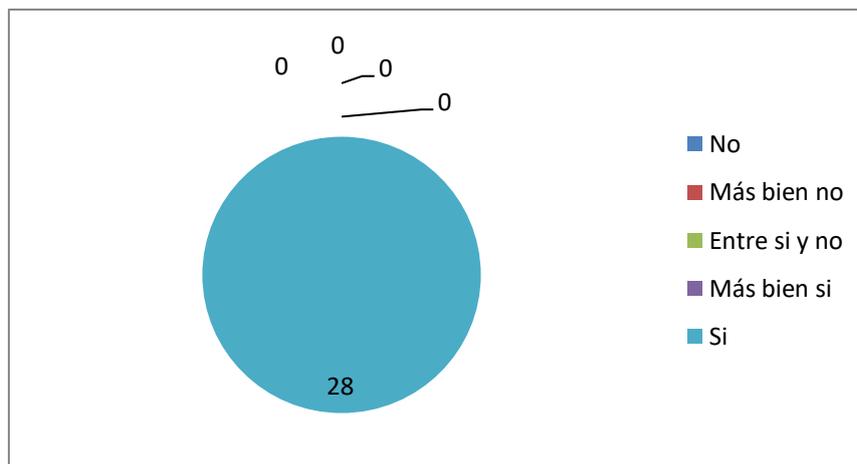
**Tabla N° 12 Aplicar métodos drásticos**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
No	0	0%
Más bien no	0	0%
Entre si y no	0	0%
Más bien si	0	0%
Si	28	100%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados

**Elaborado por:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

**GRÁFICO N° 11 Aplicar métodos drásticos**



**Análisis.-** El 100% de los empleados piensa que sería bueno cambiar de métodos para cobrar, y con métodos más drásticos bajar el índice de incobrabilidad.

**ENT.-** Entrevista



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>A.E.</b>
	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	<b>1/1</b>

### ANÁLISIS DE ENCUESTA A EMPLEADOS

En la encuesta que se pudo realizar a los 28 empleados de la Unidad Educativa Loma Linda se pudo determinar los siguientes puntos relevantes:

- Que el problema de cartera vencida es un constante desde hace varios años atrás, ya que el 75% de los empleados asegura la misma.
- La totalidad de los empleados debe estar inmersos en la tarea de recuperar la cartera vencida, según la encuesta solo un 46.43% de los empleados está comprometida con esta tarea.
- Los empleados no ven como muy acertados los métodos para cobrar pensiones ya que solo el 39.29% de ellos dicen que son muy eficaz.
- El compromiso de idear maneras o métodos para cobrar pensiones ha llevado que el 50% de los empleados contribuya ideando una manera para sobrellevar este asunto.
- El 71.43% de los empleados considera que el poco interés de pagar por parte de los padres de familia es por irresponsabilidad, ya que no priorizan la educación.
- La totalidad de los empleados afirma que por el alto índice de cartera vencida ha interferido en los pagos de sueldos mensuales, llegando con atraso de varios días su pago.
- Así mismo la totalidad de los empleados asegura que se debe implementar medidas más drásticas para cobrar pensiones.

∞.- **Analizado**

#### 4.7. Sumaria de objetivo 3

		<b>AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.</b> Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte Correo: <a href="mailto:javihaiman@hotmail.com">javihaiman@hotmail.com</a> Teléfono: 0988632038 Valencia-Los Ríos-Ecuador	
<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>S.O.3</b>  <b>1/1</b>
<b>SUMARIA OBJETIVO 3</b>			
<b>OBJETIVO.-</b> Medir el comportamiento de los costos en relación a la eficacia de los procesos en el departamento de colecturía.			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CONCLUSIONES</b>	
Medir los costos de procesos mediante indicadores.		Entre otras se determinó que el índice de cuentas por cobrar es de 2.84%, las ventas por empleados llegan a \$1419.90 por empleado siendo un buen indicador para la Institución, el costo de planilla es de \$22800 mensual comparado con los ingreso que llegan a \$42596.99, siendo una cifra aceptable.	
Indicador de productividad (comparado con otra entidad similar.		La empresa similar es la institución más cara del Cantón Santa Cruz por eso la gran diferencia de un año a otro se debe al aumento del costo en cuanto a pensiones, aunque el número de alumnos bajo, por eso su poca diferencia.	
Análisis y determinación de cartera vencida anual de los años 2013 y 2014.		Año 2013 el porcentaje de cartera vencida es de 3.99% representando un valor de \$15919.73, mientras que el 2014 es de 17.83% en valor monetario es \$60756.07.	
Determinación de los porcentajes de morosidad mensual de los años 2013 y 2014.		Año 2013, mes de octubre porcentaje de morosidad fue de 14.92%, mientras que en el 2014 fue el 30.11% en el mes de noviembre.	



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>I.G.</b>  <b>1/3</b>
	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	

### INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

#### VENTAS

N.-	INDICADOR	FÓRMULA
1	Ventas netas por hombre empleado	$\frac{\text{ventas netas}}{\text{numero total de empleados}}$
	\$ 1419.90	$\frac{42596.99}{30}$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el número de empleados que es de 30, la venta neta por hombre empleado es de \$1419.90

N.-	INDICADOR	FÓRMULA
2	Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{valor de las ventas}}{\text{promedio de saldo de cuentas por cobrar}}$
	2.84%	$\frac{42596.99}{15000.00}$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo la rotación de cuentas por cobrar es de 2.84% mensual.

#### FUERZA LABORAL

N.-	INDICADOR	FÓRMULA
3	Costo de la plantilla	personal estable + eventuales * promedio sueldo
	\$22880.00	$30 + 2 * 715.00$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo, el costo de la plantilla de empleados mensual es de \$ 22880.00.

**©.- Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>I.G.</b>  <b>2/3</b>
	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	

### INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

#### FUERZA LABORAL

N.-	INDICADOR	FÓRMULA
4	Rotación de empleados	$\frac{\text{Renuncias}}{\text{total de empleados}} \times 100$
	16.67%	$\frac{5}{30} \times 100$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo la rotación de empleados anual es de 16.67%, esto se debe a que no están de acuerdo con el sueldo que reciben, por lo que renuncian.

