



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA.**

**TÍTULO:
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE INFORMATIVO DE CONTROL
FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO PARA LA URBANIZACION PRIVADA
“CUMBRES SECTOR ALTO”**

**AUTORAS:
MARTÍNEZ CHACHA ERIKA VANESSA
OJEDIZ SUÁREZ ILIANA STEFANÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

**TUTOR:
ING. VERA PINTO RODDY SALUSTIO, MBA.**

GUAYAQUIL, ECUADOR

2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA.**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Erika Vanessa Martínez Chacha e Iliana Stefanía Ojediz Suárez, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

TUTOR

Ing. Vera Pinto Roddy Salustio, MBA.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Ávila Toledo Arturo Absalón, MSc.

Guayaquil, octubre del 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA.**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Erika Vanessa Martínez Chacha e

Iliana Stefanía Ojediz Suárez

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: **Implementación de un sistema contable informativo de control financiero y administrativo para la Urbanización Privada: Cumbres Sector Alto**, previa a la obtención del Título de: **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, octubre del 2014

AUTORAS

Erika Vanessa Martínez Chacha

Iliana Stefanía Ojediz Suárez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA.**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Erika Vanessa Martínez Chacha e Iliana Stefanía Ojediz Suárez

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Implementación de un sistema contable informativo de control financiero y administrativo para la Urbanización Privada: La Cumbre Sector Alto**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, octubre del 2014

AUTORAS

Erika Vanessa Martínez Chacha

Iliana Stefanía Ojediz Suárez

AGRADECIMIENTO

Al culminar una etapa de nuestras vidas es inevitable que no concentremos nuestras sinceras gratitudes a quienes han aportado con este propósito;

A Dios quien nos ha permitido construir nuestro futuro bajo sus bases, en esta prestigiosa institución Católica.

Nuestros hermanos por ser quienes han compartido nuestros triunfos y fracasos.

Sin dejar a un lado a nuestro distinguido Tutor MBA. Roddy Vera por sus directrices siendo estas indispensables para la realización de este Proyecto, orientándonos, corrigiéndonos en este caminar.

Un agradecimiento singular por facilitarnos los medios para llevar a cabo las actividades y tomar como ejemplo su urbanización a la Dra. Leticia Páez.

Sin dejar a un lado a destacado Director de Carrera Arturo Ávila y a todos nuestros docentes y compañeros quienes enriquecieron nuestros conocimientos durante este recorrido, quienes con su profesionalismo y ética nos enrumbaron a esta meta.

Erika Martínez Chacha e Iliana Ojediz Suárez

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedicamos con mucho cariño a nuestros padres, quienes han aportado con nuestra formación brindándonos su paciencia y amor, por enseñarnos a ser perseverantes siendo ellos nuestro ejemplo de superación.

Edgar Uribe por ser el pilar indispensable en mi vida quien me brinda su apoyo incondicional y enseñarme a no desfallecer ante las adversidades.

Por esto y muchas, les dedicamos este proyecto ya que es el cimiento de nuestra vida profesional.

Erika Martínez Chacha e Iliana Ojediz Suárez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CPA.**

CALIFICACIÓN

TUTOR

Ing. Vera Pinto Roddy Salustio, MBA.

ÍNDICE DE GENERAL

CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
CALIFICACIÓN	VII
ÍNDICE DE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Situación y conflicto que debe señalar.....	3
1.3. Causas y consecuencias del problema.....	3
1.4. Delimitación del problema.....	3
1.5. Formulación del problema	4
1.6. Evaluación del problema.....	4
1.7. Objetivos.....	4
1.7.1. Objetivo General	4
1.7.2. Objetivos específicos	4
1.8. Justificación del problema.....	5

CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Fundamentación teórica	7
2.3. Marco legal	51
2.4. Variables de la Investigación	52
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA.....	53
3.1. Diseño de la investigación	53
3.2. Tipo de investigación	54
3.3. Población y Muestra	55
3.3.1. Población	55
3.3.2. Muestra	55
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	56
CAPÍTULO IV	57
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	57
4.1. Presentación de los resultados	57
4.2. Estudio de factibilidad	72
4.3. Descripción del proyecto.....	80
4.4. Misión	105
4.5. Visión.....	105
4.6. Organigrama.....	105
4.7. Beneficiarios del proyecto	106
4.8. Retos que enfrenta la urbanización	106
4.9. Localización Física	107

4.10.	Plan operativo de actividades	112
4.11.	Estudio de Factibilidad o viabilidad del Proyecto	113
4.12.	Valoración	114
4.13.	Seguimiento y evaluación	116
CAPÍTULO V		117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		117
5.1.	Conclusiones	117
5.2.	Recomendaciones	118
BIBLIOGRAFÍA.....		119
ANEXOS		122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiempo de residencia	59
Tabla 2 Información pago alícuotas	60
Tabla 3 Información fundamental.....	61
Tabla 4 Procesos administrativos	62
Tabla 5 Posibles inconvenientes.....	63
Tabla 6 Manejo de la información	64
Tabla 7 Sistema de control	65
Tabla 8 Beneficios de sistema	66
Tabla 9 Plan operativo de actividades	112
Tabla 10 Detalles de inversión.....	113
Tabla 11 Financiamiento.....	114
Tabla 12 Ingresos proyectados.....	114
Tabla 13 Valoración.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Tiempo de Residente.....	59
Figura 2 Información pago alcúotas	60
Figura 3 Información fundamental	61
Figura 4 Procesos administrativos	62
Figura 5 Posibles inconvenientes	63
Figura 6 Manejo de la informacion	64
Figura 7 Sistema de control	65
Figura 8 Beneficios sistema control	66
Figura 9 Ingreso al sistema.....	99
Figura 10 Registro a VIVOOK por parte de residentes	99
Figura 11 Inicio al blog.....	100
Figura 12 Asuntos del consejo.....	100
Figura 13 Calendario de actividades.....	101
Figura 14 Solicitudes de mantenimiento y reparación de la urbanización ..	101
Figura 15 Encuesta de actividades a realizar.....	102
Figura 16 Reporte de alcúotas.....	102
Figura 17 Estado de cuenta de la urbanización	103
Figura 18 Seguimiento a los mantenimientos y reparación de la urbanización	103
Figura 19 Reporte de cuentas por cobrar	104
Figura 20 Tareas programadas dentro de la urbanización	104
Figura 21 Organigrama.....	105
Figura 22 Localización de las franquicias	107
Figura 23 Garita.....	108
Figura 24 Direccionamiento de la entrada de la urbanización	108
Figura 25 Ingreso a la urbanización	109
Figura 26 Varios departamentos de la urbanización	109
Figura 27 Departamento	110
Figura 28 Urbanización.....	110
Figura 29 Organigrama de la empresa	128

RESUMEN

Como génesis para nuestro proyecto tenemos que la Urbanización La Cumbre Sector Alto desde que inició sus actividades económicas en el año 2002; lleva un manejo y control contable de forma manual; lo cual no permite establecer criterios más exactos para la toma de decisiones por parte de la administración y una visión limitada del detalle en su cartera de sus residentes. Todos estos antecedentes permiten que nuestro proyecto se enfoque en mejorar la situación actual de la urbanización; abordando la metodología cuantitativa y cualitativa del tema, teniendo como única finalidad prestar múltiples servicios a los residentes y visitantes, con un gran enfoque en su administración como pieza clave para la renovación de sector privado y obteniendo como resultado un alto nivel de calidad de vida, un mejor performance en sus infraestructuras y un sistema de automatizado de su información; para el control y obtención de resultados de forma veraz y oportuna para quienes habitan en ella; garantizando una mejor perspectiva en la administración al momento de brindar sus cuentas. El sistema automatizado permitirá dirigir sus diversas falencias, a ordenar la administración tanto financiero como comercial pudiendo detallar que dentro de sus principales problemas tenemos sus cuentas por cobrar vs cuentas por pagar que será nuestro principal enfoque ya que al transcurrir los años los residentes verán reflejados los resultados en el sistema en la inversión en seguridad, arreglo de áreas verdes, limpieza dentro de la urbanización, cuidado de sus activos, mantenimiento del complejo de la urbanización, alumbrado público que resalte dentro de las urbanizaciones que se encuentran a su alrededor; así mismo proyectándose a la convivencia entre vecinos en sus diversas áreas como deporte, actividades comunitarias y protección del medio ambiente; motivando a ellos para su cancelación de alcótuas sin retraso ya que verán como beneficio a esta propuesta en corto tiempo.

Palabras claves: Contabilidad, determinantes de la inversión, conciliación bancaria, evaluación y mejoramiento de control interno.

INTRODUCCIÓN

La gestión interna representa uno de los aspectos fundamentales en cualquier tipo de empresa, independientemente de las actividades a las cuales ésta pertenezca. En el caso de las urbanizaciones, es necesario que la administración lleve el control necesario de la información contable, financiera y en general de todos los aspectos relacionados a las actividades que se desarrollan.

Por lo tanto, el presente proyecto está orientado a identificar la metodología de gestión que se aplica actualmente en el área administrativa de la urbanización privada “La Cumbre Sector Alto”, puesto que, se identificado inconvenientes relacionados con la gestión de la información. Por lo que se plantea la implementación de un sistema automatizado administrativo e informativo para mejorar el control de la información. El trabajo se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, se desarrollan los aspectos relacionados con el problema encontrado en el área administrativa de la urbanización.

Capítulo II, en este capítulo se desarrolla el marco teórico del trabajo, en donde se incluye de manera general aspectos relacionados con el tema.

Capítulo III, incluye los aspectos metodológicos del trabajo, en este capítulo se establece el tipo de investigación aplicada, la población y muestra, así como también las técnicas de recolección de la información.

Capítulo IV, se determinan los resultados de la investigación, así como también se desarrolla la propuesta.

Capítulo V, se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El buen manejo contable y administrativo dentro de una urbanización, es la base para tener un mejor control a cabo de las actividades que ésta realiza, así como también benefician en la obtención de rentabilidad. A pesar de existir urbanizaciones que han tenido un buen posicionamiento en el mercado, muchas de ellas han dejado a un lado la importancia que trae consigo desarrollar una auditoría continua de sus ingresos y egresos, así como de los movimientos que se desarrollan a diario.

La administración de la urbanización privada “La Cumbre Sector Alto”, no cuenta en la actualidad con un sistema automatizado que le permita al personal y al dirigente controlar de manera digital la contabilidad que se lleva dentro de la ciudadela. El trabajo contable dentro de la urbanización, actualmente se lo realiza de manera manual, lo que en muchas ocasiones lleva tiempo ocasiona inconvenientes al momento de realizar un cuadro de balance o de otros estados financieros. Los residentes de la urbanización en muchos casos se muestran insatisfechos porque la urbanización no le detalla claramente las deudas que mantienen por las alcúotas, además de los servicios que se pagan en beneficio de la urbanización con la recaudación de este dinero.

Considerando que la planificación es la base para la gestión dentro de la urbanización, permitiendo a los responsables tomar decisiones en base a la información existente. En este contexto, el desarrollo de sistemas administrativos, permite una extensión y revaloración del manejo de la información y consecuentemente son necesarios para ejercer mayor control.

1.2. Situación y conflicto que debe señalar

El problema se manifiesta debido a que la urbanización privada “La Cumbre Sector Alto”, no ha desarrollado un sistema automatizado para gestionar los movimientos contables que esta realiza, esto incide en que se presenten problemas que afectan tanto a la urbanización como a los habitantes de esta ya que no se les proporciona la información necesaria con respecto al pago de las alcúotas. Desde esta perspectiva se considera también un problema para la administración, debido a que al no contar con una información contable adecuadamente estructurada, no se podrá desarrollar una evaluación de la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa y consecuentemente afectará en la toma de decisiones.

1.3. Causas y consecuencias del problema

Causas

- Falta de inversión
- Desorganización administrativa
- Falta de guía contable.
- Descuido en la parte contable

Consecuencias

- No existe control en las actividades diarias.
- Coordinación sin bases para defender el trabajo realizado.
- Desconocimiento de procedimientos a seguir.

1.4. Delimitación del problema

El problema se centra en la carencia de un sistema automatizado administrativo e informativo para la gestión en la urbanización privada “La Cumbre Sector Alto”, puesto que se dificulta brindar información adecuada y organizada a los residentes, tampoco cuentan con una aplicación donde informan las diversas programaciones y cambios que se realizará dentro de ella, afectando la eficiencia en cuanto al manejo de la información contable y administrativo.

1.5. Formulación del problema

¿De qué manera afecta la falta de un sistema administrativo e informativo en el control y manejo de la urbanización privada las “Cumbres Sector Alto”?

1.6. Evaluación del problema

Es delimitado, porque ocurre dentro de la urbanización privada “La Cumbre Sector Alto”, por lo tanto la investigación se desarrolla en el presente año considerando como población al personal administrativo de la urbanización y a quienes residen en ella. El problema es evidente, puesto que los habitantes de la urbanización muestran insatisfacción ya que no se les proporcionan detalles sobre las deudas que mantienen por las alcúotas.

El control y manejo administrativo e informativo son aspectos fundamentales dentro de cualquier empresa, ya que de ello dependerá la toma de decisiones y los resultados que se obtengan. Dentro del trabajo se pretende implementar un sistema automatizado administrativo e informativo, para que de esta manera se gestione adecuadamente los procesos internos en la urbanización. Es factible, porque la implementación del sistema automatizado, se vincula con el control contable y administrativo que se le quiere dar a la urbanización para que se contribuya a la solución de los problemas encontrados.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- Analizar el manejo contable y administrativo actual de la urbanización “La Cumbre sector alto”.

1.7.2. Objetivos específicos

- Investigar sobre los inconvenientes presentados por no tener el detalle de las cuentas por cobrar dentro de la urbanización.
- Conocer la metodología que utilizan actualmente para el manejo de la información y contabilidad en la urbanización.

- Evaluar la manera en que se justifican los gastos en los que incurre la urbanización por la prestación de los servicios extras, como la seguridad, mantenimiento, etc...
- Identificar la inversión que se necesita realizar para la compra del sistema automatizado de contabilidad e información.

1.8. Justificación del problema

El proyecto está ligado en establecer ciertos parámetros que sirvan para la mejor administración y comunicación con los residentes, puesto que muchos de ellos en su estado de morosidad no conocen su deuda hasta la fecha y la urbanización tiene una gran cartera por cobrar, por lo que el objetivo es que sea un aporte de utilidad para todos los que forman la urbanización, para que cuando exista un cambio de la directiva, los nuevos puedan verificar toda la información y continuar su administración sin ninguna problema. Normalmente en la urbanización, se deriva una comitiva para la administración donde abarcan la seguridad, mantenimiento, eventos y esta a su vez la recaudación de cuotas, en la cual se debe reflejar transparentemente la información y dar a conocer a donde van dichos fondos y como reportarla antes las autoridades que exigen en el país, así como reglamentos internos, arriendos, declaración de los ingresos y gastos, etc; situación que se podría mejorar con la implementación del nuevo sistema. En la parte contable lo importante sería identificar todos los ingresos y egresos que tenga la urbanización sin sobrecargar de trabajo a una persona, más bien brindarle la facilidad de poder contar con un sistema que le ayude a reducir su tiempo y mejorar la eficiencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El presente trabajo es realizado debido a que se tiene conocimiento de los errores de control de la urbanización privada “Cumbres Sector Alto” en la ciudad de Guayaquil, una de las razones por las que cree que esto ocurre es por la falta de comunicación entre administración, garita y residente ya que todo es realizado de forma manual. Lo cual no permite establecer criterios más exactos en cuanto a la toma de decisiones por parte de la administración. Se tiene referencia que la urbanización privada “Cumbres Sector Alto” no cumple con los factores necesarios para desarrollar una adecuada administración interna.

Otro problema frecuente dentro de las urbanizaciones es el pago de las alícuotas. La alícuota es un valor que el residente debe pagar mensualmente para el mantenimiento de sus servicios, sea el paso del camión de la basura, mantenimiento de su tarjeta de residente, personal de guardianía y jardinería, el paso de sus facturas de servicios básicos y el poder utilizar los parques, piscinas y otras áreas sociales que disponga la urbanización. El pago retrasado o el incumpliendo de pago de las alícuotas forman un gran problema en el mantenimiento de la urbanización puesto que con ese valor recaudado de los residentes se hacen pagos como los de los guardianes de las garitas, y el mantenimiento de las áreas sociales. El pago de este valor es un compromiso que los residentes adquieren desde que llegan a vivir y es responsabilidad de los administradores brindar los mejores servicios con estos rubros quienes también tienen el derecho de poder acceder a la información relacionada al pago de alícuotas, evidenciando desorganización interna en cuanto al manejo de la información.

Así mismo, a pesar de que en varias urbanizaciones se han implementado métodos digitales para la comunicación entre la administración y los residentes sería apropiado para el control y obtención de resultados de forma veraz y oportuna para quienes habitan esta urbanización. En la urbanización “Cumbres Sector Alto”, no se cuenta con un sistema automatizado, por lo que la gestión de información se realiza de manera tradicional.

2.2. Fundamentación teórica

Introducción a la contabilidad

“Es un medio para recolectar, registrar, clasificar, sistematizar, analizar y presentar en términos monetarios las transacciones y los hechos que total o parcialmente tienen un carácter financiero, por lo que se puede llamar lenguaje de los negocios o de las decisiones financieras. También es importante aclarar que la contabilidad debe suministrar información clara, fidedigna que nos permita llegar con claridad a la interpretación de los Estados Financieros y para esto es necesario destacar de forma especial la actividad del contador que debe cumplir normas de conducta irrevocables como la honradez, la honestidad, la ética empresarial, que los informes deben ser realizado con claridad y exactitud. Ahora estos informes son utilizados por varios usuarios, como el Estado, la administración, el sindicato, inversionista, acreedores, autoridades fiscales, personas y negocios. Como administrar sus cuentas, evaluar los activos de trabajo o se alquilan o compran una o realizan inversiones”. (Caceres, ECONOMISTA, 2008)

Las empresas son entes que a diario toman decisiones, y para ello es preciso que exista una determinada información, que acontecen en la empresa para su posterior análisis y síntesis, de manera que se produzca una información útil para este proceso.

Es un conjunto de procedimientos estandarizado para todas las empresas, que permite reflejar de forma ordenada la actividad económica de la empresa en el día a día.

Así a través de la contabilidad las personas responsables de la administración y gestión de una empresa pueden conocer cuánto dinero tienen disponible en las cuentas bancarias, cuánto dinero me debe un cliente, el valor de las distintas existencias de la empresa, el tiempo que se tardan en cobrar una factura emitida a un cliente, el beneficio que ha generado la empresa en un determinado período de tiempo, el importe de liquidación de IVA del presente trimestre.

“La contabilidad como un sistema de información, cuya finalidad es ofrecer a los interesados información económica sobre una entidad. En el proceso de comunicación participan los que preparan la información y los que la utilizan” (Sidney Davidson, 1990)

La contabilidad denota las operaciones que se realizan en la empresa siguiendo un orden cronológico y aplicando unas normas de obligado cumplimiento como objetivo brindar información a quienes llevan la contabilidad y a sus interesados de manera precisa.

“La Contabilidad es la Ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa; con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, “transacciones y eventos”, de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de las riquezas y sus resultados”. (Lara Flores, 1999)

Tomando varios conceptos de contabilidad todos indican la responsabilidad que abarca en una empresa llevar información ordenada para poder emitir una opinión de los balances.

En definitiva, la contabilidad es la herramienta que permite a la administración de la empresa tomar decisiones partiendo de la información más adecuada, y externamente para que cualquier persona interesada en conocer la marcha de la empresa lo pueda hacer.

- Interno: porque la empresa la utiliza para conocer, en cualquier momento, cuál es su situación económica.
- Externo: para proporcionar información relevante a accionistas, inversores, bancos, hacienda. Hay que tener en cuenta que son los registros contables de la empresa la información que se toma como base para el cálculo de los impuestos a los que está sujeta la empresa, impuesto de sociedades.

Por lo tanto se reconoce que toda Organización con o sin fines de lucro necesita encaminar su actividad con un orden de transacciones o eventos, debemos enfatizar que toda organización fija metas y fines para alcanzarlos en el corto, mediano y/o largo plazo, en este preciso momento la contabilidad se hace imprescindible en proporcionar información; para obtener la misma nos vemos en la necesidad de practicar registros (anotaciones) de las operaciones que se susciten a lo largo de un determinado tiempo de trabajo, ya sea diario, semanal o anual, de dinero, mercaderías y/o servicios por muy pequeñas o voluminosas que sean estas.

Los libros de la contabilidad

Los libros contables son los libros que deben llevar obligatoriamente los comerciantes y en los cuáles se registran en forma resumida las operaciones comerciales que se realizan durante un lapso de tiempo determinado. Pueden ser de carácter obligatorio o voluntario.

- **Libro Diario:** en el que se reflejan mediante lo que se llaman asientos contables todos hechos financieros que se producen en la empresa.
- **Libro Mayor:** toma los movimientos de todas las cuentas utilizadas por la empresa.
- **Libro de Inventarios y Cuentas Anuales:** estas se representan por el Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, en los Estados de cambios en el patrimonio y la memoria.

Los principios contables

Estos constituyen bases o reglas establecidas con carácter obligatorio, que permiten que las operaciones registradas y los saldos de las cuentas presentadas en los Estados Financieros expresen una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las empresas. Por la importancia de los Principios Contables, en 1982 fue creado en la ONU y el grupo Intergubernamental de trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de informes el cual desde su fundación se ha dedicado a la tarea de determinar qué elementos deben figurar en los Estados Financieros y cómo deben registrarse las operaciones más comunes.

- **Relevancia:** esta evalúa sucesos pasados, presentes o futuros y debe ser útil para la toma de decisiones económicas.
- **Fiabilidad:** la información debe estar libre de errores materiales y ser neutral, o sea, libre de sesgos, de manera que los usuarios pueda confiar.
- **Empresa:** en Funcionamiento: se considerara la gestión de la empresa indefinida en el tiempo, de manera que la contabilidad no reflejara el patrimonio.
- **Devengo:** los efectos de las transacciones o de los hechos económicos se registraran cuando se realice su cobro o su pago.
- **Uniformidad:** es un criterio dentro de las alternativas legalmente establecidas.
- **Prudencia:** se debe ser prudente en las estimaciones y valoraciones aunque no justifica una valoración que no corresponda.
- **Importancia Relativa:** algunos criterios y principios cuando la importancia relativa en términos cuantitativos y cualitativos del hecho sea escasamente significativa. (Yrma, Neudys, & Ciro, Marzo 2008)

La parte financiera de todas las entidades se basan en los principios contables para no cometer agravios en sus boletines mercantiles sin dejar a un lado los elementos indispensables para que el informe a emitir sea relevante detallando toda la información, careciendo de errores, visualizando la gestión de la urbanización, compañía y todas las entidades que generen una compra y venta de un bien o servicio; uniformidad de criterios resaltando la importancia relativa del informe.

Libros principales

Conocidos como mayores, de acuerdo con las disposiciones legales, toda persona que disponga de un negocio deben llevar los siguientes libros:
Libro de Inventarios y Balances

Al iniciar la actividad lucrativa, la empresa debe elaborar un inventario y un estado de situación general que permitan conocer de manera precisa y completa la situación de su patrimonio, en este libro deben anotarse todos estos rubros, de acuerdo con las normas legales.

