



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE SANTA
ELENA CABLETEVE CIA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN A TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Cristopher Alexander Fernández Alarcón

LA LIBERTAD - ECUADOR

2019



CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR:

Cristopher Alexander Fernández Alarcón

TUTOR:

Lcdo. MSc. Javier Raza Caicedo

RESUMEN

La investigación se realiza en la empresa Santa Elena Cableteve Cia. Ltda, institución que presenta problemas de control debido a la ausencia de controles en el departamento de cobranzas, la cual dificulta determinar la efectividad de los procesos operativos. El objetivo de la investigación fue evaluar el control interno a través de los componentes del modelo COSO I para la determinación de la efectividad del proceso operativo de cobranzas. La metodología utilizada en el trabajo de titulación se desarrolló mediante una investigación descriptiva y exploratoria, además para el respectivo levantamiento de información se utilizaron técnicas de investigación tales como entrevista y cuestionario de evaluación de control interno, permitiendo conocer la situación actual de la problemática planteada. Los resultados obtenidos en la investigación manifiestan la importancia de mantener y evaluar el control interno en el área de cobranzas, por consiguiente, es necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos con la finalidad de regular los procesos y procedimientos contables en el área de cobranzas.

Palabras Claves: Control Interno, Procesos Operativos, Cobranzas, Coso I, efectividad, políticas, procedimientos.



CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR:

Cristopher Alexander Fernández Alarcón

TUTOR:

Lcdo. MSc. Javier Raza Caicedo

ABSTRACT


The present study was carried out in the Santa Elena Cableteve Cia. Ltda. Company where they presented problems due to the absence of controls in the collection processes, which makes it difficult to determine the effectiveness of the operational processes. The objective of the investigation was to evaluate the internal control through the components of the COSO I model for the determination of the effectiveness of the operative collection process. The methodology used in the titling work was developed through a descriptive and exploratory investigation, in addition to the respective information gathering, research techniques such as an interview and internal control evaluation questionnaire were used, allowing to know the current situation of the problem posed. The results obtained in the investigation show the importance of maintaining and evaluating internal control in the collection area, therefore, it is necessary to implement a manual of policies and procedures in order to regulate the accounting processes and procedures in the area of collections.

Keywords: Internal Control, Operational Processes, Collections, Coso I, effectiveness, policies, procedures.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017 elaborado por CRISTOPHER ALEXANDER FERNÁNDEZ ALARCÓN egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



MSc. Ldo. Javier Raza Caicedo
PROFESOR GUIA

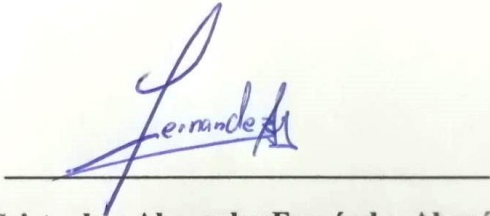
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA., DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017, elaborado por CRISTOPHER ALEXANDER FERNÁNDEZ ALARCÓN declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Christopher Alexander Fernández Alarcón
CI 0929202141

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios todo poderoso, a mi padre que en todo momento fue mi apoyo y ejemplo de superación al igual que mi hermano mayor, a mi abuela y mamá quienes siempre con sus buenos deseos y consejos supieron motivarme a no desmayar en este largo proceso, a mi esposa e hija quienes siempre fueron un pilar fundamental y mi mayor inspiración para hacer esto posible a mi mejor amigo, quien como un hermano estuvo siempre a mi lado apoyándome, a mi tutor Msc Javier Raza quien con su experticia supo guiarme y demás amigos quienes fueron partícipes de mi proceso de superación profesional.

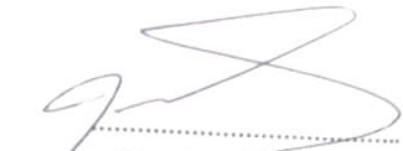
Cristopher Fernández Alarcón

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera especial a mi papá Sr. Gerardo Fernández quien con ansias esperó este momento, a mi esposa e hija quienes estuvieron día a día impulsándome hacer mis sueños realidad, a mi madre y abuela por sus buenos consejos que sin duda alguna son los que me permitieron culminar esta etapa.

Cristopher Fernández Alarcón

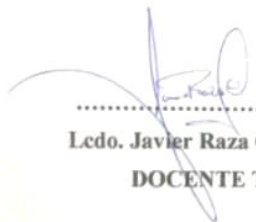
TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



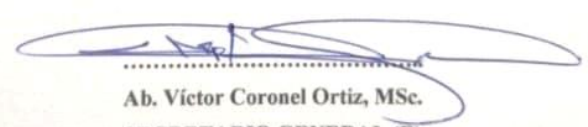
.....
Lcda. María Fernanda Alejandro
Lindao, MCA
DIRECTORA (E) DE LA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA



.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.
DOCENTE TUTOR



.....
Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA



.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	6
1.1 Revisión de la Literatura	6
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos	9
1.2.1. Fundamentación teórica	9
1.2.1.1 control Interno	9
1.2.1.2 Clasificación del control Interno	11
1.2.1.3 Componentes del control Interno.	14
1.2.1.4 Métodos de evaluación del control interno	17
MATERIALES Y MÉTODOS	28
2.1. Tipos de Investigación	28
2.1.1. Estudio descriptivo	28
2.1.2. Estudio exploratorio	29
2.2. Métodos de Investigación	29
2.2.1 Método Deductivo	29
2.2.2 Método Analítico	30
2.3. Diseño de Muestreo	30
2.4. Diseño de recolección de datos.	32
2.4.1. Fuentes de investigación	33
2.4.2 Técnicas de Investigación: Entrevista	33
2.4.3. Técnicas de Investigación: Guía de Observación	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34

3.1	Análisis de datos	34
3.1.1.	Análisis de la entrevista al Gerente General como metodología de evaluación del control interno en el proceso operativo de la cobranza.	34
3.1.2.	Análisis de la entrevista al dirigida al Jefe de Ventas como metodología de evaluación del control interno en el proceso operativo.	39
3.1.3.	Análisis de la entrevista al dirigida al Jefe de Cobranzas de como metodología de evaluación del control interno en el proceso operativo.	42
3.2	Limitaciones	47
3.3	Resultados	47
3.3.1	Resultados de la entrevista	48
3.4.	Evaluación del Control interno	53
3.4.1	Ambiente de Control	54
3.4.2	Evaluación de Riesgos	56
3.4.3	Actividades de Control	58
3.4.4.	Información y Comunicación	60
3.4.5	Supervisión o Monitoreo	62
3.6	Propuesta	75
3.6.1.	Objetivo General	75
3.6.2.	Objetivo específico	75
3.6.3.	Alcance	76
	CONCLUSIONES	87
	RECOMENDACIONES	88
	BIBLIOGRAFIA	89
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Asiento Contable Documentos por Cobrar	22
Tabla 2 Asiento Contable Documentos por Cliente.....	22
Tabla 3 Asiento Contable Deudores Diversos	23
Tabla 4 Población de la Investigación	31
Tabla 5 Muestra de la investigación.....	32
Tabla 6 Nivel de Confianza y Riesgo de Control	53
Tabla 7 Cuestionario de Ambiente de control.....	54
Tabla 8 Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control	55
Tabla 9 Cuestionario de Evaluación de Riesgos	56
Tabla 10 Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de riesgos	57
Tabla 11 Cuestionario de Actividades de control	58
Tabla 12 Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de control	59
Tabla 13 Cuestionario de Información y Comunicación	60
Tabla 14 Nivel de confianza y de riesgo de Información y comunicación	61
Tabla 15 Cuestionario de Supervisión o Monitoreo	62
Tabla 16 Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión o monitoreo.....	63
Tabla 17 Componentes y puntajes Obtenidos	64
Tabla 18 Medición de Riesgo	65
Tabla 19 Ficha de observación al departamento de Cobranzas	66
Tabla 20 Análisis de Estados Financieros.....	67
Tabla 21 Tarjeta de control de clientes de cartera vencida	73
Tabla 22 Asiento de Ajuste	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control	55
Gráfico 2 Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de riesgos	57
Gráfico 3 Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de control.....	59
Gráfico 4 Nivel de confianza y de riesgo de Información y comunicación.....	61
Gráfico 5 Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión o monitoreo	63
Gráfico 6 Guía de Observación: Control Interno operativo de la cartera de clientes .	71
Gráfico 7 Asiento Contable Cuentas por Cobrar	72

ÍNDICE DE ANEXOS:

Anexo 1 Matriz de Consistencia	98
Anexo 2 Anexo Fotográfico.....	115

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada “Control interno en los procesos operativos de Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA., de la provincia de Santa Elena, año 2017, tiene como objetivo evaluar el control interno del departamento de cobranzas mediante la utilización de la metodología de componente COSO I.

En la actualidad, los procesos operativos en una empresa tienen un papel preponderante en la toma de decisiones, puesto que de éstos dependen la calidad del servicio o producto a ofertar a los usuarios; por ello, deben ser regulados por políticas y manuales de procedimientos que permitan tener un control adecuado de los mismos, y a su vez garanticen el cumplimiento de indicadores de gestión como eficiencia, eficacia, efectividad y calidad.

El control interno se ha tornado un tema de suma importancia en las instituciones, especialmente en áreas de nivel administrativo y contable, puesto que funciona como un facilitador y administrador de los procedimientos, siendo así que éste permite llegar a tener un control idóneo de cada uno de los movimientos que se generan. Además, el control interno brinda un aporte necesario para que la información obtenida sea confiable.

Es relevante acotar que los controles internos pueden ser de detección, correctivo o preventivo; los controles de detección identifican errores o irregularidades, los controles correctivos rectifican dichos errores, y los controles preventivos evitan

que vuelvan a ocurrir. Por ello, es importante considerar que un control interno nunca debe ser una tarea única realizada solo en un momento determinado. Más bien, cada uno debe ser un procedimiento operativo continuo que afecte a todos los niveles de la empresa. Ahora bien, surge la interrogante ¿Cómo afecta la ausencia de un control interno en los procesos operativos de un departamento? Un punto de partida referencial es evaluar los controles actuales de la empresa e identificar los departamentos de mayores falencias.

Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA. es una empresa dedicada a la prestación de servicios de televisión por cable, su matriz se encuentra ubicada en el Cantón Santa Elena, relativamente se considera una empresa pequeña, desde que iniciaron las actividades la organización presenta debilidades de control interno en los procesos operativos del área de crédito y cobranzas, por tal motivo la alta gerencia no cuenta con estrategias para la toma de decisiones, en este sentido y el análisis situacional de CABLETEVE aborda las siguientes problemáticas:

- Actualmente la administración no posee disposiciones, reglamentaciones descritas en un manual de políticas y procedimientos para un control adecuado en los procesos de cobranzas, recaudación de valores y su registro contable.
- No existe un colaborador responsable que lleve el control de las cuentas por cobrar, denotándose una incompatibilidad de las funciones, debido que el proceso lo lleva a cabo colaboradores del área de facturación y ventas.

- La empresa no cuenta con un control de la existencia de los sustentos de los créditos otorgados a sus clientes tales como: solicitudes de crédito y documentos que habiliten el proceso del crédito y posterior la venta del servicio.
- Débil control sobre los clientes declarados como incobrables por lo cual no logra recuperar su cartera vencida y que son otorgado un nuevo crédito, esto conlleva a establecer una ineficiencia en el otorgamiento de créditos a los clientes.
- Inexistencia de un reporte de clientes de dudoso cobro con el fin de determinar qué clientes tienen una deuda con la empresa, esto ocasiona que la administración no pueda tomar decisiones económicas de los valores pendientes de recaudo.
- No existen control sobre las ventas a crédito, específicamente en los de montos de créditos asignado a los clientes, y que tengan firma de autorización por parte del Gerencia General, conlleva que se registren valores elevados en los estados financieros.
- No se realizan constataciones de los valores registrados de los clientes por medio de confirmaciones, carta, o notificaciones de cobro, conlleva que no se obtenga información correcta.

En este sentido, luego de proporcionar el planteamiento del problema se describe la formulación del problema ¿Cómo afecta la ausencia del control interno en los procesos operativos de cobranzas de Santa Elena CABLETEVE CIA LTDA?, además, se detalla

la sistematización del problema ¿Cuál es la situación actual del proceso operativo de cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA? LTDA? La segunda sistematización ¿Cómo se aplica los procesos operativos en las cobranzas en Santa Elena CABLETEVE LTDA? y la tercera sistematización ¿La elaboración de políticas y procedimientos contribuye los registros operativos de cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA? LTDA.

Dado la sistematización se formula como objetivo general: “Evaluar el control interno mediante metodología del componente de control COSO I, para la determinación de los correctos procesos operativos de cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA., de la Provincia de Santa Elena, año 2017”. Ahora bien, como tareas científicas se exponen:

- Descripción de la situación actual del proceso de cobranzas a través del conocimiento previo de la empresa de Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA., de la Provincia de Santa Elena.
- Evaluación de los procesos operativos de cobranzas mediante pruebas, técnicas y procedimientos de control en la empresa Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA.
- Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de departamento de cobranzas para el correcto funcionamiento operativo de cobro de la empresa Santa Elena CABLETEVE CIA LTDA.

Los procesos de control interno, se vinculan a las exigencias estipuladas por la dirección o administración de la empresa, la misma que debe constatar que se cumpla el debido proceso en cada una de las operaciones en solicitud de crédito, facturación, recaudaciones de valores, devoluciones, confirmación de saldos, informes de clientes vencidos con el fin de regular de forma continua y mantener saldos actualizados con respaldo documental.

Por ello, con el objetivo de lograr la efectividad y con indicadores de gestión a nivel de cumplimiento de políticas internas, es necesario e imprescindible la evaluación constante y oportuna de los diferentes procesos que contravienen en una empresa. Con base en lo expuesto, la investigación propone como idea a defender, “La elaboración de un manual de políticas y procedimientos de cobranzas contribuirá al registro oportuno de los procesos operativos de en Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA., de la Provincia de Santa Elena, año 2017”.

El documento se divide en los siguientes apartados, Capítulo I donde se expone el marco teórico de la investigación, Capítulo II que engloba la metodología de la investigación, Capítulo III donde se exponen los resultados del proceso investigativo, además se exponen las conclusiones, recomendaciones y limitaciones presentadas en la ejecución de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la Literatura

Una vez descrito el planteamiento del problema es necesario conceptualizar, analizar y revisar la información literaria que se relacione coherentemente con la problemática, simultáneamente centrado los síntomas de la investigación sus causas, sus efectos, se relacionen coherentemente los conceptos estudiados de otros investigadores, autores literarios, por tal motivo, en este capítulo inicialmente se describe temas relacionados al Control Interno a los procesos de las cuentas por cobrar, control de créditos, custodia y sustentación de documentos que garanticen la operación financiera y en especial se analizó las investigaciones relevantes de diferentes autores tales como: autores:

Yagual (2015) en su trabajo de titulación " Control Interno Contable para la estación de servicio COECHAN S.A. Gasolinera Primax. Donde aporta a la investigación.

El objetivo de la investigación antes citada es satisfacer las necesidades de la Estación de Servicio Coechan S.A. Gasolinera Primax del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, en materia contable, financiera y a nivel de las operacional, debido que presenta una situación problemática originada por algunas causas debidamente identificadas y que a su vez han generado consecuencias adversas a los fines de la administración y crecimiento como empresa, problema que fue analizado

exhaustivamente con el fin de encontrar una viable contribución a su solución, determinando que la elaboración de una herramienta administrativa como el control interno orientará a la entidad hacia una apropiada gestión contable y financiera, y la conducirá a mejores niveles de efectividad y eficiencia en sus procesos contables y financieros, permitiendo también la producción de información razonable para una acertada toma de decisiones. La Estación de Servicios Cohechan S.A. Gasolinera Primax, la conforman: él gerente quien tiene la gran responsabilidad de dirigir a 26 personas en calidad de empleados, incentivando el trabajo en equipo que dé como resultado un servicio acorde a las exigencias de los clientes. La limitada gestión financiera origina controles contables inadecuados, entre ellos: ausencia de la formal asignación de funciones y responsabilidades al personal, una incorrecta planificación que considere la formulación, implementación y ejecución de políticas, procedimientos, estrategias, principios, valores y otros, factores que conducen a la salvaguardia de los recursos económicos y financieros, lo que incide en la toma de decisiones, de parte de los niveles gerenciales. El presente manual es útil para la Empresa, donde lo guiará hacia un mejor control interno y viabilizará el desarrollo y progreso organizacional.

Vargas (2014) en su trabajo de titulación "Análisis de la cartera de clientes de la empresa Gallardo S.A." Donde aporta a la investigación.