N.-	INDICADOR	FÓRMULA
5	Horas mensual de trabajo real por empleado	$\frac{\text{total de horas} - \text{horas hombre trabajadas}}{\text{promedio del número de empleados}}$
	155	$\frac{4800 - 160}{30}$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo las horas de trabajo real por empleado mensualmente son de 155 horas.

#### VISIÓN

N.-	INDICADOR	FÓRMULA
6	Empleados que conocen la Visión	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{total de empleados}} \times 100$
	83.33%	$\frac{25}{30} \times 100$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo el 83.33% de los empleados conocen la Visión de la Institución.

**©.- Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>I.G.</b>  <b>3/3</b>
	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	<b>Fecha:</b> 20/08/2015	

**INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

**MISIÓN**

INDICADOR	FÓRMULA
Empleados que conocen la Misión	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{total de empleados}} \times 100$
83.33%	$\frac{25}{30} \times 100$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo el 83.33% de los empleados conocen la misión de la Institución.

**SERVICIO AL CLIENTE**

INDICADOR	FÓRMULA
Personal capacitado.	$\frac{\text{personal capacitado en trato a clientes}}{\text{personal responsable de la atención a clientes}} \times 100$
16.67%	$\frac{5}{30} \times 100$

**ANÁLISIS.-** De acuerdo con el cálculo el personal capacitado para brindar una buena atención al cliente es de 16.67%.

**©.-** Cálculo correcto

**√.-** Verificado      **R.F. P/T** Roles de pago **R/P 2/2; Reporte mensual de ingresos R.M. 2/2.**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 22/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 22/08/2015	<b>I.P. 1/1</b>
--	--	--	-----------------

**INDICADORES DE GESTIÓN (PRODUCTIVIDAD)**

	RESULTADO ACTUAL	MISMO PERÍODO AÑO ANTERIOR	RESULTADO EMPRESA SIMILAR	COMENTARIO
<b>NÚMEROS DE ALUMNOS</b>	<b>289</b>	<b>308</b>	<b>400</b>	Problemas administrativos originó la pérdida de varios alumnos, y se fueron a otras instituciones.
<b>NUMERO DE PROFESORES</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	Esa es la cantidad promedio para la cantidad de alumnos.
<b>PROFESORES QUE DISERTAN</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	La mayor causal en la inconformidad con el sueldo.
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	Director, Colector y secretaria.
<b>PERSONAL OPERATIVO</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	Dos personas que trabajan como conserjes.
<b>INGRESO MENSUAL JULIO</b>	<b>\$41526.64</b>	<b>\$38456.25</b>	<b>55000.00</b>	La empresa similar es la institución más cara del Cantón Santa Cruz por eso la gran diferencia de un año a otro se debe al aumento del costo en cuanto a pensiones, aunque el número de alumnos bajo, por eso su poca diferencia.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javiahaiman@hotmail.com](mailto:javiahaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>A.D.P</b>  <b>1/4</b>
	<b>Fecha:</b> 24/08/2015	<b>Fecha:</b> 24/08/2015	

### ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL PORCENTAJE ANUAL 2013

El número de alumnos del año 2013 era de 330 alumnos la pensión tenía un valor de \$116.71 para inicial 1 y 2, \$ 122.85 para el nivel básico y \$148.05 para bachillerato.

**Tabla N.- 13 Deuda anual 2013**

NIVEL	NÚMERO DE ALUMNOS	COSTO DE PENSIÓN	\$
INICIAL	45	\$116.71	\$5251.91
BÁSICO	239	\$122.85	\$29361.15
BACHILLERATO	46	\$148.05	\$6810.30
<b>TOTAL</b>			\$41.423.36
<b>DESCUENTO POR SEGUNDO Y TERCER HERMANO Y BECAS OTORGADAS</b>			\$1550.00
<b>TOTAL NETO</b>			\$39873.36
<b>INGRESO ANUAL (10 MESES)</b>			\$398733.60

**Fuente:** Unidad Educativa Loma Linda

**Autor:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

La Unidad Educativa Loma Linda generaría una entrada mensual de \$41423.36 pero a esta cantidad se le resta los descuentos que otorga a l segundo y tercer hermano de un mismo padre de familia además de becas otorgadas (descuentos de pensiones hasta el 50%) que haciendo en cálculo respectivo da un valor de \$1550.00 es decir el ingreso mensual neto sería de \$39873.36 y el ingreso anual por los diez meses de pensiona sería de \$398733.60

**©.- Cálculo correcto**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>A.D.P</b>
	<b>Fecha:</b> 24/08/2015	<b>Fecha:</b> 24/08/2015	<b>2/4</b>

### ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL PORCENTAJE ANUAL 2013

Después de analizar el resumen se determinó que el valor por cartera vencida es de \$15919.73, por lo tanto procederemos a determinar el porcentaje de cartera vencida del año 2013, aplicando la siguiente formula:

$$P(\%) = (P/T) * 100$$

$$\left( \frac{15919.73}{398733.60} \right) * 100 = 3.99\%$$

Determinamos que el porcentaje de cartera vencida del año 2013 es de 3.99%

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>A.D.P</b>  <b>3/4</b>
	<b>Fecha:</b> 24/08/2015	<b>Fecha:</b> 24/08/2015	

### ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL PORCENTAJE ANUAL 2014

El número de alumnos del año 2014 era de 308 alumnos la pensión tenía un valor de \$135.14 para inicial 1 y 2, \$ 150.15 para el nivel básico y \$162.14 para bachillerato.

**Tabla N.- 14 Deuda anual 2014**

NIVEL	NÚMERO DE ALUMNOS	COSTO DE PENSIÓN	\$
INICIAL	25	\$135.14	\$3378.50
BÁSICO	237	\$150.15	\$35585.55
BACHILLERATO	46	\$162.14	\$7458.44
<b>TOTAL</b>			\$46422.49
<b>DESCUENTO POR SEGUNDO Y TERCER HERMANO Y BECAS OTORGADAS</b>			\$3825.50
<b>TOTAL NETO</b>			\$42596.99
<b>INGRESO ANUAL (10 MESES)</b>			\$425969.90

**Fuente:** Unidad Educativa Loma Linda

**Autor:** Javier Oswaldo Haimán Zamora

La Unidad Educativa Loma Linda generaría una entrada mensual de \$46422.49 pero a esta cantidad se le resta los descuentos que otorga al segundo y tercer hermano de un mismo padre de familia además de becas otorgadas (descuentos de pensiones hasta el 50%) que haciendo en calculo respectivo da un valor de \$3825.5 es decir el ingreso mensual neto sería de \$42596.99 y el ingreso anual por los diez meses de pensiona sería de \$425969.90