Legalidad contable

Los libros de contabilidad deben conservarse por lo menos diez años, contados desde el cierre de aquellos o la fecha del último asiento o comprobante.

La información que debe contener este libro es:

La cantidad de artículos inventariados al inicio del periodo contable. (Generalmente son los inventarios y los activos fijos).

El nombre y código de las cuentas y las subcuentas que conforman los rubros anteriormente descritos.

El valor que corresponde al valor unitario de cada artículo.

El valor parcial de las operaciones.

El valor total correspondiente a cada cuenta.

Contabilidad y entorno de negocios

“Las consideraciones éticas penetran en todas las áreas de la contabilidad y los negocios, las compañías tabacaleras enfrentan numerosos juicios, los administradores de Philip Morris, RJR Nabisco y American Brands, tienen como razones para restringir la importancia a esos juicios, por temor a que los inversionistas dejen de comprar sus acciones y los bancos dejen de prestarles dinero. Los lineamientos contables requieren que las compañías mencionen juicios como esos en sus estados financieros.” (Horngren & Walter T, 2014)

La contabilidad es el sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esta información en estados o informes y comunica los resultados a los tomadores de decisiones. Un producto clave de un sistema contable es el conjunto de estados financieros, documentos que presentan a una empresa en términos monetarios y brindan información útil que ayuda a las personas en la toma de decisiones de negocios con conocimientos. Los tomadores de decisiones necesitan información; y esta necesidad va en directa proporción a cuanta importancia tenga dicha decisión.

1. Personas: usan la contabilidad para administrar cuentas bancarias, evaluar ofertas de empleo, invertir, etc.
2. Empresas: con la contabilidad establecen los objetivos de la organización, evalúan el avance hacia el logro de estos objetivos y emprenden las medidas correctivas necesarias.
3. Inversionistas: estos aportan el dinero que necesita una empresa para iniciar sus operaciones. Con ayuda de la contabilidad, evalúan los ingresos que esperan de su inversión, y deciden si van a invertir o no en la compañía.
4. Acreedores o prestamistas: antes de dar un préstamo, determinan la capacidad del prestatario para cumplir los pagos requeridos. Esto incluye un informe de la situación financiera y una proyección de sus futuras operaciones, ambos basados en información contable.

5. Organismos reglamentarios gubernamentales: muchas organizaciones están sujetas a reglamentos gubernamentales.
6. Autoridades fiscales: los gobiernos cobran impuestos a las empresas y a las personas. El impuesto sobre la renta se calcula a partir de información contable. Las empresas determinan el impuesto al valor agregado que adeudan a partir de los registros contables, que muestran cuánto han vendido.
7. Organizaciones no lucrativas: éstas usan la información contable de la misma manera que las empresas establecidas con fines de lucro.
8. Otros usuarios: los empleados y sindicatos plantean los aumentos de sueldo basándose en la utilidad que presenta la empresa. El público general, de hecho, también está interesado en las utilidades que tiene cada empresa.

Normas de comportamiento profesional

Las normas éticas en contabilidad tienen como fin que se genere información clara para la ayuda de toma de decisiones. Un contador público asume una obligación que va mucho más allá de los requisitos de leyes y reglamentos; asegurándose que toda la información brindada en su informe sea de relevancia tomando en cuenta que los valores que prevalecen es la ética ya que penetran en todo el sector financiero; tomando la autodisciplina como una responsabilidad indestructible para la sociedad.

Generalidades sobre los documentos por cobrar

Están constituidas por créditos a favor de las empresas y urbanizaciones, correspondientes a las ventas, prestación de servicios y demás operaciones normales, incluyendo cuentas de clientes no garantizadas, efectos o documentos por cobrar, aceptaciones de clientes y montos acumulados o no facturados por los cuales pueden expedirse o no facturadas con posterioridad.

- Pagaré
- Librador del Pagare
- Beneficiarlo del Documento

- Capital o Monto
- Interés
- Periodo de Interés
- Tasa de Interés
- Fecha de Vencimiento
- Valor de Vencimiento

La contabilidad administrativa al servicio de las organizaciones no lucrativas

“Las organizaciones no lucrativas enfrentan muchos retos únicos. Un ambiente de constantes restricciones de recursos. Presiones de minimizar gastos operativos mientras se provee de servicio de alta calidad. Rigorosos, y en ocasiones agobiantes requerimientos contables, reporte y manejo administrativo.” (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006)

Los sistemas de información deben de ser de fácil implementación y bajo costo, simples y directos para su uso; y contribuir a la eficiencia agilizando las operaciones para ayudar a bajar los costos. Los sistemas financieros deben de ser flexibles, capaces de automatizar la contabilidad de fondos y asignación de tareas, manejo de requerimientos complejos, agilizar y reforzar los procesos de presupuestos, y proveer reportes detallados y hechos a la medida.

Las firmas contables, jurídicas, de consultores administrativos, de bienes raíces, son algunas organizaciones de servicios con fines de lucro. La mayor parte de organizaciones no lucrativas, como hospitales, escuelas, bibliotecas, museos y oficinas gubernamentales, también son organizaciones de servicio. Estas elaboran presupuestos y diseñan e implementan sistemas de control, la Contabilidad ayuda a que las operaciones sean eficientes y ayuda a las organizaciones con fines de lucro, tanto como las no lucrativas, a conseguir sus objetivos.

Posición de la contabilidad en la organización

El trabajo de los contadores administrativos dentro de las organizaciones ha cambiado con rapidez en la última década, se desarrollan cuatro actividades de trabajo que hacen los contadores administrativos.

- Recopilar y Compilar Información.
- Preparar Reportes Estandarizados.
- Interpretar y Analizar Información.
- Involucrarse en la Toma de Decisiones.

Que la encuesta más reciente demuestra que la mayoría de los contadores administrativos dedican menos tiempo a las dos primeras actividades y más a las últimas dos. Además, más del 80% de quienes respondieron las encuestas piensan que esta tendencia se profundizara en el futuro. (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006)

NIC 40 Propiedades de Inversión

Su objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de las propiedades de inversión y las exigencias de revelación de información correspondientes.

Las Propiedades de Inversión son propiedades como terrenos o edificios, considerados en su totalidad o en parte, que se tienen, por parte del dueño o por parte del arrendatario que haya acordado un arrendamiento financiero, para obtener más rentas, plusvalías o ambas. Por lo tanto, las propiedades de inversión generan flujos de efectivo que son en gran medida independientes de los procedentes de otros activos poseídos por la entidad.

Estas propiedades de inversión generan flujos de efectivo que no son atribuibles solamente a las propiedades, sino a otros activos utilizados en la producción o en el proceso de prestación de servicios.

Las propiedades de inversión se reconocerán como activos cuando, y solo cuando:

- Sea probable que los beneficios económicos futuros que estén asociados con tales propiedades de inversión fluyan la entidad.
- Cuando el costo de las propiedades de inversión pueda ser medido de forma fiable. (Gitman & Joehnk, 2006)

Determinantes de la inversión

Al buscar las razones por las que las empresas invierten, en última instancia se encuentra que las empresas compran bienes de capital cuando esperan obtener con ello un beneficio, es decir, unos ingresos mayores que los costes de la inversión.

Los Ingresos: Una inversión genera a la empresa unos ingresos adicionales si le ayuda vender más. Eso induce a pensar que un determinante muy importante de la inversión es el nivel global de producción (o PIB).

Los Costes: Los tipos de interés más los impuestos.

Las expectativas: Este es el, elemento determinante de la inversión está constituido por las expectativas y la confianza de los empresarios. La inversión es sobre todo una apuesta una apuesta a que el rendimiento de una inversión será mayor que sus costes.

Componentes de la inversión

- Alcance
- Medición en el Reconocimiento Inicial
- Medición Posterior al Reconocimiento
- Transferencias
- Información a revelar

Alcance

Esta sección se aplicara a la contabilidad

- Terrenos
- Edificios

Medición inicial

“El costo es el valor en efectivo o es equivalente acordado en la fecha de compra, incluyendo todos los costos de la transacción. Si el pago se aplaza más allá de los términos normales del crédito, el costo es el valor presente de todos los pagos futuros”. (Correa, 2012).

Medición posterior al reconocimiento

Las propiedades de inversión cuyo valor razonable se puede medir de manera fiable sin costos o esfuerzo desproporcionado, se medirán al valor razonable en cada fecha sobre la que se informa, reconociendo en resultados los cambios en el valor razonable.

Transferencia

Si no está disponible una medición confiable del valor razonable sin un costo o esfuerzo excesivo para una partida de propiedad en inversión, de allí en adelante, la entidad contabilizara esa partida como propiedad, planta y equipos. Se convierte en su costo. La transferencia es considerada un cambio de circunstancia y no un cambio en la política contable.

Información a revelar

Medida en que el valor razonable está basado en una tasación hecha por un tasador independiente, de reconocida cualificación profesional y con suficiente experiencia reciente en la zona y categoría de la propiedad de inversión objeto de valoración, logrando emitir la información financiera sobre la inversión.

Inversiones y el proceso de inversión

Si tiene dinero en una cuenta de ahorro, ya tiene al menos una inversión a su nombre. Una inversión es simplemente cualquier instrumento en el que pueden colocar unos fondos con la esperanza de que generaran rentas positivas y su valor se mantendrá o aumentara. El dinero invertido en una cuenta de ahorro provee unas rentas en forma de pago de intereses

periódicos, de una acción comprada como una inversión esperamos que su valor se incremente entre el momento de su adquisición y el de su venta.

Tipos de Inversiones

La inversión, dentro de ámbito económico, hace referencia al empleo de capital para tener ganancias en el futuro.

- **Inversión a Largo Plazo:** Estas son las inversiones que más tiempo requieren, pero normalmente permiten obtener los mejores beneficios. Estas suelen estar en relación con el comienzo de negocios muy importantes o nuevas empresas. Cuando comienzan a desarrollarse las empresas, no se pretende obtener ganancias inmediatas, el objetivo se relaciona con la generación de una base que en un futuro brinde los beneficios deseados.
- **Inversiones de Medio Plazo:** Los beneficios no son adquiridos de manera inmediata como en las inversiones de corto plazo, tampoco es necesario esperar años para poder ver los frutos de la inversión. Algunos ejemplos de este tipo son la compra y venta de divisas, que genere una cierta diferencia para el que realiza la transacción, lo mismo con la compra de un inmueble o incluso con un mueble.
- **Inversión a Corto Plazo:** En este caso el capital invertido es retribuido, junto con las ganancias de manera muy rápida. Se considera que el tiempo estimado para recuperar el dinero debe ser menor a veinticuatro meses, pero no se pretende que sea antes de los seis.

Fondos de inversión

El ahorro a través de bancos, cajas populares, o chequeras maestras, aunque ayudan a mantener el valor real de su dinero, ofrecen tasas de interés relativamente bajas.

Los fondos de inversión son un mecanismo de ahorro. Es una sociedad que organiza un grupo de inversionistas que buscan un fin común; existen sociedades de inversión de muchos tipos: Los que invierten en deuda o en la renta fija o los que invierten en acciones de empresa que es renta variable. Existen infinidad de fondos que se adecuan a las necesidades de cada inversionista, y los bancos ahora ofrecen grandes facilidades para poder invertir en estos mecanismos.

- **Deuda:** Son aquellos fondos que invierten en deuda tanto privada como gubernamentales como CETES, etc.
- **Renta Variable:** Son aquellos fondos en los cuales se invierten en mercados especulativos, tales como compra venta de acciones en bolsa de valores, metales primas, etc.
- **Cobertura:** Son fondos que invierten en moneda extranjera, ya sea dólares o euros.

Riesgos en los fondos de inversión

Hoy en día operan fondos que están totalmente garantizados. Sin embargo los fondos más "riesgosos" se espera que tengan un rendimiento mayor. Al encontrar la mezcla adecuada de riesgo depende de cada inversionista, ya que está en función de muchas cosas, como la edad, el patrimonio, su estado civil, el estilo de vida y su aversión al riesgo entre otras cosas. Lo más importante que se tienen que fijar cuando se hace el plan de inversión es determinar para que se quiere el dinero, el objetivo del ahorro y conocer los instrumentos, el riesgo y el rendimiento esperado de cada uno. (Gitman & Joehnk, 2006).

La calidad del fondo tiene seis niveles que va desde niveles de calidad sobresalientes (AAA) hasta nivel de calidad Bajo (B). En un fondo de deuda por ejemplo, el nivel de calidad determina la capacidad de pago de la entidad que presta. Cuando se compra deuda gubernamental, normalmente la calidad es AAA porque el gobierno cumple en sus pagos. Cuando se adquiere deuda de empresas, la calidad depende del grado de

endeudamiento de la empresa, su flujo de ventas, su consejo de administración, etc.

Conciliación bancaria

La conciliación bancaria es la confrontación que se hace entre el estado de cuenta corriente que envía el banco (extracto) y el libro auxiliar de bancos para establecer las posibilidades de diferencias en los registros de operaciones para establecer responsabilidades y corregir errores u omisiones. (Granados, Latorre, & Ramirez, 2009, pág. 161)

La conciliación bancaria es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

Las empresas tiene un libro auxiliar de bancos en el cual registra cada uno de los movimientos hechos en una cuenta bancaria, como son el giro de cheques, consignaciones, notas débito, notas crédito, anulación de cheques y consignaciones, etc.

La entidad financiera donde se encuentra la respectiva cuenta, hace lo suyo llevando un registro completo de cada movimiento que el cliente (la empresa), hace en su cuenta.

Mensualmente, el banco envía a la empresa un extracto en el que se muestran todos esos movimientos que concluyen en un saldo de la cuenta al último día del respectivo mes.

Por lo general, el saldo del extracto bancario nunca coincide con el saldo que la empresa tiene en sus libros auxiliares, por lo que es preciso identificar las diferencias y las causas por las que esos valores no coinciden.

El proceso de verificación y confrontación, es el que conocemos como conciliación bancaria, proceso que consiste en revisar y confrontar cada uno

de los movimientos registrados en los auxiliares, con los valores contenidos en el extracto bancario para determinar cuál es la causa de la diferencia.

Entre las causas más comunes que conllevan a que los valores de los libros auxiliares y el extracto bancario no coincidan, tenemos:

- Cheques girados por la empresa y que no han sido cobrados por el beneficiario del cheque.
- Consignaciones registradas en los libros auxiliares pero que el banco aun no las ha abonado a la cuenta de la empresa.
- Notas debito que el banco ha cargado a la cuenta bancaria y que la empresa no ha registrado en su auxiliar.
- Notas crédito que el banco ha abonado a la cuenta de la empresa y que ésta aun no las ha registrado en sus auxiliares.
- Errores de la empresa al momento de registrar los conceptos y valores en el libro auxiliar.
- Errores del banco al liquidar determinados conceptos.

Para realizar la conciliación, lo más cómodo y seguro, es iniciar tomando como base o punto de partida, el saldo presente en el extracto bancario, pues es el que oficialmente emite el banco, el cual contiene los movimientos y estado de la cuenta, valores que pueden ser más confiables que los que tiene la empresa.

La conciliación bancaria es una herramienta de control contable que permite que la empresa coteje todas las anotaciones que aparecen en el extracto bancario que la entidad financiera nos envía, y, de este modo, se pueden revisar los fondos financieros que la empresa posee. (Cabarcos, 2010, pág. 132)

Puede ser fácil conciliar la diferencia examinando transacciones muy recientes, ya sea en el estado de cuenta bancario o propios registros contables de la organización (libro de banco) y ver si alguna combinación de ellos coincide con la diferencia de que hay que explicar.

Por esta razón, y para minimizar la cantidad de trabajo que implica, es una buena práctica para llevar a cabo este tipo de conciliaciones con una frecuencia razonable. También, el estado de conciliación bancaria es una declaración preparada en un día particular para conciliar el saldo bancario de acuerdo con el libro de caja o un extracto bancario que muestra las entradas que causan diferencia entre los dos balances.

La elaboración de las conciliaciones bancarias ayudan a la identificación de los errores de los registros contables de la empresa o del banco, estas proporcionan el mecanismo de control necesario para ayudar a proteger el valioso recuso de descubrir irregularidades. El saldo de caja de una empresa en el banco y su saldo de caja de acuerdo a sus registros de contabilidad generalmente no coinciden. Esto se debe al hecho de que, en cualquier fecha en particular, los controles pueden ser destacados, los depósitos que se hayan transitado en el banco, se hayan producido errores, etc. Por lo tanto las empresas tienen que llevar a cabo el proceso de conciliación bancaria que prepara una declaración que representa la diferencia entre el saldo de efectivo en la cuenta de efectivo de la empresa y el saldo de caja de acuerdo a su estado de cuenta bancario. La conciliación es realizada ya que es común que los saldos de los estados de cuenta de las entidades bancarias no coincidan con los libros de la empresa, esto puede causarse debido a las siguientes razones:

- Cheques pendientes de cobro por parte de los beneficiarios.
- Depósitos de última hora realizados por la empresa que el banco no registró.
- Abonos realizados a la empresa por la entidad bancara, por concepto de intereses, cobros realizados en su nombre o cualquier otro concepto.
- Los libros de cuentas corrientes, para preparar los estados de cuenta mensuales.
- Cheques devueltos por falta de fondos.
- Erros numéricos u omisiones en los libros de la empresa.
- Errores por parte de los bancos.

“Las conciliaciones bancarias, como se sabe, consisten en el cruce de los apuntes en la contabilidad de la empresa con los apuntes que figuran en los extractos enviados por las entidades bancarias”. (Gutierrez, 2009).

Como consecuencia de estos cruces se pueden detectar errores en la contabilidad de la empresa, errores en el extracto bancarios, desfases temporales. Los desfases temporales se pueden agrupar en:

- a) Pagos reflejados en el extracto bancario sin recoger en la contabilidad de la empresa
- b) Cobros reflejados en el extracto bancario no recogidos en la contabilidad de la empresa
- c) Pagos recogidos en la contabilidad de la empresa sin reflejo en el extracto bancario

De toda la casuística expuesta tiene repercusión en la contabilidad de la empresa;

- Los errores en la contabilidad de la propia empresa
- Los apuntes reflejados en los extractos bancarios que no figuran recogidos en la contabilidad de la empresa, tanto respecto a cobros como a pagos.

En estos casos, la empresa deberá proceder con su trabajo contable. Se deben analizar las diferencias producidas entre los libros y los extractos bancarios de las cuentas ofrecidos por las entidades bancarias. Estas diferencias no tienen que porqué implicar errores, sino que pueden deberse al diferente momento en el que el banco o la empresa reciben los documentos que justifican un registro contable.

Importancia de la conciliación bancaria

“Un estado de conciliación bancaria es especialmente importante para las empresas para asegurarse de que haya una contabilidad precisa de sus finanzas.” (Broadmoor, 2011, pág. 67)

Las conciliaciones pueden detectar y prevenir el fraude intencional, junto con los errores de los cajeros de banco, contables, empleados y directivos. Aunque la conciliación bancaria es típicamente un procedimiento de fin de mes, las empresas con recursos en efectivo más pequeñas pueden tener un rendimiento diario. Las principales ventajas de la conciliación son:

Detecta Fraude

Debido a que las conciliaciones bancarias coinciden cheques desembolsados de una empresa con los cheques compensados en el extracto bancario de la compañía, una cuidadosa revisión basada en los controles y procedimientos adecuados ayuda a revelar las actividades fraudulentas. Estos podrían incluir pagos para fines de negocios ilegítimos, pagos a empleados no autorizados o vendedores no autorizados y montos de los cheques enmendados y detalles.

Previene contra sobregiros

El tiempo de retraso entre las salidas de efectivo a proveedores y empleados y los pagos que vienen de los clientes y clientes puede variar considerablemente. Esto es especialmente importante cuando una empresa está funcionando con muy bajas reservas de efectivo. Conciliaciones bancarias periódicas pueden ayudar a la gestión de aplazar los pagos que se traduciría en sobregiros empresa, cheques sin fondos y cuotas insuficientes fondos e intereses.

Identifica errores del banco

Los empleados de banco cometen errores bancarios con regularidad, como incorporar números y registrar la cantidad del cheque malo, registrar la cantidad correcta a la cuenta bancaria equivocada, omitir una cantidad de extracto de cuenta de una empresa o registrar una transacción duplicada. La conciliación de la cuenta bancaria da a la empresa tiempo para notificar al banco de su error, lo que permite al banco para investigar la discrepancia y corregir la cuenta.

Mejora las acciones de cobro

Las conciliaciones bancarias permiten a las empresas a gestionar mejor sus cuentas por cobrar. Cuando el pago de un cliente borra el banco, el crédito ha dejado de existir y por lo tanto requiere ninguna acción adicional. Pero si el cheque del cliente no lo hace claro, que la gestión de alertas para ser más agresivo en sus esfuerzos de recolección.

El extracto bancario

“El banco envía mensualmente al depositante un documento llamado extracto bancario” (Granados, Latorre, & Ramirez, 2009). Un extracto bancario es un documento que la entidad entrega a sus clientes para dar a conocer los movimientos durante un periodo determinado y el saldo de las cuentas en una fecha concreta.

El extracto bancario es un resumen de las transacciones financieras que se han producido durante un período determinado en una cuenta bancaria a nombre de una persona o un negocio con una institución financiera. Estados de cuenta bancarios normalmente se imprimen en uno o varios trozos de papel y ya sea por correo electrónico directamente a la dirección del titular de la cuenta, o mantener a la institución financiera local para pick-up. El saldo que presenta la cuenta corriente al iniciarse el mes y al finalizar el mismo, este envío mensual informa lo siguiente:

- Cargos y abonos durante el mismo
- La causa por la cual se hicieron los registros
- El saldo que presenta la cuenta corriente al iniciarse el mes y al finalizar el mismo

Debido a las preocupaciones de robo de identidad, una declaración electrónica no puede ser vista como una alternativa peligrosa contra el robo físico, ya que no contiene información personal tangible, y no requiere de medidas de seguridad adicionales de la eliminación, como la trituración. Sin embargo, una declaración electrónica puede ser más fácil de obtener que un físico a través de fraudes informáticos, la interceptación de datos y / o robo de medios de almacenamiento.

Libro Banco

Un libro banco es un libro que recoge los registros de movimientos del dinero de las cuentas bancarias de las que la empresa es titular. Se anotan en él debe las entradas o ingresos de dinero en las cuentas y en el haber las salidas o pagos. (Tamayo & López, 2012, pág. 373)

El libro auxiliar de bancos o también llamado libro banco es una herramienta utilizada para registrar de forma analítica y detallada de los movimientos de las cuentas bancarias, tanto de cargo como de abonos. Estos libros son utilizados para controlar el dinero depositado en las cuentas bancarias mediante: depósitos, retiros mediante cheques girados y pagados por el banco, así como también notas de débito y de crédito. Viso desde un punto de vista legal es un libro voluntario pero, desde un punto de vista técnico-contable es considerado un libro auxiliar. El libro banco a no ser un libro oficial adopta el rayado que considere la empresa de acuerdo a sus necesidades. Muchas empresas manejan este libro banco con el mismo orden en que mantiene los extractos de banco puesto que al momento de la conciliación es más fácil su efectucción.