El objetivo de la investigación es analizar la cartera de clientes de la empresa para establecer estrategias que permitan la captación de nuevos clientes, asegurando que la

empresa pueda tener un incremento de sus ventas y de su rentabilidad, ello es primordial para que pueda mantenerse dentro del mercado evitando depender de un solo cliente, la investigación se determinó que existe pago impuntual de la mayoría de clientes, se analizó y se desarrolló dentro de la investigación estrategias con las cuales se pueda captar un mayor porcentaje de clientes nuevos, que aseguren que la empresa siga en el mercado ofreciendo sus diversos servicios, la investigación se logró observar temas a desarrollar de manera indispensable para atender complemente el proceso que requiere tanto la recuperación de cartera perdidas, como la realización de estrategias para captar a nuevos clientes, dado que a pesar de que existe un amplio potencial de clientes dispuestos a contratar los servicios, la empresa no se ha preocupado por establecer estrategias que le proporcione mayor notoriedad y que despierten el interés del grupo objetivo, por consiguiente, se recomendó mejorar las prácticas de recuperación de la cartera vencida de modo que se puedan reducir cualquier tipo de inconveniente.

Barragán (2015) en su trabajo de titulación "Aplicación de un modelo de control y gestión financiera en la recuperación de cartera y maximizar los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril, su objetivo principal de de la investigación es implementar un modelo de control y gestión financiera para la recuperación de cartera y mejorar los niveles de liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito, revisar la cartera vencida mediante el listado de créditos en vencimiento para determinar un diagnóstico de la situación actual, analizar los procedimientos que se

han llevado a cabo mediante el análisis del manual interno de manejos de cobro, para la recuperación de la cartera, la investigación se desarrolló con la finalidad de proporcionar una guía de procesos enfocadas a la recuperación de cartera se aquellos créditos con problemas de retorno en sus pagos de la cooperativa de ahorros y crédito, la metodología que se aplicó para la obtención de información fue el método deductivo, inductivo para verificar cuales son las falencias en los procesos, así como también los análisis financiero y administrativo que sirvieron para los enfoques cualitativos y cuantitativos mediante el uso de instrumentos de recolección de datos como las entrevista determinando hallazgos que no cuenta con procesos definidos para ejecutar la gestión de cobro de manera eficaz, no se realizan revisiones periódicas sobre la cartera de créditos que están por vencer ni aquellos que se encuentran en vencimiento.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Fundamentación teórica

1.2.1.1 control Interno

De acuerdo a lo que expresa Muñoz (2013) en su obra Auditoria de Control Interno " El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas"(pág. 19)

El control interno son disposiciones establecidas por la organización, mediante políticas prescritas donde se establecen el cumplimiento de las actividades en cada uno de los procesos contables, ciclos transaccionales en la protección de los activos, como resultado se asumiría una adecuada preparación registros contables y finalmente la correcta presentación de estados financieros.

Mantilla (2015) Auditoria del control interno:

Definición del Control Interno

“COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.”

(Mantilla, 2018, pág. 26)

Siendo así, se puede deducir que el control interno es clave primordial para el cumplimiento de los objetivos de una organización, este conjunto de métodos debe ser manejados por los encargados de la administración de la empresa, pues los objetivos, la utilización eficiente de los recursos, y el nivel de productividad de la empresa podrían estar propensos al riesgo sin un control adecuado tanto de las operaciones administrativas como del registro contable de los operaciones.

“El control interno no se diseña para detectar errores o fraudes, sino para reducir la oportunidad de que estos ocurran.” (Cantú & Guajardo, 2018). Por esta razón es

esencial que toda organización sea sometida a un control interno, con la finalidad de proporcionar seguridad en la efectividad y eficiencia de las operaciones.

1.2.1.2 Clasificación del control Interno

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales.

Control Interno Administrativo: Procedimientos de la empresa que asegure la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección, se lo puede observar en su organización estructural vertical o horizontal denominado orgánico funcional, donde se establecen las áreas, departamentos, cargos y perfiles.

Control Interno Contable: Controles y métodos que garantizan protección de activos, fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Control Interno Contable

“Son los controles diseñados para verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables que ofrezcan un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas.” (Cordovés, 2007)

Asimismo, se deduce que el control interno contable es aquel que rige el sistema financiero de la organización asegurándose que la información que reflejan los estados financieros es confiable y se está ejecutando de acuerdo con las normativas que la rigen.

Valderrama & Riquelme (2016), aporta en la definición del control interno contable de la siguiente manera:

“Abarca la preparación de los estados contables y financiero, la existencia de principios de contabilidad generalmente aceptados, el sistema de registro, informatizado o no, y el cumplimiento de lo dispuesto por las normas que se refieren a los mismos en la legislación vigente.”

Control Interno Administrativo

“Plan de Organización y todos los métodos y medidas adoptados dentro de la entidad, para promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.” (Cordovés, 2007)

El control interno administrativo u operacional son todos los métodos y medidas que acogen las organizaciones para alcanzar la eficiencia operacional y el cumplimiento de los objetivos administrativos que han sido establecidos por los directivos de la empresa. Para corroborar esta definición Valderrama & Riquelme (2016) puntualizan que:

“Se refiere el plan de organización de las actividades de la compañía, organigramas, líneas de responsabilidad, sistemas de autorización de las

operaciones, planes de trabajo, métodos encaminados a promover la eficiencia en las operaciones, estímulos de adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia.”

Objetivos del Control Interno

El control interno además de promover seguridad también busca que los activos de la organización tengan credibilidad. De acuerdo con González (2015), los objetivos del control interno son:

- Estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración.
- Promover eficiencia operativa.
- Asegurar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional.
- Salvaguardar los activos y la documentación relevante.

Fases del estudio del control interno

Mientras mayor sea el tamaño y las responsabilidades dentro de una organización, se requiere del desarrollo de un control interno para el fortalecimiento de las actividades, Valderrama & Riquelme (2016), plantea tres fases claves para el estudio del control interno descritas a continuación:

- a) Conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos vigentes (revisión del sistema).
- b) Seguridad de que se encuentran en uso y de que se están operando tal y como se plantearon (pruebas de cumplimiento).
- c) Constatación de sistemas, en los casos de que este no funciona, no se aplica o es insuficiente (pruebas verificadas).

Estas fases permiten a la persona encargada de realizar el control interno tener conocimiento de los procedimiento y métodos establecidos por la organización, así como también constatar que los controles se están cumpliendo de acuerdo con lo diseñado y lo permitido por la normativa vigente.

1.2.1.3 Componentes del control Interno.

De acuerdo al autor Muñoz (2013) en su obra Auditoría y Control Interno, describe el marco integrado de control interno de COSO I, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos. Según éste el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquéllos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los Estados Financieros. Los componentes del control interno del COSO I incluyen lo siguiente:

1. Ambiente de control: La esencia de una organización controlada de forma eficaz está en la actitud de su administración. Si los altos niveles de la administración consideran que el control es importante, otras personas en la empresa lo percibirán y responderán a ello observando conscientemente los controles que se establecieron son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que éstos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco ético.

2. Evaluación del riesgo. La evaluación del riesgo para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar

3. Actividades de control. Las actividades de control son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos.

4. Información y comunicación. El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera. Para cada clase de operación, el sistema contable debe satisfacer los seis objetivos de auditoría relacionados con la operación.

5. Monitoreo. Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

1.2.1.4 Métodos de evaluación del control interno

Método narrativo o descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. (Gaitan, 2015, pág. 1)

Este método narrativo aporta en la descripción de las actividades y procedimientos que han realizado el personal de los distintos departamentos de la organización. Sin embargo, no se debe cometer el error de narrar las actividades individualmente, pues se realiza el seguimiento del curso de las operaciones a través de su sistema.

Santillana (2015), también menciona lo siguiente:

“Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad, sino teniendo en cuenta la operación en el área o unidad administrativa precedente o donde se inicia, y su impacto en el área o unidad siguiente donde concluye”.

Método gráfico o diagramas de flujos

Según (Gaitan, 2015, pág. 166) menciona que:

“Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

El método grafico permite visualizar a través de un diagrama de flujo los procesos que ya han sido establecidos para las distintas operaciones que se desarrollan en la organización, considerándose como una forma más rápida para entender los procesos operacionales. “Permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentren debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas, y habilidad para desarrollarlos.”

(Santillana J. R., 2015, pág. 455)

Detección de funciones incompatibles

Este método es desarrollado por el auditor, y consiste en la aplicación de un cuestionario a los trabajadores para detectar las falencias existentes en los conocimientos de ciertas áreas, evitando inconvenientes futuros en las operaciones de la empresa mediante la aplicación de la segregación de funciones.

“Por segregación de funciones se entiende el proceso de evitar que un empleado lleve a cabo actividades que pueden ser incompatibles con otras, que pudiesen provocar un debilitamiento o nulificación de los controles, con los riesgos que ello implica.”

(Santillana J. R., 2015, pág. 462)

Acciones Operativas

Ventas

“Es la primera partida del estado de ganancias y pérdidas. Muchas veces este ítem es llamado ingresos. Cualquiera que sea el título que se le asigne, representa los ingresos por la venta de bienes o servicios durante un periodo determinado.” (Chu Rubio, 2014, pág. 47)

Ingresos

“Los ingresos se consideran como tales en el momento en que se presta el servicio o se vende el producto, aunque a veces estos hechos no coinciden con el momento en que se recibe el efectivo.” (Cantu & Guajardo, 2018, pág. 47)

Los ingresos son todos aquellos beneficios monetarios en efectivo o acreditado que después de realizar alguna actividad o intercambio mercantil por parte de la empresa con otra parte negociante tiene como resultado el aumento del capital del negocio.

Devoluciones en ventas

“Las devoluciones se valoran al precio por el que salieron si se conoce. Si no se conoce el precio por el que salieron, se valoran al último precio medio ponderado reflejada en la ficha.” (Luis Gregorio Carvajal, 2018, pág. 164)

“En una venta podría entregarse mercadería defectuosa o que no cumpla con las especificaciones del cliente. En estos casos se generaría una devolución sobre ventas, que implicaría la emisión de una nota de crédito al cliente.” (Herz, 2015, pág. 148)

Se deduce que la devolución en ventas son todas aquellas operaciones que se realizan a la venta al momento de entregar alguna mercadería al consumidor o cliente de las cuales no satisficieron su requerimiento y por ende se realiza una devolución.

Contabilidad de las ventas

Se registrarán contables las ventas en la cuenta venta totales sin que existan registros que permitan identificar las ventas por cada línea de productos.

Les conviene separar la contabilidad de las ventas, estableciendo una subcuenta por cada tipo de producto, as i mismo deberán establecerse las subcuentas correspondientes a las devoluciones y rebajas sobre venta por cada tipo de productos. (Gaintan, 2015)

Facturación

“La facturación física es un instrumento que permite emitir comprobantes de venta autorizados por el SRI. Sirve para respaldar las transacciones efectuadas por los contribuyentes en la transferencia de bienes, por la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos.” (SRI, 2019)

Se entiende que la facturación es el proceso de emitir un documento denominado factura en el cual se refleja una acción de compraventa de un bien o servicio después de la deducción de impuestos en una determinada entidad. Este proceso tiene como actores al vendedor y comprador, y su finalidad es registrar y controlar las operaciones de ventas.

Cuentas de por cobrar

Según el autor Moreno (2015), en su libro de Contabilidad Financiera, las cuentas que representan cobros dentro de los activos corrientes de una empresa básicamente están clasificadas de la siguiente manera: Documentos por cobrar, cuentas por cobrar Clientes, Deudores varios y otras cuentas por cobrar, y cuando estas cuentas con a largo plazo mayores a un año estas dentro de los activos no corrientes.

Los documentos por cobrar estrictamente se ligan al registro de documentos aceptados por la empresa a los clientes como promesa de pago del cual se debitan y cambia a saldo acreedor cuando este documento se da baja por el reintegro de la deuda. Las cuentas por cobrar tienen naturaleza deudora por de las facturas por cobrar a los clientes y se acredita esta cuenta por los pagos de las facturas de los clientes.

Las cuentas deudoras diversos o también “otras cuentas por cobrar” se debitan por saldos pendientes de cobro a por préstamos a empleados o los funcionarios mismos, y se acreditan cuando son reintegrados dichos valores.

Tabla 1 Asiento Contable Documentos por Cobrar

DOCUMENTOS POR COBRAR CARGOS	
1. Importe de los documentos aceptados por los clientes o terceras personas. abonos	1. Importe de los documentos cobrados o cancelados.

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Contabilidad Financiera, Moreno (2015)

El saldo de la cuenta debe ser deudor y representa el total de los documentos pendientes de cobro. Esta cuenta se presenta en el estado de situación financiera en el activo circulante inmediatamente después del efectivo en caja y bancos.

Cuentas de por cobrar Clientes

Las facturas por cobrar se manejan en esta cuenta, que presenta los siguientes movimientos:

Tabla 2 Asiento Contable Documentos por Cliente

CLIENTES	
Cargos	ABONOS
1. Importe de las facturas a crédito provenientes de la venta de mercancías.	1. Cobros.
2. Intereses que se cargan a los clientes por la demora del pago de las facturas.	2. Documentos recibidos en pago.
3. Cargos diversos a los clientes como fletes, maniobras, etcétera.	3. Notas de créditos provenientes de devolución de mercancías.

CLIENTES	
Cargos	ABONOS
	4. Descuentos que se concedan a los clientes por el pago anticipado de su adeudo o rebajas que se efectúen por volumen en las compras.

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón
Fuente: Contabilidad Financiera, Moreno (2015)

El saldo de esta cuenta deberá ser deudor y representa el total de las facturas pendientes de cobro. Esta cuenta se presenta en el estado de situación financiera en el activo circulante después de la cuenta de documentos por cobrar.

Deudores diversos

Esta cuenta se emplea para registrar las operaciones que se realizan con personas: por tanto, se trata de cuentas personales que pueden tener saldo deudor o acreedor, dependiendo de las operaciones que se practiquen. Esta cuenta debe destinarse exclusivamente para las cuentas personales deudoras y tiene el siguiente movimiento:

Tabla 3 Asiento Contable Deudores Diversos

DEUDORES DIVERSOS	
CARGOS	ABONOS
1. Cantidades que se entregan en efectivo.	1. Cobros en efectivo.
2. Entregas a terceras personas por cuenta del deudor de dinero o bienes.	2. Documentos recibidos en pago.
	3. Entregas a terceras personas, por cuenta de la

DEUDORES DIVERSOS	
CARGOS	ABONOS
	entidad comercial, de dinero o bienes.

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón
Fuente: Contabilidad Financiera, Moreno (2015)

En el procedimiento de calificación de “sujeto de crédito” se identificarán los documentos que deben presentar; luego del estudio de rigor se podrá calificar o negar la petición, se designará a los funcionarios autorizados para aprobar los créditos, se fijarán los tipos de garantía que deben presentar de clientes tramposos o pocos serios.

Cobranza

Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento de vencimiento o antes su fuera posible.

Créditos y Cobranzas

Se entiende por crédito a la acción de “Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes.” (Morales, 2014, pág. 89)

Mientras que por cobranza se entiende a la operación de “Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.” (Morales, 2014, pág. 90)

Siendo así que el termino crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o especies sobre la base confianza a cambio de un valor equivalente en el futuro más la suma de los intereses. Mientras que la cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte. Una empresa bien organizada determinará que división será más idónea para asumir la responsabilidad de créditos y cobranzas debido a que estas funciones se encuentran relacionadas y entrelazadas, con el fin de buscar la eficacia en una organización.

Cartera vencida

Cuentas incobrables

Haciendo énfasis a las cuentas incobrables, Guardo (2018) consideran que:

“Es normal que en un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tengan algunos clientes que no paguen sus cuentas, el importe de esas cuentas que no cobran se reconoce como incobrables y se registran como un gasto por cuentas incobrables, el cual se presenta el gasto de operación /gastos de ventas del estado de resultados.”

“Las cuentas de dudoso o difícil cobro tienen su origen precisamente en las ventas que se hacen a crédito. Como todo negocio tiene sus riesgos, en este caso el riesgo es que algunos clientes no paguen las deudas.” (Calixto & Tovar, 2016)

Se considera cartera vencida al conjunto de cuentas por cobrar no liquidadas al vencimiento de su plazo por parte de sus clientes, para los deudores la Cartera vencida es una deuda contraída con una entidad que no ha sido saldada o pagado al vencimiento de esta. Por ende, para la empresa es de vital importancia saber cuál es el verdadero valor de recuperación de las deudas de los clientes para sus proyecciones financieras y, sobre todo, para la proyección de su flujo de caja.

Indicadores de Gestión

Eficacia

“La eficacia es la capacidad organizativa para dar respuesta o satisfacer las demandas que el proyecto trata de cubrir.” (Sánchez Pérez, 2014). Cabe recalcar que el indicador de eficacia es el encargado de señalar que tan considerable es el resultado en un periodo determinado de tiempo, de manera inmediata con respecto la condición que requiere una organización o empresa.

“Son aquellos que permiten medir la eficacia o efectividad de un resultado. Se entiende que la eficacia es obtener el resultado que se quiere en el momento que se desea, en el lugar preciso y al precio justo, todo pensando en el cliente.” (Salgueiro A. , 2015)

Eficiencia

“Son aquellos que buscan la eficiencia interna y, por tanto, se refieren principalmente a los recursos consumidos para obtener un resultado.” (Salgueiro A. , 2015). La

importancia de este indicador mantiene un énfasis en conocer cuál es la utilización de los recursos, minimizando en gran nivel el mal manejo de estas, y dando a conocer que la aplicación correcta dentro de la empresa ayudaría considerablemente a la ejecución de las metas sin el desperdicio de riquezas.

