



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ACTIVOS  
FIJOS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES FIJO

AUTORAS:

CORONEL GÓMEZ, CINTHIA PAOLA  
MORÁN DELGADO, MERCEDES AMANDA

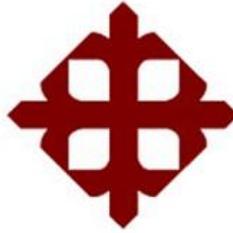
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CPA.

TUTORA:

CPA. YONG AMAYA, LINDA EVELYN MSC.

Guayaquil, Ecuador

2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Cinthia Paola Coronel Gómez y Mercedes Amanda Morán Delgado, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

TUTORA

---

CPA. YONG AMAYA, LINDA EVELYN MSC.

DIRECTOR DE LA CARRERA

---

ING. MANCERO MOSQUERA, JACINTO HUMBERTO, MSC.

Guayaquil, septiembre del 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Coronel Gómez Cinthia Paola y Morán Delgado Mercedes

Amanda

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo” previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

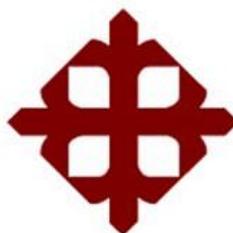
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, septiembre del 2016

AUTORAS

Coronel Gómez Cinthia Paola

Morán Delgado Mercedes Amanda



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Coronel Gómez Cinthia Paola y Morán Delgado Mercedes  
Amanda

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, septiembre del 2016

AUTORAS:

Coronel Gómez Cinthia Paola

Morán Delgado Mercedes Amanda

# REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND software interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: Coronel Cinthia y Moran Mercedes.Final22 sin carat.docx (1724.pdf) (D21490745)', 'Presentado: 2016-08-24 15:34 (-05:00)', 'Recibido: linda.yong.ucs@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: Moran y Coronel. Mostrar el mensaje completo'. Below this, a yellow highlight indicates '1% de esta aprox. 49 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 2 fuentes.' The main area is split into two panes: 'Lista de fuentes' and 'Bloques'. The 'Lista de fuentes' pane contains a table of sources:

Enlace/nombre de archivo
<a href="http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10513/1/7-E-SPEI-CAI-0492.pdf">http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10513/1/7-E-SPEI-CAI-0492.pdf</a>
JESSICA LISSETTE PILCO CUJIL 201663. assignsubmission File_Pilco_Jessica.docx
<a href="http://www.auditorescorporativos.com/articulo2.html">http://www.auditorescorporativos.com/articulo2.html</a>
Tesis 2015-07-13 - TESIS 13 DE JULIO - AW.docx
PLAN DE TESIS- ANGE SOLORZANO.docx
<a href="http://www.eumed.net/courseon/librenia/rgl-genaud/11.htm">http://www.eumed.net/courseon/librenia/rgl-genaud/11.htm</a>
Tesis_GC.docx
<a href="http://www.arctotel.gob.ec/la-arctotel/">http://www.arctotel.gob.ec/la-arctotel/</a>
PLAN DE TESIS- NARCISA VIVAS.docx

The bottom of the interface features a toolbar with icons for file operations and a status bar showing '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

TUTORA

CPA. YONG AMAYA, LINDA EVELYN MSC.

## AGRADECIMIENTO

Este trabajo de titulación es el paso final de mi carrera de pregrado, y deseo agradecerle en principalmente a Dios por haberme llevado de su mano y permitirme llegar a esta parte del camino de mi vida, por ser siempre mi orientación, mi soporte, mi protector, mi fuerza.

A mi familia que me ha brindado soporte en todo momento, comprensión, atención, cariño, consejos y palabras de fuerza, en especial a mi madre, *Lourdes Gómez Navarrete*, que día y noche con amor infinito ha estado a mi lado para ayudarme conseguir este anhelado logro.

A mis amigos, maestros de escuela, colegio y universidad, compañeros de aula, compañeros de trabajo quienes han compartido conmigo momentos de alegría y de aprendizaje en cada etapa.

De forma muy especial a *Eliana Larrea, Michael Doumet y Mauro Toscanini* que colaboraron de forma importante para que pudiera realizar mi carrera universitaria en esta prestigiosa Alma Mater.

**Cinthia Paola Coronel Gómez**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios por darme las fuerzas, la perseverancia, el empuje y las ganas para emprender, continuar y culminar una de las metas más importantes en mi vida.