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 24/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 24/08/2015	<b>A.D.P</b>  <b>4/4</b>
--	--	--	--------------------------------

### ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL PORCENTAJE ANUAL 2014

Después de analizar el resumen se determinó que el valor por cartera vencida hasta 31 de diciembre del 2014 es de \$60756.07, por lo tanto procederemos a determinar el porcentaje de cartera vencida del año 2013, cabe destacar que como aún no termina el año escolar y faltarían dos meses para completar le restaremos a la cantidad total el valor de los dos meses es decir a 425969.90 le restamos \$85193.98 dando un total de \$340775.92 y aplicaremos la formula asignada:

$$P(\%) = (P/T) * 100$$

$$\left( \frac{60756.07}{340775.92} \right) * 100 = 17.83\%$$

Determinamos que el porcentaje de cartera vencida del año 2014 es de 17.83%

©.- Cálculo correcto



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.  <b>Fecha:</b> 26/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 26/08/2015	<b>P.M. 1/2</b>
--	---	--	-----------------

**DETERMINAR PORCENTAJE MENSUAL 2013**

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	ENERO	FEB.
<b>Ingreso presupuestado</b>	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36	39873.36
<b>Ingreso real</b>	35154.70	35154.70	35154.70	39337.53	36786.46	33294.50	35476.21	34256.48	38945.78	38456.15
<b>Cartera vencida \$</b>	4718.66	4718.66	4718.66	535.83	3086.90	5948.86	4397.15	5616.88	927.58	1417.21
<b>Cartera vencida %</b>	11.83	11.83	11.83	1.34	7.74	14.92	11.03	14.09	2.33	3.55

**COMENTARIO.-** luego de los cálculos se pudo verificar que el mes de mayor morosidad fue el mes de octubre con el 14.92%, mientras que el mes más bajo fue agosto con el 1.34%, también se pudo verificar que por cambio de colector al comienzo de año lectivo existió una congestión en los reportes de los primeros tres meses, por lo cual se procedió a dividir el reporte por los meses correspondientes para uso de nuestra investigación, los resultados obtenidos variarían en el transcurso del tiempo por motivo que los padres irán cancelando su deuda atrasada.

**Č.- Cálculo verificado**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

**Empresa:** Unidad Educativa Loma Linda  
**Representante legal:** Jorge Saul Cruz Jara  
**RUC:** 1790127613001  
**Dirección:** Av. Charles Darwin y 12 de febrero

**Examinado por:** J.O.H.Z.  
**Fecha:**  
 26/08/2015

**Supervisado por:**  
 A.M.P.L.  
**Fecha:**  
 26/08/2015

**P.M.2/2**

**DETERMINAR PORCENTAJE MENSUAL 2014**

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
<b>Ingreso presupuestado</b>	42596.91	42596.91	42596.91	42596.91	42596.91	42596.91	42596.91	42596.91
<b>Ingreso real</b>	40568.21	35687.58	38954.85	33271.51	33048.79	36680.14	29769.92	46173.66
<b>Cartera vencida \$</b>	2028.70	9859.26	8456.98	9325.40	9548.12	5916.77	12826.99	-3576.75
<b>Cartera vencida %</b>	4.76	23.14	19.85	21.89	22.41	13.89	30.11	+8.39

**COMENTARIO.-** luego de los cálculos se pudo verificar que el mes de mayor morosidad fue el mes de noviembre con el 30.11%, mientras que el mes más bajo fue agosto con el 4.76%, también destacamos que el mes de diciembre se ve reflejado que se pasó al ingreso presupuestado, esto se debe a que en este mes los padres deudores cancelaron deuda de meses pasados, los resultados obtenidos variaran en el transcurso del tiempo por motivo que los padres irán cancelando su deuda atrasada.

**Č.- Cálculo verificado**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 28/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 28/08/2015	<b>A.D.P</b>  <b>1/1</b>
--	--	--	--------------------------------

### INFORME DETALLADO DE CARTERA VENCIDA

Luego del análisis de la información proporcionada por la administración hemos logrado identificar los porcentajes de cartera vencida anual y mensual de los años 2013 y 2014, en el siguiente resumen detallamos los resultado:

- Que el porcentaje de cartera vencida del año 2013 a fecha de diciembre 2014 es de 3.99%, es decir un valor de \$15919.73
- Que el porcentaje de cartera vencida del año 2014 a fecha de diciembre 2014 es de 17.83%, es decir un valor de \$60756.07
- Que se determinó el porcentaje mensual de morosidad del año 2013 siendo el mes de octubre con el 14.92% el porcentaje más alto de morosidad mientras que el mes más bajo fue agosto con el 1.34%, también se pudo verificar que por cambio de colector al comienzo de año lectivo existió una congestión en los reportes de los primeros tres meses, por lo cual se procedió a dividir el reporte por los meses correspondientes para uso de nuestra investigación, los resultados obtenidos variaran en el transcurso del tiempo por motivo que los padres irán cancelando su deuda atrasada.
- Que se determine porcentaje mensual del año 2014 que el mes de mayor morosidad fue el mes de noviembre con el 30.11%, mientras que el mes más bajo fue mayo con el 4.76%, también destacamos que el mes de diciembre se ve reflejado que se pasó al ingreso presupuestado, esto se debe a que en este mes los padres deudores cancelaron deuda de meses pasados, los resultados obtenidos variaran en el transcurso del tiempo por motivo que los padres irán cancelando su deuda atrasada.