Procedimiento de una conciliación bancaria

Para Crespo, Nieto, López, Madrid & Peña, (2010):

La finalidad de este proceso es comprobar que las operaciones de tesorería se realizan de acuerdo a las condiciones pactadas con las entidades bancarias. Como actividades más destacadas se pueden citar la captura de información de las operaciones bancarias realizadas, comparación de registros de operaciones internos realizados por la entidad bancaria (importes, fechas, fecha valor, etc.) comprobación de liquidaciones practicadas. (Pág. 102)

El procedimiento para confeccionar una conciliación bancaria es el siguiente: se compara la información del estado de cuenta del banco con la información del libro de bancos de la empresa, en cuanto al número y monto

de los depósitos, cheques, notas de débito y notas de créditos. Las partidas que son iguales en número y monto en ambos registros se eliminan y no forman parte de la conciliación bancaria, pues están registradas en forma correcta tanto en libros de la empresa como en registros de banco.

Para realizar la conciliación, lo más cómodo y seguro, es iniciar tomando como base o punto de partida, el saldo presente en el extracto bancario, pues es el que oficialmente emite el banco, el cual contiene los movimientos y estado de la cuenta, valores que pueden ser más confiables que los que tiene la empresa. (Gerencie, 2014).

Las partidas que están en libros de la empresa y no están en los registros bancarios, o que bien que estén en los registros bancarios y no en los libros de la empresa y las partidas que estando en ambos registros tengan monto diferentes, van a formar parte de la conciliación bancaria y cada omisión o diferencia se va a llamar partida de conciliación.

Para la preparación de la conciliación bancaria se debe considerar los siguientes aspectos:

- Chequeo de los depósitos
- Chequeo de los cheques
- Chequeo de las notas de débito
- Cheque de las notas de crédito
- Mes en el que se concilia la cuenta, no fecha en que se realiza el trabajo
- Año vigente al que corresponde la conciliación
- Nombre del banco donde está abierta la cuenta que se concilia
- País sede del banco donde está abierta la cuenta corriente
- Numeración completa de la cuenta bancaria que se concilia
- El nombre de la moneda en que se opera ésta cuenta
- Fecha del corte que indica el estado de cuenta bancario, y el monto de la moneda correspondiente
- Depósitos no considerados por el banco
- Notas de crédito no consideradas en los libros

- Notas de débito no consideradas en los libros
- Cheques girados y no cobrados
- La fecha del corte mensual que se indica en los registros contables así como el monto de moneda correspondiente.
- Firma del funcionario que efectuó la conciliación
- Día en que se realiza el trabajo.

Auditoría de Sistema de Información

La Auditoría de Sistemas de Información es un examen y validación del cumplimiento de los controles y procedimientos utilizados para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información.

Realizada por personal externo a la empresa, proporciona al negocio una evaluación independiente y objetiva de los hechos que, en ocasiones es difícil de obtener cuando se está inmerso en la operación y en presión de la problemática del día a día.

Determinar si los controles implementados son eficientes y suficientes, identificar las causas de los problemas existentes en los sistemas de información y a su vez las áreas de oportunidad que puedan encontrarse, determinando las acciones preventivas y correctivas necesarias para mantener a los sistemas de información confiable y disponible.

Identificar causas y soluciones a problemas específicos de los sistemas de información, que pueden estar afectando a la operación y a las estrategias del negocio. Por ejemplo:

- Cumplimiento de licencias de software (identificar software pirata, control de licencias).
- Incompatibilidad del hardware y software.
- Errores frecuentes de la aplicación (“caída”, resultados inexactos, lentitud).
- Bases de Datos con problemas de integridad.
- Bajo desempeño del hardware y software.
- Proyectos con retrasos o que “nunca terminan”.

- Insatisfacción de los usuarios para con los sistemas de información.
- Corrección frecuente a los programas de las aplicaciones.
- Fallas en el control de versiones.

Conozca el nivel de gestión de la función informática en la empresa y a la vez detecte áreas de oportunidad o desviaciones en la alineación del uso de las Tecnologías de Información con los objetivos del negocio.

Auditoría en un ambiente de sistemas de información por computadora (NIA 15)

Esta norma proporciona la orientación necesaria para cumplir con los principios básicos de auditoría cuando ésta es llevada a cabo en un ambiente computacional. A los fines de esta norma, existe un ambiente de sistemas de información computarizada cuando un computador de cualquier tipo o tamaño es utilizado por la entidad en el procesamiento de información financiera de importancia para la auditoría, ya sea que el computador es operado por la entidad o por un tercero. Enfatiza que el auditor debería conocer en forma suficiente el hardware y los sistemas de procesamiento para planificar el trabajo y comprender de qué manera afectan al estudio y a la evaluación del control interno y la aplicación de los procedimientos de auditoría, incluyendo técnicas asistidas por computador.

Antecedentes de las Normas Internacionales de Información Financiera

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como (IFRS), International Financial Reporting Standard, son normas adoptadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), institución privada con sede en Londres. Constituyen los Estándares Internacionales o Normas Internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual contable, ya que en ellas se establecen los lineamientos para llevar la Contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo.

Las normas se conocen con las siglas NIC y NIIF dependiendo de cuando fueron aprobadas y se matizan a través de las “Interpretaciones” que se conocen con las siglas SIC Y CINIIF.

Las normas contables dictadas entre 1973 y 2001, reciben el nombre de “Normas Internacionales de Contabilidad” (NIC) y fueron dictadas por el (IASC) Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, precedente del actual (IASB) Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. Desde abril del 2011, año de constitución del IASB, este organismo adoptó todas las NIC y continuó su desarrollo, denominando a las nuevas normas “Normas Internacionales de Información Financiera” (NIIF).

Adopción de las NIIF a nivel Internacional

Las NIIF son usadas en muchas partes del mundo, entre los que se incluye la Unión Europea, Hong Kong, Australia, Malasia, Pakistán, India, Panamá, Rusia, Sudáfrica, Singapur y Turquía. Al 28 de marzo del 2008, alrededor de 75 países obligarán el uso de las NIIF, o parte de ellas.

Otros muchos países han decidido adoptar las normas en el futuro, bien mediante su aplicación directa o mediante su adaptación a las legislaciones nacionales de los distintos países.

Desde 2002 se ha producido también un acercamiento entre el IASB y el Financial Accounting Standards Board, entidad encargada de la elaboración de las normas contables en Estados Unidos para tratar de armonizar las normas internacionales con las norteamericanas. En Estados Unidos las entidades cotizadas en bolsa tendrán la posibilidad de elegir si presentan sus estados financieros bajo US GAAP (el estándar nacional), o bajo NICS.

Las NIC han sido adoptadas oficialmente por la Unión Europea como sus normas contables, pero sólo después de pasar por la revisión del EFRAC, por lo que para comprobar cuáles son aplicables en la UE hay que comprobar su status oficial en el Sitio Oficial del UE sobre las NICs.

Estructura de un Sistema Contable

Las aportaciones originarias sobre la teoría de la empresa se han acotado comúnmente al ámbito productivo o técnico, dada su aplicación como unidad productiva. La evolución de los paradigmas económicos ha incluido en el seno de este planteamiento la realidad financiera, es decir, la empresa como unidad financiera, agente principal del sistema capitalista, de la economía de mercado. Todas estas perspectivas sirven para generar el marco de análisis funcional de la empresa aplicando el diagnóstico de las diferentes áreas funcionales que componen el sistema técnico.

De esta forma, cabe dejar constancia del concepto y características de este sistema de una manera sintética con el fin de facilitar el alcance y dimensión de este término. Así, el sistema técnico se definiría como el «conjunto de procesos, métodos, tecnologías e instrumentos que permiten desarrollar la producción económica de bienes y servicios», que resulta de la observación de los procesos de transformación del valor dentro de la organización utilizando para ello una tecnología y un conjunto de operaciones (circulación física y financiera). (Valero, 1985)

El sistema contable de una empresa o entidad sin fin de lucro, involucra la comunicación entre quienes estén interesados y la interpretación de la misma; con el fin de obtener un piloto básico y un sistema de información bien estructurado, ofreciendo así registro, afinidad, flexibilidad y una relación admisible de costo beneficio.

Por su parte, la productividad global se vincula con el excedente neto obtenido en dos periodos consecutivos basado en cantidades de productos y factores, eso sí, teniendo en cuenta una valoración según los precios del año anterior. Las variaciones de este excedente pueden diagnosticarse dentro del marco de la cuenta de pérdidas y

ganancias (cantidades y precios) teniendo que ser iguales a las variaciones de precios y factores más la variación de los resultados, obteniendo un modelo de suma cero, dado que lo que para un ítem es una ganancia para el otro es una aplicación (Anton, 1992)

Al disponer de un sistema contable se obtiene un grupo de técnicas, procesos, metodologías y avance tecnológicos que unirán la eficiencia técnica y económica para el desarrollo de la producción económica de bienes y servicios organizando al departamento financiero para que puedan aplicar un diseño y en si se programen las tareas dentro de la urbanización.

Utilización de un Sistema de Información Contable

La contabilidad va más allá del proceso de creación de registros e informes. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. Los contadores se preocupan de comprender el significado de las cantidades que obtienen. Buscan la relación que existe entre los eventos comerciales y los resultados financieros; estudian el efecto de diferentes alternativas, por ejemplo la compra o el arriendo de un nuevo edificio; y buscan las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores o empleados gubernamentales van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan.

Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciara hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Estructura de las NIIF

NIIF Completas (Full IFRSs) <i>Estándares adecuados para todo tipo de entidades, en especial para aquellas “ con obligación pública de rendir cuentas”</i>	Integrado por : <ul style="list-style-type: none">• NIIF• NIC• SIC• IFRIC
NIIF para las PYMES (IFRS For Small & Medium Sized Entities) <i>Estándar apto únicamente para la preparación de estados financieros con propósitos de información general de las entidades “sin obligación pública de rendir cuentas”</i>	Es una única NIIF, con: <ul style="list-style-type: none">• 35 secciones (contenido técnico)• Un glosario de términos

Aplicación de las NIIF en Ecuador

La adopción de las NIIF implica un evento trascendente en Ecuador. El antiguo marco de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), es reemplazado por la evolucionada normativa internacional, dando como resultado información de mayor calidad en nuestros Estados Financieros.

En el 2006, el Superintendente de Compañías mediante Resolución No. 06.Q.ICl.004 del 21 de agosto, publicada en el Registro Oficial No. 348 del 4 de septiembre del mismo año, instruyó la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y determinó que su aplicación sea obligatoria por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías (SIC), para el registro, preparación y presentación de Estados Financieros a partir de 1 de enero del 2009. Posteriormente, mediante Resolución No. ADM 08199 de 3 de julio de 2008, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 378 del

10 de julio del 2008, el Superintendente de Compañías ratificó el cumplimiento de la Resolución No. 06.Q.ICI.004 del 21 de agosto del 2006.

Ante el pedido del Gobierno Nacional de prorrogar la entrada en vigencia de las NIIF, para permitir que los empresarios del país puedan enfrentar de mejor manera los posibles impactos de la crisis financiera global, el 20 de Noviembre del 2008 mediante Resolución No. 08.G.DSC, la Superintendencia de Compañías resolvió establecer un cronograma de aplicación obligatoria de las NIIF por parte de las compañías y entes sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías en tres grupos:

Grupo 1.- Aplicarán a partir del 1 de enero del 2010: Las Compañías y los entes sujetos y regulados por la Ley de Mercado de Valores, así como todas las compañías que ejercen actividades de autoría externa. Se establece el año 2009 como período de transición; para tal efecto, este grupo de compañías y entidades deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos de acuerdo a NIIF a partir del ejercicio económico del año 2009.

Grupo 2.- Aplicarán a partir del 1 de enero del 2011: Las compañías que tengan activos totales iguales o superiores a USD 4.000.000,00 al 31 de diciembre del 2007; las compañías Holding o tenedoras de acciones, que voluntariamente hubieren conformado grupos empresariales; las compañías de economía mixta y las que bajo la forma jurídica de sociedades constituya el estado y Entidades del Sector Público; las sucursales de compañías extranjeras u otras empresas extranjeras estatales, paraestatales, privadas o mixtas, organizadas como personas jurídicas y las asociaciones que éstas formen y que ejerzan sus actividades en el Ecuador. Se establece el año 2010 como período de transición; para el efecto, este grupo de compañías y entidades deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos de acuerdo a NIIF a partir del ejercicio económico del año 2010.

Grupo 3.- Aplicarán a partir del 1 de enero de 2012: Las demás compañías no consideradas en los dos grupos anteriores. Se establece el

año 2011 como período de transición; para tal efecto este grupo de compañías deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos de acuerdo a NIIF, a partir del año 2011.

En la planificación para la implementación de las NIIF en cada empresa es muy importante tener en cuenta el año de transición, puesto que en éste los estados financieros tendrán que ser elaborados de acuerdo a la normativa antigua y a la nueva (NEC y NIIF); es decir, un año antes de la aplicación obligatoria.

Requerimientos adicionales:

Como parte del proceso de transición, las compañías que conforman los 3 grupos determinados por la SIC elaborarán obligatoriamente hasta marzo del 2009, marzo del 2010 y marzo del 2011, en su orden, un cronograma de implementación de dicha disposición, el cual tendrá, al menos, lo siguiente:

- a) Un plan de capacitación
- b) El respectivo plan de implementación
- c) La fecha del diagnóstico de los principales impactos en la empresa

Esta información deberá ser aprobada por la junta general de socios o accionistas, o por el organismo que estatutariamente esté facultado para tales efectos; o, por el apoderado en caso de entes extranjeros que ejerzan actividades en el país. Adicionalmente, estas empresas elaborarán, para sus respectivos períodos de transición, lo siguiente:

- a) Conciliaciones del patrimonio neto reportado bajo NEC al patrimonio bajo NIIF, al 1 de enero y al 31 de diciembre de los períodos de transición.
- b) Conciliaciones del estado de resultados del 2009, 2010 y 2011, según el caso, bajo NEC al estado de resultados bajo NIIF.
- c) Explicar cualquier ajuste material si lo hubiere al estado de flujos de efectivo del 2009, 2010 y 2011, según el caso, previamente presentado bajo NEC.

Las conciliaciones se efectuarán con suficiente detalle para permitir a los usuarios (accionistas, instituciones financieras, proveedores, entidades de control, etc.) la comprensión de los ajustes significativos realizados en el Estado de Situación Financiera y en el Estado de Resultados. La conciliación del patrimonio neto al inicio de cada período de transición, deberá ser aprobada por el directorio o por el organismo que estatutariamente esté facultado para tales efectos, hasta el 30 de septiembre del 2009, 2010, 2011, según corresponda, y ratificada por la junta general de socios o accionistas, o por el apoderado en caso de entes extranjeros que ejerzan actividades en el país, cuando conozca y apruebe los primeros estados financieros del ejercicio bajo NIIF.

Los ajustes efectuados al término del período de transición, al 31 de diciembre del 2009, 2010 y 2011, según el caso, deberán contabilizarse al 1 de enero del 2010, 2011, y 2012, respectivamente.

En septiembre del 2003, El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, International Accounting Standards Board), decidió estudiar la aplicabilidad de la NIIF a las pequeñas y medianas empresas (Pymes), planteándose la posibilidad de establecer requerimientos específicos a este tipo de entidades, ya sea a través de la enmienda o adaptación de ciertas normas.

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) emitió el 9 de julio del 2009 las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), la misma que es acogida por la Superintendencia de Compañías según Resolución No. SC.Q.ICI.CPAIFRS.11 del 11 de enero del 2011, se resuelve calificar como PYMES a las personas jurídicas que cumplan con las siguientes condiciones:

- a) Que el total de sus activos sea inferior a USD 4'000.000,00
- b) Anualmente el total de sus ventas brutas estén por debajo de los USD 5'000.000,00; y
- c) Que tengan un promedio de 200 trabajadores al año.

Evaluación y mejoramiento de control interno

Una de las mejores defensas contra los riesgos a los cuales se encuentran expuestas las empresas, así como un importante motor de los negocios rendimiento, es tener un sistema efectivo de control interno, ya que gestiona el riesgo y permite la creación y conservación de su valor. Las organizaciones exitosas deben sacar provecho de oportunidades y contrarrestar las amenazas, en muchos casos a través de la aplicación efectiva de los controles automatizados, y por lo tanto, mejorar su rendimiento.

Los sistemas de información, que desempeñan un papel fundamental en la gestión de las empresas, deben necesariamente estar controlados, con independencia de su tamaño o de que las informaciones obtenidas sean de naturaleza financiera, relativo a las actividades o referente a la reglamentación.

La mayoría de las empresas, inclusive las pequeñas o las divisiones de las grandes compañías, utilizan sistemas informáticos para generar información.

Por lo tanto, el siguiente análisis se ocupa de sistemas de información que incluyen tanto elementos manuales como informatizados. (Instituto de Auditores Internos de España - Coopers & Lybrand, S.A., 2009, pág. 72)

El control interno es una parte integral del sistema de gobierno de una organización y determina capacidad de gestionar el riesgo, que se entiende, efectuada, y monitoreado por el órgano de gobierno, es decir de la administración. En este caso, se encuentran involucrados los contadores profesionales quienes participan en el diseño, implementación, operación, monitoreo, evaluación y mejora del sistema de control interno de la organización.

Auditoría de Sistema de Información

La Auditoría de Sistemas de Información es un examen y validación del cumplimiento de los controles y procedimientos utilizados para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información.

Realizada por personal externo a la empresa, proporciona al negocio una evaluación independiente y objetiva de los hechos que, en ocasiones es difícil de obtener cuando se está inmerso en la operación y en presión de la problemática del día a día.

Determinar si los controles implementados son eficientes y suficientes, identificar las causas de los problemas existentes en los sistemas de información y a su vez las áreas de oportunidad que puedan encontrarse, determinando las acciones preventivas y correctivas necesarias para mantener a los sistemas de información confiable y disponible.

Identificar causas y soluciones a problemas específicos de los sistemas de información, que pueden estar afectando a la operación y a las estrategias del negocio. Por ejemplo:

- Cumplimiento de licencias de software (identificar software pirata, control de licencias).
- Incompatibilidad del hardware y software.
- Errores frecuentes de la aplicación (“caída”, resultados inexactos, lentitud).
- Bases de Datos con problemas de integridad.
- Bajo desempeño del hardware y software.
- Proyectos con retrasos o que “nunca terminan”.
- Insatisfacción de los usuarios para con los sistemas de información.
- Corrección frecuente a los programas de las aplicaciones.
- Fallas en el control de versiones.

Importancia del control interno

El control interno es un aspecto crucial del sistema de gobierno de una organización, y es fundamental para apoyar el logro de los objetivos establecidas, así como también para mejorar y proteger el valor de las partes interesadas. Un adecuado control interno permite ahorrar tiempo y dinero, y promover la creación de valor para la empresa. Una ejecución de control interno efectivo también crea una ventaja competitiva, como una organización con controles eficaces puede asumir riesgo adicional.

Principios clave de evaluación y mejoramiento de control interno

Los principios a continuación representan buenas prácticas para la evaluación y mejora de los sistemas de control interno. Estos principios proporcionan las directrices existentes para desarrollar la gestión interna, facilitar la evaluación y mejora de los sistemas de control interno existentes, poniendo de relieve una serie de ámbitos en la aplicación práctica de esas directrices a menudo fallan en muchas organizaciones.

Principio A: Apoyar a la consecución de los objetivos

El control interno debe ser utilizado para apoyar a la organización en el logro de sus objetivos mediante la gestión de los riesgos, dentro del respeto a las normas, reglamentos y políticas de la organización. La organización debería por lo tanto, debe mejorar el control interno y gestionar de riesgos e integrar tanto en su gobernanza global un sistema de control.

Las organizaciones siempre se enfrentan a la incertidumbre en la consecución de sus objetivos estratégicos, operacionales y otros. Sin embargo, pueden decidir el nivel de riesgo a los cuales puedan estar expuestos para la persecución de los objetivos. Una evaluación adecuada del riesgo y el control interno ayudan a las organizaciones en la toma informada las decisiones sobre el nivel de riesgo que desea tomar. Sin embargo, los riesgos no deben tomarse sin una explícita comprensión de sus posibles consecuencias para el logro de los objetivos de una organización.

Por lo tanto, para ejercer una adecuada toma de decisiones necesitan información relevante y confiable, producida a través del sistema de control interno, para la aplicación efectiva y ejecutar sus planes estratégicos y operativos. El éxito organizacional sostenible depende de lo bien que una organización puede integrar riesgo de gestión y el control interno. Un sistema integrado es una parte fundamental de la gestión de una organización disciplinada y controlada. La integración efectiva puede resultar en una gobernabilidad en toda la urbanización, puesto que proporciona un progreso social tomando medidas cuantitativas entre ellas detallamos los siguientes beneficios:

- Apoya la gestión en el movimiento una organización en una forma cohesionada, integrada y alineada para mejorar el rendimiento, mientras que funciona con eficacia, eficiencia, ética y legalmente dentro de los límites establecidos para la toma de riesgos.
- Integra y alinea las actividades y procesos relacionados con el establecimiento de objetivos, la planificación, las políticas y procedimientos, la cultura, la competencia, la medición del desempeño, monitoreo, la mejora continua, y la presentación de informes.

Principio B: Determinación

La organización debe determinar los distintos roles y responsabilidades con respecto al control interno, incluyendo el órgano de gobierno, la gestión a todos los niveles, los empleados, y la garantía interna y externa proveedores, así como coordinar la colaboración entre los participantes.

Las responsabilidades de control interno se distribuyen entre numerosos grupos.

- El órgano de gobierno debe asumir la responsabilidad general de la organización interna, la definición de las políticas y el sistema, y actuar en consecuencia. Se debe definir la gestión del riesgo y las estrategias que serán aplicadas, además

aprueba los límites para la toma de riesgos y criterios para el control interno, y debe asegurarse de que la administración ha llevado a cabo con eficacia sus responsabilidades relacionadas con la gestión de riesgos y los correspondientes controles internos.

El órgano de gobierno puede tener un subcomité de gestión de auditoría o de riesgo, a la que se podría encomendar algunas de sus tareas de supervisión primaria con respecto al control interno. Sin embargo, la administración debe conservar la responsabilidad general de supervisar la gestión del riesgo y la interna de control.

- Los responsables de la gestión, deben diseñar, implementar, mantener, controlar, evaluar e informar sobre el sistema de control interno de la organización, de acuerdo con el riesgo y las estrategias aprobadas por el órgano rector.

En algunas organizaciones, existen funciones de gestión de riesgo independientes. La función oficial de riesgo debe permitir una amplia gestión de riesgos y control interno de la conciencia a través de la organización, en lugar de un ejecutor de cumplimiento. Los oficiales de riesgo pueden fortalecer la gestión de riesgos y control de la competencia de los organismos, la gerencia y los empleados, pero nunca debe hacerse cargo de los riesgos gestión y responsabilidades de control interno de los gerentes de línea.

- Cada persona dentro de la gestión de la organización y otros empleados por igual deben rendir cuentas por la comprensión y ejecución de la gestión de riesgos interna dentro de su espacio de autoridad.
- Tanto los proveedores de verificación internos y externos, tales como los relacionados con la salud, la seguridad, el medio ambiente, la calidad, la eficacia operativa, o la contabilidad financiera, desempeñan un importante papel en el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de control interno.