Sánchez (2014), en su ejemplar *Fundamentos de auditoría de recursos humanos: 101 indicadores clave* manifiesta con respecto a este indicador lo siguiente:

“La eficiencia es la habilidad para alcanzar la eficacia con un consumo óptimo de recursos; es decir, sin caer en el derroche. Este aspecto es de lo más relevante en la actualidad, pues las organizaciones reducen costes hasta límites impensables con la esperanza de alcanzar mayores niveles de calidad y competitividad.”

Efectividad

“La efectividad de una organización se indica según la medida que avanza el cumplimiento de su misión y la realización de sus metas” (Lusthaus, Adrien, anderson, & Carden, 2001)

Cuando se habla del indicador de efectividad engloba a toda aquella acción positiva al cumplimiento de algún requerimiento en una organización durante un periodo de tiempo determinado.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de Investigación.

En este capítulo se presenta los tipos de investigación a realizar, definiendo el alcance del proceso de la investigación, en este sentido, los estudios exploratorios analizan la problemática que fueron pocos investigados, indagando desde una perspectiva innovadora y el estudio descriptivo considera el fenómeno investigado y describe sus componentes midiendo los conceptos y definiendo variables.

2.1.1. Estudio descriptivo.

El estudio descriptivo se fundamentó en la observación y es el indicio necesario para establecer situaciones, explicaciones, por tanto permitió reunir todos los resultados de la observación y de las observaciones, si es el caso se realizó la exposición de la fisonomía de una empresa que se estudia, en este sentido el proyecto de investigación se centra en determinación de las deficiencias de los criterios contables para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar, por tanto, la metodología de descripción me permitió llevar los hechos tal como ocurren.

2.1.2. Estudio exploratorio.

En la aplicación del estudio exploratorio, permitió indagar en la documentación sobre el contexto del control de las cobranzas y reconocer las falencias del medio estructural que afectan el desempeño operativo de la empresa; por tanto, fue de suma importancia la obtención de las pruebas de la edad de la cartera vencida, registros y documentos físicos para afianzaron definiciones que aporten el modelo de control interno de la operatividad de cobranza y estableciendo un correcto control sobre el proceso de cobranza en la empresa. La investigación exploratoria respaldó la descripción del problema en estudio porque se utilizó como sustento físico los documentos normativos, leyes, resoluciones actas y otros emitidos por la entidad, para posteriormente analizar la situación actual y describir los hechos internos que imposibilitan la información oportuna.

2.2. Métodos de Investigación

2.2.1 Método Deductivo

La presente investigación corresponde al método deductivo, que conforme a este método se inició con la observación de las actividades generales con el propósito de señalar las verdades particulares de la situación explícitamente observada, es decir se observó de manera directa al personal involucrado en el proceso de cobranzas y los procedimientos que llevan a cabo para realizar dicha función.

2.2.2 Método Analítico

El método de análisis nos aporta en el proyecto de investigación, proceso y método que permite conocer la realidad del problema enunciado en el capítulo uno , además de las normas básicas del proceso científico que señala que la explicación de un hecho problema no puede aceptar a la verdad si no es conocido como tal, por otro lado el conocimiento de los procedimientos utilizados de la realidad puede obtenerse a partir de la identificación de las partes que conformen el todo (análisis) o como resultado de ir aumentando todas las evidencias obtenidas y el conocimiento de la realidad iniciando con los elementos más simple y fáciles de conocer.

El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan la realidad del problema o fenómeno de este modo podrá establecer las relaciones causa y sus efectos o su incidencia.

2.3. Diseño de Muestreo

En atención a los elementos a investigar y el total de los colaboradores quienes laboran en la compañía CABLETEVE CIA. LTDA. de la Provincia de Santa Elena, se describe la población y la muestra que serán sujetos de análisis, estas actividades funcionales y operativas tienen relación directa con los procesos del departamento de cobranzas, representando en áreas, departamentos, perfiles y cargos, por tal motivo, el proyecto de investigación se define con una población de 18 colaboradores como se desprende a continuación.

Tabla 4 Población de la Investigación

<u>Áreas</u>	<u>Perfiles y Cargos</u>	<u>Colaboradores</u>	<u>Porcentaje</u>
Administración	Gerente general		
	Jefe administrativo	3	17%
	Asistente administrativo		
Contabilidad	Contador general		
	Asistente contable conciliaciones	3	17%
	Asistente Contable de impuestos		
Cobranzas	Gerente de cobranzas		
	Jefe de cobranzas	4	22%
	Asistente cobranza uno		
Financiero	Asistente cobranzas dos		
	Jefe de tesorería		
	Jefe de facturación		
	Asistente de caja y facturación	4	22%
Área Comercial	Asistente de caja de ventas corporativas		
	Jefe de ventas y comercialización		
	Asistente de ventas directa	4	22%
	Asistente de ventas corporativa		
	Asistente de ventas residencial		
	TOTAL	18	100%

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

La técnica de recolección de datos aplicable en el objeto de estudio en el universo a encuestar y de acuerdo a la población a examinar a la Compañía CABLETEVE CIA. LTDA. en la provincia de Santa Elena se evidencia que el tamaño de la muestra es finito para la obtención de los datos, por lo consiguiente no se consideró no aplicar la formula estadística para determinar la muestra que se detalla a continuación.

Tabla 5 Muestra de la investigación

<u>Áreas</u>	<u>Perfiles y Cargos</u>	<u>Colaboradores</u>	<u>Porcentaje</u>
Administración	Gerente General	1	33.33%
Cobranzas	Jefe de Cobranzas	1	33.33%
Área Comercial	Jefe de ventas y comercialización	1	33.33%
	TOTAL	3	100%

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Simbología:

n = Tamaño de la muestra

m = Tamaño de la población

e = Error admisible

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

2.4. Diseño de recolección de datos.

En el desarrollo del trabajo investigativo, se procederá con el uso de entrevistas elaboradas en formatos establecidos para la investigación exploratoria se la realizó mediante las técnicas de recolección de datos a sus principales funcionarios tales como: Gerente General, Cobranzas, Contador, Jefe de ventas y comercialización colaboradoras de la compañía CABLETEVE CIA. LTDA. de la Provincia de Santa Elena.

2.4.1. Fuentes de investigación

Las fuentes mediante la información oral o escrita que es recopilada directamente a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, por tal razón, en el presente proyecto se utilizara las siguientes técnicas:

2.4.2 Técnicas de Investigación: Entrevista

El método elegido para el desarrollo del presente trabajo de investigación es la entrevista, dirigida Gerente General, Jefe de Cobranzas, Jefe de ventas y comercialización, las preguntas serán abiertas en total 40 preguntas separado en fichas de 10 a cada colaborador.

2.4. 3. Técnicas de Investigación: Guía de Observación

La técnica de guía de observación se lo conoce como a aquello que encamina a determinar los temas importantes que serán observados para la realización de una análisis horizontal y vertical del estado de situación financiera y de mayor relevancia a la cuentas por cobrar que va de acuerdo a los temas relacionados al proceso de cobranzas, evidenciando el monto de crédito, plazos establecidos, fechas iniciales y fecha de vencimiento para luego observar el vencimiento, además de realizar reportes de edad de cartera vencida.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos

3.1.1. Análisis de la entrevista al Gerente General como metodología de evaluación del control interno en el proceso operativo de la cobranza.

1. ¿La compañía tiene planteado la misión, visión y objetivos institucionales?

El entrevistado manifiesta que la compañía posee una estructura orgánica en las diferentes áreas como son administración, ventas, cobranzas, servicio al cliente, técnico, bodega, almacén, no obstante, no tiene definido la visión describiendo las metas y logros que constituye la existencia de la empresa, además no cuenta con misión empresarial describiendo las actividades de cada uno de sus procesos que contraponen los objetivos institucionales en cinco años operando como actividad de la televisión satelital.

2. ¿La compañía tiene implementado manuales de políticas y procedimientos para controlar los procesos operativos?

El entrevistado acentuó que desde que se creó la compañía tiene disposiciones verbales originadas desde la gerencia administrativa y realizándose las disposiciones mediante correo, que se van implementando a medida que ocurren diferentes observaciones,

errores sobretodo en el departamento de ventas directas, servicio al cliente, crédito y cobranzas y finalmente en el área técnica.

3. ¿La compañía tiene una estructura organizacional que demuestre las áreas y departamentos?

El entrevistado mencionó la existencia de una estructura empresarial, mediante organigrama jerárquico y funcional, este documento fue elaborado al inicio de las operaciones en Santa Elena, y en la actualidad con el crecimiento de clientes se han venido implementado nuevos puestos de trabajo que no son especificados dentro de la estructura, por tanto se encuentra desactualizado como consecuencia existen colaboradores con múltiples actividades tales como recaudación, instalación, servicio, técnico y mantenimiento

4. ¿Cómo se realizan los controles en los procesos operativos de ventas, facturación a contado y crédito??

El gerente mencionó que no se realizan los controles, no existe un ambiente de control que determine los objetivos institucionales, además no existe una adecuada segregación de funciones, encontrándose con dispersión de actividades en el área de ventas, crédito y cobranzas, los empleados hacen las diferentes tareas tales como vender, recaudar, facturar y finalmente la instalación del servicio, motivo por el cual es de preocupación de la gerencia de una suposición que no se registren las ventas y cobro de manera oportuna.

5. ¿Cómo se realizan los controles en los procesos operativos de recaudación de valores pendientes de cobro?

El entrevistado manifestó que la compañía presenta diferentes situaciones en el proceso operativo de la recaudación de facturas pendientes de cobro, esto es, que el área de cobranza no puede identificar los clientes que tienen vencimiento debido que manejan una hoja Excel totalmente operativa que es registrada progresivamente de acuerdo a la facturación y es descargado con días de retraso por la cancelación del cliente o aplicación del cobro de la factura, limitando la autenticidad de los valores de cobro y en otro sentido la manipulación de aplicación de Excel que es sometido por parte de los empleados del área.

6. ¿Cómo se realizan los controles en los procesos operativos de caja, facturación, cierres de caja y reportes a la gerencia?

El Gerente de la compañía mencionó que los controles del efectivo de la cajera son realizados cada año al finalizar el periodo económico con fecha al 31 de diciembre , el procedimiento es de revisar los cierres de caja, los comprobantes de depósito y finalmente un arqueo de los fondos de caja que se encuentren registrados al cierre, donde se detectan errores de los registros del efectivo entre la fecha del cierre de caja con la fecha del comprobantes de depósito de la cuenta corriente de la institución financiera , no coincidiendo las fechas depósitos y calculando retraso que van de cinco

a quince días, además la gerencia no recibe la información de las cajeras y movimiento bancarios.

7. ¿La gerencia administrativa evalúa el desempeño de las actividades funcionales de ventas, caja facturación y cobranza?

El colaborador entrevistado mencionó que se limita a realizar esta función debido que el departamento de contabilidad, cobranzas y ventas no le preparan un reporte sobre la actividad funcional de cada proceso operativo como es la zonificación de clientes en ventas, movimiento del efectivo de caja, emisión de la secuencia de la facturación y reportes operativos de cobro seguimiento y notificaciones a los cliente pendiente de recaudo, además reconoce el desconocimiento de uso de reportes, informes que demuestren el correcto funcionamiento operativo.

8. ¿Están debidamente asignadas las responsabilidades a los colaboradores de ventas, caja facturación y cobranzas?

El Gerente mencionó que no tiene correctamente asignadas las actividades y responsabilidades de los colaboradores en cada una de las áreas, y reconoce que los colaboradores participan en todas las actividades generando una incompatibilidad de sus funciones provocando errores y observaciones, esto se da a que se desconoce de un manual de funciones y de procedimientos para que se cumplan todas las actividades operativas y los objetivos de la organización

9. ¿Se realizan indicadores financieros de manera mensual sobre las ventas?

El gerente manifestó que el contador de la empresa prepara información financiera y conjunto de estados financieros, pero, no prepara indicadores financieros para identificar la liquidez y la rentabilidad en las ventas, la rotación de los inventarios, los periodos de cobros, el margen de contribución.

10. ¿Se evalúa si los precios de servicios de televisión por cable que se espera vender son razonables en comparación al valor razonable mercado?

El entrevistado indicó que la empresa no realiza comparaciones de sus precios estimados de venta en relación a los precios que se ofertan en las empresas que generan las actividades de instalación y servicio de televisión satelital, debido a que el servicio de televisión no lleva decodificador sino que directamente es el cable que se conecta directamente de la televisión y se programan los canales satelitales UHF, no obstante el gerente de la compañía manifestó que no tiene el control exacto de los insumos indirectos para la instalación y que no son costeados al costo de venta son enviados y registrados como gastos por tanto desconoce si existe una adecuada rentabilidad de su producto que comercializa en la provincia de Santa Elena.

3.1.2. Análisis de la entrevista al dirigida al Jefe de Ventas como metodología de evaluación del control interno en el proceso operativo.

1. ¿Existe disposiciones de las actividades funcionales y de procedimientos en la descripción de las actividades operativas de ventas de Cable TV?

El Jefe de Ventas manifestó que la empresa no tiene formalizado en un documento las funciones de cada uno de los empleados del área, además indico que no cuenta con manuales de políticas y procedimientos, las disposiciones que provienen de la gerencia administrativa en algunos casos son verbales y en otros casos son proporcionados por correo electrónico.

2. ¿El Jefe de Ventas define cada una de las responsabilidades de cada colaborador del departamento de ventas de Cable TV?

El entrevistado reveló que no se han definido las responsabilidades a cada empleado del departamento de ventas todos realizan diferentes procedimientos comerciales, además se observa que no cuenta con una zonificación de clientes para que cada empleado que atienda a un sector específico, encontrando observaciones que entre colaboradores de ventas se cruzan sus clientes, esto genera incomodidad e incumplimiento de las metas en ventas propuestas a inicio del mes.

3. ¿Cable TV cuenta con un sistema integrado de ventas y facturación que registre oportunamente las actividades comerciales?

El Jefe de Ventas indicó que la empresa carece de un sistema informático de ventas que proporcione información complementaria como un listado de clientes actuales, zonificación de clientes, presupuesto, separación de asignación de vendedores a clientes, cartera de clientes para renovación de servicio, listado de clientes que dejaron usar el servicio de televisión satelital, un software informático para integrar, describir los seguimientos de los clientes cuando son atendidos.

4. ¿Los requerimientos realizados por los clientes son supervisados y aprobados por la Jefatura de Ventas?

El Jefe de Ventas manifestó que no existen procedimientos de supervisión de los requerimientos de los clientes debido a que no existe por escrito una disposición de la Gerencia por esta actividad, sin embargo, indicó que existe clientes quienes cancelan el servicio, la empresa no elabora solicitud de cancelación, además el personal de ventas no está capacitado para que el vendedor de la empresa tome contacto con el cliente y le ofrezca alternativas que satisfagan sus necesidades, cabe mencionar el jefe de ventas informa que no existen documentos y comunicación de las diferentes áreas que demuestre la orden de cancelación del servicio.

5. ¿Se encuentran definidas y clara las actividades funcionales de los vendedores de Cable TV?

El Jefe de Ventas indicó que no están debidamente descritas las actividades funcionales de sus colaboradores de ventas, no existe una capacitación sobre el correcto

funcionamiento de los productos del servicio de televisión de cable, además del conocimiento de los requerimientos de los clientes, sus necesidades y de qué manera se busca una solución

6. ¿Se otorgan líneas de créditos a clientes que tienen registrado cartera vencida?

El Jefe de Ventas indicó que los productos de servicio de televisión satelital son controlados a través de una base operativa en hoja Excel donde se detalla la facturación la venta del servicio, mas no se lo realiza en un módulo integrado de ventas por tal motivo han existido duplicación de ventas por los clientes quienes han realizado antes su cancelación del servicio a pesar de estar pendientes de recaudación y se encuentran vencidos. esto es a que no existe una descripción del procedimiento de control sobre los créditos vigentes, la cancelación del contrato y la verificación en el área de cobranzas.

7. ¿Existe un documento que sustente las devoluciones en ventas por los equipos decodificadores de televisión?

El Jefe de Ventas manifestó que todo cliente de Cable TV debe contar en la oficina de Santa Elena Matriz una carpeta en la que mantengan los documentos contratos número de cédula, numero de RUC, planilla de servicio básico, documento que sustente la actividad comercial, por el contrario, la empresa no tiene el control de las fichas técnicas que usa el departamento Técnico que usan en las instalaciones de los insumos

y equipo utilizados en el domicilio del cliente por tal razón, no existe un control de las devoluciones en ventas caídas.

8. ¿Existe periódicamente informes y reportes sobre las devoluciones de equipos y decodificadores?

El entrevistado reveló que la empresa no tiene control sobre las ventas caídas que conlleven a la devolución de los equipos e insumos de los clientes, por tal razón, no se prepara información de gerencia para la toma de decisiones sobre las devoluciones de ventas de equipos, además del control de ingresos y registro de equipos al departamento técnico.

3.1.3. Análisis de la entrevista al dirigida al Jefe de Cobranzas de como metodología de evaluación del control interno en el proceso operativo.

1. ¿El Departamento de Cobranzas posee un actualizado el procedimiento para la descripción de las actividades operativas cobranzas de Cable TV?