✓✓.- Revisado



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>R.P.</b>  <b>1/2</b>
	<b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>Fecha:</b> 29/08/2015	

### ROLES DE PAGO

<b>MANUTENCIÓN MENSUAL</b>				
<b>6221</b>	<b>Mision Ecuatoriana del Sur - Depto. Educacion</b>			Agosto/2014
RUC	1202338388			
<b>Codigo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>HOJA 1</b>	
108	Aguilar Altamirano Ruth Elena	Profesor		
<b>Dirección</b>	<b>Departamento</b>			
Pto. Ayora Barrio La Union -	121111-Unidad Educativa Adventista Loma			
Cod.	Descripción	Porcentaje	Ingresos	Descuentos
1000	Sueldo Básico Mensual		356,29	
1101	Bono Regional Galapagos		267,22	
1105	Bono Institucional Galápagos		120,00	
1500	Descuento - I.E.S.S.	9,45		33,67
1502	Impuesto A La Renta	322,62		0,00
1545	Donacion - Diezmo	10,00		74,35
Dep. Guayaquil/1021220174 Banco del Pacifico en 31/08/2014			<b>Total Haberes</b>	<b>Total Descuentos</b>
			743,51	108,02
Ingreso: 01/03/2008			<b>Saldo por Recibi</b> ⇨	<b>635,49</b>
Remuneración Base				
356,29				

<b>MANUTENCIÓN MENSUAL</b>				
<b>6221</b>	<b>Mision Ecuatoriana del Sur - Depto. Educacion</b>			Agosto/2014
RUC	1202338388			
<b>Codigo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>HOJA 1</b>	
246	Castro Esmeraldas Ingrid Elizabeth	Profesor		
<b>Dirección</b>	<b>Departamento</b>			
-	121111-Unidad Educativa Adventista Loma			
Cod.	Descripción	Porcentaje	Ingresos	Descuentos
1000	Sueldo Básico Mensual		348,16	
1101	Bono Regional Galapagos		261,12	
1105	Bono Institucional Galápagos		120,00	
1500	Descuento - I.E.S.S.	9,45		32,90
1502	Impuesto A La Renta	315,26		0,00
1545	Donacion - Diezmo	10,00		72,93
Dep. guayaquil/1016282299 Banco del Pacifico en 31/08/2014			<b>Total Haberes</b>	<b>Total Descuentos</b>
			729,28	105,83
Ingreso: 01/09/2004			<b>Saldo por Recibi</b> ⇨	<b>623,45</b>
Remuneración Base				
348,16				



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z.	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L.	<b>R.P.</b>  <b>2/2</b>
	<b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>Fecha:</b> 29/08/2015	

### ROLES DE PAGO

<b>MANUTENCIÓN MENSUAL</b>				
<b>6221</b>		<b>Mision Ecuatoriana del Sur - Depto. Educacion</b>		Agosto/2014
RUC		1202338388		
<b>Codigo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>HOJA 1</b>	
42	Moscoso Espinoza Elizabeth Silvia	Profesor		
<b>Dirección</b>		<b>Departamento</b>		
Barrio Miramar Km 4 Via canal Itabaca - Galápagos -		121111-Unidad Educativa Adventista Loma		
Cod.	Descripción	Porcentaje	Ingresos	Descuentos
1000	Sueldo Básico Mensual		356,29	
1101	Bono Regional Galapagos		267,22	
1105	Bono Institucional Galápagos		120,00	
1500	Descuento - I.E.S.S.	9,45		33,67
1502	Impuesto A La Renta	322,62		0,00
1545	Donacion - Diezmo	10,00		74,35
1552	Movimiento Mensual De Cta Corriente			158,29
<b>Dep. Guayaquil/1018065503 Banco del Pacifico en 31/08/2014</b>			<b>Total Haberes</b>	<b>Total Descuentos</b>
			743,51	266,31
<b>Ingreso: 01/05/2005</b>			<b>Saldo por Recibi</b> ⇨	<b>477,20</b>
<b>Remuneración Base</b>				
356,29				

22/09/2014

<b>MANUTENCIÓN MENSUAL</b>				
<b>6221</b>		<b>Mision Ecuatoriana del Sur - Depto. Educacion</b>		Agosto/2014
RUC		1202338388		
<b>Codigo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>HOJA 1</b>	
333	Guambo Orellana Washington German	Profesor		
<b>Dirección</b>		<b>Departamento</b>		
-		121111-Unidad Educativa Adventista Loma		
Cod.	Descripción	Porcentaje	Ingresos	Descuentos
1000	Sueldo Básico Mensual		350,00	
1101	Bono Regional Galapagos		262,50	
1105	Bono Institucional Galápagos		110,00	
1500	Descuento - I.E.S.S.	9,45		33,08
1502	Impuesto A La Renta	316,92		0,00
1545	Donacion - Diezmo	10,00		72,25
1552	Movimiento Mensual De Cta Corriente			33,60
<b>Pago con Cheque en 31/08/2014</b>			<b>Total Haberes</b>	<b>Total Descuentos</b>
			722,50	138,93
<b>Ingreso: 04/06/2014</b>			<b>Saldo por Recibi</b> ⇨	<b>583,57</b>
<b>Remuneración Base</b>				
350,00				



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>R.I. 1/2</b>
--	--	--	-----------------

REPORTE MENSUAL DE INGRESOS

	<b>ESCUELA ADVENTISTA LOMA LINDA</b> <b>INFORME GENERAL INGRESOS</b> <b>25/04/2014</b>								
INGRESOS GENERALES JUNIO									
PENSIONES SEPTIEMBRE	FACTURAS DE PENSIONES DICIEMBRE, ENERO Y FEBRERO	RECIBOS/MESES ANT. 2014	PAGOS 2013	PAGOS 2011	SERVICIO EDUCACIONAL ES	ALQUILER DE BAR	RETIRO ACTAS DE GRADO	TOTAL	
MATR.	PENS.	PENSIONES	PENSIONES						
0,00	24568,98	9456,32	2027,14	2084,40	0,00	4920,00	0,00	0,00	43056,84
34025,30			4111,54						
RESPALDO INGRESOS JUNIO									
DEPOSITOS / TRANSFERENCIAS		COBRO DE PERSONAL		BANCO		DEVOLUCION MATR-PENSION	DIA D	TOTAL	
42944,84		112,00		0,00		0,00	0,00	43056,84	
<i>Diferencia</i>		0,00		<i>Informe Ctas. Por Cobrar</i>			25456,54		
<i>Responsable:</i>					<i>Revisado por:</i>				
MARCO ARTEAGA FINANCIERO.					LIC. MARIA BAQUE DIRECTOR.				