El profesional de la contabilidad en los negocios, está en una buena posición de apoyo a la gestión en la determinación, así como la aplicación supervisión, realizar comentarios entre diversos roles que permitan atar responsabilidades con respecto al control interno.

Principio C: Fomento de una cultura motivación

El cuerpo y la gestión de la urbanización deben fomentar una cultura organizacional que motiva a los miembros formando una estructura para actuar en consonancia con la estrategia de gestión del riesgo y las políticas de control interno establecido por el órgano de la urbanización alcanzando los objetivos de la organización.

Principio D: Vinculación con el rendimiento individual

El cuerpo y la gestión de gobierno deberían vincular el logro del control interno de la organización objetivos a los objetivos de desempeño individual. Cada persona dentro de la organización debe asumir sus responsabilidades en la consecución de objetivos de control interno asignado.

El logro de los objetivos de la organización y el mantenimiento de controles efectivos se encuentran vinculados, por lo tanto el éxito sostenible se basa en que las personas que crean oportunidades y correctamente controlar su negocio.. Los gerentes también deben celebrarse de forma explícita la responsabilidad de estar en control, por ejemplo, mediante la emisión de las sentencias de control o cartas de representación.

Principio E: Garantizar la competencia suficiente

El órgano de gobierno, administración y otros participantes en el sistema de gobierno de la organización deben ser lo suficientemente competentes para cumplir con las responsabilidades de control interno asociados a sus funciones. La competencia en este sentido significa:

- Tener un conocimiento adecuado de cómo se desarrollan los cambios en los objetivos de la organización, externa y medio ambiente, la

estrategia, actividades, procesos y sistemas internos que afectan su exposición al riesgo;

- Saber cómo los riesgos pueden ser tratados con los controles adecuados, de acuerdo con el riesgo de la organización y la estrategia de gestión, así como también las políticas en materia de control interno;
- Conocer los principios de la separación de funciones para asegurar que los derechos son incompatibles segregados adecuadamente, de manera que ningún individuo tiene el control total de una transacción;
- Ser capaz de poner en práctica y aplicar controles, monitorear su efectividad, y hacer frente a cualquier riesgo insuficientemente cubiertos, así como con posibles debilidades o fallas de control;
- Tener capacidades suficientes para evaluar y mejorar los controles individuales; y ser capaz de ejecutar o revisar la evaluación y mejora de la organización interna de sistema de control.

Mientras que los contadores profesionales en empresas pueden apoyar a la organización como entrenadores y/o asesores proporcionando las directrices de la gestión de riesgos y control interno, necesitan de la gestión de alto nivel de patrocinio y apoyo financiero para servir en estas funciones. Con este patrocinio, en los negocios se puede ayudar a mejorar el nivel de competencia de control interno dentro y fuera de la organización.

Principio F: Respuesta al riesgo

Los controles siempre deben ser diseñados, implementados y aplicados como una respuesta a los riesgos específicos y sus causas y consecuencias. Los controles son un medio para llegar a un fin, puesto que la gestión eficaz de los riesgos, permite a la organización lograr sus objetivos. Antes de diseñar, implementar, aplicar, o la evaluación de un control, el primer paso debería ser qué riesgo o combinación de riesgos se supone que el control de modificar. Las organizaciones deben exigir que toda la toma de decisión estratégica y operativa esté apoyada por la gestión del riesgo y la posterior aplicación de controles adecuados. Toda importante desviación del resultado esperado es necesario que sea evaluada.

Las organizaciones deben ser conscientes de que diversos riesgos pueden crear un efecto agregado de la incertidumbre en el logro de sus objetivos. Por lo tanto, los riesgos deben ser evaluados y deben diseñarse controles teniendo causas comunes y sinergias en cuenta, incluyendo la escalada de las consecuencias.

Los controles deben ser rentables en un amplio sentido, considerando los beneficios generales, teniendo en cuenta las consideraciones económicas, ambientales y sociales, la regulación y los límites de la organización para el riesgo, esto debe ser más grande que los costes, y cuanto mayor sea la diferencia, más rentable debe ser el control.

La consecuencia de este principio es que el control interno puede, por lo tanto, proporcionar una seguridad razonable de que una organización cumple con sus objetivos de control. Se debe reconocer, sin embargo, que algunos riesgos, aunque sea relativamente pequeño desde el punto de vista monetario, pueden sin embargo tener consecuencias muy significativas si se materializan, lo que justifica un mayor grado de control.

El equilibrio entre los riesgos y los controles relacionados cambia continuamente en un entorno dinámico y los controles deben ser reevaluados continuamente y re-optimizados. Una nueva evaluación de riesgos y ajuste de los controles internos debe llevarse a cabo en un ciclo continuo. Para cada negocio, cuando la administración revisa la estrategia de las políticas de riesgo y de control correspondiente también deben ser reevaluado. Los cambios en la toma de riesgos y las estrategias deben conducir a cambios en la cantidad de riesgo asumido o al nivel de los controles aplicados. Además, los acontecimientos externos pueden afectar el riesgo, lo que, a su vez, puede requerir cambios en los controles internos.

Principio G: Comunicar regularmente

La gerencia debe garantizar que se desarrolle la comunicación regular sobre el sistema de control interno, así como los resultados, se lleva a cabo en todos los niveles dentro de la organización para asegurarse de que los

principios del control interno sean plenamente entendidas y aplicadas correctamente por todos.

Los controles internos sólo pueden trabajar con eficacia cuando, junto con los riesgos, están claramente entendidos por los involucrados. Por lo tanto, los controles no deben ser documentados y comunicados en forma aislada sino integrada a través de canales formales e informales en los elementos del sistema de gestión en los que están destinados a operar, incluyendo lo relacionado a los objetivos, actividades, procesos, sistemas, riesgos y responsabilidades.

La documentación apropiada y la comunicación son vitales para un control interno efectivo. Al documentar y realizar la comunicación de los controles, se debe prestar atención a la facilidad de uso y comprensibilidad de la diversas políticas, procedimientos, entre otros. El uso de un lenguaje sencillo apoya un control interno efectivo. Una forma natural de internalizar la gestión de riesgos y el control interno es involucrar activamente a las personas, a través de la capacitación y equipo reuniones, en el tratamiento de los riesgos a los que poseen, así como también a través del desarrollo, implementación, operación, y la evaluación de los controles relacionados. Esto es especialmente importante cuando las personas cambian los papeles de riesgo, los límites correspondientes a la toma de riesgos, los controles establecidos y el riesgo residual debe ser totalmente transmitido al personal entrante.

- Los cambios en el sistema de control interno debe reflejarse en la documentación actualizada y adicional comunicaciones. Para ello es necesario identificar, documentar y comunicar que hace que el decisiones; la asignación de la responsabilidad de los diversos procesos; y determinar cómo los cambios en la sistema de control interno han de ser aprobado, implementado y monitoreado. Es crucial para probar el diseño de los controles recientemente implementadas y documentadas, seguido por el seguimiento de su funcionamiento y la eficacia.

- El uso común de los sistemas en línea facilita y desafía la documentación efectiva, comunicación, y monitoreo del control interno. Esta realidad se debe considerar para asegurar difusión y uso de las políticas de control interno de la organización y procedimientos eficaces, incluyendo las actualizaciones.
- Los contadores profesionales en los negocios se dedican con frecuencia en la mejora de la documentación y la comunicación de los sistemas de control interno. Además, un contador profesional de negocios pueden apoyar la organización, por ejemplo, mediante la organización de sesiones de formación de control internos y el establecimiento de un lenguaje común interior comprensible de control que cumpla profesional y normas técnicas

Principio H: Seguimiento y evaluación

Ambos controles individuales, así como el sistema de control interno en su conjunto deben ser controlados regularmente y evaluados. La identificación de niveles inaceptables de riesgo, fallas de control, o eventos que están fuera los límites para la toma de riesgos puede ser una señal de que un control individual o el sistema de control interno no es efectivo y necesita ser mejorado.

Principio I: Proporcionar para la transparencia y rendición de cuentas

El órgano de gobierno, junto con la administración, debe informar periódicamente a las partes interesadas el perfil de riesgo de la organización, así como la estructura y de hecho el rendimiento de la organización interna de sistema de control.

Las organizaciones deben informar de manera transparente sobre la estructura y el funcionamiento de su gobierno, la gestión de riesgos, y el sistema de control interno en sus diversos informes, como a través de sus informes de rendición de cuentas periódicas o en el sitio web de la organización.

Sin embargo, las organizaciones no sólo deben informar sobre la existencia de su sistema, sino también sobre los principales riesgos a los rostros de organización; lo controla se ha establecido; cómo de control interno es monitoreados y evaluados; el funcionamiento del sistema; y lo que se ha hecho para remediar ningún control fallas o debilidades. Una mejor comprensión de cómo una organización gestiona sus riesgos crea la confianza y la tranquilidad necesaria para sus grupos de interés.

Con respecto al alcance y la profundidad de la presentación de informes, las organizaciones deben evaluar la de información diversas partes interesadas necesitan para tomar decisiones suficientemente informadas sobre la organización. Una gran parte de la información que es relevante para la toma de decisiones gerenciales es también relevante para las partes interesadas externas. Sin embargo, las cuestiones de competencia y de confidencialidad deben ser tenidas en cuenta. Establecer una comunicación abierta con las partes interesadas acerca de la organización de la gobernanza, la gestión de riesgos y control interno es fundamental en este sentido. Las organizaciones deben desarrollar un mecanismo para incorporar los comentarios pertinentes de los distintos interesados en su sistema de control interno.

Impuesto a la Renta

El impuesto a la renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1º de enero al 31º de diciembre (Servicio de Rentas Internas, 2014)

El impuesto a la renta es una obligación impuesta aquellas personas y empresas que al final de un año generen una utilidad debido a sus actividades comerciales, todas las personas mayores de edad sea que posean o no una empresa deberán declarar y pagar el impuesto a la renta si sus ingresos superaron los \$10.180 dólares.

El cálculo del impuesto se realiza tomando en cuenta todos sus ingresos y restándole los gastos, costos, descuentos y otros que amenoren

tales ingresos, como resultado se obtendrá la base para proceder al cálculo del impuesto a la renta, a tal valor resultante se le llama base imponible.

Gráfico 1 Ejemplo del cálculo de la base imponible

Detalle	Valor
Ventas	500,000
- Costos	400,000
- Devoluciones	20,000
- Descuentos	5,000
- Gastos	50,000
= BASE IMPONIBLE	25,000

Fuente: Servicio de Rentas Internas

En el caso de las cantidades que pueden ser deducidas de los ingresos el Servicio de Rentas Internas establece montos máximos para ciertas categorías incluidas como gastos personales, estas deducciones deberán estar respaldadas con las respectivas facturas y se podrá hacer válidas las que correspondan al cónyuge e hijos menores de edad.

Gráfico 2 Monto deducible por cada categoría de gastos personales

Categoría	Monto máximo deducible
Salud	\$ 13,234
Alimentación	\$ 3,308
Educación	\$ 3,308
Vivienda	\$ 3,308
Vestimenta	\$ 3,308

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Según muestra el gráfico 2 estos montos deducibles no pueden exceder de lo establecido y la suma de todos ellos no puede ser superior a \$13.234 dólares anuales ni tampoco superar los ingresos declarados

Todos los ciudadanos que superen un valor máximo de ingresos están en obligación de pagar impuestos, sin embargo existen excepciones que detalla el (Servicio de Rentas Internas, 2014):

Los contribuyentes domiciliados en el exterior, que no tengan representante en el país y que exclusivamente tengan ingresos sujetos a retención en la fuente.

Las personas naturales cuyos ingresos brutos durante el ejercicio fiscal no excedieren de la fracción básica no gravada.

Además de declarar impuestos personas naturales o empresas que inicien sus actividades con un monto mayor a los \$60.000 dólares estarán en la obligación de llevar contabilidad, también esta obligación aplicará a las mismas que su utilidad bruta anual supere los \$1000.000 dólares y sus gastos sean mayores a \$80.000, no estarán exentas las personas que realizan actividades agrícolas o agropecuarias.

Los valores porcentuales aplicables en el cálculo del impuesto dependerán si son personas naturales, sucesiones indivisas o sociedades. A continuación se muestran las tablas con aquellas tasas establecidas para cada caso, según información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas.

Gráfico 3 Parámetros Vigentes para liquidar el Impuesto a la Renta en Personas naturales y sucesiones indivisas

Año 2013 - En dólares			
Fracción Básica	Exceso Hasta	Impuesto Fracción Básica	Impuesto Fracción Excedente
-	10.180	-	0%
10.180	12.970	-	5%
12.970	16.220	140	10%
16.220	19.470	465	12%
19.470	38.930	855	15%
38.930	58.390	3.774	20%
58.390	77.870	7.666	25%
77.870	103.810	12.536	30%
103.810	En adelante	20.318	35%

NAC-DGERCGC12-00835 publicada en el S. S. R.O. 857 de 26-12-2012

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2013)

Gráfico 4 Tarifas para la liquidación del Impuesto a la Renta en Sociedades

Año 2014 - En dólares			
Fracción Básica	Exceso Hasta	Impuesto Fracción Básica	Impuesto Fracción Excedente
-	10.410	0	0%
10.410	13.270	0	5%
13.270	16.590	143	10%
16.590	19.920	475	12%
19.920	39.830	875	15%
39.830	59.730	3.861	20%
59.730	79.660	7.841	25%
79.660	106.200	12.824	30%
106.200	En adelante	20.786	35%

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2013)

Los pagos en el caso de personas naturales se realizarán en el mes de marzo y se llevará un orden de atención de acuerdo al último dígito de la cédula, así el Servicio de Rentas Internas asigna las fechas a cada uno, en el caso de las sociedades se realiza en el mes de abril bajo el mismo orden, a continuación se indica el orden de pago según los parámetros establecidos.

Gráfico 5 Orden de pagos del Impuesto a la Renta

Noveno Dígito	Personas Naturales	Sociedades
1	10 de marzo	10 de abril
2	12 de marzo	12 de abril
3	14 de marzo	14 de abril
4	16 de marzo	16 de abril
5	18 de marzo	18 de abril
6	20 de marzo	20 de abril
7	22 de marzo	22 de abril
8	24 de marzo	24 de abril
9	26 de marzo	26 de abril
0	28 de marzo	28 de abril

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2013)

El servicio de rentas internas pone a disposición un sistema informático que permite realizar la declaración, cálculo y pago del impuesto a la renta de una manera más ágil y a cualquier hora del día en la fecha que le corresponda hacerlo al declarante, para efecto de ejemplificar este proceso se realiza un cuadro donde muestran los pasos a seguir, en el gráfico 6 se puede ver el proceso a seguir.

Gráfico 6 Proceso de Pago Online del Impuesto a la Renta



Elaborado por: las autoras

2.3. Marco legal

Dentro del marco legal se tiene en cuenta el reglamento y las normas internas con las que se maneja la urbanización “La Cumbre sector alto”, en donde se establecen los parámetros sobre los cuales tiene que regir la administración y el control de la empresa.

A continuación, únicamente se resaltan artículos ligados con la morosidad de los residentes:

ART. 14. En el caso de las familias que se encuentren en mora por un período mayor a tres meses en el pago de sus alcótuas, el Comité se abstendrá de prestar los siguientes servicios:

- a) El servicio de guardianía automatizada, por lo cual se procederá a suspender su tarjeta o clave, si la tuviere.
- b) El servicio de comunicación telefónica, por lo cual los guardianes no podrán notificar a dichas familias de visitantes, Servicios a domicilio, a excepción de medicinas y ambulancias. El interesado deberá acercarse a la garita para autorizar su ingreso.
- c) El servicio de desbroce y limpieza en la parte correspondiente a su residencia.

Dentro del artículo anterior se muestra lo correspondiente a las alcótuas, lo que está en base al dinero que mensualmente el residente debe de pagar para que la seguridad de su urbanización sea la adecuada.

2.4. Variables de la Investigación

INDEPENDIENTE: Control Financiero y Administrativo

DEPENDIENTE: Implementación de un sistema informativo de control financiero y administrativo para la Urbanización la “Cumbre Sector Alto”

INTERVINIENTES: Residentes de la Urbanización de la “Cumbre Sector

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Para comenzar con el procedimiento de la investigación, primero mediremos la sensibilidad de los directivos de la Urbanización con el propósito de presentar el proyecto a llevarse a cabo y el beneficio que tendrían en la implementación del mismo, y luego se determina como diseño de la investigación un tipo de investigación de campo ya que se acudirá al sector en dónde se pudo identificar la existencia del problema para conocer las falencias que existe en el control y manejo de la urbanización La Cumbre Alto Sector y conocer necesidades de la administración en cuanto a la implementación de un sistema automatizado de control.

Se realizará una encuesta a los residentes de la urbanización conformada de ocho preguntas, donde obtendremos información de la Urbanización, procesos administrativos, el uso de tecnologías y comunicación, inconvenientes que se han presentado, la perspectiva de los residentes hacia a la directiva de la urbanización, beneficios de la implementación del sistema. Diseñadas para el estudio de este proyecto y estructuradas de acuerdo a la escala de Likert, donde la personada encuestada realizada una calificación a las preguntas de acuerdo a su satisfacción y elección con las puntuaciones del 1 al 4, siendo el 1: totalmente en desacuerdo, el 2: parcialmente en desacuerdo, el 3: parcialmente de acuerdo, el 4: totalmente de acuerdo y otra parte de la

encuesta donde los encuestados responden preguntas para obtener información de preferencia o de mayor acogida para brindar un mejor servicio a los habitantes de la Urbanización.

Además se realizará una entrevista a tres directivos de la Urbanización: el presidente, tesorera y un supervisor de seguridad y guardianía con el objetivo de conocer el control, el paso de la información, procedimientos internos, actividades, informes que presentan, resultados de procesos administrativos, responsabilidades y si conocen la necesidad de la implementación del sistema, y así lograr una mejor análisis del entorno a investigar.

3.2. Tipo de investigación

Se establece para el presente trabajo un tipo de investigación descriptiva, ya que va encaminada a determinar los inconvenientes relacionados con el control y manejo que se desarrolla en la urbanización La Cumbre Alto Sector, identificando la percepción que tiene los residentes de la misma y obteniendo información de las cualidades a estudiar del trabajo en investigación.

Según (Perelló, 2011):

“Investigación descriptiva: a través de este tipo de investigación podremos describir las características básicas del objeto o fenómeno de estudio. En consecuencia, nos permitirá dar respuesta a cuestiones relativas a las características del fenómeno, propiedades, lugar donde se produce, composición, cantidad, configuración, etc.”. (pág. 76).

Para lo cual es preciso determinar los requerimientos de quienes residen en la urbanización y del personal administrativo, logrando que se pueda conocer ambas perspectivas del problema y establecer una propuesta en base a sus necesidades.

Las técnicas de recolección de información que se realizará en esta investigación cualitativa son:

- Anécdotas
- Relatos
- Notas de campo
- Preguntas etnográficas
- Análisis de documentos
- Diarios de campo
- Cuadernos de notas
- Archivos
- Cuestionarios
- Fotografías
- Técnicas proyectivas

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tomó como población a los residentes de la urbanización que está constituida por 129 familias por lo cual a 230 personas se les realizará encuestas, mientras que se realizarán 3 entrevistas al personal administrativo, por lo tanto se deberá tomar dos tipos de muestra.

3.3.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra que se utilizará para el desarrollo de las encuestas, se aplicará la fórmula de la muestra infinita, en donde se trabajará con un nivel de confianza de 95% con un error de 5% máximo permitido. Se referirá la investigación con una muestra con la máxima probabilidad de éxito o fracaso de 50%.

Detallamos la formula a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza

N=Población-Censo

p=Probabilidad a favor

q=Probabilidad en contra

e=error de estimación

n=Tamaño de la muestra

Mientras que en el caso de las entrevistas, se considera al administrador de la urbanización y dos empleados que pertenezcan al departamento financiero y contable.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se establece como técnicas de investigación el desarrollo de encuestas y entrevistas, las mismas que se elaboraron en base al cuestionario y el guion de preguntas como instrumentos de investigación. En cuanto a la recolección de la información, se llevó a cabo en la urbanización. Para el procesamiento de los datos obtenidos de las encuestas se utilizó la herramienta de Excel en donde se tabularon los resultados de las encuestas realizadas y se presentaron con los análisis respectivos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

Se realizó un estudio descriptivo prospectivo sobre la implementación del sistema informativo de control administrativo y financiero, por la cual encontramos que un gran porcentaje de los residentes de la urbanización se encuentra en desacuerdo en la proporción de información necesaria de los pagos de las alícuotas. Cabe resaltar que se obtuvo la información financiera en el periodo de enero a diciembre 2013 para concluir con la visión prospectiva de la inversión del sistema.

Se pudo determinar que la Implementación de dicho sistema es de gran aporte para la organización de la información y datos de esta y muchas otras urbanizaciones que llevan todos sus registros manualmente. Se realizó las encuestas a varias personas de las familias que residen en la urbanización “La Cumbre Sector Alto” la mayoría de los encuestados son residentes más antiguos y es donde se obtuvieron más desacuerdos que los últimos que ingresaron, detectándose que varios de los antiguos no están al día en sus alícuotas. (Tabla No. 1, Figura No. 1)

Por lo tanto es importante guardar una fluidez en los comunicados y tener todo registrado al día para que exista una armonía en toda la administración de la urbanización, por lo que lo podemos observar en las Tablas No. 2 con la Figura 2, Tabla No. 3 con la Figura No. 3, Tabla No. 4 con la Figura No. 4, y la Tabla No. 5 con la Figura No. 5.

Un 44% de la compañía considera que la mejor manera de controlar la información de la urbanización es la implementación de un sistema automático, consiguiente con un 30% en establecer mejoras en los

procesos administrativos y un 22% con un mayor control interno. (Tabla No. 6, Figura No. 6)

Y como resultado del estudio los encuestados en un 70% indican que se debe implementar el sistema de control interno para mejorar los procesos que se desarrollan en relación a la urbanización. (Tabla No. 7, Figura No. 7). Por lo que consideran que los beneficios que obtendrían de la implementación de un sistema de control en la urbanización en un 54% en la entrega de la información oportuna y un 39% en la mejora de la gestión de la urbanización. (Tabla No. 8, Figura No. 8)

Encuestas

1.- ¿Cuánto tiempo tiene residiendo en la urbanización?