El Jefe de cobranzas mencionó que no existe procedimientos y descripción de las actividades en cobranzas, el proceder o la operatividad es designar de forma aleatoria entre los colaboradores de la empresa, por tanto, la cajera, el vendedor, administrador puede realizar gestiones de cobro a los clientes que presentan facturas pendientes de cobro.

2. ¿Qué medidas utiliza el Jefe de Cobranzas como procedimiento preliminar para otorgar créditos en la empresa Cable TV?

El Jefe de cobranzas indicó que en la actualidad la empresa cable tv no tiene procedimientos para que el departamento de ventas que realice las actividades para otorgar créditos, los vendedores facilitan diferentes propuestas de cancelación de la factura puede ser en efectivo y o crédito para concretar las ventas.

3. Cable TV establece montos de precios mínimos para conceder créditos a los clientes?

El entrevistado mencionó que la empresa no establece montos de precios mínimos para conceder créditos a los clientes, la empresa solo resuelve por medio de convenios en deudas mayores a tres años.

4. Se supervisan de manera frecuente los saldos de las facturas pendientes de cobro?

El entrevistado manifestó que constantemente se mantiene la base de datos en hoja electrónica Excel de clientes con saldos vencidos, además el proceso de facturación solo se lo realiza en el momento en que el usuario realiza su pago en ventanilla, por tanto, se desconoce que cliente se le debe facturar por errores en la actualización de clientes mencionada base.

5. ¿Se aplica un control operativo y contable sobre los créditos de los clientes que han recibido el servicio Cable TV?

El jefe de cobranzas mencionó que existen clientes pendientes de recaudación reportados en la base operativa de datos y luego de realizar las gestiones de llamadas de cobro se acercan a la oficina a que firmen convenios de pago, se les suman el interés por mora una vez realizado este proceso se registra en el sistema contable el incremento de la cuenta contable correspondiente.

6. ¿Se aplican procedimientos para que se registren las cuentas de clientes que son de dudoso cobro o vencido?

El Jefe de Cobranzas manifestó que luego de la revisión del reporte operativo de Excel correspondiente a una base de datos de clientes que mantienen valores pendientes con la empresa, se procede con el registro contable, además indicó que la base no es actualizada periódicamente como consecuencia no se logra registrar correctamente los clientes vencidos.

7. ¿El empleado de la compañía que otorga los créditos realizan también actividades de cobro y registros en el sistema contable?

El entrevistado indicó que los empleados del área de ventas y de cobranza visitan en los domicilios a los usuarios para receptor el cobro mensual del servicio, para posterior se acercan al área de caja de la empresa para proceder a registrar el ingreso del efectivo

y a la vez la emisión del comprobante de pago del cliente, con la observación que la actividad operativa carece de un reporte de seguimientos de clientes vencidos, además no cuentan con informe de lo recaudado además los empleados se acercan a cobrar sin ningún documento que habilite el cobro de la empresa y que sea entregado a los clientes, desconociendo la integridad del registro de valores a la empresa..

8. ¿Existe un control adecuado de la custodia de los documentos por cobrar tales facturas, pagares o cheques a fecha por un empleado externo que no sea cobranzas?

El Jefe de cobranza indicó que el empleado encargado de custodiar el efectivo es el funcionario de turno en caja de recaudaciones, pero solo del efectivo, pero existen casos que los empleados de ventas realizan visitas a domicilio por el cobro de clientes que no son reportados en caja, además existen cobros con cheques que mantienen en los escritorios de los vendedores lográndose detectar cuando se supervisa la base operativa de Excel de clientes pendientes de recaudo.

9. ¿Cuáles son las actividades para que el departamento de cobranzas gestione las facturas pendientes cobranzas?

El entrevistado describió las actividades de los empleados recaudadores que realizan para gestionar el cobro, es mediante llamadas telefónicas y visita a los domicilios de los usuarios de la empresa, no obstante el jefe de cobranzas determinó que la base operativa de Excel no se encuentra depurada y actualizada, esto ocasionó que

respuestas de incomodidad del cliente porque confirman el pago del servicio cancelado y conservación de valores en efectivo de los clientes en poder de los recaudadores debido que no existe en la empresa un reporte de seguimientos de cobranzas.

10. ¿Considera que Cable TV necesita establecer un correcto manual de políticas y procedimientos que defina correctamente los créditos y cobranzas?

El Jefe de Cobranza manifestó que todas las actividades y la delegación de responsabilidades son otorgadas de forma verbales, por correo y de manera aleatoria y de ser posibles se deberían implementar un correcto manual de políticas y procedimientos que proporcione nuevas estrategias para recuperar valores pendientes de pago; incluso la empresa debería adoptar cobros en cheque a fecha, tarjeta de crédito y demás formas de cobro.

11. ¿El departamento de cobranzas realiza informes de cartera vencida? qué control se aplica?

El Jefe de Cobranza indicó que no se realizan informes semanales, sólo cada tres meses por los valores recaudados y recuperados, luego se realiza la actualización de base operativa de Excel de datos de clientes que se encuentran en estado de morosos, y finalmente se establecen nuevas metas para el periodo siguiente, por tanto, se observa la ausencia de reportes actualizados de cartería de clientes vencidos, además de un reporte de seguimiento de cobranzas.

12. ¿Cuándo existe un saldo de clientes vencidos, cual es el procedimiento del departamento de cobranzas para recuperar la cuenta por cobrar?

El entrevistado manifestó que para recuperar la cuenta por cobrar vencida el departamento de cobranzas procede a realizar llamadas y visita en sus domicilios, además que se procede a suspender el servicio de televisión por cable sin uso de documentos que tenga que el cliente tenga el pleno conocimiento de la suspensión, y finalmente si el cliente mantiene deudas mayores a un año se procede a dar calificación en el buró de crédito.

3.2 Limitaciones

El tratamiento de la investigación descriptiva en la empresa Cableteve Cia Ltda tuvieron y se presentaron las siguiente novedades El Gerente General, Jefe de Ventas, Jefe de cobranzas no accedieron de manera inmediata las entrevistas generando una dilatación en el tiempo establecido de la técnica aplicada, además existieron limitaciones para acceder a la información de las ventas debido a que la información es confidencial de la empresa, procedimiento que limitó[ó para cumplir con las metas y propósitos plantados.

3.3 Resultados

En el presente trabajo de investigación se logró realizar la técnica de entrevista en los procesos administrativos de toma de decisiones, ventas, cobranzas donde se

determinaron diferentes inconsistencias, errores, incongruencias que presenta la empresa en las cuales se deben aplicar medidas correctivas.

3.3.1 Resultados de la entrevista

Resultado de entrevistas al Gerente Administrativo.

- La Empresa posee una estructura orgánica en las diferentes áreas, pero no tiene definida la visión y la descripción de las metas y logros que se propone la empresa.
- Al momento de la creación de la empresa se crearon organigrama jerárquico y funcional, pero a medida que la empresa mostro un crecimiento se crearon nuevas áreas mismas que no se encuentran detalladas en los organigramas antes mencionados.
- La empresa no aplica controles sobre los procesos operativos de ventas, facturación ha contado y crédito, debido a esto no se persiguen los objetivos institucionales esto es ocasionado porque la empresa no tiene una correcta segregación de funciones.
- El área de cobranzas no logra definir las facturas pendientes de cobro debido a que el registro de los clientes que mantienen saldos vencidos lo realizan de manera empírica en una hoja de cálculo en Excel y debido a esto no se puede brindar la confiabilidad necesaria sobre los datos obtenidos

- Se detectan errores en los registros de efectivo entre la fecha de cierre con la fecha de emisión de los comprobantes de depósito de la cuenta corriente de la institución financiera.
- La empresa prepara sus estados financieros, pero no prepara indicadores financieros para evaluar la liquidez y rentabilidad en las ventas, la rotación de inventario y periodos de cobro.
- El servicio prestado por la empresa se mantiene en un plan fijo y no usan decodificador a diferencia de otras instituciones que se encuentran posesionadas en el mercado, además no mantienen un control exacto de los insumos indirectos para la instalación por la tanto se desconoce si existe una adecuada rentabilidad en el producto que ofertan

Resultado de entrevistas al Jefe de Ventas.

- El departamento de ventas no posee un manual de actividades funcionales y procedimientos las disposiciones son proporcionadas de manera verbal y por medio de correo electrónico.
- Los funcionarios del departamento de ventas realizan diferentes actividades comerciales, además los empleados no están asignados por sectores o zonas específicas por ello en ocasiones se encuentran con posibles usuarios que ya

han sido visitados por otros funcionarios y esto crea malestar en el ambiente laboral.

- La empresa carece de un sistema integrado de venta que genere reportes, zonificación de clientes, presupuesto y estado de cartera de los clientes.
- El jefe de ventas no realiza actividades de supervisión debido a que no existen disposiciones por escrito por parte de gerencia, además el personal de venta no está en capacidad de formalizar relaciones cliente-vendedor para ofrecer alternativas que satisfagan las necesidades del usuario.
- Las actividades de los colaboradores no se encuentran definidas y no existe una capacitación sobre el correcto funcionamiento de los productos.
- La empresa no cuenta con un módulo integrado de ventas por tal motivo han existido duplicación de ventas por los clientes quienes han realizado antes su cancelación esto se da porque la empresa no cuenta con formatos para créditos vigentes, cancelación de contratos y verificación en el área de cobranzas.
- La empresa no tiene un control de las fichas técnica que usa el departamento técnico de los materiales e insumos utilizados en el domicilio del cliente por tal razón, no se control las devoluciones en ventas.

La empresa no mantiene un control sobre las devoluciones o ventas caídas por tal razón a Gerencia se le dificulta tomar acciones correctivas o tomar decisiones.

Resultado de entrevistas al Jefe de Cobranzas.

- El departamento de cobranzas no tiene procedimiento y descripción para proceder a realizar las actividades de cobranzas, el proceder o la operatividad; la empresa se encarga de otorgar responsabilidades de forma aleatoria.
- La empresa solo resuelve por medio de convenios en deudas mayores a 3 años.
- Se mantiene actualizada base de datos en Excel de clientes en estado de morosidad y solo se procede a realizar el proceso de facturación en ventanilla al momento en que usuario procede a realizar el pago respectivo.
- Una vez que se procede a reportar a los clientes con saldos vencidos y realizar las gestiones respectivas para el cobro se suman intereses por mora al valor adeudado y luego se procede a registrar en el sistema contable el incremento de la cuenta correspondiente.
- Una vez revisado el reporte operativo de Excel y el registro contable se detectó que la base de datos de clientes no se actualiza periódicamente como consecuencia no se logra registrar correctamente los clientes vencidos.

- Los empleados del área de ventas y de cobranzas trabajan en conjunto y luego de receiptar el cobro se procede a realizar el ingreso de efectivo en caja para proceder a realizar el proceso de facturación y registro contable y finalmente la entrega del comprobante de pago al cliente.
- El encargado de custodiar el efectivo es el empleado de turno, pero solo del efectivo, pero existen casos en que los empleados del área de recaudación realizan cobros in situ mismos que no son reportados de forma inmediata en caja.
- Se realizan gestiones como llamadas y visita en domicilios de los usuarios de la empresa, no obstante que el jefe de cobranzas determinó que la base operativa de Excel no se encuentra depurada y actualizada.
- Las responsabilidades son otorgadas de forma verbal, por correo y de manera aleatoria, por ello se debería implementar un correcto manual de políticas y procedimientos que proporcionen nuevas y mejoradas técnicas y estrategia para la recuperación de valores pendientes.
- Solo se realizan informes trimestrales sobre los valores recaudados y recuperados, luego se procede a realizar la actualización de la base de datos de clientes en estado de morosidad.

- Entre los procedimientos esta realizar llamadas, visita a domicilios y además suspensión del servicio y finalmente si las deudas son mayores a un año se procede a dar calificación en el buró de crédito.

3.4. Evaluación del Control interno

La investigación en los procesos operativos permite reconocer referente bibliográfico, situación actual, conocimiento preliminar y giro del negocio como prueba de control interno en Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA, para medirlo se aplicó el método del marco integrado del componente del control COSO I comprendido en 5 componentes tales como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información comunicación y supervisión en la verificación de la existencia, cumplimiento de controles establecidos del área de cobranzas, por lo consiguiente se proporciona la matriz de nivel de confianza y riesgo de control para observar el calificación total y ponderación total de los procesos operativos.

Tabla 6 Nivel de Confianza y Riesgo de Control


NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50% 3	51% - 75% 2	76% - 95% 1
BAJA	MEDIA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

3.4.1 Ambiente de Control

Tabla 7 Cuestionario de Ambiente de control.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CABLETEVE 						
Período: 2018			Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón			
APLICADO AL: ÁREA COBRANZAS			RESPONSABLE: SRA. CAROLINA GUAMAN - JEFE.			
COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	¿Para regular el comportamiento de los colaboradores de la compañía Cable TV posee un Código de ética?		X		Ausencia de documentación	0
2	¿Cuenta Cable TV con un respectivo plan estratégico?		X		No existen planes estratégicos.	0
3	¿La compañía Cable TV posee una estructura orgánica correctamente definida que permita el flujo de información entre las áreas ventas y cobranzas?	X				1
4	¿Existe un monitoreo de la información que evidencia el cumplimiento de los objetivos de la empresa?		X		No se efectúa un seguimiento con respecto al cumplimiento de los objetivos.	0
5	¿La compañía Cable TV cuenta con personal suficiente y capacitado a fin de cumplir con los objetivos definidos?	X				1
6	¿Existe un programa de capacitación que beneficie la competencia laboral?		X		No existen capacitaciones.	0
7	¿Es evaluado constantemente el desempeño de los trabajadores?		X		No se realiza evaluaciones.	0
8	¿Se asignan responsabilidades a los trabajadores que laboran en la compañía Cable TV?	X				1
9	¿Las responsabilidades asignadas se presentan en forma escrita?		X		No existe documentación.	0
10	¿La compañía Cable TV posee un manual de políticas y funciones?		X		No existe documentación.	0
TOTAL						3

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

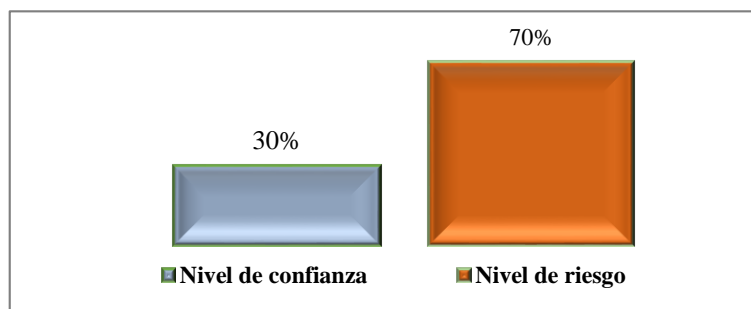
Tabla 8 Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Gráfico 1 Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control



Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

La evaluación del marco integrado de control interno COSO I es realizado al primer componente de ambiente de control donde se evidencia un nivel de confianza **BAJA** en 30%, por tanto el resultado se debe a que en CABLETEVE no tiene y no presenta un código de ética que forme un proceso integral y organizativo, por tal razón, es importante manifestar que la empresa carece de un adecuado plan estratégico en los procedimientos que aplicados para el acatamiento de los objetivos institucionales, además se logró identificar que existe riesgo **ALTO** en un 70 % en la que se denota que los colaboradores de la empresa no cuentan con un programa de capacitaciones que beneficie la competencia y desempeño laboral, así como también no existe responsabilidades por escrito que permita el flujo de información ente diferentes departamentos.

3.4.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 9 Cuestionario de Evaluación de Riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CABLETEVE						
Período: 2018			Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón			
APLICADO AL: AREA COBRANZAS			RESPONSABLE: SRA. CAROLINA GUAMAN - JEFE			
COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
		SI	NO	N/A		SI=1 - NO=0
1	¿Se han establecido objetivos estratégicos en la empresa?	X				1
2	¿Los trabajadores conocen sobre los objetivos planteados en la empresa?		X		Existe desconocimiento de los objetivos planteados.	0
3	¿Tiene cada área o departamento sus propios objetivos?		X		No se ha establecido objetivos por áreas de trabajo.	0
4	¿Se utilizan seguimientos a los objetivos establecidos?		X		No se realizan seguimientos.	0
5	¿Las responsabilidades asignadas a cada empleado se presentan en forma de documento y por escrito?		X		No existe documentación.	0
6	¿En la empresa se logran identificar a tiempo los posibles riesgos?	X				1
7	¿Para identificar los riesgos de cada área la empresa tiene mecanismos?		X		No poseen mecanismos.	0
8	¿Se realizan actividades que promueven el cambio en la empresa?	X				1
9	¿Se les comunica a los empleados sobre las distintas irregularidades que suelen producirse en la empresa?		X		No se comunica este tipo de inconsistencias.	0
10	¿La empresa cuenta con un plan estratégico adecuado?		X		No se realizan planes estratégicos.	0
TOTAL						3

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

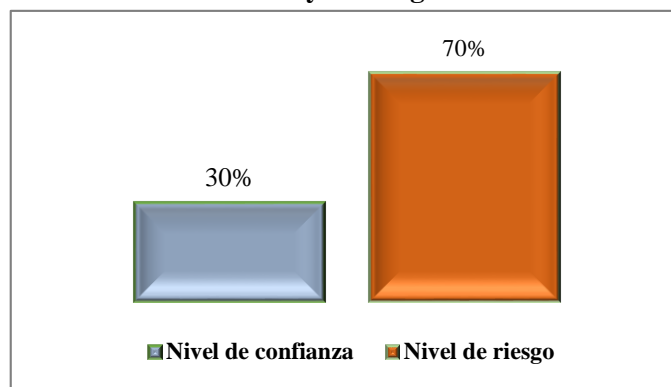
Tabla 10 Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de riesgos

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Gráfico 2 Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de riesgos



Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

La evaluación de control interno operativo aplicado al componente de evaluación de riesgos da como resultado un nivel de confianza **BAJO** del 30% y el nivel de riesgo de control **ALTO** con un 70% evidenciado a que los empleados de Cableteve no tienen definido los objetivos, en este sentido, la administración no revela las inconsistencias o irregularidades a los colaboradores por temas que se presenten dentro de los procesos operativos por lo consiguiente no se lograrían identificar los factores de riesgos que se presentaría en la empresa.