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Empresa:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Representante legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dirección:</b> Av. Charles Darwin y 12 de febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 29/08/2015	<b>R.I. 2/2</b>
--	--	--	-----------------

**REPORTE MENSUAL DE INGRESOS**

	<b>ESCUELA ADVENTISTA LOMA LINDA</b> <b>INFORME GENERAL INGRESOS</b> <b>25/10/2014</b>	
---	--	---

**INGRESOS GENERALES OCTUBRE**

PENSIONES SEPTIEMBRE		FACTURAS DE PENSIONES MESES ANTERIORES	RECIBOS/MESES ANT. 2014	PAGOS 2013	PAGOS 2011	SERVICIO EDUCACIONAL ES	ALQUILER DE BAR	RETIRO ACTAS DE GRADO	TOTAL
MATR.	PENS.	PENSIONES	PENSIONES						
0,00	21450,26	10586,26	1748,23	1456,58	0,00	0,00	0,00	0,00	35241,33
32036,52			3204,81						

**RESPALDO INGRESOS OCTUBRE**

DEPOSITOS / TRANSFERENCIAS	COBRO DE PERSONAL	BANCO	DEVOLUCION MATR-PENSION	DIA D	TOTAL
34653,33	588,00	0,00	0,00	0,00	35241,33
<i>Diferencia</i>	0,00	<i>Informe Ctas. Por Cobrar</i>		26451,21	

<b>Responsable:</b>	<b>Revisado por:</b>
<b>MARCO ARTEAGA</b> FINANCIERO.	<b>LIC. MARIA BAQUE</b> DIRECTOR.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>
			<b>1/8</b>

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

Guayaquil, 30 de septiembre del 2015

Ing. Salomón Magno Espinel Monge

**Tesorero asistente de la MES**

Presente.-

De conformidad con lo pactado el 03 de julio del 2015, el día de hoy hemos finalizado con la auditoría operativa al departamento de colecturía, del 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014, que se desarrolló conforme a las normas de auditoría generalmente aceptadas y método de control interno COSO, para lo cual fue necesario elaborar un plan general de auditoría y un programa específico por cada objetivo específico planteado, logrando como consecuencia los resultados esperados.

La estructura del informe de auditoría operativa es el siguiente:

#### **INTRODUCCIÓN.-**

El presente trabajo de investigación se realizó en la unidad Educativa Loma Linda, perteneciente a la Red de Educación Mundial de la Corporación de los Adventistas del Séptimo Día, específicamente en el departamento de colecturía.

#### **OBJETIVOS DE AUDITORIA.-**

- Analizar la aplicación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural - LOEI en el cobro de pensiones en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda.
- Evaluar el nivel de confianza y riesgo de los procedimientos de control interno



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>
			<b>2/8</b>

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

que se aplican en el departamento de Colecturía.

- Medir el comportamiento de los costos en relación a la eficacia de los procesos en el departamento de colecturía.
- Emitir un informe de auditoría operativa para la administración que contendrá Hallazgos, conclusiones y recomendaciones para una apropiada toma de decisiones.

#### **METODOLOGÍA**

Para el proceso de la auditoría operativa se utilizó la técnica de control interno COSO II, el cual permitió evaluar los vitales componentes de control del departamento de colecturía, además de la observación, entrevistas a directivos y personal, procedimientos analíticos, inspección y revisión de documentos.

#### **ALCANCE DEL TRABAJO**

La auditoría operativa al departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda, abarcó desde el período que empieza desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. Con un tiempo aproximado de duración de 64 días.

#### **HALLAZGO 1.- Cumplimiento adecuado de la LOEI**

Se pudo constatar mediante cuestionario y posteriormente verificación de información que se cumple adecuadamente con este parámetro a excepción de unos errores involuntario que se han cometido que no han incidido en nada en la administración y el cumplimiento.



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>
			<b>3/8</b>

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

#### RECOMENDACIÓN

Mantener la misma responsabilidad para seguir con el cumplimiento fiel de la LOEI.

#### **HALLAZGO 2.-Inexistencia de reglamentos para cobros**

No existe un reglamento para las políticas de cobro, existe nada más ciertos métodos para cobrar pensiones, establecidos pero no reglamentados formalmente. El nivel de confianza de este componente es del 83.33% mientras que el nivel de confianza es del 16.67%. Como lo dice la norma **200-08 Adhesión a las políticas institucionales.- Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo. En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, las servidoras y servidores observarán las políticas generales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad y directivos de la entidad. (Normas de control interno, 2014)** El más alto nivel jerárquico no se ha preocupado por establecer políticas específicas y concretas por medio de un reglamento.

#### RECOMENDACIÓN

Establecer un reglamento de políticas de cobros lo antes posible.

#### **HALLAZGO 3.- No se aplican mecanismos de control para disminuir riesgos**

No existen mecanismos de control para disminuir los riesgos que se podrían presentar tales como fraude, porcentaje de cartera vencida muy elevada, etc. El nivel de confianza de este componente es del 83.33% mientras que el nivel de riesgo es del 16.67%. Tal como lo declara la normativa **300 Evaluación del riesgo.- La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. (Normas de**



AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>  <b>4/8</b>
--	--	--	---------------------------------

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

control interno, 2014).

#### RECOMENDACIÓN

Formalizar mecanismos para identificar los riesgos que se podrían presentar en el futuro.

#### HALLAZGO 4.- No se utiliza la herramienta de cobros por la vía judicial

No se han tomado las medidas necesarias para contrarrestar el alto índice de cartera vencida, la junta protectora de derechos ayuda a mitigar este asunto mediante notificaciones de declaración de alumnos no aptos para Instituciones particulares y designarlos a entidades fiscales. Como lo dice la norma **300-01 Identificación de riesgos Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. (Normas de Control Interno, 2014)** Las múltiples tareas del colector no le permiten hacer esta clase de trámites, además la administración no le da el apoyo necesario.

#### RECOMENDACIÓN

Tramitar e informarse de la clase de ayuda que brinda esta institución y realizar la gestión correspondiente.

#### HALLAZGO 5.- No se realizan auditorías externas

No se realizan auditorías externas periódicamente. **404-11 Control y seguimiento.- El organismo responsable de administrar, establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados. (Normas de control interno, 2014).**



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>
			<b>5/8</b>

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

Solo se limitan a las auditorías internas que se realizan una vez cada año, mientras que las auditorías externas no la realizan.

#### RECOMENDACIÓN

Contratar los servicios de una firma de auditoría para que realice la respectiva auditoría, por lo menos una vez al año.

#### HALLAZGO 6.- Indicadores de procesos de costos

- **Ventas netas por hombre empleado**

Se determinó que las ventas netas por hombre empleado son de \$1419.90, el cual se estipula es un buen índice comparado con los ingresos y el número de empleados.