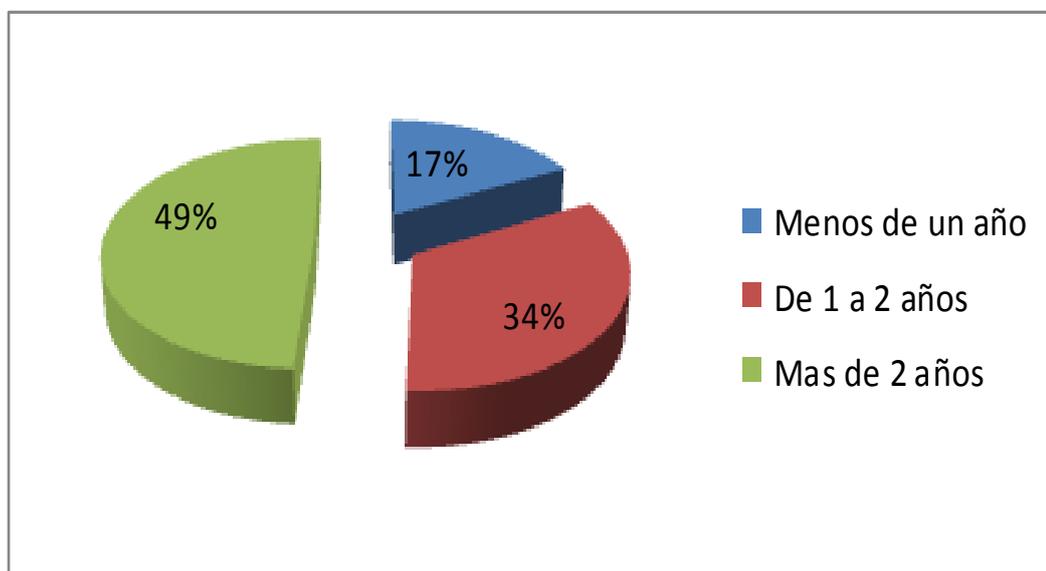
Tabla 1 Tiempo de residencia

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Menos de un año	40	40	17%	17%
De 1 a 2 años	77	117	33%	51%
Mas de 2 años	113	230	49%	100%
TOTAL	230		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: las autoras

Figura 1 Tiempo de Residente



Fuente: Encuestas

Elaborado por: las autoras

De acuerdo a las encuestas realizadas, los habitantes de la ciudadela en su mayoría respondieron tener viviendo varios años en el lugar, casi todos los residentes manifestaron que ellos y sus familias han permanecido por un tiempo considerable en la urbanización Cumbres sector alto. Por tanto han vivido y experimentado los beneficios e inconvenientes que han surgido a lo largo de su permanencia en el conjunto residencial.

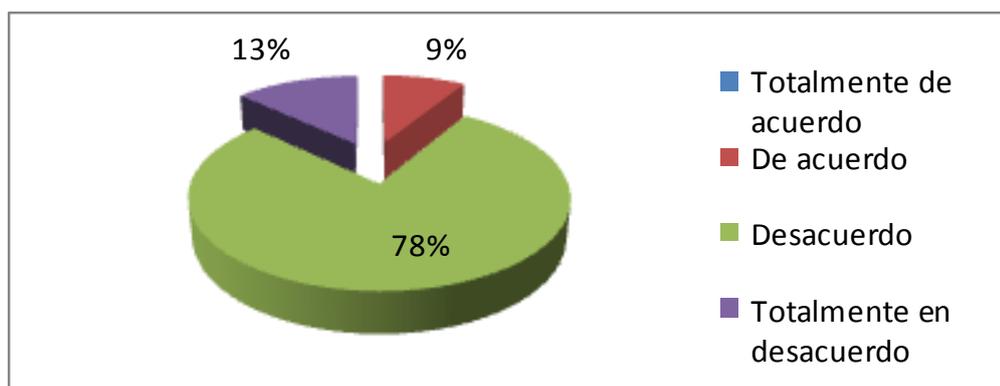
2.- ¿Considera que la administración de la urbanización Cumbres sector alto le proporciona la información necesaria con respecto al pago de las alícuotas?

Tabla 2 Información pago alícuotas

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Totalmente de acuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	20	20	9%	9%
Desacuerdo	180	200	78%	87%
Totalmente en desacuerdo	30	230	13%	100%
Total	230		100%	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Figura 2 Información pago alícuotas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Según la encuesta realizada gran número de residentes manifestaron inconformidad con respecto a la información proporcionada en el tema del pago de alícuotas, ya que estos datos no son dados a conocer claramente y por ello la mayoría dijo estar en desacuerdo al preguntarle si estaban satisfechos con la información proporcionada. De hecho se evidencio que la información que ellos reciben es inexacta e incompleta.

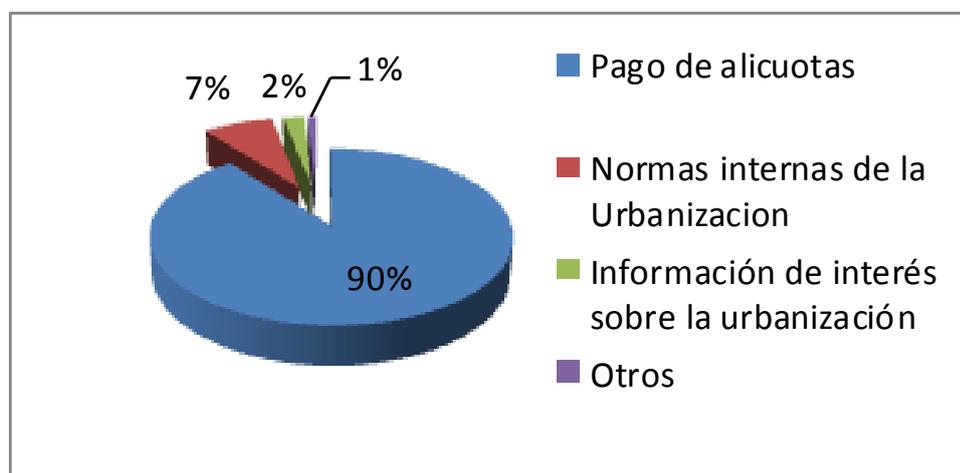
3.- ¿Qué información considera fundamental que la administración le proporcione?

Tabla 3 Información fundamental

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Pago de alicuotas	206	206	90%	28%
Normas internas de la Urbanización	17	223	7%	35%
Información de interés sobre la urbanización	5	228	2%	38%
Otros	2	230	1%	38%
Total	230		100%	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Figura 3 Información fundamental



Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Dado el gran porcentaje presente en la necesidad de obtener información pertinente sobre el pago de alcúotas se llega a la conclusión que este aspecto es uno de los más importantes a consideración de los habitantes por tanto se deberá proporcionar la información que sea necesaria mediante un sistema ágil y eficiente que no represente quejas ni malos entendidos entre los habitantes y directivos de la urbanización.

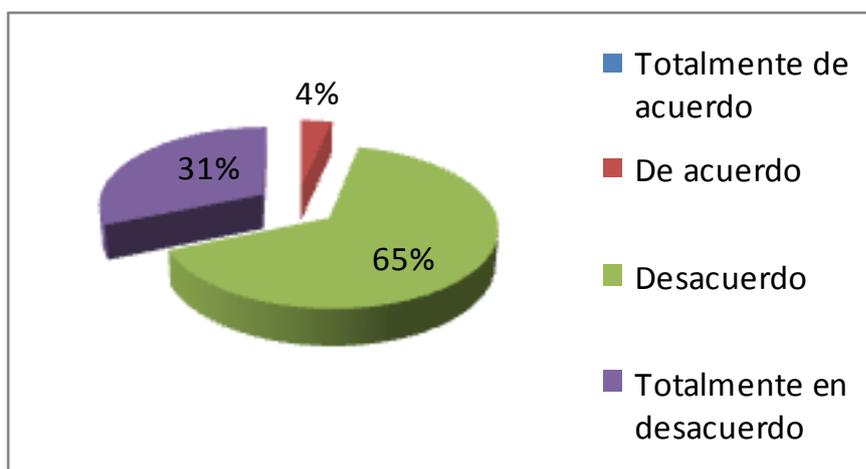
4.- ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la urbanización se desarrollan de la manera adecuada?

Tabla 4 Procesos administrativos

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Totalmente de acuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	8	8	3%	3%
Desacuerdo	150	158	65%	69%
Totalmente en desacuerdo	72	230	31%	100%
	230		100%	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Figura 4 Procesos administrativos



Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Del total de la población de la urbanización La cumbre, más del 90% manifestó estar descontentos con la manera en que los procesos administrativos se llevan a cabo en el conjunto residencial por eso se muestra que gran parte de ellos respondió estar en desacuerdo y total desacuerdo a la manera en la cual se maneja la administración.

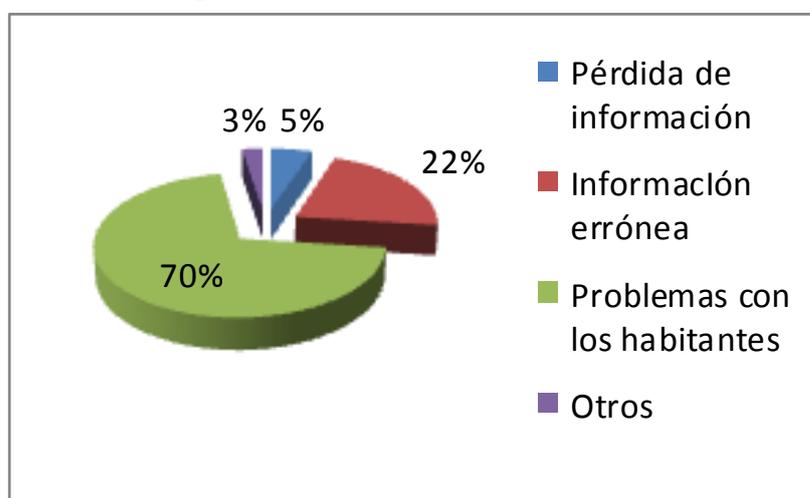
5.- ¿Qué inconvenientes se pueden presentar por el inadecuado manejo de la administración en la urbanización?

Tabla 5 Posibles inconvenientes

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Pérdida de información	12	12	5%	26%
Información errónea	50	62	22%	48%
Problemas con los habitantes	162	224	70%	118%
Otros	6	230	3%	121%
Total	230		100%	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Figura 5 Posibles inconvenientes



Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Al ver la contestación de la pregunta se puede notar que los residentes prevén como posible inconveniente los problemas con los habitantes ya que al continuar con una mala administración los dueños de casas manifestarían repetidas quejas generando un ambiente negativo y hostil para la paz y el buen vivir del sector en el cual viven.

6.- ¿De qué manera considera que la administración debe manejar la información de la urbanización Cumbres Sector Alto?

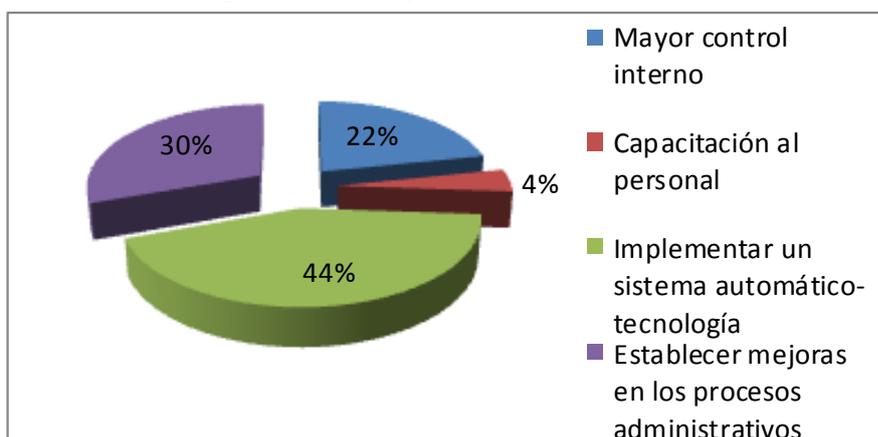
Tabla 6 Manejo de la información

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Mayor control interno	50	50	22%	22%
Capacitación al personal	10	60	4%	26%
Implementar un sistema automático- tecnología	100	160	43%	70%
Establecer mejoras en los procesos administrativos	70	230	30%	100%
Otros	230		100%	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: las autoras

Figura 6 Manejo de la información



Fuente: Encuestas

Elaborado por: las autoras

Con respecto al manejo de la información se puede notar que las personas residentes consideran de importancia varios aspectos de los mencionados, sus opiniones reflejan que se debe atender estos campos de forma oportuna para de esa forma implementar los sistemas demandados y mejorar los procesos administrativos que se estén desarrollando hasta el momento.

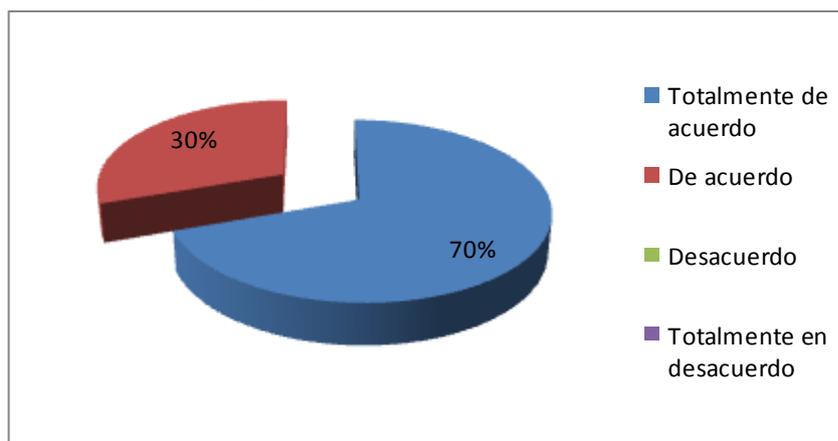
7.- ¿Considera necesario que la administración debería implementar un sistema de control interno para mejorar los procesos que se desarrollan en relación a la urbanización?

Tabla 7 Sistema de control

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Totalmente de acuerdo	160	160	70%	70%
De acuerdo	70	230	30%	100%
Desacuerdo	0	230	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	230	0%	100%
Total	230		100%	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Figura 7 Sistema de control



Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Las opiniones revelaron que es sumamente necesario realizar la implementación de un sistema que mejore el control de los procesos administrativos ya que así la información se manejaría con mayor fluidez y agilidad, proporcionando satisfacción para evitar posibles conflictos entre las personas.

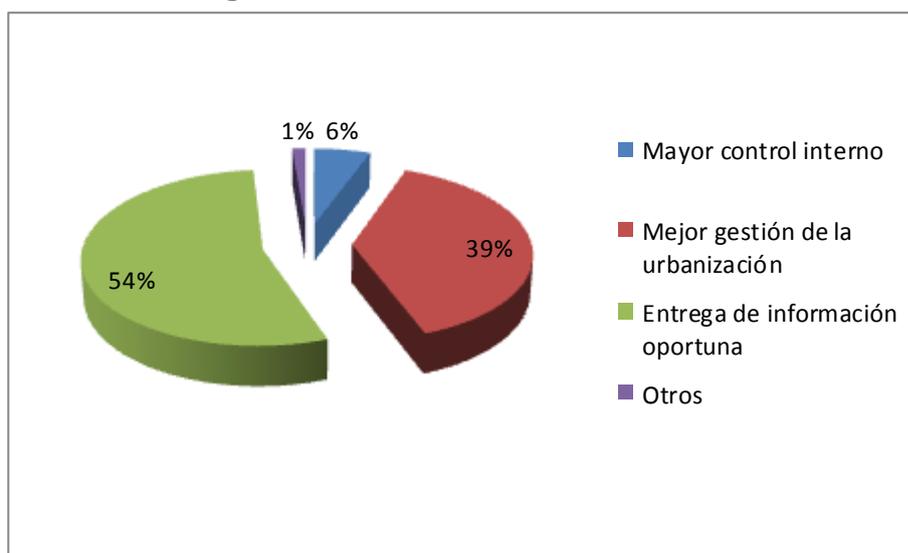
8.- ¿Qué beneficios se obtendrían de la implementación de un sistema de control en la urbanización?

Tabla 8 Beneficios de sistema

	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acum.	Frec. Rela.	Frec. Rela. Acum.
Mayor control interno	13	13	6%	6%
Mejor gestión de la urbanización	89	102	39%	44%
Entrega de información oportuna	125	227	54%	99%
Otros	3	230	1%	100%
Total	230		100%	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

Figura 8 Beneficios sistema control



Fuente: Encuestas
Elaborado por: las autoras

En argumento a lo expuesto en las estadísticas de esta pregunta se establece que las personas piensan que al implementar un sistema mejorado de información en la urbanización generaría una mejor gestión y entrega oportuna de datos confiables y concisos. Así las personas se sentirían más a gusto al momento de llevar a cabo sus obligaciones como habitantes.

Entrevistas

Teniendo en cuenta que la implementación de un sistema contable informativo de control financiero y administrativo para la urbanización se cree conveniente convocar a destacados miembros de la urbanización privada “Cumbres Sector Alto”; ya que ellos manejan hoy en día la parte financiera de manera manual. Viéndose como resultado una necesidad en mejorar la situación actual.

Esta entrevista es utilizada para conseguir información verbal de los usuarios, nos enfrascamos en la entrevista ya que se pudo realizar de manera grupal al comité de la urbanización planteando nuestras preguntas, y conociendo todas las perspectiva que conforman la misma, llevando a cabo una entrevista en forma comprensible y amena.

Las personas de la Directiva de la Urbanización que recibieron la entrevista son:

Susana de Darquea	(PRESIDENTE)
Dra. Leticia Páez	(TESORERA)
Eulogio Ávila	(JEFE DE SEGURIDAD Y GUARDIANIA)

La entrevista contiene un total de ocho preguntas quedando confirmado la necesidad de la implementación del sistema propuesto y teniendo la factibilidad de los ingresos que recibe la urbanización.

Detallamos a continuación sus respuestas:

1. ¿Le interesaría contar con un sistema especializado en la urbanización que le permita tener un mejor control interno de todas sus actividades?

- **Susana de Darquea:** La urbanización se ha destacado por cuidar el bienestar de los moradores por lo que considero implementar un sistema que nos permita detectar a la brevedad posible cualquier anomalía que se presente en la urbanización cualquier anomalía que se presente.

- **Dra. Leticia Páez:** Si, actualmente tenemos un sistema de control interno manual pero sería ideal tener un centro de control interno especializado por esa razón la urbanización está mejorando su infraestructura, por consiguiente, existirán cambios futuros.
- **Sr. Eulogio Ávila:** Pienso que trabajar con un nuevo sistema de control interno me permitirá formar buenas estrategias y con mis subordinados tener más facilidades de control al momento de la seguridad respectiva.

2. ¿Le gustaría receptar y reportar la información de la urbanización en un corto periodo de tiempo, a través del sistema especializado?

- **Susana de Darquea:** Por supuesto, con este sistema especializado con una base de datos verificada nos permitiría ayudar a los moradores a consultar su historial de pagos y recibir de manera inmediata la información requerida.
- **Dra. Leticia Páez:** Efectivamente, si nos serviría aplicar un sistema actualizado con el último avance de tecnología, avalado y gestionado tanto por el bien de los moradores como la reputación de la urbanización.
- **Sr. Eulogio Ávila:** Si se implementa este sistema especializado me serviría para poder organizar mi cronograma de trabajo

3. ¿Se han definidos procedimientos internos para mejorar los procesos administrativos?

- **Susana de Darquea:** En efecto para mejorar la gestión y desempeño de actividades

- **Dra. Leticia Páez:** Necesario hacerlo ya que actualmente poseemos un sistema básico que necesitamos modernizarnos.
- **Sr. Eulogio Ávila:** En este ámbito contamos con los controles tradicionales para mantener la información actualizada en la urbanización.

4. ¿Existe el registro de todas las actividades que se desarrollan en el área administrativa de la urbanización?

- **Susana de Darquea:** Si existe, Cada directiva de la urbanización sabe cuáles son sus deberes y responsabilidades dentro de la urbanización y estamos obligados a llevar un archivo para la recopilación de datos de todas las actividades realizadas en la urbanización.
- **Dra. Leticia Páez:** Es obligación tener un registro que nos ayuda al momento de hacer un recuento de todo el manejo interno de la urbanización.
- **Sr. Eulogio Ávila:** Nosotros por fines de seguridad estamos obligados a llevar un registro diario y manual de la entrada y salida de todas las personas que acuden a la urbanización.

5. ¿Son realizados y presentados los informes de los procesos internos que se desarrollan en la urbanización Cumbres sector alto?

- **Susana de Darquea:** Como en toda urbanización al finalizar el mes, se necesita reportar las actividades administrativas y operativas realizadas a todos los moradores del sector.
- **Dra. Leticia Páez:** Es muy fundamental y obligatorio poner en conocimiento de los directivos, moradores sobre las actividades

administrativas y financieras realizadas mensualmente en la urbanización.

- **Sr. Eulogio Ávila:** Si se presentan informes mensuales a todos los moradores residentes del sector.

6. ¿Existe conciliación de los resultados de los procesos administrativos contra los registros de contabilidad?

- **Susana de Darquea:** estamos a obligados a presentar un registro de contabilidad anual que nos permite conciliar los resultados con los procesos administrativos
- **Dra. Leticia Páez:** Por supuesto, es obligación llevar un registro contable pero en la Urbanización se realiza de manera anual, lo ideal sería realizarlo mensualmente, para así conciliar con los procesos administrativos
- **Sr. Eulogio Ávila:** Dentro de mis responsabilidades en la urbanización la parte financiera y administrativa no me corresponde manejarla, mi obligación es reportar los cobros de las alícuotas de los moradores y sería ideal reportarlo diariamente en el nuevo sistema especializado

7. ¿Se han definido las responsabilidades para el manejo de la información de la urbanización?

- **Susana de Darquea:** Cada miembro de la directiva está al tanto de las actividades que realiza y funciones a desempeñar.
- **Dra. Leticia Páez:** Si, Todas estas responsabilidades se definen mediante una planificación previa.

- **Sr. Eulogio Ávila:** Si, existe un reglamento interno para guardias donde refleja las responsabilidades que tenemos con la urbanización.
8. **¿Existe la necesidad de que se implemente un sistema automatizado administrativo e informativo para mejorar el control y manejo de la urbanización?**
- **Susana de Darquea:** Si, es necesario y urgente aplicar este sistema especializado que nos permitirá controlar todo el manejo de la urbanización Innovamos constantemente el sistema
 - **Dra. Leticia Páez:** Sí, es importante implementar este sistema automatizado que facilitaría el trabajo del comité y ayudaría a controlar todas las actividades administrativas e informativas de la urbanización.
 - **Sr. Eulogio Ávila:** Es extraordinario, ya que podemos capacitarnos y aprender de esta nueva propuesta.

4.2. Estudio de factibilidad

Sistemas contables existentes en el Ecuador

Para efectos del estudio será necesario analizar los principales sistemas contables existentes en el país, con lo que se podrá establecer una comparación para seleccionar el sistema adecuado que será implementado para la gestión de la urbanización “Cumbres Sector Alto”.

Como primer punto, se analiza el sistema Mónica 8.5, el cual según se menciona en su página oficial (2014), este asistente contable digitalizado, permite a las empresas realizar una serie de tareas asociadas con la gestión contable. Este programa, posee las siguientes funciones:

- Facturación.
- Inventario.
- Clientes.
- Cuentas por cobrar.
- Cuentas por pagar.
- Cheques.
- Libro diario.
- Análisis de cuentas.
- Reportes contables.

Así mismo, permite el análisis de la información almacenada. Esto es especialmente importante en la elaboración de planes de negocio y estratégicos, además, representa una herramienta útil para presentar los reportes financieros y contables al finalizar un periodo contable. Este sistema de contabilidad computarizado puede ser implementado en cualquier tipo de negocio. Esto se debe a que cualquier negocio en general, si produce productos o presta servicios, tiene una estructura básica: entrada, proceso y salida.

El sistema de contabilidad computarizado Mónica 8.5, ofrece un mecanismo de copia de seguridad que permitirá al usuario recuperar los datos incluso cuando se ha perdido. Esta es una característica

especialmente útil, en lo que se refiere a la gestión de la información de manera segura. A continuación se describen, cada uno de los usos contables de este sistema:

- **Contabilidad General**

Permite elaborar el Libro Mayor, lo que facilita la preparación de los estados financieros y es útil para el establecimiento de múltiples entradas de ingresos y costes.