3.4.3 Actividades de Control

Tabla 11 Cuestionario de Actividades de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CABLETEVE						
Período: 2018		Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón				
APLICADO AL: ÁREA COBRANZA		RESPONSABLE: SRA. CAROLINA GUAMAN - JEFE				
Componente 3: ACTIVIDADES DE CONTROL						
No.	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	¿La administración realiza actividades para evitar los distintos riesgos?		X			0
2	¿La empresa Cableteve cuenta con un sistema informático?	X				1
3	¿Existen políticas por escrito para controlar las cobranzas?		X		No existe documentación.	0
4	¿Las recaudaciones recibidas de los clientes son documentadas correctamente?		X		No tienen formatos de recibos de pago.	0
5	¿Existe un responsable para controlar el cobro y el registro de las cobranzas en Caja?	X				1
6	¿La empresa Cableteve mantiene respaldos mediante el cual pueda verificar las recaudaciones de los clientes?	X			Listado operativo en Excel	1
7	¿Se encuentran establecidos lo reportes de clientes con los seguimientos de gestión de cobranza aplicada?		X		No se encuentran establecidos los reportes debido a que se desconocen los formatos a usar	0
8	¿Se realiza correctamente los registros de cobro al cliente aplicando a las facturas vencidas?	X				1
9	¿Cableteve posee reporte de edad de cartera vencida separado por edad que van de 30 días en adelante meses?		X		No existe documentación.	0
10	¿Se preparan reportes sobre los clientes pendientes de recaudación, y la gestión de cobranzas?		X		No se aplica la elaboración de informes	0
TOTAL						4

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

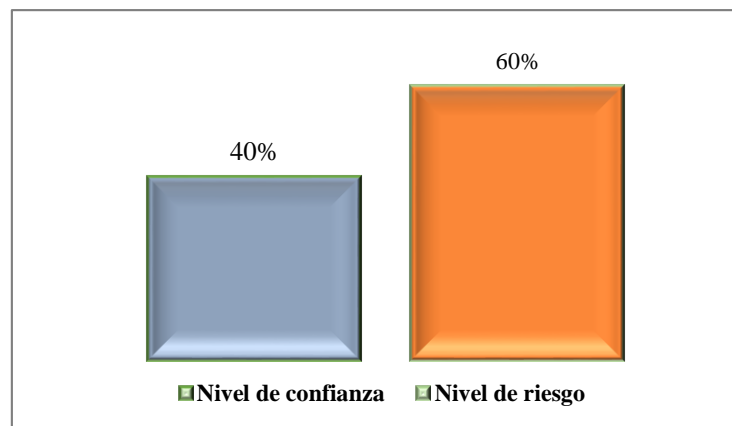
Tabla 12 Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de control

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	4
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	60%

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Gráfico 3 Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de control



Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

El análisis del marco integrado COSO I en sus componente de Actividades de control como resultado de la evaluación presenta un 40% de nivel de confianza lo que corresponde a un nivel de confianza **BAJO** motivo a que la empresa Cableteve no cuenta con disposiciones establecidas y descritas para el correcto procedimiento operativo de las cobranzas, tales como reportes de seguimientos de cartera de clientes vigente y cartera vencida, además que no cuenta con reportes de edad de cartera, y de acuerdo al cálculo del riesgo de control se determinó el 60% de riesgo **ALTO** debido que la empresa no tiene cuenta con actividades de control sobre las recaudaciones que se realizan a domicilio y que son efectuadas por el personal de ventas en este sentido

los empleados que reciben fondos de la empresa no utilizan formatos preestablecidos para el cobro fuera de oficina matriz como es un recibo de anticipo de pago para posterior se aplique el registro a la factura del cliente.

3.4.4. Información y Comunicación

Tabla 13 Cuestionario de Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CABLETEVE						
Período: 2018			Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón			
APLICADO AL: ÁREA COBRANZA			RESPONSABLE: SRA. CAROLINA GUAMAN - JEFE			
Componente 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	La empresa suministra información como: manuales, políticas procedimientos, programas, etc.		X		No poseen esas disposiciones para los procesos operativos	0
2	¿Cada área o departamento elaboran reportes oportunos que son requeridos por la administración?		X		No se encuentran registros de reportes presentados.	0
3	¿La comunicación que existe dentro de la empresa es oportuno en todos los niveles?		X		No existe un nivel jerárquico establecido, por lo cual la comunicación es limitada.	0
4	¿Se proporciona información a los empleados de la empresa para cumplan con sus actividades?	X				1
5	¿La empresa Cableteve posee flujos de proceso operativos de cada actividad?		X		La empresa no posee flujos de procesos operativos.	0
6	¿Para poder tomar decisiones oportunas, la empresa posee un sistema adecuado que facilite la obtención de información interna y externa?		X		El sistema de información es inadecuado.	0
7	¿Se informa al personal sobre los objetivos alcanzados en la empresa?		X		No se les informa los objetivos empresariales.	0
8	¿Los controles utilizados son los apropiados para medir el desempeño y cumplimiento de los objetivos de Cableteve?		X		No se mide el desempeño.	0
9	¿Para reportar quejas, sugerencias y demás información dentro de la empresa, existen canales de información?	X				1
10	¿La empresa tiene mecanismos que sirven para obtener información externa?	X				1
TOTAL						3

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

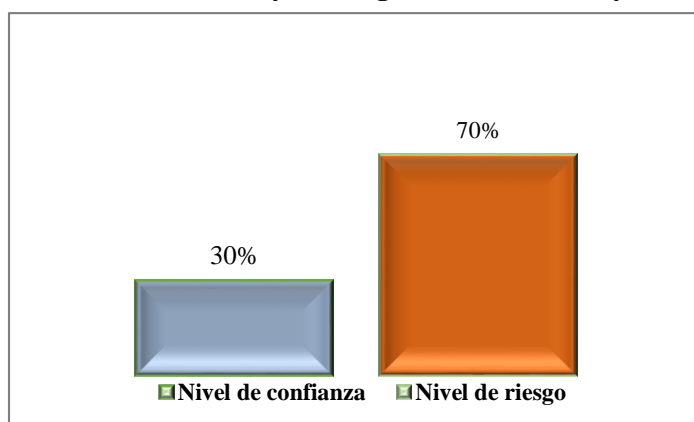
Tabla 14 Nivel de confianza y de riesgo de Información y comunicación

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Gráfico 4 Nivel de confianza y de riesgo de Información y comunicación



Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

La evaluación del componente Información y comunicación presenta un resultado de un nivel de confianza **BAJO** equivalente al 30%, además un nivel de riesgo **ALTO** equivalente al 70% y en el tratamiento del cuestionario de control interno se deduce que la información y comunicación no es eficiente en todos los estamentos, áreas y actividades funcionales y operativas, por tal motivo la empresa carece de documentos tales como un manual de políticas y procedimientos por cada uno de los procesos operativos y que describa las actividades, procedimientos, por lo consiguiente, la administración no puede realizar la toma de decisiones en el giro del negocio.

3.4.5 Supervisión o Monitoreo

Tabla 15 Cuestionario de Supervisión o Monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CABLETEVE						
Período: 2018				Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón		
APLICADO AL: ÁREA COBRANZA				RESPONSABLE: SRA. CAROLINA GUAMAN - JEFE		
Componente 5: SUPERVISIÓN O MONITOREO						
No.	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
		SI	NO	N/A		SI=1 - NO=0
1	¿La administración realiza un monitoreo y seguimiento en la empresa?		X		El monitoreo no se realiza de manera continua.	0
2	¿El personal administrativo realiza supervisiones al reporte de cobranzas?	X				1
3	¿La gestión de cobro es supervisada y autorizados?		X		Se evidencia	0
4	¿Dentro de la empresa se investigan y se corrigen las irregularidades encontradas?		X		La empresa no tiene políticas establecidas para corregir irregularidades	0
5	¿Se comunica al responsable las irregularidades y se supervisan posteriormente las correcciones?		X		No se aplica supervisiones	0
6	¿Para evitar problemáticas a futuro el responsable da seguimiento a las irregularidades detectadas?		X		No realiza seguimiento alguno.	0
7	¿Existe alguna sanción para los responsables de las irregularidades encontradas en el departamento de cobranzas?		X			0
8	¿Se realizan comparaciones de la información operativa producida en lo real con la información contable registrada?	X				1
9	¿La empresa Cableteve mide el grado de eficiencia de la gestión operativa de cobranzas?		X		No se mide el grado de eficiencia.	0
10	¿Se realizan evaluaciones de control interno en el proceso operativo de cobranzas?		X		No existen evaluaciones al área.	0
TOTAL						2

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

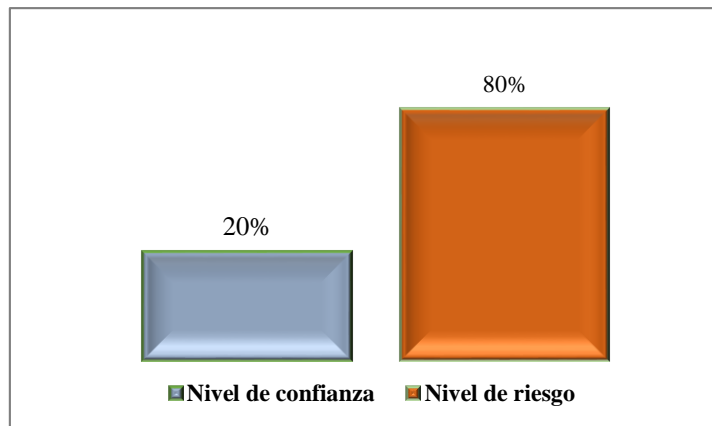
Tabla 16 Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión o monitoreo

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	2
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	20%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	80%

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Gráfico 5 Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión o monitoreo



Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

En el análisis de los mecanismos de control interno COSO I se determinó en el último componentes de Supervisión o monitoreo un nivel de confianza **BAJO** correspondiente en un 20% como efecto la administración no realiza supervisión y monitoreo, no existe un colaborador asignado por la administración para que detecte debilidades de control interno, no obstante solo se revisan los reportes operativos de cobranzas que son proporcionados en una herramienta de Excel para depurar la información y corregir en algunos casos, en este sentido la evaluación del riesgo de controles presenta un resultado de **ALTO** en un 80% debido de la inexistencia de matrices de evaluación,

seguimiento y monitoreo para evidenciar si los empleados ejecutan las actividades de manera correcta y oportuna que beneficie a la empresa Cableteve Cía. Ltda.

Tabla 17 Componentes y puntajes Obtenidos

 SANTA ELENA CABLETEVE CIA LTDA. Santa Elena-Ecuador COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
COMPONENTES Y PUNTAJES OBTENIDOS				
N.º	COMPONENTES	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE OPTIMO	
1	Ambiente de control	3	10	
2	Evaluación de riesgos	3	10	
3	Actividades de control	4	10	
4	Información y Comunicación	3	10	
5	Supervisión y monitoreo	2	10	
TOTAL		15	50	
NC: Nivel de Confianza CT: Calificación total PT: Ponderación Total				
		Ponderación Total	50	
		Calificación Total	15	
		Nivel de Confianza	30%	
Determinación de los niveles de riesgos				
	Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo	Resultado
	15 – 50%	1 BAJO	3 ALTO	30%
	51 – 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
	76 – 95%	3 ALTO	1 BAJO	
Conclusión				
De acuerdo a la evaluación de los componentes de control interno, se establece que la organización mantiene un nivel de confianza que corresponde al 30%, por lo que se concluye que el nivel de riesgo es alto con un 70%.				
Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón				
Fuente: Proceso Investigativo				

Tabla 18 Medición de Riesgo

Medición de riesgos

**SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA.
MEDICIÓN DE RIESGOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

Riesgo Inherente:

De acuerdo a la ejecución del conocimiento preliminar de la empresa se evidenció la existencia de un número razonable de controles y se ha determinado un riesgo inherente del 70%

$$\begin{aligned} \text{Riesgo Inherente} &= 100\% - \text{Nivel de Confianza}, \\ R. I &= 100\% - 30\% \rightarrow R. I = 70\% \end{aligned}$$

Riesgo de Control:

La entidad refleja un riesgo del 30% estableciéndose como un nivel alto, por lo que es necesario tomar medidas correctivas ante los controles deficientes que se ejecutan en la organización, lo que conlleva a que la operatividad de la empresa no se efectúe con eficiencia y eficacia.

$$\begin{aligned} \text{Riesgo Control} &= 100\% \text{ de la Muestra} - \text{Riesgo Inherente} \\ R. C &= 100\% - 70\% \rightarrow R. C = 30\% \end{aligned}$$

Riesgo de Detección:

Respecto a los riesgos hallados en la entidad, se afirma que el trabajo evaluado determina un riesgo de detección del 23,81%, el mismo que permitirá diseñar técnicas y procedimientos adecuados para la recopilación de información competente del presente estudio.

$$\begin{aligned} RI * RC * RD &= RA \\ 0,70 * 0,30 * ? &= 0,05 \\ D &= \frac{0,05}{0,70 * 0,30} \\ D &= \frac{0,05}{0,21} \\ R. \rightarrow RD &= 23,81\% \end{aligned}$$

Riesgo de Auditoría:

$$\begin{aligned} 0,70 * 0,30 * 0,2381 &= 0,05 \\ 0,05 &= 0,05 \end{aligned}$$

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Tabla 19 Ficha de observación al departamento de Cobranzas

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Empresa: SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA.				
Departamento: Cobranzas				
Observador: Christopher Alexander Fernández Alarcón				
No.	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Estructura organizacional, mediante mecanismos de control interno Coso I	X		La entidad establece una estructura orgánica en áreas de administración, ventas, cobranzas, servicio al cliente, técnico y bodega.
2	Procesos operativos facturación a crédito y otorgamiento a tiempo de plazo.		X	Los procesos operativos de ventas, créditos y cobranzas no se efectúan adecuadamente, debido a que no existe segregación de funciones acorde a las tareas ejecutadas por los colaboradores en el área.
3	Control operativo de los saldos contables de cuentas por cobrar fecha de concesión, plazo máximo de pago, fecha de vencimiento		X	Inexistencia de autenticidad de saldos, debido a que es manejado mediante hojas Excel.
4	Presentación del estado de situación financiera	X		Los estados financieros de la organización son emitidos anualmente a los altos mandos.
5	Calculo horizontal y vertical del estado de situación financiera de la empresa.		X	La entidad no efectúa cálculos horizontal y vertical del estado de situación financiera que permita identificar variaciones y el comportamiento de saldos de la organización.
6	Análisis financiero y descripción del estado de situación financiera de la empresa.		X	No se presentan la descripción de información financiera.