- **Rotación de cuentas por cobrar**

El índice de cuentas por cobrar es de 2.84% mensual, lo cual es un índice que no le conviene a la institución porque según pasan los meses ese porcentaje va en aumento.

- **Costo de planilla**

El costo de planilla es de \$22.800.00, un valor aceptable comparado con los ingresos que se perciben durante el mes.

- **Rotación de empleados**

La rotación de empleados representa 16.67% anual, siendo un porcentaje alto constituyendo gastos a la institución tal como finiquitos de contratos, pasaje aéreo, etc.



AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>  <b>6/8</b>
--	--	--	---------------------------------

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

- **Horas de trabajo real por empleados**

Luego de los cálculos se concluyó que la hora de trabajo real por empleados es de 155 de las 160 horas que se deben trabajar, la cual nos muestra que se encuentra en un nivel aceptable de trabajo real.

- **Personal capacitado en atención al cliente**

Se determinó que el 16.67% de la planilla de empleados está capacitado para dar atención al cliente, la cual indica que un 83.33% no está capacitado para atender al cliente siendo perjudicial para los fines de la institución.

#### **HALLAZGO 7.- Porcentaje de cartera vencida**

Luego del análisis de la información proporcionada por la administración hemos logrado identificar los porcentajes de cartera vencida anual y mensual de los años 2013 y 2014, en el siguiente resumen detallamos los resultado:

- Que el porcentaje de cartera vencida del año 2013 a fecha de diciembre 2014 es de 3.99%, es decir un valor de \$15919.73
- Que el porcentaje de cartera vencida del año 2014 a fecha de diciembre 2014 es de 17.83%, es decir un valor de \$60756.07
- Que se determinó el porcentaje mensual de morosidad del año 2013 siendo el mes de diciembre con el 14.09% el porcentaje más alto de morosidad mientras que el mes más bajo fue agosto con el 1.34%, también se pudo verificar que por



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
 Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
 Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
 Teléfono: 0988632038  
 Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>
			<b>7/8</b>

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

cambio de colector al comienzo de año lectivo existió una congestión en los reportes de los primeros tres meses, por lo cual se procedió a dividir el reporte por los meses correspondientes para uso de nuestra investigación, los resultados obtenidos variaran en el transcurso del tiempo por motivo que los padres irán cancelando su deuda atrasada.

- Que se determinó porcentaje mensual del año 2014 que el mes de mayor morosidad fue el mes de noviembre con el 30.11%, mientras que el mes más bajo fue agosto con el 4.76%, también destacamos que el mes de diciembre se ve reflejado que se pasó al ingreso presupuestado, esto se debe a que en este mes los padres deudores cancelaron deuda de meses pasados, los resultados obtenidos variaran en el transcurso del tiempo por motivo que los padres irán cancelando su deuda atrasada.

**RECOMENDACIÓN.-** Una vez identificado los valores y porcentajes que se adeudan a la institución, se debe trabajar intensamente en conjunto con profesores y directivos para recuperar esa cartera vencida que afecta a la institución, utilizando mecanismos apropiados que permitan realizar esta gestión con eficiencia.

#### **Párrafo de Opinión**

En nuestra opinión la Auditoría Operativa en base al departamento de colecturía y su incidencia en la Unidad Educativa Loma Linda, se enuncian en este informe explícitamente los aspectos más relevantes que se descubrieron durante nuestro trabajo, los resultados de las actividades significativas que muestran cómo se está llevando los procesos y si demuestran la eficiencia y eficacia requerida, este informe contiene la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada. De



**AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.**  
Dirección: Av. 2 de agosto y nuevo Horizonte  
Correo: [javihaiman@hotmail.com](mailto:javihaiman@hotmail.com)  
Teléfono: 0988632038  
Valencia-Los Ríos-Ecuador

<b>Emp.:</b> Unidad Educativa Loma Linda <b>Rep. Legal:</b> Jorge Saul Cruz Jara <b>RUC:</b> 1790127613001 <b>Dir.:</b> Av. Charles Darwin y 12 febrero	<b>Examinado por:</b> J.O.H.Z. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Supervisado por:</b> A.M.P.L. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>I.A.O.</b>  <b>8/8</b>
--	--	--	---------------------------------

### INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

conformidad con principios y normas vigentes.

Atentamente

Javier Oswaldo Haimán Zamora  
**AUDITOR**

## 4.8. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en concordancia con los hallazgos detectados se tiene lo siguiente:

La Unidad Educativa Loma Linda cumple a cabalidad con la máxima ley que los regula, como es la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), siendo un buen precedente para mantener la buena reputación ante la comunidad educativa y ante los entes reguladores.

Constan métodos para cobrar pensiones los cuales son llamadas telefónicas a deudores, envío de notas escritas detallando la cantidad exacta de la deuda y hablar personalmente con las personas que adeudan al momento que van a dejar o retirar a sus hijos, se detectó que aplicados como se debería, el incumplimiento sistemático de los mismos ha generado que el porcentaje de incobrabilidad sea elevado, se debe de evaluar el porqué de la no aplicación correcta de estos métodos ya que (Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010) dice que se deben definir los procedimientos de cobro, formato, control de cobradores y otros que requiera la operación, llevarlos a la práctica de acuerdo a lo previsto y efectuar cambios que los actualicen y mejoren además de proponer y asignar los recursos humanos y materiales que constituyen la operación y ejecutarlos en forma eficiente.

Evaluated el control interno del departamento de colecturía se descubrió que el nivel de confianza es del 85,87% es decir un nivel de confianza alto, mientras que el riesgo de control representa un 14,13% es decir un nivel de riesgo bajo, sin embargo el departamento de colecturía tiene pequeños detalles que hay que corregir, según lo detallado en el informe de control interno que permita mejorar la eficiencia productiva de este departamento, existen ciertas falencias en el manejo del control interno que deben ser atendidas lo antes posible por la gerencia para evitar los desajustes que se han venido dando como lo dice (Santillana G. Juan 2013), El control interno está compuesto por políticas prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos, por lo cual un correcto control interno ayudará a identificar los

posibles riesgos actuales o futuros y tomar decisiones adecuadas para llegar a los objetivos planteados.