- **Cuentas por Cobrar**

Un módulo de cuentas por cobrar permite preparar las facturas y cuentas de clientes, añade cargos de crédito en su caso, gestiona los pagos entrantes, presenta reportes de clientes que están en mora, y produce avisos de reclamación. Se le permite tener el control efectivo diario. La ventaja adicional es que los débitos y créditos se contabilizan automáticamente en el libro mayor, la entrada de pedidos, y en algunos casos, el inventario, una vez que se introducen en las cuentas por cobrar.

- **Cuentas por pagar**

Permite prever un control de orden de compra, procesamiento de facturas, selección de pago, y la manipulación, emisión de cheques y control, efectivo-requisitos, previsión y preparación de formularios. Permite también comprobar la exactitud de la factura del proveedor, y realizar una comparación contra la orden de compra y el módulo de inventario.

- **Control de Inventario**

Módulo de control de inventario tiene múltiples funciones, incluyendo el seguimiento del inventario, tanto para fines de costos y de impuestos, control de compras y reducir al mínimo la inversión en inventario. El módulo de nómina prepara e imprime los cheques de nómina, incluyendo todas las deducciones detalladas. Se integra con el libro mayor por lo que se establece de forma automática a un lado la cantidad correcta de retención.

- **Facturación**

Captura toda la información de ventas de la caja registradora, incluyendo vendedor, fecha, cliente, información de crédito, artículos, y la cantidad vendida. Puede producir recibos de venta o facturas de venta, además de que informe sobre los temas, el cliente y actividad de los vendedores. Proporciona criterios para analizar desempeño del personal reduce el trabajo en progreso no facturada, minimiza el tiempo no declarada, reduce el tiempo no facturado, medidas y análisis de tiempo

- **Compras y recepción**

Compras y módulo de recepción pueden representar una valiosa adición. Puede generar órdenes de compra y realizar un seguimiento de su cumplimiento. También puede encontrar que los vendedores están entregando a tiempo los pedidos y ahorra el gasto de tener que dar seguimiento a las órdenes parciales e incompletas.

Por otro lado, se analiza también el sistema Visual Sinfo (2013), el cual es un sistema financiero computarizado, que tiene un gran potencial para aumentar la productividad, optimizar el flujo de trabajo, reducir la redundancia de datos y la reconciliación de errores, y ayuda con la gestión financiera para las grandes y las pequeñas empresas. Principalmente permite realizar las siguientes funciones:

- Sistema Conversacional
- Arquitectura Cliente-Servidor Multiusuario
- Sistema Integrado a la contabilidad General y Gubernamental
- Control de usuarios por módulos y niveles
- Ambiente gráfico en general
- Acceso fácil a los menús
- Manejo de información en tiempo real
- Disponibilidad de la información en todo momento
- Genera asientos contables según requerimientos del usuario

- Emite informes confiables
- Permite a los usuarios presentar reportes con rapidez, eficacia y claridad
- Permite la migración de datos desde versiones anteriores

El software de contabilidad está diseñado para servir a empresas de diversos tamaños. El tamaño de una empresa se mide comúnmente en los ingresos por ventas. Los expertos expresan diversas opiniones sobre lo que constituye una empresa pequeña, de tamaño medio o grande.

Permite registrar y compartir información a través de las áreas funcionales y en todas las áreas de la empresa. El sistema se puede actualizar continuamente la información para proporcionar datos en tiempo real a todos los usuarios, y los datos se pueden organizar en diferentes formatos para satisfacer las necesidades de los usuarios internos.

La idea detrás del software, y un tema central en la contabilidad de gestión, es que permite la gestión de información precisa y actualizada, tal información financiera ayudará a los directivos a tomar mejores decisiones, lo que suelen dar lugar a mejoras en la rentabilidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Con una oferta basada en la web, el usuario de este programa recibirá mantenimiento y las actualizaciones de forma automática. También puede adquirir sólo los módulos de contabilidad que necesita. Debido a que permite acceder a los datos a través de la web, el usuario puede ver sus datos financieros en cualquier momento. Sin embargo, también tendrá que pagar más. Con el software, puede realizar tareas de mantenimiento y solución de problemas, pero conserva la capacidad para mantener el almacenamiento de datos sensibles en la empresa.

La mayoría de los sistemas de contabilidad ofrecen módulos para las áreas de contabilidad funcionales, tales como cuentas por cobrar, cuentas por pagar, nómina, inventario y trabajo que cuesta. Cuantos más módulos incluidos, mayor será el costo. Al decidir si se debe actualizar a un sistema, las organizaciones deben asegurarse de que los beneficios del uso de los

datos de un nuevo sistema son mayores que los costos de implementación del sistema. Si la administración no tiene intención de utilizar la información para mejorar la planificación y la toma de decisiones, y luego ir con un sistema contable menos sofisticado puede ser el mejor enfoque.

Hay grandes diferencia entre ambos sistemas de contabilidad computarizados y la contabilidad manual. El primero es el costo. Un sistema de contabilidad computarizado puede costar más en el corto plazo, pero esto es si no se toma en cuenta la productividad y el ahorro consiguiente en el largo plazo. Por otra parte, la velocidad es también una consideración primordial. La misma cantidad de trabajo puede ser realizado por un sistema de contabilidad computarizado en una fracción del tiempo que en un sistema manual.

Sistemas contables para urbanización

En lo que se refiere a los sistemas contables para la urbanización se menciona Siapre Urbanización (2013), el cual es un software de gestión para la industria de urbanizaciones y de condominios de tiempo compartido también el suministro de sistemas informáticos y servicios de red.

Este software de propiedad, permite registrar los ingresos generados de la venta o alquiler de departamentos, presentación de informes y la colaboración clase diseñada específicamente para las empresas y los profesionales de la inversión de bienes raíces. Es flexible y seguro, y proporciona herramientas que apoyan los requisitos de información, y de diversas tecnologías únicas para las empresas de inversión de bienes raíces.

Este sistema recopila y reporta datos financieros de propiedad, presupuestos y previsiones, estadísticas de funcionamiento, tratar y arrendamiento tuberías, presupuestos de capital, y mucho, mucho más. Además, proporciona un entorno seguro para el intercambio de información con los socios operativos, inversionistas, administradores de propiedades, y los corredores.

El sistema funciona como cualquier sistema de contabilidad de la propiedad, e incorpora alertas en tiempo real, gestión de flujo de trabajo y la interfaz más sencilla basada en navegador en el negocio, representa una interfaz que permite realizar informes de la cartera inmobiliaria que lo implemente.

También, se menciona el sistema Sigissoftware (2014), este software de gestión de la propiedad contiene módulos de contabilidad y mantenimiento totalmente integrados. Es un software de gestión de la propiedad para profesionales, sociedades gestoras comunitarias y asociaciones auto gestionados a gran escala.

Proporciona un control completo de comunidades, por lo que representa una completa solución de gestión financiera y patrimonial para la industria de la gestión comunitaria. Está diseñado principalmente para su uso por las organizaciones que prestan servicios de gestión de la propiedad en nombre de los propietarios. El sistema registra las transacciones de recibo y pago entre inquilinos, propietarios, proveedores, la autoridad de bonos, operaciones de gestión relacionados con otros bienes y los informes sobre el rendimiento de la renta del arrendatario.

Además, ayuda a grandes y medianas administradores de la propiedad inmobiliaria privada y comercial, ya que les permite realizar el registro de la contabilidad y los informes que normalmente sustituyen a las operaciones manuales y/o muchos sistemas dispares personalizados integrados.

Algunas de las últimas incorporaciones de la gama de soluciones de software de gestión de la propiedad incluyen herramientas inmobiliarias centradas para administración de contactos, incluyendo el seguimiento en el sistema de correo electrónico y mensajes de texto (para enviar últimos avisos, avisos de estado, entre otros).

Este sistema aborda de forma única las necesidades de bienes raíces tanto estratégicas como tácticas, y es el más completo, flexible y colaborativo. Las recientes mejoras a la interfaz incluyen, funcionalidad

superior integral, gestión de contactos, gestión de la energía y seguimiento ambiental, por lo que puede ser considerado como un software más completo en comparación al sistema Siapre Urbanización.

Comparación de software vs VIVOOK

Analizado las características que presentan el sistema Siapre Urbanización y el sistema Sigissoftware, las autoras han desarrollado una comparación con el sistema VIVOOK, llegando a la conclusión de que éste último representa un software más completo en comparación a los antes mencionados.

Las autoras descubrieron que a través del sistema de computarizado VIVOOK, se puede generar rápidamente los informes financieros, además el sistema puede generar diferentes tipos de informes requeridos por la gestión de la urbanización. Este sistema proporciona los siguientes beneficios:

- Información a los residentes.
- Asistencia las 24 horas a los residentes.
- Organizar encuestas y votaciones electrónicas.
- Control de mantenimiento del residencial.
- Generar un expediente electrónico.
- Controlar cuotas, adeudos y pagos de los residentes.
- Imprimir y enviar recibos.
- Generar reportes detallados de cobranza.
- Establecer presupuestos.
- Además podrá exportar todos los comunicados, reportes y listados a Excel o a Word.
- Mayor seguridad de la información.

VIVOOK, posee mayor rapidez en la generación de los informes, el procesamiento y análisis de datos es más rápido y preciso, por lo tanto los administradores podrán acceder al instante a información diferente que conduce a la toma de decisiones rápida y fácil. Los beneficios de VIVOOK se determinan en base a los siguientes parámetros:

Progreso en el desempeño de negocios

El sistema VIVOOK es una aplicación altamente integrada que transforma los procesos de negocio con su característica de mejora del rendimiento. Por lo tanto las funciones de contabilidad, control de inventarios y de informes legales pueden ser fáciles de hacer, lo que resulta en un acceso más rápido a la información de la urbanización.

Exactitud y Eficiencia

Debido a la expansión, las transacciones comerciales se incrementan y dichas transacciones sólo pueden ser grabadas y mantenidas adecuadamente. El estudio reveló que la urbanización puede manejar grandes volúmenes de datos contables con facilidad, mediante la aplicación del sistema VIVOOK.

Colocación simplificada de transacciones

Se destacó la ventaja de que el manejo de la contabilidad y funciones tales como el mantenimiento de registros, principio de la partida doble se simplifican con el sistema VIVOOK.

Errores minimizados

Con el sistema VIVOOK los errores aritméticos son reduce notablemente esto se debe a la contabilidad informatizada que realiza los cálculos automáticamente.

Fácil de Auditoría

Debido a que los registros se realizan de manera digital, se puede realizar una auditoría de manera más fácil.

Por lo tanto, se determina que VIVOOK representa un sistema que se adapta a las necesidades de la urbanización, ya que le permitirá el ahorro de tiempo y costes.

4.3. Descripción del proyecto

Gestión de la urbanización “La Cumbre”

Los beneficios y ventajas de gestión adecuada de la urbanización no suceden espontáneamente. De hecho, cada proyecto habitacional debe ser considerado como una empresa privada, en donde la propiedad compartida de propiedad directa y operada por la comunidad partícipe debe ser administrada en base a el registro adecuado de la información y la presentación de informes. Las tareas de gestión se ejecutan de una manera ordenada para garantizar la eficiencia.

Por lo tanto, con la implementación de un sistema automatizado administrativo e informativo, se busca solucionar estos inconvenientes. La aplicación del sistema mejorará la gestión de la cartera de propiedades lo que proporciona una mejor retroalimentación con los residentes y con quienes pertenecen al área administrativa, y obtener una excelente relación calidad a los clientes.

El sistema permitirá manejar una mayor cantidad de información, mientras que al mismo tiempo proporcionándoles una protección superior de los datos que se ingresen en el mismo. Se logrará centralizar la información existente en documentos importantes en línea, que incluirán una copia de seguridad diaria. Esto aumenta seguridad y precisión, mientras que simultáneamente se reducirá la necesidad de almacenamiento en papel.

Así mismo, el sistema Vivook de la propiedad da a los miembros de la administración de la urbanización acceso a la información financiera declaraciones, contratos de servicio, mantenimiento horarios, entre otros. Los propietarios también tienen acceso a sus cuentas unitarias, actas de reuniones y formas importantes. Por otra parte, el sitio puede ser utilizado para notificar residentes de las actualizaciones del condominio, edificio avisos y otros eventos importantes. Por lo tanto se aumenta la comunicación y la participación comunitaria.

La administración es responsable de hacer cumplir los estatutos y la gestión de la urbanización. El ejecutivo responsable tiene autoridad para ejercer las funciones de la corporación, con sujeción a las restricciones impuesta o la dirección dada por la junta general. El consejo de un condominio es responsable del desarrollo y el establecimiento de políticas para el establecimiento de los procedimientos de operación. Existen tres enfoques generales para administración de condominios.

Administrativo

Mantener registros.

Documentos de archivos digitales.

Planificar y organizar reuniones.

Preparar y entregar avisos, agendas.

Preparar informes.

Correspondencia al personal y los residentes.

Entrega de boletines.

Garantizar y mantener un seguro.

Negociar los contratos de servicios.

Físico

Inspección de la propiedad.

Mantener la propiedad común.

Estructura/jardines.

Utilidades/servicios.

Repare o reemplace el daño.

Contratar y supervisar al personal.

Contratos de servicios administrativos.

Horario e inspeccionar el cumplimiento del trabajo.

Financiero

Desarrollo operativo y los presupuestos de reserva.

Evaluar y notificar a los residentes.

Recopilar fondos bancarios.

Mantener los registros contables.

Mantener un registro de fondos y desembolsos

Preparar estados financieros.

Proporcionar la información necesaria para la auditoría.

Gestión financiera

La gestión financiera es una opción muy eficiente y rentable para que las actividades dentro de la urbanización se desarrollen de la manera adecuada. Para la administración de la urbanización se requiere de conciencia en la atención a las solicitudes de los residentes, pago de cuentas, mantenimiento de registros e informes financieros.

Generalmente, la gestión financiera a menudo representa la parte que más tiempo consume en la administración de la urbanización. Por lo tanto, para la gestión de las tareas financiera es necesario contratar con un sistema calificado, esto permite a un tablero de auto-gestión para centrarse en la distribución de tareas pendientes de forma más uniforme.

El riesgo de graves errores u omisiones que se producen se reduce al mínimo, al igual que los pasivos asociados. Y, a menudo mejora las relaciones comunitarias cuando la unidad de los propietarios no tiene que interconectarse respecto a su obligación periódica para compartir los gastos.

Éstos son algunos de los servicios de gestión financiera que se podrán realizar con la implementación de sistema automatizado:

- Preparación y entrega de notificaciones de pago.
- Colecciones de gastos comunes.
- Información del flujo bancario.
- Control de pagos de facturas.
- Programación y la preparación de los controles para firmas autorizadas.
- Mantener cuentas.
- Proporcionar a la Junta estados financieros mensuales.
- El desarrollo anual y presupuestos de los fondos de reserva.
- Ayudar al auditor (si procede) en la preparación y auditoría de las declaraciones anuales.

Si los estatutos sociales requieren una auditoría, ésta debe ser realizada por un profesional que no sea el contador del condominio. Asimismo, el tesorero, contador externo, o cualquier otra persona que maneje fondos de la corporación, debe estar unido directamente a la administración de la urbanización.

Gestión de la agencia completo

Los contratos de servicio completo con las empresas de gestión especializadas proveen a la urbanización un máximo de continuidad en la administración. La gestión profesional de un sistema automatizado ofrece tanto experiencia y estabilidad para el registro de la información. Aunque los administradores profesionales suelen asumir la mayor parte de la gestión en la urbanización La Cumbre, se requiere de herramientas de apoyo para minimizar el riesgo de errores importantes.

La gestión mediante la implementación de un sistema automatizado no elimina la posibilidad de algún nivel de participación propietario ni excluye el recurso a otra asistencia especializada si es necesario. Además de proporcionar la gama completa habitual de servicios financieros, propiedad y

administrativa de servicios (incluyendo la asistencia regular a las reuniones de la junta y la presentación de informes), la gestión profesional será útil para estimular y ayudar a las actividades del comité.

Gestión del cumplimiento de políticas

1. La democracia de la comunidad

Una vez que un directorio es elegido, se le da el poder para ejercer los poderes y deberes de la urbanización con sujeción a cualquier restricción impuesta o la dirección. Por lo general, la junta se reúne una vez al mes más o menos, dependiendo de la naturaleza de su plan de gestión, el alcance de práctica, y las actividades diarias que realiza. Los propietarios de las unidades por lo general se reúnen una vez al año. Los estatutos establecidos para el funcionamiento de la urbanización se definen de la siguiente manera:

- Llamado al orden dentro de la urbanización.
- Llamada del rollo y de certificación de la representación.
- Prueba de la convocatoria, renuncia, como sea el caso.
- Informes de los comités.
- Elección de los miembros de la junta.
- Resolución de asuntos pendientes.

Relaciones con la comunidad

Una junta dentro de la urbanización y de sus comisiones puede hacer muchas cosas para fomentar la unidad de sus respectivos derechos y promover el cumplimiento de las responsabilidades de los residentes. La comprensión, mini-gobierno del proyecto mejorará en gran medida la probabilidad de éxito de la comunidad en la urbanización y la armonía.

La cooperación y comunicación son, por lo tanto, cruciales dentro de la urbanización. La comunicación regular, los boletines de noticias, y comités de unidad de propietarios son componentes importantes. En la urbanización “La Cumbre” las normas en cuestión están claramente articuladas en

documentación que se presenta al comprador, quienes deben revisar y aceptar cada punto.

Disposiciones generales

Compra de condominio

Los compradores desarrollan una imagen de la ubicación, estilo, tamaño, diseño, comodidades y servicios de los alrededores, que más se ajusten a sus necesidades. Luego, con o sin un agente de bienes raíces, desarrollan una apreciación de los valores existentes; identifican el valor de los factores que son esenciales. Si los compradores no pueden, o no desean, pagar el precio completo de los fondos personales que es probable negociar un préstamo hipotecario. La urbanización emitirá un título y registrar documentos de la hipoteca y otros instrumentos asociados a las inversiones de bienes raíces convencionales.

Los procedimientos para la evaluación de riesgos y la seguridad de un prestamista son básicamente los mismos que con residencias que se encuentran fuera de las urbanizaciones. La propiedad se aprecia, los criterios de préstamo a valor son aplicados, y la capacidad del prestatario para pagar el préstamo se verifica. Si todos los criterios son aceptables, el prestamista informará al prestatario de su compromiso de ampliar los fondos.

El plazo de la hipoteca depende del período durante el cual los fondos se han comprometido a un particular, tasa. Posiblemente el mismo que el término pero por lo general mucho más tiempo, el periodo de amortizaciones se determina por el tiempo durante el cual una hipoteca reduciría a cero la tasa de interés actual. Las hipotecas de la urbanización serán, sin embargo, suelen prever lo siguiente:

- Obligaciones especiales de la administración de la urbanización con respecto a la cobertura de seguro, es decir, el deber de asegurar a valor de reposición.

- Si no se realizan los pagos de cuotas de condominio prontas constituye incumplimiento por parte del residente, y puede ser sancionado.
- La falta de cumplimiento con los estatutos sociales también constituye defecto.

Contribuciones de urbanización (Alícuotas)

La función de la cuota de la urbanización es a menudo mal entendida. El término oficial es la alícuota que refleja el hecho de que es la proporción costo compartido que cada propietario debe contribuir al funcionamiento de la propiedad común y administración de la corporación de la urbanización. Como tal, va dirigido hacia el cumplimiento de los costos asociados con cualquier bien inmueble, reparación, mantenimiento, seguros, entre otros.

Los proyectos de estilo similar con prestaciones deberían tener mensualmente similares los costos para operar. Si existen diferencias significativas, los presupuestos deben ser comparados con identificar ya sea un gasto excesivo, o más probablemente infrautilización, en áreas importantes. Una obligación de la unidad propietario a pagar las cuotas se determina fundamental para el la seguridad financiera de la comunidad de la urbanización.

La administración de la urbanización también puede cobrar intereses sobre cualquier cantidad no pagada por el residente, de acuerdo a la proporcionada por la regulación, y todos los gastos razonables, tales como honorarios de abogados y gastos de la ejecución, que pudieran incurrir en la recogida de la cantidad adeudada. Si esta contribución no se paga por un propietario, el acreedor hipotecario puede pagar la cantidad debida a la corporación y añadirlo a la hipoteca pendiente. Si la unidad está en alquiler, la administración tiene la facultad de exigir al inquilino a pagar el alquiler a causa de la aplicación en contra de los atrasos, y el inquilino se considera que ha pagado el alquiler al propietario. Una vez que se ha emitido una advertencia de presentarse, permanecerá registrada contra el título, incluso

después de la ejecución de una hipoteca, la acción de cumplimiento específico, o una acción pública.

Ingresos

En esta sección se presenta todos los ingresos de la administración de la urbanización durante todo el año, como en cuenta anexo muestra todos los pagos mensuales a los gastos comunes de los residentes. Parte de estos comprenderán la reparación y el mantenimiento. Esta cuenta debe ser separada de la cuenta que sólo debe contener pago para cubrir los costos de los servicios a cada unidad de abonado a través de su residencia.

Los costes de gestión/gastos financieros

Los gastos presupuestados en este epígrafe de los gastos relacionados con la administración y las finanzas de la urbanización. En algunos casos es difícil distinguir entre la administración y las operaciones. Tanto el presupuesto en el marco de operaciones, como el presupuesto de gestión deben ser incluidos en el presupuesto total.

Los costos de mantenimiento

Estos costos presupuestados se calculan y se transfieren desde el mantenimiento detallado del presupuesto establecido por la administración de la urbanización “La Cumbre”. Se determinan las siguientes categorías:

- Los costos de mejoras y reparaciones mayores: Los gastos presupuestados por este concepto varían ampliamente dependiendo de la cantidad de trabajo previsto para el año en cuestión. Las entradas del presupuesto debe basarse en cálculos detallados de cada actividad planeada por separado.
- Los costos de servicios a unidades separadas: Los gastos presupuestados en este epígrafe incluyen los costes de los servicios prestados a cada unidad, pero facturado por el proveedor a la asociación. Dicha facturación colectiva debe evitarse si posible. Cuando este no es el caso, los costos deben ser presupuestados por separado para ayudar a control. Los gastos

presupuestados deben basarse en las ofertas y/u oficialmente honorarios aprobados por los proveedores.

- Presupuestos periódicos: Un presupuesto equilibrado no garantiza que la asociación tiene suficiente dinero en el banco en cualquier momento para pagar las facturas entrantes cuando se debe. Por tanto, es importante que los gastos presupuestados se asignen a los períodos específicos cuando se producen para que puedan ser equilibrados con los ingresos del período correspondiente para evitar posibles problemas de liquidez y la necesidad de financiamiento externo.

En la urbanización La Cumbre los costos de los servicios se pagarán mensualmente. Por tanto, es natural dividir el presupuesto en períodos mensuales, tanto para ingresos y gastos, ya que permiten un control adecuado.