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Tabla 20 Análisis de Estados Financieros

EMPRESA SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA.						
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA						
Cuentas	2018	%	2017	%	Variaciones	
					USD	%
Activo						
<i>Activo Corriente</i>						
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 2,734.18	1.52%	\$ 5,516.33	6.10%	\$ -2,782.15	-50.43%
Cuentas y Documentos por cobrar - Clientes NR L	\$ 2,151.45	1.20%	\$ -	0.00%	\$ 2,151.45	0.00%
Otras Cuentas y Documentos por cobrar No relacionadas	\$ -	0.00%	\$ 4,399.18	4.87%	\$ -4,399.18	-100.00%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	\$ 499.34	0.28%	\$ 24.82	0.03%	\$ 474.52	1911.85%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto a la Renta)	\$ 1,440.71	0.80%	\$ 1,469.87	1.63%	\$ -29.16	-1.98%
Inventarios	\$ 21,330.60	11.89%	\$ 6,642.30	7.35%	\$ 14,688.30	221.13%
Gastos pagados por anticipado (prepagados)	\$ 59,835.95	33.36%	\$ 54,389.04	60.16%	\$ 5,446.91	10.01%
Total activo corriente	\$ 87,992.23	49.05%	\$ 72,441.54	80.12%	\$ 15,550.69	21.47%
<i>Activo No Corriente</i>						
<i>Propiedad, Planta y Equipo</i>						
Maquinarias y Equipo	\$ 22,394.68	12.48%	\$ 11,993.11	13.27%	\$ 10,401.57	86.73%
Construcciones en curso y otros activos en tránsito	\$ 65,653.45	36.60%	\$ 5,459.75	6.04%	\$ 60,193.70	1102.50%
Equipos de Computación	\$ 5,070.58	2.83%	\$ 1,581.40	1.75%	\$ 3,489.18	220.64%
Vehículos, Equipo de Transporte y Caminero móvil	\$ 1,145.62	0.64%	\$ -	0.00%	\$ 1,145.62	0.00%
Otras propiedades, planta y equipo	\$ 1,341.15	0.75%	\$ 600.09	0.66%	\$ 741.06	123.49%
(-) Depreciación Acumulada de Propiedad, Planta y Equipo	\$ -4,210.15	-2.35%	\$ -1,664.87	-1.84%	\$ -2,545.28	152.88%
Total de activo no corriente	\$ 91,395.33	50.95%	\$ 17,969.48	19.88%	\$ 73,425.85	408.61%
TOTAL ACTIVOS	\$ 179,387.56	100%	\$ 90,411.02	100%	\$ 88,976.54	98.41%
Pasivos y Patrimonio						
<i>Pasivo Corriente</i>						
Cuentas y Documentos por pagar comerciales NR Locales	\$ 26,071.12	14.53%	\$ 1,669.47	1.85%	\$ 24,401.65	1461.64%
Cuentas y Documentos por pagar a acconistas, socios Locales	\$ -	0.00%	\$ 21,697.28	24.00%	\$ -21,697.28	-100.00%
Otras cuentas y Documentos por pagar NR Locales	\$ 4,117.82	2.30%	\$ 5,672.47	6.27%	\$ -1,554.65	-27.41%
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ 32.49	0.02%	\$ -	0.00%	\$ 32.49	0.00%
Participación Trabajadores por pagar	\$ 62.45	0.03%	\$ -	0.00%	\$ 62.45	0.00%
Obligaciones con el IESS	\$ 1,341.83	0.75%	\$ 1,158.62	1.28%	\$ 183.21	15.81%
Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ 8,289.16	4.62%	\$ 6,647.90	7.35%	\$ 1,641.26	24.69%
Otras provisiones corrientes	\$ -	0.00%	\$ 151.30	0.17%	\$ -151.30	-100.00%
Anticipos de clientes	\$ -	0.00%	\$ 146.30	0.16%	\$ -146.30	-100.00%
Otros pasivos corrientes	\$ 109,878.05	61.25%	\$ 23,958.33	26.50%	\$ 85,919.72	358.62%
Total pasivo corriente	\$ 149,792.92	83.50%	\$ 61,101.67	67.58%	\$ 88,691.25	145.15%
TOTAL PASIVOS	\$ 149,792.92	83.50%	\$ 61,101.67	67.58%	\$ 88,691.25	145.15%
<i>Patrimonio</i>						
Capital	\$ 400.00	0.22%	\$ 400.00	0.44%	\$ -	0.00%
Aportes de socios, accionistas, partícipes	\$ 50,000.00	27.87%	\$ 50,000.00	55.30%	\$ -	0.00%
Reserva legal	\$ 31.76	0.02%	\$ 17.50	0.02%	\$ 14.26	81.49%
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	\$ -	0.00%	\$ 157.47	0.17%	\$ -157.47	-100.00%
(-) Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores	\$ -21,108.15	-11.77%	\$ -	0.00%	\$ -21,108.15	0.00%
Utilidad del Ejercicio	\$ 271.03	0.15%	\$ -	0.00%	\$ 271.03	0.00%
(-) Pérdida del ejercicio	\$ -	0.00%	\$ -21,265.62	-23.52%	\$ 21,265.62	-100.00%
Total patrimonio	\$ 29,594.64	16.50%	\$ 29,309.35	32.42%	\$ 285.29	0.97%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 179,387.56	100%	\$ 90,411.02	100%	\$ 88,976.54	98.41%

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Análisis Vertical:

Para el 2018 los Activos Corrientes representan el 49,05% de los activos totales. En el 2017 se presenta con el 80,12%, lo cual indica el decrecimiento en un 21.47%, de estos rubros líquidos de la organización.

Respecto a los Activos No Corrientes, el estado de situación financiera refleja un 50,95% para el 2018 mostrando un mayor porcentaje de acuerdo al año 2017 que se estableció en un 19,88%, lo que se indica que la entidad ha comprado más Activos Fijos con el fin de ampliar su operatividad en el mercado.

De acuerdo al total de los Pasivos Corrientes, se muestra que asciende en el año 2018 en 83,50%, siendo este mayor que el año 2017, el mismo que se encuentra en un 67,58%, lo que establece que Santa Elena Cableteve, está responsabilizado de sus pagos y obligaciones institucionales.

Finalmente, en los rubros patrimoniales, se determinó 16,50% para el año 2018, siendo este menor al año anterior, el mismo que se presenta con un 32,42%, por lo que se recomienda que la organización efectúe estrategias que optimicen el patrimonio de la entidad.

Análisis Horizontal:

Los Activos Corrientes en cantidades totales han presentado una variación de \$15.550,69, representado en un incremento porcentual del 21,47%, además los rubros concernientes a este grupo presentan variaciones significativas.

En las cuentas del Efectivo y sus equivalentes existió un decremento de \$ -2.782,15 representado en -50,43%, sin embargo, las Cuentas por Cobrar Clientes muestran un aumento significativo de \$2.151,45 debido al aumento de las ventas o a que las políticas han otorgado mayores plazos de crédito a sus clientes.

Por otro lado en las Otras cuentas y documentos por cobrar se presenta una disminución de \$ -4.399,18 con un decremento porcentual del 100%, además en la cuenta de crédito tributario a favor del sujeto pasivo de IVA existió un incremento de \$474,52 representado en el 1911.85% y en la cuenta de crédito tributario a favor del sujeto pasivo de Impuesto a la renta ocurrió una disminución de \$ -29,16 con un porcentaje del 1,98%.

De acuerdo a las variaciones de la cuenta Inventarios se establece un aumento significativo de \$ 14.688,30 representado con 221,13%. Además, en la cuenta de gastos pagados por anticipado existió un aumento de \$ 5.446,91 establecido con un 10.01%, lo que indica que la entidad en el 2018 ha efectuado mayormente operaciones prepagadas.

Las Propiedades, Planta y Equipo han aumentado \$73.425,85 lo que representa un incremento del 408,61%. Este aumento se refleja en la totalidad de los rubros, en maquinarias y equipos, construcciones en curso, equipos de cómputo y vehículos, y de la misma manera el aumento porcentual en las respectivas depreciaciones de los activos fijos, por lo que es posible que la entidad haya ampliado su operatividad.

Por el lado de los Pasivos Corrientes, también existe un incremento de \$88.691,25 con un porcentaje de 145,15%, la concentración de este aumento se establece en los Otros Pasivos Corrientes que creció en \$85.919,72 representado en un 358,62%, seguido de las cuentas y documentos por pagar comerciales con un incremento del \$24.401,65.

Por su parte, en los rubros del Patrimonio se incrementó en un 0.97% con diferencia de \$285,29, debido al aumento de la reserva legal y posteriormente a la utilidad del ejercicio en el año actual.

Gráfico 6 Guía de Observación: Control Interno operativo de la cartera de clientes

SANTA ELENA CABLETEVE CIA. LTDA. CONTROL INTERNO OPERATIVO DE LA CARTERA DE CLIENTES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018															
Nombre del Cliente	Referencia	Saldo Contable	Confirmaciones Enviadas	Confirmaciones Recibidas			Diferencias		Tp. de Plazo	Fecha de Crédito			Plazo Máximo de Pago	Días Venc. Mrs al 31/Dic/18	Cartera Vencida según Auditoría al 31/Dic/18
				Positiva	Negativa	Blanco	Deudora	Acreedora		Fecha de Inicio	Fecha de Venc.	Plazo Otor			
ALCEL S.A.	B.1.1	240,00	240,00	240,00					60	01-dic-18	01-ene-19	31	30-ene-19	-	-
Angel Villacis	B.1.2	45,00	45,00	45,00					60	01-may-18	01-jun-18	31	30-jun-18	213	45,00
ANILISA S.A.	B.1.3	310,00	310,00	310,00					60	15-jul-18	01-sep-18	48	13-sep-18	121	310,00
Andrea Valdivia	B.1.4	60,00	60,00			✓			60	30-jun-18	16-jul-18	16	29-ago-18	168	60,00
Blanca Sierra	B.1.5	30,00	30,00	30,00					60	01-ago-18	16-sep-18	46	30-sep-18	106	30,00
Bruno Tigreiro	B.1.6	70,00	70,00	70,00					60	15-abr-18	01-jun-18	47	14-jun-18	213	70,00
APOX S.A.	B.1.7	110,00	110,00	110,00					60	01-may-18	18-jun-18	48	30-jun-18	196	110,00
Camilo Chauca	B.1.8	47,00	47,00	47,00					60	01-abr-18	01-may-18	30	31-may-18	244	47,00
HORMIPEN S.A	B.1.9	213,00	213,00	213,00					60	15-dic-18	15-ene-19	31	13-feb-19	-	-
CORSAMER S.A	B.1.10	167,45	167,45	167,45					60	01-sep-18	16-oct-18	45	31-oct-18	76	167,45
Eduardo Arcos	B.1.11	56,00	56,00			✓			60	15-ago-18	01-oct-18	47	14-oct-18	91	56,00
Edwin Cevallos	B.1.12	44,00	44,00	44,00		✗		*	60	01-jul-18	01-ago-18	31	30-ago-18	152	44,00
FISH S.A.	B.1.13	210,00	210,00		110,00			100,00	60	01-abr-18	01-may-18	30	31-may-18	244	110,00
FOLITOP S.A.	B.1.14	190,00	190,00	190,00					60	15-abr-18	01-jun-18	47	14-jun-18	213	190,00
Jimmy Reyes	B.1.15	35,00	35,00	35,00					60	30-jul-18	17-ago-18	18	28-sep-18	136	35,00
GALAEX S.A.	B.1.16	95,00	95,00	95,00					60	01-may-18	01-jun-18	31	30-jun-18	213	95,00
ACQJIR S.A.	B.1.17	90,00	90,00		130,00	✗	40,00	✗	60	30-sep-18	18-oct-18	18	29-nov-18	74	130,00
Roberto Lino	B.1.18	56,00	56,00	56,00					60	01-ago-18	19-sep-18	49	30-sep-18	103	56,00
Jorge Balón	B.1.19	43,00	43,00			✓			60	15-jun-18	01-ago-18	47	14-ago-18	152	43,00
Julio Tomalá	B.1.20	40,00	40,00	40,00					60	01-ago-18	16-sep-18	46	30-sep-18	106	40,00
	Σ	2.151,45	2.151,45											Σ	1.638,45
Σ	Sumatoria														
✓	Valor verificado de los saldos del auxiliar con los saldos de los mayores														
✓	Confirmación Enviada														
✓	Confirmación Recibida														
✓	Hasta la presente fecha el cliente no ha generado la confirmación del caso														
*	Diferencia corresponde a que el cliente FISH S.A. demostró que el 27 de diciembre del 2018 mediante comprobante de anticipo de pago #001-005-00456 abonó \$ 100,00 a su deuda, documento en el cual se observa la firma y nombre recibido conforme por parte del encargado de las cobranzas de la empresa CABLETV S.A. sin que hasta la fecha ese abono haya ingresado a la empresa. Por lo consiguiente se recomienda el siguiente asiento de reclasificación:														

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

Tabla 21 Tarjeta de control de clientes de cartera vencida

ANTIGÜEDAD DE SALDOS

No.	Cliente	Saldo	Fecha de Venc.	Cuentas por vencer	DÍAS VENCIDOS							
					1 - 30	31 - 90	91 - 150	151-180	181-270	271-365	Más 365	
1	ALCEL S.A.	\$ 240,00	01/01/2019	240,00								
2	Angel Villacis	\$ 45,00	01/06/2018						\$ 45,00			
3	ANILISA S.A.	\$ 310,00	01/09/2018				\$ 310,00					
4	Andrea Valdivia	\$ 60,00	16/07/2018					\$ 60,00				
5	Blanca Sierra	\$ 30,00	16/09/2018				\$ 30,00					
6	Bruno Tigreiro	\$ 70,00	01/06/2018						\$ 70,00			
7	APOX S.A.	\$ 110,00	18/06/2018						\$ 110,00			
8	Camilo Chauca	\$ 47,00	01/05/2018						\$ 47,00			
9	HORMIPEN S.A.	\$ 213,00	15/01/2019	213,00								
10	CORSAMER S.A.	\$ 167,45	16/10/2018			167,45						
11	Eduardo Arcos	\$ 56,00	01/10/2018				\$ 56,00					
12	Edwin Cevallos	\$ 44,00	01/08/2018					\$ 44,00				
13	FISH S.A.	\$ 210,00	01/05/2018						\$ 210,00			
14	FOLITOP S.A.	\$ 190,00	01/06/2018						\$ 190,00			
15	Jimmy Reyes	\$ 35,00	17/08/2018				\$ 35,00					
16	GALAEX S.A.	\$ 95,00	01/06/2018						\$ 95,00			
17	ACOJIR S.A.	\$ 90,00	18/10/2018			90,00						
18	Roberto Lino	\$ 56,00	19/09/2018				\$ 56,00					
19	Jorge Balón	\$ 43,00	01/08/2018					\$ 43,00				
20	Julio Tomalá	\$ 40,00	16/09/2018				\$ 40,00					
TOTAL		2.151,45		453,00	0,00	257,45	527,00	147,00	767,00	0,00	0,00	
TOTAL, CARTERA VENCIDA					1698,45							
% PROVISIÓN					1%							
VALOR TOTAL DE LA PROVISIÓN					16,98							

Elaborado por: Christopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

De acuerdo al artículo 10 de la Ley Orgánica de Regimiento Tributario Interno (Lorti) menciona que: En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos e inversiones que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

Se propone realizar el siguiente asiento de ajuste:

Tabla 22 Asiento de Ajuste

FECHA	CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
	¹ Gastos Cuentas Incobrables Provisiones Ctas. Incobrables <i>P/R la provisión de cuentas incobrables</i>		\$ 16,98	\$ 16,98

Elaborado por: Cristopher Fernández Alarcón

Fuente: Proceso Investigativo

3.6 Propuesta

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SANTA ELENA CABLETEVE CÍA. LTDA.

Las políticas y procedimientos presentan lineamientos adecuados con respecto a los procesos operativos de ventas y cobranzas en la entidad, los mismos que permitirán mejorar la ejecución de los procedimientos para el cumplimiento eficiente de las actividades en el área en mención.

3.6.1. Objetivo General

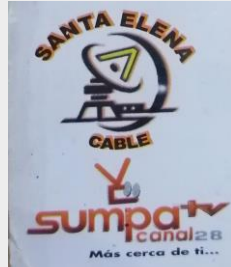
Elaborar un manual de políticas y procedimientos mediante el establecimiento de controles específicos para el desarrollo eficiente de la operatividad de los procesos de ventas y cobranzas.

3.6.2. Objetivo específico

Especificar las políticas adecuadas para la ejecución apropiada de los procesos operativos del área de ventas y cobranzas.

3.6.3. Alcance

Las presentes políticas y procedimientos se detallan para los encargados del área de ventas y cobranzas de la empresa SANTA ELENA CABLETEVE CÍA. LTDA., con el objeto de mejorar sus procesos operativos.