A mis padres que siempre me brindaron el apoyo incondicional y me mostraron con ejemplo y guía lo que podemos alcanzar con metas fijadas, con ganas, con amor y con fe en Dios.

No me alcanzaré la vida para agradecerle a mi padre el ejemplo de hombre honrado, trabajador y correcto que siempre tuve de él, que con amor me mostró lo que puedo llegar a ser. Mi mamá que con su ejemplo de lucha, de constancia y de superación siempre me encaminó por el camino del bien, inculcándome valores y respeto. Siempre serán mi primer amor, los amores de mi vida.

Quiero agradecer también a mi Manina que siempre se mostró orgullosa de mí, me ayudo, me tuvo paciencia y me brindo de su amor incondicional.

A mis hermanas Clara, Karla y Alison quienes fueron mi motor de empuje para hacer las cosas bien y seguir adelante, por mostrarse siempre orgullosas de mí y darme ánimos de seguir en la lucha.

A mi novio Miguel Tamez que llegó para quedarse y motivarme a ser mejor, me enseñó a no conformarme y que se puede ser más si así nos proponemos.

A mi tutora de tesis Cpa. Linda Yong, por ayudarnos y motivarnos en todos estos meses de titulación.

¡Gracias!

**Mercedes Amanda Morán Delgado**

## DEDICATORIA

Este trabajo y la culminación de la carrera la dedico con mucho amor a  
Dios y mi familia.

A Dios, nuestro padre, ya que con su amor infinito me dio la vida, me ha guiado, protegido, levantado, dándome todas las fuerzas para continuar y no desfallecer en este recorrido, he sentido su abrazo siempre, soy testigo de que sus bendiciones no tienen límites, siendo siempre incondicional escuchando todas mis oraciones, y como su hija estoy feliz de haber llegado a este momento que tanto labramos juntos, si no fuese por ÉL no estuviese cumpliendo este logro.

A mi familia, que siempre me enseñaron a pelear por los objetivos mirando hacia al frente, a perseguir mis sueños y hacerlos realidad, a aspirar siempre más allá, a levantarme sola o con ayuda, a ser persistente, independiente, honesta, fuerte, trabajadora, dedicada, y mantener los valores que me inculcaron. Por darme tanto cariño, por todo acto o palabra de amor, motivación y enseñanzas que me han brindado, sin ellos no estuviese cumpliendo este logro.

En especial a mi madre, *Lourdes Gómez Navarrete* que ha sido ejemplo de mujer, y de quien siempre estaré agradecida, por traerme al mundo, sus sabios consejos han sido clave, se merece este y muchos logros y de forma muy especial también a mi hermana *Nicole Coronel Gómez*, quien me ha dado mucho soporte en este camino, siendo una gran amiga, un pilar importante, ellas son mis mayores bendiciones.

*Estoy agradecida y orgullosa por el aporte de todos los mencionados en mi formación personal, espiritual y profesional, por eso se los dedico.*

**Cinthia Paola Coronel Gómez**

## **DEDICATORIA**

Este triunfo alcanzado quiero dedicárselo especialmente a quienes JAMÁS me abandonaron, quienes siempre estuvieron conmigo en las buenas y en las malas, quienes se convirtieron en mi ejemplo a seguir. Quienes me llenan de orgullo cada día de mi vida.

Esas personas que jamás esperaron que les retribuyera todo lo que han hecho por mí, que me dieron todo sin esperar nada a cambio, más que la satisfacción de verme realizada como persona, mujer y ahora profesional.

Este triunfo va dedicado para ustedes papi y mami, seres increíbles que Dios me permite tener conmigo cada día de mi vida, hoy para mí es una alegría infinita poderles decir: ¡LO LOGRÉ!, y que este triunfo es de ustedes, por su guía y apoyo incondicional yo supe seguir el buen camino.

¡LOS AMO!

**Mercedes Amanda Morán Delgado**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

---

CPA. LINDA EVELYN YONG AMAYA MSC.  
TUTORA

---

ING. JACINTO HUMBERTO MANCERO MOSQUERA, MSC.  
DIRECTOR DE CARRERA

---

ING. RUBÉN PATRICIO BARBERAN ARBOLEDA  
DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

**CALIFICACIÓN:**

---

CPA. YONG AMAYA, LINDA EVELYN MSC.