El presupuesto debe dividirse en períodos apropiados para cada cuenta en el informe anual presupuesto y debe ser registrado en el sistema automatizado. Es importante que tanto los costes como los ingresos sean ingresados en el período en que ocurren e indicar la cantidad a percibir o cancelar en dicho período en particular.

Por tanto, es necesario anticipar cuando, se presentan las actividades de mantenimiento, y cuando los pagos puedan ser irregulares. Dado la ruptura periódica del presupuesto, el administrador de la urbanización tendrá una base sobre la que planificar la de finanzas de la asociación a fin de lograr el resultado financiero máximo depositando superávit de liquidez en las mejores condiciones, o para minimizar pasivos a corto plazo y/o préstamos de liquidez.

Cuentas bancarias

La administración de la urbanización debe tener una cuenta bancaria en la que los ingresos son depositados y de los cuales se efectúan los pagos. Es recomendable tener más de una cuenta de modo que los fondos

para diferentes propósitos se mantienen separados y equilibrados individualmente.

El gerente debe auditar el estado de las cuentas bancarias, incluidas las transacciones, comisiones deducidas e interés depositado en la base del acuerdo firmado con el banco. Las transacciones de la cuenta también serán auditadas por el auditor interno y externo gracias a la información que se registre en el sistema.

Contabilidad

Contabilidad legal en la urbanización

La ley determina que la administración de la urbanización debe mantener la contabilidad profesional, y realizar los registros y declaraciones respectivas, conforme a las normas de contabilidad estrictas.

Las normas de contabilidad

El objetivo básico de la contabilidad dentro de la administración de la urbanización es la de identificar, medir y comunicar la información acerca de los eventos con un impacto financiero que tiene lugar dentro de la asociación, para reflejar los estados financieros y para mostrar las relaciones financieras entre la administración y los propietarios de unidades individuales.

Las cuentas también sirven como una base de datos completa y transparente para la futura planificación y determinación del presupuesto. Para alcanzar estos objetivos, el sistema contable debe basarse en ciertas normas que permiten al personal administrativo leer e interpretar la información de las cuentas, y, en particular, los informes financieros sin dificultad. Se pueden aplicar normas simplificadas si no afectan a la equidad y la claridad de la información contable.

Los libros de contabilidad

Los libros de contabilidad de la urbanización La Cumbre deben mantenerse en forma rutinaria tanto de forma física como de forma digital a través del sistema automatizado. Se componen de:

- Un diario;
- El libro mayor de cuentas en el que se introduce cada transacción de acuerdo con normas de doble entrada;
- Las cuentas de libros mayores auxiliares;
- Registro de los activos y pasivos;
- Balance de comprobación de la contabilidad general y una lista de los saldos de los libros auxiliares.

Las normas contables adoptadas por la administración de la urbanización deben demostrar su condición financiera y beneficios/pérdidas con claridad, y permitir una fácil revisión de los libros. Las normas deberían específicamente facilitar el establecimiento de:

- Los datos necesarios para la correcta preparación de un balance;
- La cuenta de pérdidas y ganancias y otra información derivada de las cuentas;
- Los datos necesarios para evaluar los impuestos y las transacciones financieras completas con proveedores y empleados;
- El control interno efectivo de las operaciones y los activos realizados en poder de la administración.
- La asociación debe contar con documentación que describe las normas contables adoptadas, especialmente:
- Una carta de cuentas que incluye: La lista de cuentas en el libro mayor, los procedimientos de entrada de datos, valoración de activos y la responsabilidad, los procedimientos relativos a las cuentas auxiliares y su asignación en las cuentas en el libro mayor;
- Una lista de los libros de contabilidad utilizados y una lista de los archivos que son el equivalente de los libros de cuentas en soporte

informático en el sistema, la documentación de procesamiento de datos informatizada, y las modificaciones a esta documentación.

Los libros de cuentas se abren en la fecha en que se fundó la asociación y en al principio de cada ejercicio siguiente. Los libros se cerraron en el último día del ejercicio y en la fecha de liquidación. Los libros deben cerrarse a más tardar 15 días de la aprobación de los estados financieros para un ejercicio determinado y su registro debe constar en el sistema.

Estados financieros

De acuerdo a las normativas se requiere que la administración de la urbanización presente los respectivos estados financieros al final del ejercicio. El estado financiero consiste en la siguiente:

- El balance de situación con los registros (físicos y digitales);
- La cuenta de pérdidas y ganancias con los registros (físicos y digitales).

Las normativas de contabilidad también definen que los detalles en el que debe presentarse la declaración. La ficha financiera se prepara sobre la base de los libros de contabilidad y la numérica, los datos internos son derivados de estos libros, y deben ser presentados a más tardar tres meses después de que los libros han sido cerrados por un ejercicio determinado. El administrador es responsable de presentar los estados financieros a las instituciones competentes dentro de los plazos establecidos en la normativa nacional, estatutos y acuerdos. El estado financiero debe estar fechado y firmado por el profesional contador de mantenimiento de los libros y el administrador de la urbanización. Tal declaración asegurará un control más estrecho de las finanzas de la asociación.

Cuentas Presupuestales

Conceptos Ingresos Ordinarios

- a) Cuotas de Mantenimiento
- b) Consumo de Gas
- c) Consumo de Agua

- d) Estacionamiento
- e) Renta de Bodega
- f) Ingresos de Terceros
- g) Intereses Bancarios
- h) Otros Ingresos Ordinarios
- i) Renta de Gimnasio

Conceptos Ingresos Extraordinarios

- a) Cuotas Extraordinarias
- b) Cuotas Fondo Reserva
- c) Otros Ingresos Extraordinarios
- d) Intereses moratorio

Conceptos Egresos Ordinarios

- a) Papelería y Copias
- b) Servicios
- c) Limpieza
- d) Jardinería
- e) Administración
- f) Vigilancia y Seguridad
- g) Mantenimiento General
- h) Sueldos
- i) Comisiones e Intereses Banco
- j) Impuestos y Derechos
- k) Otros Egresos Ordinarios

Conceptos Egresos Extraordinarios

- a) Obras y Reparaciones
- b) Emergencias
- c) Otros Egresos

Auditoría

La auditoría debe adoptarse siempre como un procedimiento de control en la asociación de rutinas de gestión. Las auditorías pueden ser realizadas por un auditor externo o por un procedimiento interno y serán respaldadas por la información contable y financiera de la urbanización La Cumbre tanto física como digital.

Se recomienda que la asociación adopte una auditoría interna y externa. El responsable asignado debería actuar como auditor interno en forma regular (trimestral), asegurándose de que los ingresos y gastos estén dentro del presupuesto, que los activos y pasivos son equilibrados y que los registros contables se realizan de una manera ordenada. Los errores y las discrepancias deben ser reportados a la gestión y deben ser corregidas. Todos los auditores, ya sea externa o interna, deben recibir mucha atención de la gestión y el tenedor de libros, y recibir toda la información necesaria para obtener una clara imagen del estado financiero de la administración en La Cumbre.

Pago de facturas

Todas las facturas deben estar sujetas al control de costos, antes de ser pagadas. Este control de costes debe llevarse a cabo de acuerdo con los procedimientos internos de la administración, o por el responsable de la parte específica del presupuesto, donde se incluye el costo. La firma del administrador o miembro de la junta responsable aprueba las facturas para el pago. El pago se realiza por la persona autorizada a través de la asociación de relevante cuenta bancaria.

En principio, todos los pagos se deben hacer a través de las cuentas bancarias pertinentes. Sin embargo, puede ser práctico para la gestión de la urbanización, para mantener la caja chica para cubrir menos gastos administrativos. En tales casos, cantidades limitadas pueden ser pagados de la caja chica. El número de tales pagos se debe limitar. Todas las facturas deben ser presentadas de apoyo como documentos para las cuentas y deberán ser verificadas por los registros existentes en el sistema.

Seguro

La asociación debe tener un seguro que cubra los edificios, otros bienes comunes, equipo y también de responsabilidad civil y lesiones a los empleados. La medida del seguro y su costo depende de una serie de factores relacionados con el tipo de construcción, las actividades en las zonas de construcción y zonas comunes, la construcción de edificios, el tipo

de equipo y las medidas adoptadas para proteger la propiedad contra daños, robo, entre otros.

Especificaciones detalladas de los elementos cubiertos por el seguro, las condiciones de la los seguros y los gastos deben figurar en la póliza de seguro. Los costos de seguro deben ser aprobados por la junta de propietarios como parte del presupuesto anual de la asociación. La final póliza de seguro deberá ser firmado por el director o el consejo.

Plan anual de actividades

El plan anual de actividades es el programa de trabajo para la gestión de la asociación. El documento define en el marco financiero para el año entrante, y describe las consecuencias y las acciones resultantes de las decisiones de las reuniones de la administración. El documento también menciona otras medidas administrativas y las acciones que se consideren necesarias para mejorar las condiciones financieras, técnicas y sociales de los bienes de propiedad conjunta, tales actividades también deben ser registradas en el sistema automatizado.

El plan anual de actividades se puede presentar en diferentes formas. Sin embargo, es importante que el plan se desarrolle considerando el presupuesto de la urbanización, y se describan las actividades que proporcionan ingresos para el presupuesto. Dado que el plan anual de actividades es un medio adecuado para la comunicación entre la dirección de la urbanización La Cumbre y los propietarios de la unidad, se recomienda también que el plan debe ser utilizado para describir otras acciones y actividades planificadas destinadas a mejorar la gestión, condiciones de administración y de vida en el condominio.

Estrategia de gestión

- Motivar al personal del área administrativa realizar el mejor trabajo posible, para lo que se requiere que se cuente con las herramientas necesarias.

- Enfoque en el servicio al cliente capacitar a los supervisores y al personal.
- Supervisar constantemente en el lugar personal para mantener los estándares en la administración de la urbanización.
- Organizar los inventarios, y los sistemas de mantenimiento en cada propiedad.
- Uso informes de los procedimientos internos, para hacer una rápida y precisa evaluación de desempeño de la administración de la urbanización La Cumbre.
- Proporcionar informes contables oportunos y precisos a los propietarios y supervisores (información física y digital).

Tecnología

La información oportuna y exacta es fundamental, por lo tanto a través del sistema automatizado, el personal será capaz de supervisar todos los detalles del servicio de propietario lo que mejora la satisfacción de los residentes y por lo tanto la retención. Toda la información financiera se procesa, conserva y se entregan a través de software implementado. Todos los cheques de los propietarios son escaneados por depósito inmediato lo que demuestra que no hay flotación de fondos.

Registro de cobranzas

El sistema seguro en línea permitirá a los administradores y a los responsables de la contabilidad controlar fácilmente el progreso y el pago de las deudas y recuperar el pago de los registros, incluidas las copias de las facturas a través de actas en línea. Estos resultados proporcionarán un mejor control y una pista de auditoría mejorada.

Selección del sistema

En base a los requerimientos de la administración de la urbanización La Cumbre, se determina la implementación del sistema automatizado Vivook, el cual posee características para mejorar la gestión administrativa y contable. Según lo mencionado en la página web de la empresa (2014) es un sistema web que ayudará a la administración de la urbanización manteniendo a los residentes en comunicación entregando información clara y oportuna disponible cuando estos lo requieran.

El sistema está diseñado de manera que facilite su utilización, es decir, un usuario con conocimientos mínimos de Internet puede ejecutarlo y sacarle provecho. Las pantallas siguen los lineamientos Web 2.0 de claridad y sencillez, lo cual es muy importante para ser aceptado por administradores y residentes de la urbanización.

Algo muy importante es que no se requiere tener ningún equipo local para servidor y tampoco instalar ni mantener ningún software en la oficina de la administración ya que opera directamente en la red permitiendo que la información se pueda consultar (por el administrador, residentes y propietarios autorizados) desde cualquier lugar utilizando un navegador. Además se proporcionan los videos y tutoriales muy gráficos para explicar todas las funcionalidades del sistema, disponibles en todo momento.

El módulo de comunicación es altamente atractivo, en el momento que el administrador o algún contacto publica un post, un comentario, una imagen o encuesta en el sitio web del edificio o residencial, Vivook lo notifica automáticamente vía email a todos los vecinos. Además de establecer y mantener la comunicación entre todas las partes, Vivook ofrece la excelente oportunidad de disponer de un expediente digital sobre todos los asuntos relevantes de la urbanización. De igual manera el modulo administrativo está muy completo y ayuda en mucho en la parte financiera. Con Vivook el comité puede:

- Dar a conocer a los residentes todas las obras y reparaciones que se han hecho.

- Poner a disposición de los residentes las 24 hrs. del día la oficina de la administración para enviar solicitudes.
- Organizar encuestas y votaciones electrónicas.
- Tener el control de las tareas de mantenimiento del residencial.
- Contar con un expediente electrónico de toda la información que se ha venido generando.
- Controlar cuotas, adeudos y pagos de los residentes, así como otros ingresos y egresos del residencial.
- Imprimir y enviar recibos de pago, así como avisos de cobro.
- Obtener reportes detallados de cobranza, ingresos y egresos.
- Establecer el presupuesto anual y mensual de ingresos y egresos del residencial.
- Además podrá exportar todos los comunicados, reportes y listados a Excel o a Word.

Un aspecto importante que se debe mencionar es que la información en Vivook se resguarda con un alto nivel de seguridad. Con lo que se pueden reducir los riesgos innecesarios, así como también se utilizan los estándares de almacenamiento DRP (disaster recovery planning) que normalmente solo se destinan a sistemas de misión crítica.

Por otro lado la confidencialidad de los datos se garantiza con la utilización del sistema. Considerando que la información de la urbanización, tanto financiera y como de los residentes, es totalmente confidencial. Por eso, en Vivook el condominio tiene su website privado protegido contra las diferentes amenazas:

- Contra hackers: en el desarrollo de Vivook se han implementado técnicas de codificación segura anti-hackeo. Continuamente se hacen pruebas anti-vulnerabilidades con las herramientas avanzadas de IBM.
- Contra usuarios internos: el sistema de permisos de acceso en Vivook es sencillo de usar pero muy estricto. El administrador puede ver toda la información del condominio y de los residentes, así como

determinar qué datos son los que pueden ver el resto de los residentes. Por omisión (default) los datos personales de los residentes (email y teléfonos) no pueden ser vistos por nadie más.

- Toda la comunicación en Vivook se hace sin revelar los emails de cada persona.
- Contra usuarios externos: para ver la información en Vivook, es indispensable que se cuente con un email registrado en su condominio y un password, autorizados únicamente por el administrador o por el contacto principal de cada apartamento. Personas extrañas no pueden ver la información de su condominio.

Funcionamiento del sistema

Figura 9 Ingreso al sistema



Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 10 Registro a VIVOOK por parte de residentes



Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 11 Inicio al blog



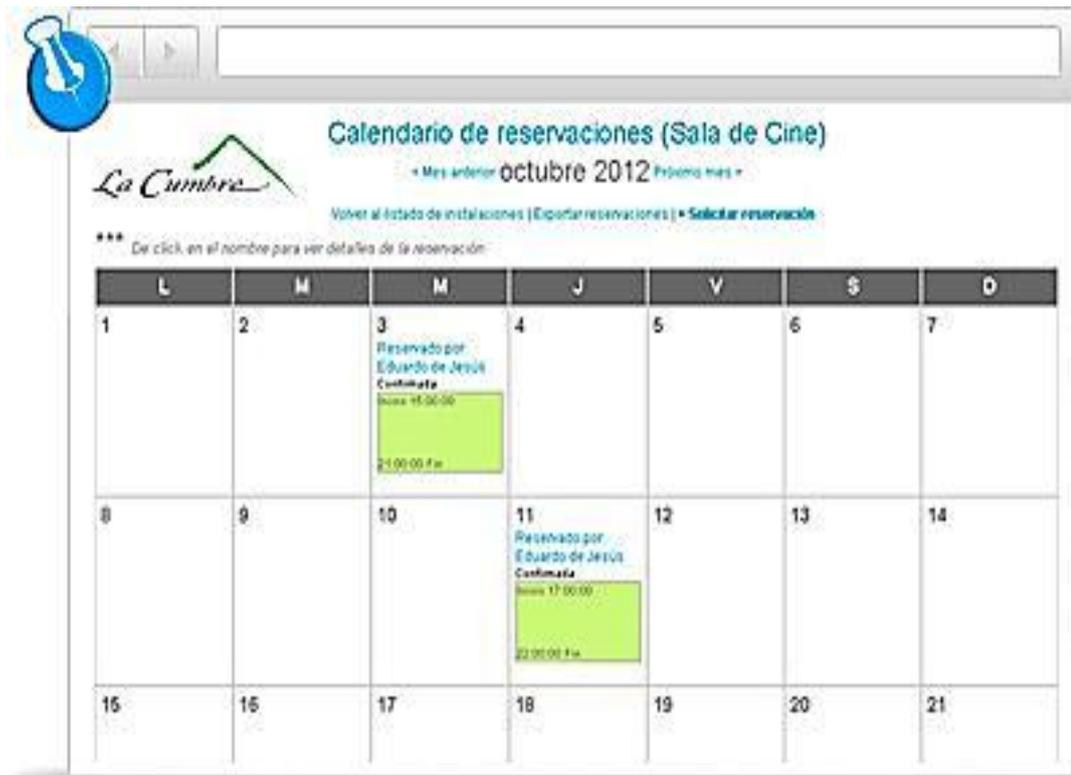
Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 12 Asuntos del consejo



Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 13 Calendario de actividades



Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 14 Solicitudes de mantenimiento y reparación de la urbanización



Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 15 Encuesta de actividades a realizar



Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 16 Reporte de alícuotas

Reporte detallado de ingresos (Agrupado por concepto del ingreso)
Ver reporte desglosado | Ver reporte agrupado por concepto

Ingresos de 01/10/2010 al 31/10/2012
+ Mas anterior | Mas siguiente | Eliminar este periodo

Exportar a excel

Fecha	Concepto	Importe
Ingresos pendientes de aplicar:		
Ingresos pendientes de aplicar-		
	Ingresos pendientes de aplicar	\$1,189,275.00
	Total Ingresos pendientes de aplicar:	\$1,189,275.00
	Total Ingresos pendientes de aplicar:	\$1,189,275.00
Ingresos Ordinarios		
a. Cuotas de Mantenimiento		
	Cuota de mantenimiento Abril 2012	\$1,000,500.00
	Cuota de Mantenimiento Agosto 2012	\$949,500.00
	Cuota de Mantenimiento Julio 2012	\$1,188,500.00
	Cuota de Mantenimiento Junio 2012	\$1,000,500.00
	Cuota de mantenimiento Marzo 2012	\$1,000,500.00

Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 17 Estado de cuenta de la urbanización

The screenshot shows a web interface for 'La Cumbre' with the title 'Estado de cuenta'. It includes a navigation menu, a search bar, and a table of account entries. The table has columns for 'Fecha', 'Tipo', 'Concepto', 'Cargo', and 'Abono'. The entries show monthly payments of \$2,500.00 from January to March 2012. The initial balance is \$0.00.

Fecha	Tipo	Concepto	Cargo	Abono
01/01/2012	Cuota	Mto. Enero + Var	\$2,500.00	Pagada
03/01/2012	Pago No afecto	(Mto. Enero) + Var		\$2,500.00
01/02/2012	Cuota	Mto. Febrero + Var	\$2,500.00	Pagada
03/02/2012	Pago No afecto	(Mto. Febrero) + Var		\$2,500.00
01/03/2012	Cuota	Mto. Marzo + Var	\$2,500.00	Pagada
03/03/2012	Pago No afecto	(Mto. Marzo) + Var		\$2,500.00

Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 18 Seguimiento a los mantenimientos y reparación de la urbanización

The screenshot shows a form titled 'Agregar seguimiento' for 'La Cumbre'. It includes a 'Comentario:' field with a text area, a 'Fecha próximo seguimiento:' field with a date picker set to 28/09/2011, and an 'Agregar' button. There are also links for 'Cerrar' and 'Cancelar'.

Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 19 Reporte de cuentas por cobrar

Departamento	Fecha Inicial	Cargos	Abonos	Saldo Final
901				
3004/2012	Saldo Inicial	\$12,500.00	\$0.00	\$0.00
01/05/2012	Mto. Mayo	\$12,500.00	\$0.00	
1005/2012	Hipotes	\$0.00	\$2,500.00	
Total		\$12,500.00	\$2,500.00	\$22,500.00
902				
3004/2012	Saldo Inicial	\$12,500.00	\$0.00	\$0.00
01/05/2012	Mto. Mayo	\$10,000.00	\$0.00	
Total		\$12,500.00	\$0.00	\$22,500.00
903				
3004/2012	Saldo Inicial	\$12,500.00	\$0.00	\$0.00
01/05/2012	Mto. Mayo	\$7,500.00	\$0.00	
Total		\$12,500.00	\$0.00	\$20,000.00
904				
3004/2012	Saldo Inicial	\$12,500.00	\$0.00	\$0.00

Fuente: (Vivook, 2014)

Figura 20 Tareas programadas dentro de la urbanización

Fecha	Descripción	Responsable	Acciones
Tareas programadas para septiembre 2010			
Viernes 03 de septiembre de 2010			
07 - 08 hrs.	Que mantenimiento a la palapa este año Ver lista	Responsable: Jardines	Cambiar estado Ver detalles
Viernes 10 de septiembre de 2010			
07 - 07 hrs.	Prueba de lámparas Ver lista	Responsable: Jardines	Cambiar estado Ver detalles
07 - 10 hrs.	Luzar los elevadores Ver lista	Responsable: Ezequiel	Cambiar estado Ver detalles
Martes 14 de septiembre de 2010			
07 - 08 hrs.	Montar escenario para el espectáculo de Luz Ver lista	Responsable: Luz/SA	Cambiar estado Ver detalles
miércoles 15 de septiembre de 2010			
07 - 08 hrs.	Luzar ventiladores del edificio Ver lista	Responsable: Promotor de Ingreso	Cambiar estado Ver detalles
07 - 10 hrs.	Luzar Escaleras Ver lista	Responsable: Promotor de Ingreso	Cambiar estado Ver detalles
Jueves 16 de septiembre de 2010			
07 - 11 hrs.	Reparar la alberca Ver lista	Responsable: ALBERCA/SA	Cambiar estado Ver detalles

Fuente: (Vivook, 2014)

4.4. Misión

La urbanización la Cumbre Alto Sector, tiene la misión de mejoramiento del entorno en que vivimos haciendo un compromiso formal con los residentes que habitan en el lugar y viviendo en una sana convivencia entre todos los vecinos.

4.5. Visión

En el año 2016 convertir a la urbanización en una de las urbanizaciones privadas líder en la calidad del servicio que se brinda, y ser un lugar de alta plusvalía con una excelente ubicación, con todas las comodidades y seguridad de la guardianía.

4.6. Organigrama

Figura 21 Organigrama



Elaborado por: Las autoras

4.7. Beneficiarios del proyecto

Se consideran como beneficiarios directos del proyecto a la administración de la urbanización Cubres Sector Alto, ya que con la implementación del sistema automatizado se logrará un mayor control interno y gestión de la información de los residentes de la urbanización. En este aspecto se mejorará también la comunicación interna y la organización de las actividades y eventos que se requieran realizar.

En el caso de los residentes se consideran como beneficiarios indirectos, ya que podrán acceder a mayor información con respecto al pago de las alcótuas u otro tipo de información que requiera con respecto a la urbanización, con lo cual se logrará obtener una mayor confianza y destaca la integridad de los responsables de administrar la urbanización.