**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE
VENTAS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA
SANTA ELENA CABLETEVE CIA LTDA.**

ELABORADO POR:


Cristopher Fernández


REVISADO POR:

Lic. Cpa. Javier Raza Caicedo, Mca

APROBADO POR:

Lic. Cpa. Javier Raza Caicedo, Mca

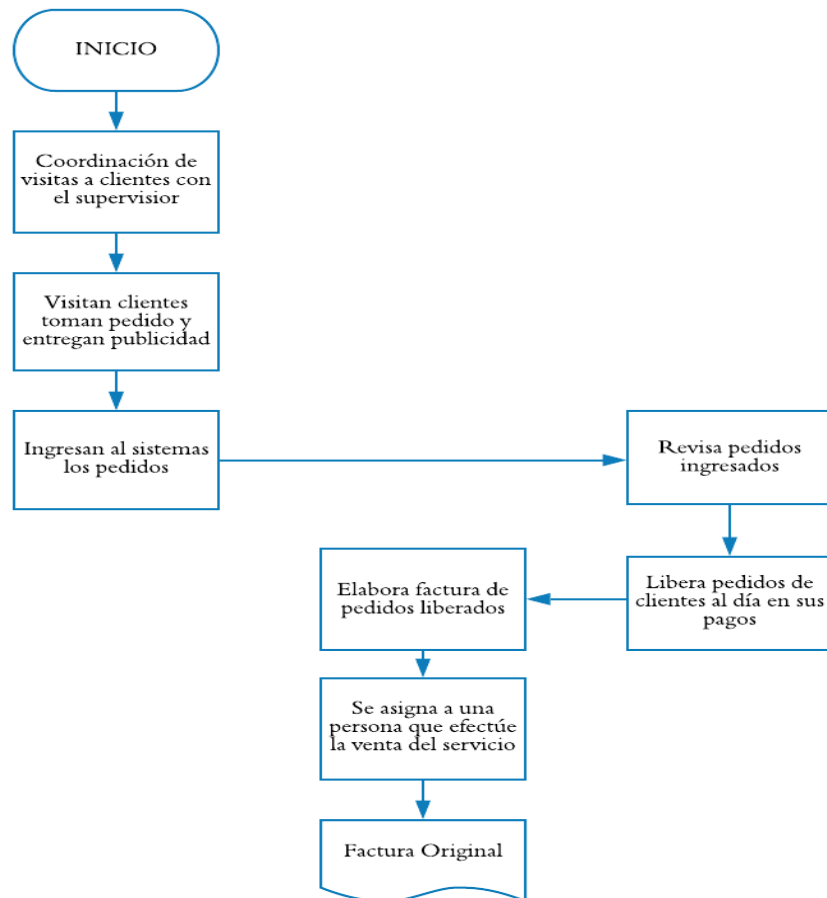
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 2de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	PROCESO DE VENTAS	Capítulo: GENERALIDADES	
<p>1. GENERALIDADES</p> <p>a. Objetivo</p> <p>Establecer las normas, políticas y procedimientos que regulen el manejo y procesos operativos de ventas</p> <p>b. Alcance</p> <p>Área Financiera: Departamento de Ventas</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>1. La junta directiva podrá autorizar la tarifa o precio de los servicios en función de las fluctuaciones del mercado, a propuesta del Director Ejecutivo al inicio de cada año.</p> <p>2. La Tabla de precios los servicios serán revisados y ajustados por lo menos al inicio de cada año, en función de los precios de mercados, costos de producción y será aprobado por Junta directiva.</p> <p>3. La Unidad de Comercialización deberá elaborar un plan anual de comercialización de servicios que contenga: Ingresos del año anterior por servicios, flujo mensual de ingresos estimado por unidad de producción para el corriente año, y serán presentados a la Dirección Administrativa y Financiera para su aprobación.</p> <p>4. La Unidad de Comercialización realizará informes de los resultados de la venta cada fin de mes a las respectivas unidades administrativas.</p> <p>5. La Unidad de Comercialización con apoyo de la División de Comunicaciones y las Agencias de Extensión serán los responsables de la divulgación y promoción de servicios de Santa Elena Cableteve Cía Ltda. por lo menos dos veces por año.</p>			


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 3 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	PROCESO DE VENTAS	Capítulo: GENERALIDADES	
<p>3. PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El encargado del departamento de ventas coordina las visitas a clientes de la entidad con el respectivo supervisor - Posterior a ello, visitan a los clientes para tomar el pedido y en ese mismo sitio proceden a la entrega de la publicidad de los servicios que oferta la empresa. - Ingreso a los sistemas de la empresa los pedidos elaborados por el vendedor - El encargado del área de crédito revisa los pedidos ingresados al sistema - Luego, libera pedidos de clientes que se encuentren al día en sus pagos - Además, de este proceso, el área de facturación elabora facturas de pedidos que ya han sido efectuados - Posteriormente se asigna al personal correspondiente para la venta del servicio. - Finalmente se archiva la factura original del pedido del cliente. 			





4. DIAGRAMA DE PROCESOS


Ventas	Facturación	Crédito
--------	-------------	---------




	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 5 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	GESTIÓN DE COBRANZA	Capítulo: GENERALIDADES	
<p>1. GENERALIDADES</p> <p>a. Objetivo</p> <p>Realizar la gestión de cobro de las facturas y pagarés por vencer y vencidos, a fin de recuperar los valores adeudados por los clientes.</p> <p>b. Alcance</p> <p>Área Financiera: Departamento de Crédito y Cobranzas.</p> <p>2. POLÍTICAS</p> <p>1. Es responsabilidad del Supervisor de Crédito y Cobranzas de la oficina Matriz, elaborar el presupuesto mensual de recuperación de cartera de la oficina Matriz y sucursales, respectivamente, el cual debe ser aprobado por el Vicepresidente Financiero, previo a su difusión. En las sucursales esta responsabilidad recae en el Subgerente y Jefe de las oficinas.</p> <p>2. El Supervisor de Crédito y Cobranzas de la oficina Matriz debe controlar que se cumpla el presupuesto mensual de recuperación de cartera.</p> <p>3. Es responsabilidad del Asistente de Crédito y Cobranzas de la oficina Matriz imprimir los Recordatorios de Pago automáticos para los clientes (persona natural y persona jurídica) que tienen pagarés por vencer en el mes en curso, mismos que deben ser firmados por su jefe inmediato; y, enviados al cliente una semana antes de la fecha máxima de pago.</p> <p>4. En las sucursales esta responsabilidad recae en el Ayudante Operativo.</p> <p>5. En el caso de cuotas de pagarés no abonadas, la gestión de cobranza telefónica debe realizarse desde el primer día en que el cliente cae vencido.</p> <p>6. En el caso de la cartera vencida correspondiente a cheques y vouchers devueltos por las entidades financieras, la gestión de cobranza debe iniciarse de forma inmediata, es decir, el mismo día en que se reciben físicamente estos documentos.</p>			

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 6 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	GESTIÓN DE COBRANZA	Capítulo: GENERALIDADES	
<p>7. Los cheques y vouchers devueltos por las entidades financieras pueden ser canjeados por el cliente por otros cheques a la vista u otra forma de pago a la vista. Cualquier excepción a esta disposición debe ser aprobada por el Vicepresidente Financiero.</p> <p>8. La gestión de cobranza de las facturas debe ser sobre el total de las vencidas y por vencer, por tipo de clientes, siendo la primera prioridad los canales de distribución, clientes corporativos (personas jurídicas) y luego los clientes (personas naturales).</p> <p>9. En el caso de las facturas por vencer de personas naturales o personas jurídicas por renovación del servicio, los ejecutivos de ventas son responsables de realizar la cobranza mientras dure el plazo del crédito directo.</p> <p>10. Por las facturas vencidas de hasta 5 días que correspondan a personas jurídicas por instalaciones nuevas, se debe pactar la nueva fecha de pago, la cual no debe exceder los 15 días a partir de la fecha de contrato.</p> <p>11. En el caso de los Canales de Distribución no se les debe enviar Avisos de Cobro, sino más bien un estado de cuenta de las facturas emitidas a favor de sus clientes a los 12 días de vencido. Si no hay confirmación de pagos se debe enviar un segundo estado de cuenta a los 30 días de vencido.</p>			


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 7 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	GESTIÓN DE COBRANZA	Capítulo: GENERALIDADES	
<p>13. En caso de que no se reciba confirmación luego del envío del segundo estado de cuenta, se gestionará con el cliente del Canal de Distribución la confirmación y forma de pago del valor adeudado, mediante el envío de una carta de notificación, la misma que debe ser firmada por el Supervisor de Crédito y Cobranzas de la oficina Matriz.</p> <p>14. Por las facturas vencidas de hasta 5 días que corresponden a personas naturales y jurídicas por renovaciones, se debe pactar la nueva fecha de pago, la cual no debe exceder a 10 días a partir de la fecha de contacto. En este caso la gestión de cobro debe ser asumida por el Departamento de Crédito y Cobranzas.</p> <p>15. El mecanismo de pago que el cliente puede utilizar para cancelar un valor por vencer o vencido puede ser cualquier de los que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelación personal en la ventanilla de caja de facturación. • Solicitud del retiro del pago en su oficina o domicilio. • Depósito del valor adeudado en cuentas de Santa Elena Cableteve Cía Ltda. (el cliente indica el número de la transacción y siempre se debe mandar a ver el comprobante de depósito). 			

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 8 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	GESTIÓN DE COBRANZA	Capítulo: GENERALIDADES	
<p>16. Cada vez que se realice la gestión de cobranza se debe registrar por cada cliente y vehículo el seguimiento correspondiente mediante el sistema, independientemente de que se logre o no el contacto telefónico con el cliente o con una de sus referencias personales, debiendo detallar en el caso de los clientes que confirmaron el pago, el lugar y día en que se debe recaudar los valores.</p> <p>17. Los clientes con antecedentes de suspensión del servicio, sólo podrán renovar el mismo siempre que paguen la totalidad de los valores adeudados y lo hagan en efectivo o con tarjeta de crédito o cheque certificado.</p> <p>18. Cada vez que se emita el Aviso de Suspensión se debe comunicar al Área Comercial para que tengan conocimiento de la suspensión del servicio por falta de pago. En el caso de que el Aviso de Suspensión sea manual, el Área Comercial debe realizar la suspensión del servicio mediante el sistema.</p> <p>19. Las normas y procedimientos establecidos en este manual están sujetos al control previo por parte de las áreas involucradas; y al control posterior del Departamento de Auditoría Interna.</p>			

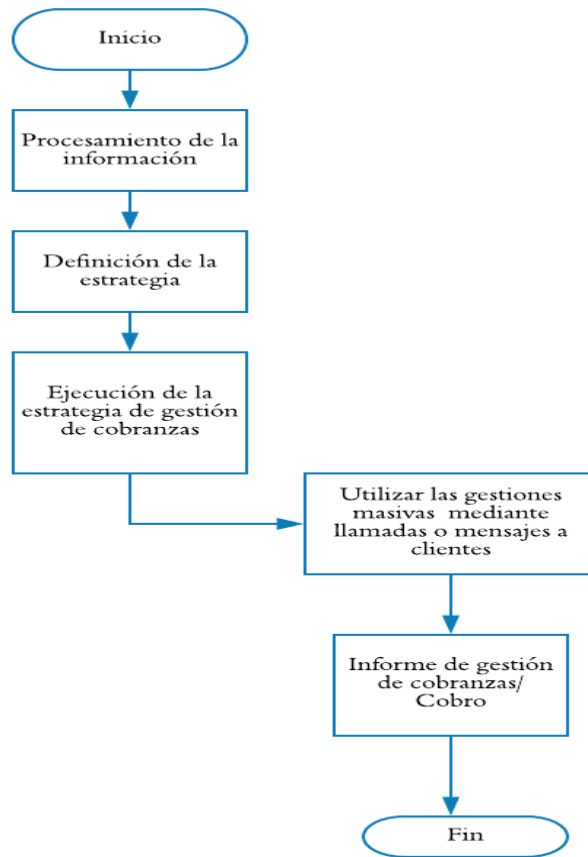
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 9 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	GESTIÓN DE COBRANZA	Capítulo: GENERALIDADES	

3. PROCEDIMIENTOS

- El encargado de la gestión de cobranzas realizará el procesamiento de la información de acuerdo a los clientes deudores integrados en los sistemas de la empresa, en general estos reportes corresponden a facturas, notas de créditos y débitos.
- Posterior a ello, se efectúa la segmentación de la cartera de cobranzas, es decir se segmenta a los clientes por la antigüedad de la mora.
- Además, se define estrategias de cobranzas, las cuales permiten definir acciones a tomar en cada etapa, una de ellas es establecer canales de comunicaciones para con sus clientes y el respectivo cobro de valores.
- Se ejecuta la estrategia de gestión de cobranzas que involucra recursos y canales para su efectivo procedimiento.
- Posteriormente, se utiliza gestiones masivas, lo que conlleva al aviso y seguimiento del envío de facturas para el reclamo del pago.
- La gestión personalizada conlleva al efecto de informes posteriores de gestión de cobranzas que muestren el grupo de clientes con el que se está ejecutando los parámetros de cobros.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Página 10 de 10
	Proceso:	COBRANZAS	
Código: COB001	GESTIÓN DE COBRANZA	Capítulo: GENERALIDADES	

4. DIAGRAMA DE PROCESOS



CONCLUSIONES

El área de cobranzas no logra supervisar las facturas pendientes de cobro debido a que el registro de los clientes que mantienen saldos vencidos lo realizan de manera empírica en una hoja de cálculo en Excel y debido a esto no se puede brindar la confiabilidad necesaria sobre los datos obtenidos

Los colaboradores del departamento de ventas realizan diferentes actividades comerciales, además los empleados no están asignados por sectores o zonas específicas por ello en ocasiones se encuentran con posibles usuarios que ya han sido visitados por otros funcionarios y esto crea malestar en el ambiente laboral. Se realizan gestiones como llamadas y visita en domicilios de los usuarios de la empresa, no obstante que el jefe de cobranzas determinó que la base operativa de Excel no se encuentra depurada y actualizada.

Las responsabilidades son otorgadas de forma verbal, por correo y de manera aleatoria, por ello se debería implementar un correcto manual de políticas y procedimientos que proporcionen nuevas y mejoradas técnicas y estrategia para la recuperación de valores pendientes.

RECOMENDACIONES

Es aconsejable que la administración de la empresa aplique procedimientos de control en la información de clientes vencidos y controle la depuración de la base operativa de clientes y este coincida con el sistema informático en la aplicación del cobro de la factura

Se recomienda que la empresa realice un estudio de zonificación y mapeo por sectores para la asignación de colaboradores de ventas para acertar un ambiente laboral del área de ventas y por tanto el departamento de cobranzas podrá cumplir con sus objetivos.

Las responsabilidades que emite deben ser por escrito y presentadas en un manual de políticas y procedimientos que describa correctamente cada uno de los procesos operativos de ventas, cobranzas que contribuyan en la eficacia operativa de la empresa Cableteve Cía. Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- Contraloría General del Estado. (2011). *Guía metodológica para la auditoría de gestión*.
- Delgado, A. (2014). Control Interno Contable. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Abolacio Bosch, M. (2013). *Planificación de la auditoría. I y II*. España.
- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*.
- Arens, A., & Elder, R. (2011). *Auditoría un enfoque integral* (Décimo primera ed.). México: Pearson Education.
- Armas Heredia , I. R. (2015). Auditoría de Gestión en el departamento de comercialización Masisa S.A .
- B. Samuel Alberto, M. (2018). Control Interno basado en principios. En S. A. B., *Auditoria del Control Interno* (pág. 26). Bogotá: ECOE.
- BELDUMA, F. E. (21 de 10 de 2016). EL CONTROL INTERNO DE LA CUENTA INVENTARIO DEL COMERCIAL CAYRO. Machala, Machala, Ecuador.
- Blanco, Y. (2013). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Calixto, M. R., & Tovar, O. O. (2016). Cuentas Incobrables o de difícil cobro. En M. R. Calixto, & O. O. Tovar, *Contabilidad financiera para contaduría y administración* (pág. 198). Barranquilla: ECOE.
- Cantú, G. G., & Guajardo, N. A. (2018). Control Interno. En G. G. Cantú, & N. A. Guajardo, *Contabilidad Financiera* (pág. 275). Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Cantu, G. G., & Guajardo, N. A. (2018). Ingreso. En G. G. Cantu, & N. A. Guajardo, *Contabilidad Financiera* (pág. 47). Mexico: MC Graw Hill educations.

- Carrión Carrión, M. C. (2016). Control Interno Contable. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Castro Corrales, C. (2016). *Mercadotecnia*. Mexico : Universitaria Potosina.
- Checa, H. E. (2014). Indicadores y variables del desempeño- economicidad. En H. E. Checa, *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas (MF1789_3)*, (pág. 223). Malaga: IC .
- Comisión Nacional de Transporte Terrestre, T. y. (20 de Agosto de 2013). *Ecuador Vial. Recuperado el 20 de Noviembre de 2013, de Ecuador Vial*. Obtenido de http://www.ecuador-vial.com/documentos/Reglamento_Conductores_Profesionales.pdf
- (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Contabilidad y Finanzas, C. I. (s.f.). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>
- Cordovés, G. C. (2007). Control interno contable. En G. C. Cordovés, *El Control Interno y el Control* (pág. 14). Cuba: Universitaria.
- Cordovés, G. C. (2007). El Control Interno Administrativo. En G. C. Cordovés, *El Control Interno y el Control* (pág. 14). Cuba: Universitaria.
- De Armas Garcia, R. (2015). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
- Domench, P. a., Dallo, F. L., Alegria, S. S., & Rodriguez, M. C. (2015). Ingresos. En P. a. Domench, F. L. Dallo, S. S. Alegria, & M. C. Rodriguez, *Estados Contables; elaboracion, analisis e interpretacion* (pág. 127). madrid: Piramide.
- Empresas, W. (05 de 04 de 2012). *web y empresas, Funciones Administrativas*. Obtenido de <http://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/>
- Espino García, G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Estupiñan Gaitán , R. (2015). *Control Interno y Fraudes, Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes Analisis de Informe COSO I,II y III*. Bogota Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Fernando, R. A. (2017). Concepto de Credito. En R. A. Fernando, *Finanzas 2. Finanzas corporativas: una propuesta metodológica*, . Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, .
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima Peru: Publicidad & Matiz.
- Gaintan, R. E. (2015). ciclo de ventao o ingreso. En R. E. Gaintan, *control interno y fraudes analisis de informe Coso I,II y III con base a ciclos transaccionales* (pág. 243). Bogota: ECOE.
- Gaitan, R. E. (2015). Componentes de la administración de riesgos empresariales. En R. E. Gaitan, *Control interno y fraudes* (págs. 76-78). Bogotá: ECOE.
- Gaitan, R. E. (2015). Metodos para evaluar el sistema del control interno. En R. E. Gaitan, *Control interno y fraudes* (págs. 165-166). bogota: Ecoe.
- García, G. E. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Garzon. (2013).
- Gerardo, G. C., & Guardo, N. a. (2018). Cuentas incobrables. En G. C. Gerardo, & N. a. Guardo, *contabilidad financiera* (pág. 315). mexico: Mc Graw Hill.
- González, J. R. (2015). Objetivos específicos del control interno. En J. R. González, *Sistemas del Control Interno* (págs. 55-58). México: PEARSON.
- Guajardo, C. G., & Guajardo, N. A. (2018). efectivos e inversiones temporales. En C. G. Guajardo, & N. A. Guajardo, *contabilidad Financiera* (pág. 272). Mexico: Mc Graw Hill.
- GUERRERO, A. K. (11 de 10 de 2015). EL CONTROL INTERNO CONTABLE AL GRUPO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO Y SU APOORTE A LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. Machala, Machala, Ecuador.