Además se pudo determinar el saldo de deudas de los últimos dos años y en si la cantidad que aún se debe a la Institución por los servicios educativos, se debe de hacer un esfuerzo para recuperar esos valores como lo dice (Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos, 2010) se deben utilizar los medios que se crean convenientes tomando en cuenta las condiciones particulares de cada cliente como por ejemplo: estados de cuenta, cartas recordatorio, cartas de insistencia, llamadas telefónicas, e – mails, visitas a los hogares, entrevistas personales con deudores, agencias de cobranza y abogados contratados previamente para esta labor y dejar constancia de los resultados del trabajo efectuado, el porcentaje anual de morosidad de los años 2013 y 2014, resultaron ser 3.99% y 17.83% respectivamente.(González F. Francisco, 2010) nos dice que “Las cuentas a cobrar generalmente representan unas de las partidas del activo más importantes en la empresa. Las cuentas a cobrar de clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas del activo, únicamente la de caja y bancos ofrece mayor liquidez. Por lo tanto no es de extrañar que los auditores independientes deban dedicar una parte considerable de su trabajo a estudiar esas cuentas.

Calculando algunos indicadores de gestión de los procesos que se dan dentro de la institución se pudo determinar que la rotación de cuentas por cobrar mensual es de 2.84%, porcentaje significativo que hay que reducir, así mismo se determinó que el costo de la plantilla es de \$22800.00, estando este resultado dentro del rango aceptable que la institución puede pagar. Además la rotación de empleados anual es de 16.67%, porcentaje que hay que reducir porque esa rotación anual genera gasto significativo para el establecimiento.

Una vez obtenido los resultados de la investigación se llegó conclusión de que la formulación del problema de esta investigación cumplió lo planteado y la Auditoría Operativa permitió un estudio detallado sobre sus procesos internos en el departamento de colecturía de la Unidad Educativa Loma Linda en el periodo 2014-2015.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 8.1. Conclusiones

- Analizada la aplicación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), se concluyó que se cumple a cabalidad con este requerimiento luego de las debidas comprobaciones.
- Evaluado el control interno se determinó que el nivel de confianza es de 85,87%, siendo un porcentaje alto, mientras que el nivel de riesgo quedo en 14,13%, representado un porcentaje bajo, además el riesgo inherente fue de 20.00% y el riesgo de auditoría de 2.82%.
- Medido mediante indicadores el comportamiento de los costos en relación a la eficacia se comprobó que hay que mejorar en ciertos aspectos para amenorar los costes, especialmente en la rotación de empleados.
- Emitido el informe de auditoría operativa donde se muestran los hallazgos y recomendaciones, luego del desarrollo de la misma en la Unidad Educativa Loma Linda.

## **8.2. Recomendaciones**

- Revisar habitualmente las actualizaciones de la LOEI, para continuar con el cumplimiento que se ha llevado hasta ahora y seguir manteniendo ese prestigio ante las comunidad educativa y entes reguladores.
- Evaluar periódicamente el área del departamento de colecturía que permita un mejor control de todas las actividades que se desarrollan dentro del mismo, y así evitar cualquier clase de inconvenientes.
- Mejorar la asignación de los recursos para lograr eficiencia, eficacia en los gastos que se tengan que realizar en la institución, especialmente motivando para que los empleados no deserten a mitad de año escolar.
- Aplicar Auditorias frecuentemente en la Unidad Educativa Loma Linda con el objetivo de evitar falencias en cada uno de las actividades que se desarrollan dentro de este departamento.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1. Bibliografía

Abolacio Manuel. (2013). Planificacion de la auditoría. IC EDITORIAL .

Alvin A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley. (2010). Auditoría. Un enfoque integral.  
Mexico: PEARSON EDUCACION.

Blanco L. Yanel. (2012). Auditoría integral: normas y procedimientos 2 Ed. Bogota: Ecoe Ediciones 2012.

Corporación de Estudios y Publicaciones. (2012). NORMAS ECUATORIANAS DE AUDITORIA - NEA. Quito: Corporacion de Estudios y Publicaciones.

Gonzáles F. Francisco. (2010). Auditoría del mantenimiento e indicadores de gestión. 2 ed. España: ARTEGRAF. S.A.

Hamdy A. Taha. (2012). Investigación de operaciones . México: Pearson educación de México S.A. de C.V. .

Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2011). Ley Orgánica de Educación Intercultural -LOEI. Quito: Segundo suplemento del registro oficial #417.

Madonado E. Milton K. (2011). Auditoria de Gestión 4 Ed. Ecuador: Producciones Digitales Abya-Yala.

McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. (2010). PRINCIPIOS DE AUDITORIA. Mexico: Progreso S.A de C.V.

Mejia S. Eutimio; Montilla G. Omar; Montes S. Carlos. (2010). Auditoría Operativa. Cali: Universidad Libre de Cali.

Mendívil E. Victor. (2010). Práctica elemental de auditoría 5 Ed. Mexico: Editores S.A. de C.V.

Morales S. Hugo. (2012). Introducción a la auditoría. México: Red Tercer Milenio S.C.

Normas de Control Interno. (2014). Normas de Control Interno. Quito: Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo.

Pallerola C. Joan; Monfort A. Enric. (2013). Auditoría enfoque teórico - práctico. Bogotá: Ediciones de la U,2013.

Peña G. Alberto. (2011). Auditoría un enfoque práctico. España: Editorial Paraninfo.

Santillana G. Juan. (2013). Auditoría interna 3 Ed. México: Pearson Educación .

Stephen P. Robbins; Coulter Mary. (2010). Administración 8 Ed. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Vizcarra M. Jaime. (2013). Manual de normas internacionales de auditoría y control de calidad. Perú: Instituto Pacifico S.A.C.