4.8. Retos que enfrenta la urbanización

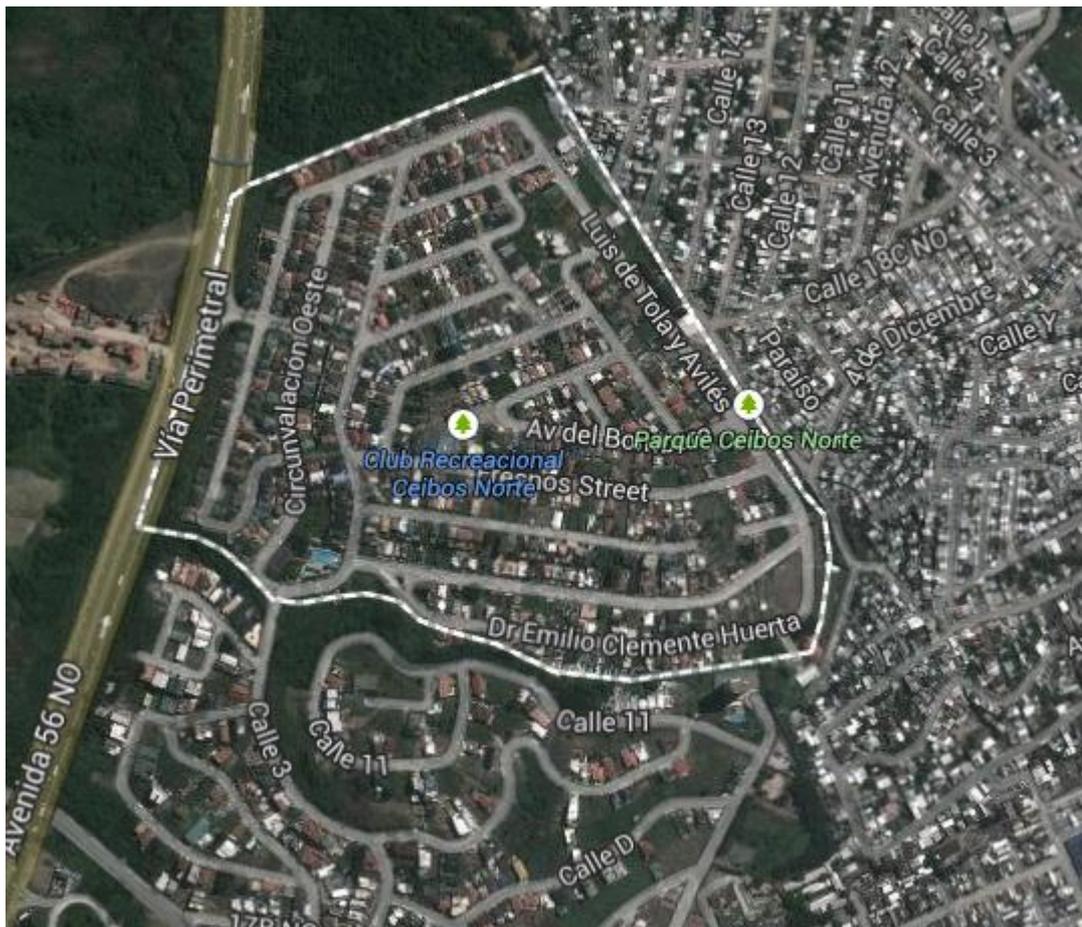
- Plusvalía, responder a entornos cambiantes.
- Competencia
- Disminuir costos
- Aumentar los ingresos
- Excelencia en el servicio
- Actualización de información a presentar
- Contratar personal calificado
- Socios comprometidos en la misión y visión
- Implementación a los sistemas contables para la correcta presentación de la Información Financiera.
- Desarrollar patrones para toda la urbanización
- Estrategias de mejora y crecimiento
- Captar proveedores confiables, precios bajos con garantía.
- Tecnología.
- Infraestructura.

La urbanización debe tener claro la división del trabajo con sus respectivas reglas y procedimientos de conocimiento por todos los que la conforman y como en toda organización buscar la eficiencia máxima.

4.9. Localización Física

La localización del trabajo se determina en la ciudadela Ceibos Norte, de la ciudad de Guayaquil, ya que es donde se encuentra ubicada la urbanización Cumbres Sector Alto, y consecuentemente es el sector en donde se pudo identificar el problema y se busca implementar el sistema automatizado propuesto.

Figura 22 Localización de las franquicias



Fuente: (Google Maps, 2013)

Figura 25 Ingreso a la urbanización



Tomado por: Las autoras

Figura 26 Varios departamentos de la urbanización



Tomado por: Las autoras

Figura 27 Departamento



Tomado por: Las autoras

Figura 28 Urbanización



Tomado por: Las autoras

Sector en construcción



Tomado por: Las autoras
Construcción



Tomado por: Las autoras

4.10. Plan operativo de actividades

Tabla 9 Plan operativo de actividades

PLAN OPERATIVO

Responsable: Directiva de la Urbanización

Fuente: Informes

Mes	Proceso	Meta	Actividades	Evaluación	Observación	CRONOGRAMA			
						1	2	3	4
1	Planificación estratégica	Establecer objetivos de la implementación del sistema	Determinación de metas	Cumplimiento de objetivos	Aplicación de estrategias en base a visión				
			Selección del sistema a implementar						
			Adquisición del sistema						
			Asignación de tareas y responsables						
2	Implementación de un sistema automatizado	Mejorar el control administrativo e informativo en la urbanización	Instalación del sistema	Personas Calificadas	Desarrollo de procesos en base a los objetivos planteados				
			Capacitación del personal						
			Migrar la información al sistema						
3	Mejoramiento de la administración interna	Mejorar la percepción del cliente interno y externo en la urbanización	Se comunica a los residentes de la utilización del nuevo sistema	Percepción del cliente interno (personal administrativo) y cliente externo (residentes)	Percepción del cliente interno (personal administrativo) y cliente externo (residentes)				
			Se realizan informes respectivos						
			Evaluación						

Elaborado por: Las autoras

4.11. Estudio de Factibilidad o viabilidad del Proyecto

Tabla 10 Detalles de inversión

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS						
Cant.	ACTIVO	Valor de Adquisición Individual	Valor de Adquisición Total	Vida Útil	Depreciación Anual %	Depreciación Anual
MUEBLES Y EQUIPOS						
1	SOFTWARE DE CONTROL CONTABLE Y FINANCIERO	3.000,00	3.000,00	3	33%	1.000,00
TOTALES			3.000,00			1.000,00

ACTIVOS FIJOS A DEPRECIAR	DEPRECIACIÓN ACUMULADA										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
SOFTWARE DE CONTROL CONTABLE Y FINANCIERO	1.000	1.000	1.000	-	-	-	-	-	-	-	3.000
DEPRECIACIÓN ANUAL	1.000	1.000	1.000	-	-	-	-	-	-	-	3.000
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	1.000	2.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	

Total de Inversión Inicial	
Inversión en Activos Fijos	3.000,00
	3.000,00

Elaborado por: Las Autoras

La inversión que se realizará del software será de \$3000, lo que se maneja con 3 años de pérdida de la vida útil. Como únicamente se va a realizar la inversión en el software, ese será el monto total para el desarrollo del proyecto.

Tabla 11 Financiamiento

Financiamiento de la Inversión de:		3.000,00
Recursos Propios	0,00	0%
Recursos de Terceros	3.000,00	100%

Elaborado por: Las Autoras

No se va a necesitar el financiamiento con terceros, puesto que únicamente se utilizarán los recursos de la urbanización.

Tabla 12 Ingresos proyectados

PRESUPUESTO DE INGRESOS BASADOS EN EL AÑO 0						
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Recaudaciones	8.395,39	8.395,39	8.395,39	8.395,39	8.395,39	8.395,39

Meses	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECAUDACIÓN
Recaudaciones	8.395,39	8.395,39	8.395,39	8.395,39	8.395,39	8.395,39	100.744,68

Elaborado por: Las Autoras

En la tabla anterior se muestran los ingresos presentados por las recaudaciones realizadas dentro de la urbanización.

4.12. Valoración

Verificaremos que la urbanización puede realizar la inversión a largo plazo ya que su superávit se lo permite

Tabla 13 Valoración

ESTADO DE RESULTADOS							
% de Impuesto a la Renta	22%	22%	22%	22%	22%	22%	
Año	0	1	2	3	4	5	5
INGRESOS	100.74 5	104.27 1	107.92 0	111.69 7	115.60 7	119.65 3	
Costos Fijos	82.392	85.276	88.260	91.349	94.547	97.856	
Flujo de Explotación	18.353	21.879	22.645	23.437	24.257	25.106	
Flujo antes de Imp Rta	18.353	21.879	22.645	23.437	24.257	25.106	
Imppto Rta	4.038	4.813	4.982	5.156	5.337	5.523	
Flujo después de Impuestos	14.315	17.065	17.663	18.281	18.921	19.583	
Inversiones	0	-3.000	0	0	0	0	
							Perpetuidad
Flujo del Proyecto Puro	- 14.315	14.065	17.663	18.281	18.921	19.583	185.830
TMAR	10,00%						
IMPUESTO POR EL ACCIONISTA							
Valor Actual	- 14.315	12.787	14.597	13.735	12.923	12.160	115.386
		12.787	27.384	41.119	54.042	66.202	
VAN	167.27 3						
TIR	21,80%						

PAYBACK		11 meses					
MESES		0	-3.000				
1	1	1.305		1.305	-14.315		-13.010
2	2	1.305		2.611	-14.315		-11.704
3	3	1.305		3.916	-14.315		-10.399
4	4	1.305		5.222	-14.315		-9.094
5	5	1.305		6.527	-14.315		-7.788
6	6	1.305		7.832	-14.315		-6.483
7	7	1.305		9.138	-14.315		-5.177
8	8	1.305		10.443	-14.315		-3.872
9	9	1.305		11.749	-14.315		-2.567
	10	10	1.305	13.054	-14.315		-1.261
	11	11	1.305	14.359	-14.315		44

Elaborado por: Las Autoras

4.13. Seguimiento y evaluación

Teniendo en consideración que se trata de un sistema de gestión contable y de información, se requiere que el personal administrativo realice el control constante del funcionamiento del sistema, y de los informes que se realicen haciendo uso del mismo. Así mismo, es necesario que se lleve a cabo al finalizar el primer trimestre la respectiva evaluación de los resultados obtenidos, los mismos que se medirán en base al cumplimiento de los objetivos propuestos y la satisfacción de los residentes de la urbanización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- No existe un sistema automatizado que permita obtener información administrativa de la urbanización, lo que ha causado grandes inconvenientes dentro del proceso contable de la organización.
- Actualmente existe ausencia de un plan de capacitación al personal de la urbanización, descuidando la parte esencial del talento humano, base para el desarrollo eficiente de las actividades.
- De acuerdo a las encuestas, los habitantes, hacen hincapié que existe alto grado de insatisfacción por parte de la administración, ya que siempre se han generado problemas en cuanto a la contabilidad de la entidad.
- Falta de segregación de funciones por ausencia de definiciones claras de cargos y la definición de manual de procesos,
- Capacitación en sistemas informativos (SIC) para los empleados de la urbanización, debe de darse para lograr el rendimiento contable de la entidad.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que antes de implementar el sistema automatizado de control se capacite a los empleados de la empresa, para que puedan ejecutar adecuadamente el sistema y evitar contratiempos, dentro del desarrollo de la parte administrativa de la entidad.
- Después del estudio de factibilidad se determina que el sistema Vivook es el más conveniente para la urbanización ya que maneja la programación de la misma y detalla mejor su contabilidad. Las referencias del sistema Vivook, fue dada por expertos contables.
- Realizar una clara y concisa descripción de cargos en todas las líneas, para evitar el sobrecargo de actividades dentro de la empresa.
- Amplio detalle de actividades que se realizan en la urbanización y mayor control de sus alícuotas.

BIBLIOGRAFÍA

- Broadmoor, J. (23 de Marzo de 2011). *eHow en Español*. Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de eHow en Español: http://www.ehowenespanol.com/ventajas-estados-conciliacion-bancarios-lista_317566/
- Cabarcos, N. (2010). *La conciliación bancaria*. Barcelona: IdeasPropias.
- Caceres, L. Y. (2008). *ECONOMISTA*. CUBA: <http://www.gerencie.com/resumen-sobre-contabilidad-general.html>.
- Caceres, L. Y. (2008). *Lic. Economica*. Cuba: <http://www.gerencie.com/resumen-sobre-contabilidad-general.html>.
- Correa, L. (2012). *Propiedades de inversión*. Cali: Universidad ICESI Contabilidad Internacional.
- Crespo, T., Nieto, A., López, A., Madrid, F., & Peña, E. (2010). *Administración de Empresas. Profesores de Enseñanza Secundaria. Volumen Iii. E-book*. Madrid: Mad, S.L.
- Festinger, L., & Katz, D. (2008). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Paidós.
- Gerencie. (7 de Julio de 2014). *Gerencie.com*. Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/conciliacion-bancaria.html>
- GestioPolis. (14 de Mayo de 2009). *GestioPolis*. Recuperado el 8 de Agosto de 2014, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/conciliacion-bancaria-contabilidad-y-control-interno.htm>
- Gitman, L. J., & Joehnk, M. D. (2006). Fundamentos de inversiones. En L. J. Gitman, & M. D. Joehnk, *Fundamentos de inversiones* (págs. 1-14). Mexico: Pearson EDUCACION S.A .
- Google Maps. (11 de Abril de 2013). *Google Maps*. Recuperado el 17 de Junio de 2014, de Ceibos Norte: <https://www.google.com.ec/maps/place/Ceibos+Norte,+Guayaquil+090904/@-2.1518698,->

79.9413997,2173m/data=!3m1!1e3!4m2!3m1!1s0x902d725f9278a007:
:0xeab89408cde3565?hl=es

- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (2009). *Contabilidad Gerencial*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- Gutierrez, M. (2009). *Aplicación del nuevo PGC y de las NIIF a las empresas constructoras e inmobiliarias*. Madrid: CISS.
- Horngren, C. T., & Walter T, H. (2014). Contabilidad. En C. T. Horngren, & H. Walter T, *Contabilidad* (págs. 1-100). Mexico: Pearson Educacion De Mexico.
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Stratton, W. O. (2006). Contabilidad Administrativa. En C. T. Horngren, G. L. Sundem, & W. O. Stratton, *Contabilidad Administrativa* (págs. 1-100). Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A de C.V.
- Instituto de Auditores Internos de España - Coopers & Lybrand, S.A. (2009). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Monica . (16 de Enero de 2014). *Monica*. Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de Software de contabilidad: <http://www.monicaecuador.com/>
- Perelló, S. (2011). *Metodología de la investigación social*. Madrid: Librería-Editorial Dykinson.
- Siapre. (19 de Julio de 2013). *Siapre*. Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de Productos: <http://www.siapre.com/>
- Sidney Davidson, R. L. (1990). *McGraw-Hill de contabilidad* . Mexico: Biblioteca McGraw-Hill de contabilidad /Por Sidney Davidson, Roman L. Weil.
- Sigissoftware. (11 de Febrero de 2014). *Sigissoftware*. Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de Software Integrado de Gestión Inmobiliaria: <http://www.sigissoftware.com/>
- Sistema Financiero Visual Sinfo. (12 de Septiembre de 2013). *Sistema Financiero Visual Sinfo*. Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de Sistema: <http://visualsinfo.com/index.php/menvisualsinfo.html>
- Tamayo, E., & López, R. (2012). *Proceso integral de la actividad comercial*. Madrid: Editex.

Vivook. (15 de Julio de 2014). *Vivook*. Recuperado el 24 de Julio de 2014, de Características: <http://www.vivook.com/index.php#Tour>

ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

ENCUESTA A RESIDENTES

Estimados residentes, por favor contestar las siguientes preguntas con toda la sinceridad del caso para el estudio de factibilidad de la implementación de un sistema contable informativo de control financiero y administrativo para la urbanización privada “Cumbres Sector Alto”.

1.- ¿Cuánto tiempo tiene residiendo en la urbanización?

Menos de un año

De 1 a 2 años

Más de 2 años

2.- ¿Considera que la administración de la urbanización Cumbres sector alto le proporciona la información necesaria con respecto al pago de las alícuotas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3.- ¿Qué información considera fundamental que la administración le proporcione?

Pago de alícuotas

Normas internas de la Urbanización

Información de interés sobre la urbanización

Otros

4.- ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la urbanización se desarrollan de la manera adecuada?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Qué inconvenientes se pueden presentar por el inadecuado manejo de la administración en la urbanización?

Pérdida de información

Información errónea

Problemas con los habitantes

Otros

6.- ¿De qué manera considera que la administración debe manejar la información de la urbanización Cumbres Sector Alto?

Mayor control interno

Capacitación al personal

Implementar un sistema automático- tecnología

Establecer mejoras en los procesos administrativos

Otros

7.- ¿Considera necesario que la administración debería implementar un sistema de control interno para mejorar los procesos que se desarrollan en relación a la urbanización?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8.- ¿Qué beneficios se obtendrían de la implementación de un sistema de control en la urbanización?

Mayor control interno

Mejor gestión de la urbanización

Entrega de información oportuna

Otros

Guayaquil, 22 de agosto de 2014

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, Leticia Páez Galarza, Eulogio Ávila Pihuave, Susana de Darquea. Autorizamos a las que son autoras de este proyecto, la publicación de las entrevistas realizadas para el Trabajo de Titulación: “Implementación de un sistema contable informativo de control financiero y administrativo para la Urbanización Privada: La Cumbre Sector Alto”,

Susana De Darquea
Presidenta

Dra. Leticia Páez G.
Tesorera

Sr. Eulogio Ávila Pihuave
Supervisor de Seguridad y Guardianía

**MANUAL DE PROCESOS Y POLÍTICAS PARA CADA ÁREA
DEPARTAMENTAL DE LA CUMBRE**



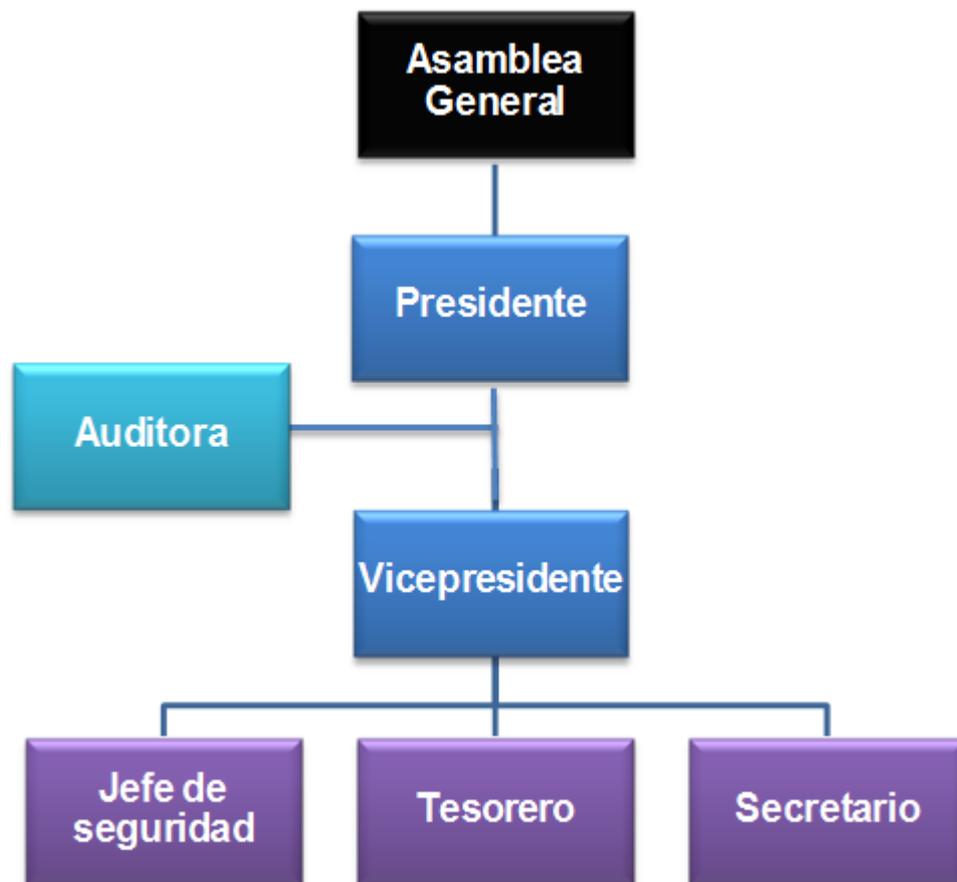
AGOSTO 2014

	Urbanización La Cumbre	
	MANUAL DE PROCESOS Y POLITICAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE URBANIZACIÓN LA CUMBRE	
<p style="text-align: center;">Introducción</p> <p>Dentro del presente manual, se fija el procedimiento y las actividades que se realizan en las áreas de la urbanización, ayudando a tener bases de todas las actividades a desarrollar garantizando un buen nivel de productividad.</p> <p style="text-align: center;">Objetivo</p> <p>Controlar las actividades de los diferentes procesos que se desarrollan en los departamentos La Cumbre, generando coordinación y efectividad.</p> <p style="text-align: center;">Alcance del manual</p> <p>El manual estará a disposición de cada uno de los empleados, logrando la retribución por parte de los residentes de la urbanización.</p> <p style="text-align: center;">Marco legal</p> <p>El desarrollo del manual se ajusta a las políticas de la empresa, consolidando que las actividades que se realicen, estén normadas, bajo a lo que La Cumbre, busca para brindar un servicio con calidez.</p>		
Elaborado por: Las Autoras	Aprobado por:	Pág: 1



Organigrama

Figura 29 Organigrama de la empresa



Fuente: Urbanización La Cumbre

	Urbanización La Cumbre	
	MANUAL DE PROCESOS Y POLITICAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE URBANIZACIÓN LA CUMBRE	
<p>Funciones de cada área</p> <p>Asamblea general: Encargada de la organización de la urbanización y de la toma de decisiones.</p> <p>Presidente: Encargado de la coordinación y el direccionamiento total de las actividades de la urbanización.</p> <p>Vicepresidente: Ayuda al presidente en el desarrollo de las actividades.</p> <p>Jefe de seguridad: Control de la guardianía de la urbanización.</p> <p>Tesorero: Destinada al control de los recursos monetarios.</p> <p>Secretario: Controla las actividades gerenciales.</p>		
Elaborado por: Las Autoras	Aprobado por:	Pág: 3

	Urbanización La Cumbre	
	MANUAL DE PROCESOS Y POLITICAS DE LOS DEPARTAMENTOS DE URBANIZACIÓN LA CUMBRE	
<p>Proceso general</p> <p>La urbanización como tal no desempeña un solo proceso general para brindar sus servicios y ofrecer sus productos, sin embargo a continuación se detalla por lo general la secuencia a seguir en la venta de las residencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Muestra de las casas por parte de los vendedores. 2.- Decisión de compra del cliente 3.- Búsqueda de ofertas y financiamientos por parte de los clientes. 4.- Negocio de cierre de venta. 5.- Transacción realizada 7.- Adecuación de la entrega de la casa 8.- Cierre de venta 		
Elaborado por: Las Autoras	Aprobado por:	Pág: 4