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Fundamentacion%20Teorica.htm>.
(s.f.).
- INEC, I. N. (2014). *Ecuador en cifras*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec>
- Jeannette., H. G. (2015). devolucion en ventas. En H. G. Jeannette., *Apuntes de contabilidad financiera* (2a. ed.) (pág. 148). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- José, S. P. (2014). Eficacia. En S. P. José, *Fundamentos de auditoría de recursos humanos: 101 indicadores clave* (pág. 80). España: McGraw-Hill .
- José, S. P. (2014). efectividad. En S. P. José, *Fundamentos de auditoría de recursos humanos: 101 indicadores clave* (pág. 80). Madrid: McGraw Hill.
- José, S. P. (2014). Eficiencia. En S. P. Jose, *Fundamentos de auditoría de recursos humanos: 101 indicadores clave* (pág. 80). España: McGraw-Hill.
- Label, W., Ledesma, J. d., & Ramos, R. A. (2016). Efectivo y Equivalente de efectivo. En W. Label, J. d. Ledesma, & R. A. Ramos, *Contabilidad para no contadores* (pág. 81). Bogotá: ECOE.
- Lefebvre, F. (2017). *Manual de Auditoría*. Madrid.
- Lenardón, F. R. (2017). Adam Smith principio de economicidad. En F. R. Lenardón, *Economía del sector público* (pág. 27). La Plata (Argentina): Universidad Adventista del Plata.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2012). Ecuador.
- López Lemos , P. (2015). *Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad*. Madrid: Fundamentación Confemetal.

(s.f.). *Los Sistemas de Gestión de Calidad*.

Luis Gregorio Carvajal, J. O. (2018). devolucion en ventas. En T. a. básicas, *Luis Gregorio Carvajal, Josefa Ormeño, Lidia Beatriz Sanz, María Ángeles Valverde* (pág. 164). España: Editex.

Lusthaus, C., Adrien, M.-H., anderson, g., & Carden, F. (2001). efectividad. En C. Lusthaus, M.-H. Adrien, g. anderson, & F. Carden, *mejorando el desempeño de las organizaciones metodo de evaluacion* (pág. 71). Costa Rica: IDRC.

Manco Posada, J. (2014). *Elementos Básicos del Control, La auditoría y la revisoría Fiscal, Auditoría basada en riesgos*. J.C. Posada.

Mantilla, S. (2013). *Auditoria del control Interno*. Eco Ediciones.

Mantilla, S. A. (2018). *Auditoria del control Interno* (Cuarta Edicion ed.). Bogota: ECOE Ediciones.

Manuel, C. R. (2014). ventas . En C. R. Manuel, *Finanzas para no financieros* (pág. 47). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Mark W, J., & Grew W, M. (2016). *Administración de ventas* (Novena ed.). Mc Graw Hill.

Merchan Ponce, N., Pinargote Vasquez , N., & Baque Sánchez , E. (2018). Auditoría de gestión como técnica de analisis de las operaciones empresariales . *Polo del conocimiento*, 13.

Merino, M. (2015). *Introducción a la investigación de mercados 2da. Edición*. Madrid - España: ESIC EDITORIAL.

MEZA, D. E. (2016). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LAS ÁREAS CONTABLES Y OPERATIVAS*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Montes Salazar, C. A., Montilla Galvis, O. D., & Mejía Soto, E. (2015). *Control y evaluación de la gestión organizacional* (Primera ed.). Colombia: Alfaomega Colombiana.

- Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
- Montes, C., Omar, M., & Eutimio, M. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A. .
- Morales, C. J. (2014). Credito. En C. J. Morales, *Crédito y cobranza* (pág. 89). Mexico: Patria.
- Morales, C. J. (2014). Morales, Castro, José Antonio, and Castro. Arturo Morales. En *Cobranza, Crédito y cobranza* (pág. 90). Mexico: Patria.
- Moreno Joaquin, A. (2015). *Contabilidad Financiera* (Segunda ed.). Editorial Patria.
- Morillo , M. (2017). *Rentabilidad financiera y reducción de costos*. Venezuela: AL&C.
- Munoz Carlos, R. (2013). *Auditoría* (Segunda ed.). Pearson Education .
- Navarro Mejía, M. (2015). *Técnicas de ventas* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Newton, E. F. (2002). *Análisis de Estados Contables* (Tercera Edición ed.). Buenos Aires: La Ley S.A.
- (s.f.). *Nomas Internacionales de Auditoría*.
- Normas de control interno de la Contraloría General del Estado. (16 de Diciembre de 2014). Ecuador.
- Normas Internacionales de Contabilidad. (2012).
- Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar , E. (2013). *Auditoría* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pedro Zapata Sanchez. (2011). En *Contabilidad general con base en las NIIF* (7ma ed., págs. 156-157). Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Pelazas Manzo, M. A. (2015). *Auditoría de las áreas de las Empresas*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- (s.f.). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida*.

- Públicos, I. M. (2018). *Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. México: Bosque de las Lomas.
- (s.f.). *Reglamento sobre una auditoría externa* .
- Robalino Flores, A. G. (2015). Auditoría de Gestión al departamneto de ventas y servicio al cliente de los almacenes de electrodomésticos San Francisco Impoeksa S.A.
- Robins, S., & Coulter, M. (2016). *Administración* (Octava ed.).
- Romero, A. (2014). Auditoría de Gestión a los departamentos de ventas y bodega de la empresa Lispol S.A.
- Salgueiro, A. (2015). indicador de eficiencia. En A. Salgueiro, *Indicadores de gestión y cuadro de mando*, (págs. 47- 48). Madrid: Díaz de Santos.
- Salgueiro, A. (2015). indicador eficacia. En S. Amado, *Indicadores de gestión y cuadro de mando* (pág. 47). Madrid: Díaz de Santos.
- Sambola, R. (2016). *Ratios para analizar la empresa y cuantificar su valor*. Mexico: Deusto.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2016). *Ánalisis de larentabilidad en la empresa*. México.
- Sánchez Fernández de Valderrama, J. L., & Alvarado Riquelme, M. (2016). *Teoría y Práctica de la Auditoría Concepto y metodología 6° Edición*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Sandobal Morales, H. (2012). *Introduccion a la Auditoria*. Mexico: Tlalnepantla.
- Santillana , J. (2013). *Auditoría Interna* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.
- Santillana, J. R. (2015). Detección de funciones incompatibles. En J. R. Santillana, *Sistemas de Control Interno* (pág. 462). México: PEARSON.
- Santillana, J. R. (2015). Metodo Descriptivo. En J. R. Santillana, *Sistemas de Control Interno* (pág. 453). México: PEARSON.

- Santillana, J. R. (2015). Metodo gráfico. En J. R. Gonzalez, *Sistema de Control Interno* (pág. 455). Mexico: PEARSON.
- Shewhart, D. W. (1891-1967). Obtenido de [normas-de-control-interno.html: http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/normas-de-control-interno.html](http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/normas-de-control-interno.html)
- (s.f.). *Sistemas de Gestión de Calidad*.
- SRI. (01 de Junio de 2019). SRI. Obtenido de SRI: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-fisica#%C2%BFqu%C3%A9-es>
- Stanton, W. (2015). *Fundamentos de marketing* (Decimocuarta ed.). Mc Graw Hill.
- Torillo Medrano, B., & Vergara Medrano, F. (2015). *La fuerza de ventas en el servicio posventa* (Primera ed.). México: TRILLAS.
- Torres, J. M. (2016). *Control Interno*. Peru: Ancash.
- Valderrama, J. L., & Riquelme, M. A. (2016). Control Interno Administrativo. En J. L. Valderrama, & M. A. Riquelme, *Teoría y práctica de la auditoría I* (pág. 294). Madrid: PIRÁMIDE.
- Valderrama, J. L., & Riquelme, M. A. (2016). Control Interno Contable. En J. L. Valderrama, & M. A. Riquelme, *Teoría y práctica de la auditoría I* (pág. 293). Madrid: PIRÁMIDE.
- Valderrama, J. L., & Riquelme, M. A. (2016). Fases del estudio del Control Interno. En J. L. Valderrama, & M. A. Riquelme, *Teoría y práctica de la auditoría I* (pág. 302). Madrid: PIRÁMIDE.
- Vera , D. E. (2016). Evaluación del Control Interno y su aplicación en las áreas contables y operativas. Guayaquil: universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Zamora Torres, A. (2015). *Rentabilidad y ventaja comparativa*. Colombia.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Control Interno en los Procesos Operativos de Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA., de la Provincia de Santa Elena, Año 2017	Formulación del problema:	Objetivo General:	La elaboración de un manual de políticas y procedimientos de cobranzas contribuirán al registro oportuno de los procesos operativos en Santa Elena CABLETEVE CIA. Ltda. de la Provincia de Santa Elena, año 2017	VI.- Control Interno en los procesos operativos	Clasificación de Control Interno	Control Interno Contable	* ENTREVISTA
	¿Cómo afecta la ausencia del control interno en los procesos operativos de cobranzas de Santa Elena CABLETEVE CIA LTDA	Evaluar el control interno mediante metodología del componente de control COSO I para la determinación de los correctos procesos operativos de cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA. Ltda. de la Provincia de Santa Elena, año 2017				Control Interno Administrativo	
						Definición control interno	
					Componentes de Control Interno	Ambiente de Control	
						Evaluación de Riesgos	
						Actividades de Control	
						Información y comunicación	
	Sistematización del problema:	Tareas Científicas:			Supervisión o Monitoreo		

	<p>1.- ¿Cuál es la situación actual del proceso operativo de cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA? LTDA?</p> <p>2.- ¿Cómo se aplica los procesos operativos en las cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA? LTDA ?</p>	<p>1.- descripción de la situación actual del proceso de cobranzas a través del conocimiento previo de la empresa de Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA.</p> <p>2.- Evaluación de los procesos operativos de cobranzas mediante pruebas, técnicas y procedimientos de control en la empresa Santa Elena CABLETEVE CIA. LTDA.</p>			<p>Métodos de evaluación del control interno</p> <p>Acciones</p> <p>Operativas</p> <p>Procedimiento para el registro</p>	<p>Método Narrativo Descriptivo</p> <p>Método diagrama de flujo</p> <p>Detección de funciones</p> <p>Ventas</p> <p>Ingresos</p> <p>Devoluciones en ventas</p> <p>Efectivo y equivalente de efectivo</p> <p>Cuentas por cobrar</p> <p>Cobranzas</p> <p>Cuentas incobrables</p> <p>Cartera Vencida</p>	
--	---	---	--	--	--	--	--

	<p>3.- ¿La elaboración de políticas y procedimientos contribuye los registros operativos de de cobranzas en Santa Elena CABLETEVE CIA? LTDA?</p>	<p>3.- elaboración de un manual de políticas y procedimientos de departamento de cobranzas para el correcto funcionamiento operativo de cobro de la empresa Santa Elena CABLETEVE CIA LTDA</p>		<p>VD.- Efectividad</p>	<p>Indicadores de gestión</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1482 298 1827 540"> <p>Eficacia</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1482 540 1827 781"> <p>Eficiencia</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1482 781 1827 1023"> <p>Efectividad/ Economicidad</p> </td> </tr> </table>	<p>Eficacia</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Efectividad/ Economicidad</p>	
<p>Eficacia</p>										
<p>Eficiencia</p>										
<p>Efectividad/ Economicidad</p>										



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: Control Interno en los Procesos Operativos de Cobranzas de Santa Elena Cableteve Cia. Ltda., de la Provincia de Santa Elena, Año 2017.

Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa Cableteve Cia. Ltda., Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, Año 2017.

Objetivo de la entrevista: Aplicar técnicas de investigación para verificar la situación actual de los procesos operativos.

ANÁLISIS.

1. ¿La compañía tiene planteado la misión, visión y objetivos institucionales?

2. ¿La compañía tiene implementado manuales de políticas y procedimientos para controlar los procesos operativos?

3. ¿La compañía tiene una estructura organizacional que demuestre las áreas? y departamentos?

4. ¿Cómo se realizan los controles en los procesos operativos de ventas, facturación a contado y crédito??

5. ¿Cómo se realizan los controles en los procesos operativos de recaudación de valores pendientes de cobro?

6. ¿Cómo se realizan los controles en los procesos operativos de caja, facturación, cierres de caja y reportes a la gerencia?

7. ¿La gerencia administrativa evalúa el desempeño de las actividades funcionales de ventas, caja facturación y cobranza?

8. ¿Están debidamente asignadas las responsabilidades a los colaboradores de ventas, caja facturación y cobranzas?

9. ¿Usted evalúa el desempeño de las actividades funcionales de ventas, facturación y cobranza?

10. ¿Se realizan indicadores financieros de manera mensual sobre la producción?

11. ¿Se evalúa si los precios de servicios de televisión por cable que se espera vender son razonables en comparación al valor razonable mercado?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema: Control Interno en los Procesos Operativos de Cobranzas de Santa Elena
Cableteve Cia. Ltda., de la Provincia de Santa Elena, Año 2017

Entrevista dirigida al Jefe de Ventas de la empresa Cableteve Cia. Ltda., Cantón
Salinas, Provincia Santa Elena, Año 2017.

Objetivo de la entrevista: Aplicar técnicas de investigación para verificar la situación
actual de los procesos operativos.

1. ¿Existe disposiciones de actividades funcionales y de procedimientos en la descripción de las actividades operativas de ventas de Cableteve?

2. ¿El Jefe de Ventas define cada una de las responsabilidades de cada colaborador del departamento de ventas de Cableteve?

3. ¿Cableteve cuenta con un sistema integrado de ventas y facturación que registre oportunamente las actividades comerciales?

4. ¿Los requerimientos realizados por los clientes son supervisados y aprobados por la Jefatura de Ventas?

5. ¿Se encuentran definidas y clara las actividades funcionales de los vendedores de Cableteve?

6. ¿Se otorgan líneas de créditos a clientes que tienen registrado cartera vencida?

7. ¿Existe un documento que sustente las devoluciones en ventas por los equipos decodificadores de televisión?

8. ¿Existe periódicamente informes y reportes sobre las devoluciones de equipos y decodificadores?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema: Control Interno en los Procesos Operativos de Cobranzas de Santa Elena
Cableteve Cia. Ltda., de la Provincia de Santa Elena, Año 2017

Entrevista dirigida al Jefe de Cobranzas de la empresa Cableteve Cia. Ltda, Cantón
Salinas, Provincia Santa Elena, Año 2017.

Objetivo de la entrevista: Aplicar técnicas de investigación para verificar la situación
actual de los procesos operativos.

1. ¿El Departamento de Cobranzas posee un actualizado el procedimiento para la descripción de las actividades operativas cobranzas de Cableteve?

2. ¿Qué medidas utiliza el Jefe de Cobranzas como procedimiento preliminar para otorgar créditos en la empresa Cableteve?

3. ¿Cableteve establece montos de precios mínimos para conceder créditos a los clientes?

4. ¿Se supervisan de manera frecuente los saldos de las facturas pendientes de cobro?

5. ¿Se aplica un control operativo y contable sobre los créditos de los clientes que han recibido el servicio Cableteve?

6. ¿Se aplican procedimientos para que se registren las cuentas de clientes que son de dudoso cobro o vencido?

7. ¿El empleado de la compañía que otorga los créditos realizan también actividades de cobro y registros en el sistema contable?

8. ¿Existe un control adecuado de la custodia de los documentos por cobrar tales facturas, pagares o cheques a fecha por un empleado externo que no sea cobranzas?

9. ¿Cuáles son las actividades para que el departamento de cobranzas gestione las facturas pendientes cobranzas?

10. ¿Considera que Cableteve necesita establecer un correcto manual de políticas y procedimientos que defina correctamente los créditos y cobranzas?

11. ¿El departamento de cobranzas realiza informes de cartera vencida? qué control se aplica?

12. ¿Cuándo existe un saldo de clientes vencidos, cual es el procedimiento del departamento de cobranzas para recuperar la cuenta por cobrar?

Anexo 2 Anexo Fotográfico

AUXILIAR DE COBRANZAS – COBRADORES IN SITU



ENTREVISTA JEFE DE VENTAS



ENTREVISTA GERENTE GENERAL