## **6.1. Linkografía**

<http://www.cade.edu.ec/index.php?menu=mision>

<http://atenea.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>

**CAPÍTULO VII**  
**ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA LOMA LINDA**

#### **1. El problema de cartera vencida ha sido:**

Nunca

Casi nunca

A veces

Con frecuencia

Siempre

#### **2. Califique la gestión del financiero de la Institución.**

Muy insatisfactorio

Insatisfactorio

Normal

Buena

Excelente

#### **3. ¿Está involucrado en la tarea de recuperar cartera vencida?**

No

Más bien no

Entre si y no

Más bien si

Si

#### **4. ¿Qué le parece los métodos aplicados para cobrar pensión?**

Inexistente

Inadecuado

Eficaz

Bueno

Muy eficaz

**5. ¿Se reúnen periódicamente con los directivos para tratar temas de cobranza?**

Nunca

Casi nunca

A veces

Con frecuencia

Siempre

**6. ¿ha planteado algún método para cobrar pensiones?**

No

Más bien no

Entre si y no

Más bien si

Si

**7. Califique la gestión del director de la Institución.**

Muy insatisfactorio

Insatisfactorio

Normal

Buena

Excelente

**8. ¿Considera que la falta de pago de los padres es por irresponsabilidad?**

No

Más bien no

Entre si y no

Más bien si

Si

**9. ¿Ha afectado el alto índice de cartera vencida en los pagos de sueldos mensuales?**

Nunca

Casi nunca

A veces

Con frecuencia

Siempre

**10. ¿Deberían aplicarse métodos más drásticos para cobrar pensiones?**

No

Más bien no

Entre si y no

Más bien si

Si

Anexo 2.- RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 1790127613001  
**RAZON SOCIAL:** CORPORACION DE LA ASOCIACION DE LOS ADVENTISTAS DEL SEPTIMO DIA DEL ECUADOR  
**NOMBRE COMERCIAL:** CORPORACION DE LA ASOCIACION  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**REPRESENTANTE LEGAL:** LOZANO VERGARA LEONEL EDUARDO  
**CONTADOR:** NUNEZ SANCHEZ EDDY FRANKLIN

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 21/06/1958      **FEC. CONSTITUCION:** 21/06/1958  
**FEC. INSCRIPCION:** 31/10/1981      **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 14/05/2013

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES REALIZADAS POR ORGANIZACIONES RELIGIOSAS

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: COTOCOLLAO Barrio: PONCIANO ALTO Calle: MARIANO PAREDES  
Número: N72-49 Intersección: RODRIGO DE VILLALOBOS Referencia ubicación: A CINCO CUADRAS DEL ESTADIO DE LA LIGA Apartado Postal: 17-21-1908 Telefono Trabajo: 022801739 Telefono Trabajo: 022804670 Email: contacto.ue@adventistas.ec Telefono Trabajo: 022807489 Telefono Trabajo: 022471146 Celular: 0999102383

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 048      **ABIERTOS:** 28  
**JURISDICCION:** \ REGIONAL NORTE\ PICHINCHA      **CERRADOS:** 20



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: DJDA040612      Lugar de emisión: QUITO/AV. GALO PLAZA      Fecha y hora: 14/05/2013 15:22:49



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

**NUMERO RUC:** 1790127613001  
**RAZON SOCIAL:** CORPORACION DE LA ASOCIACION DE LOS ADVENTISTAS DEL SEPTIMO DIA DEL ECUADOR

**No. ESTABLECIMIENTO:** 021 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 18/02/2000

**NOMBRE COMERCIAL:** ESCUELA ADVENTISTA MIGUEL DE CERVANTES **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA A NIVEL PRIMARIO.

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: NUEVE DE OCTUBRE Ciudadela: COOPERATIVA LOS VERGELES Calle: LOS VERGELES Número: S/N Intersección: MANZANA 38, SOLAR 1 Y 2 Referencia: A DOS CUADRAS DEL TERMINAL TERRESTRE PASCUAL Oficina: SOLAR 1-2 Telefono Trabajo: 042451205 Celular: 0999613317

**No. ESTABLECIMIENTO:** 022 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 18/02/2000

**NOMBRE COMERCIAL:** UNIDAD EDUCATIVA LOMA LINDA **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA A NIVEL PRIMARIO

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GALAPAGOS Cantón: SANTA CRUZ Parroquia: PUERTO AYORA Calle: CHARLES DARWIN Número: N17-81 Intersección: PUERTO AYORA Referencia: JUNTO A TAME Telefono Trabajo: 052526441 Email: ue@punto.net.ec Celular: 0993870905 Celular: 0989171760 Telefono Domicilio: 052526638

**No. ESTABLECIMIENTO:** 023 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 18/02/2000

**NOMBRE COMERCIAL:** UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA DEL PACIFICO **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ENSEÑANZA A NIVEL PRESCOLAR, PRIMARIO Y SECUNDARIO

### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: CHONGON Calle: KM 22 1/2 VIA LA COSTA Número: S/N Referencia: JUNTO A LA ESTACION TERRENA DE PACIFICTEL Carretero: VIA SALINAS Kilómetro: 22 1/2 Camino: MARGEN IZQUIERDO Telefono Trabajo: 042738053 Email: colegio.pacifico@educacionadventista.ec Celular: 0993870905 Telefono Trabajo: 042738546



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

**Usuario:** DJDA040612 **Lugar de emisión:** QUITO/AV. GALO PLAZA **Fecha y hora:** 14/05/2013 15:22:49

### Anexo 3

<b>REFERENCIAS DE PAPELES DE TRABAJO</b>	
C.A.	Carta de aceptación
C.C.	Carta de compromiso
P.A.	Planificación de auditoría
P.A.O.	Programa de auditoría operativa
S.O.1	Sumaria de objetivo 1
C.L.	Cumplimiento de la LOEI
M.C.P.	Métodos de cobro de pensiones
F.M.C.	Flujogramas de métodos de cobro
R.C.	Resolución de costos
C.A.	Cobros adecuados
V.L.U.	Ventas de libros y uniformes
CH.P.	Cheques protestados
S.O.2	Sumaria objetivo 2
E.C.I.	Evaluación de control interno
E.R.	Evaluación de riesgos
R.I.	Riesgo inherente
R.A.	Riesgo de auditoría
H.E.	Hallazgos encontrados
E.E.	Encuestas a empleados
A.E.	Análisis de encuesta
S.O.3	Sumaria de objetivo 3
I.G.	Indicadores de gestión
I.P.	Indicadores de productividad
A.D.P.	Análisis y determinación de porcentaje de deuda
P.M.	Porcentaje mensual
I.C.V.	Informe de cartera vencida
R.P.	Roles de pago
R.M.	Reporte mensual de ingresos
I.A.O.	Informe de auditoría operativa

## Anexo 4

### OFICINA DE COLECTURIA



### PARTE EXTERNA DE LA UNIDAD EDUCATIVA LOMA LINDA



# VENTANILLA COLECTURIA