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	19
El Problema.....	21
Planteamiento del problema.....	21
Delimitación del problema.....	21
Formulación del problema.....	22
Objetivos.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.....	22
Justificación de la investigación.....	23
Preguntas de investigación.....	24
CAPÍTULO 1.....	25
Marco Teórico.....	25
1.1 Activos.....	25
1.2 Activos Fijos.....	26
1.2.1 Importancia Activos Fijos.....	27
1.2.2 Clasificación de Activos Fijos.....	28
1.3 Control.....	29
1.4 Tipos de control.....	29
1.5 Control Interno.....	30
1.5.1 Importancia de Control Interno.....	32
1.5.2 Objetivos del Control Interno.....	33
1.5.3 Elementos del Control Interno.....	34
1.5.4 Características del Control Interno.....	35
1.5.5 Principios del Control Interno.....	36
1.5.6 Clases de Control Interno.....	37
1.5.7 Modelos de Sistema de Control Interno.....	39
1.5.8 Línea de tiempo del Control Interno.....	41
1.5.9 Evaluación del Sistema de Control Interno.....	42
1.6 Manual de Control Interno.....	44
1.6.1 Componentes del Manual de Control Interno.....	45
1.6.2 Pasos para desarrollar un Manual de Control Interno.....	46
1.7 COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).....	47

1.7.1	Origen .....	47
1.7.2	Clasificación de COSO.....	48
1.7.3	Relación entre Coso I y Coso II .....	58
CAPÍTULO 2.....		59
Metodología.....		59
2.1	Investigación.....	59
2.2	Objetivos de la Investigación .....	59
2.3	Tipos de Investigación .....	60
2.4	Enfoques de la Investigación .....	61
2.5	Técnicas de Investigación.....	61
CAPÍTULO 3.....		64
Caracterización.....		64
3.1	Historia de las Telecomunicaciones.....	64
3.2	Empresas Telecomunicaciones más grandes del mundo 2015.....	67
3.3	Empresas Telecomunicaciones más grandes de Ecuador 2015. ....	70
3.3.1	Importancia del Desarrollo del Sector en el Ecuador .....	73
3.4	Reguladores de la Industria de Telecomunicaciones .....	73
3.5	Estadísticas Actuales de la Industria de Telecomunicaciones .....	74
3.5.1	Participación en el Mercado del servicio de Telefonía Fija .....	74
3.5.2	Participación en el mercado del servicio Televisión Suscrita ....	75
3.5.3	Participación en el Mercado del servicio de Internet Fijo .....	76
3.5.4	Participación por provincia de Cuentas de Internet Fijo .....	77
3.6	Activos Fijos en una empresa de Telecomunicaciones .....	77
3.7	Importancia y Representatividad de los Activos Fijos en una empresa de Telecomunicaciones.....	79
3.8	Mantenimiento de los Activos Fijos .....	81
3.8.1	Instalados en Cliente .....	82
3.8.2	En Bodegas.....	82
3.9	Toma Física de Activos Fijos .....	82
3.9.1	En Clientes.....	84
3.9.2	En Bodegas Propias.....	84
3.9.3	En Bodega de Terceros .....	84
3.10	Obsolescencia de Activos Fijos .....	85
3.11	Organigrama del Departamento de Activos Fijos.....	86
3.11.1	Resumen de responsabilidades .....	87

3.12	Descripción procesos existentes en el área de activos fijos.....	91
3.13	Descripción Narrativa de los Procesos .....	93
3.13.1	Proceso de Compras Locales .....	93
3.13.2	Proceso de Importaciones.....	95
3.13.3	Proceso de Instalaciones .....	97
3.13.4	Proceso de Desinstalaciones .....	99
3.13.5	Proceso de Inventarios .....	101
CAPÍTULO 4.....		103
Desarrollo .....		103
4.1	Cuestionarios de Evaluación previa del Control Interno en el departamento de Activos Fijos. ....	103
4.2	Conclusión de los procesos .....	121
4.3	Evaluación de los posibles riesgos .....	121
4.4	Manual de Control Interno .....	126
CONCLUSIONES .....		136
RECOMENDACIONES.....		138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		141
APÉNDICE .....		143

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos a evaluar en un Sistema de Control Interno.....	43
Tabla 2. Inventos o Creaciones de Telecomunicaciones .....	66
Tabla 3. Empresas de Telecomunicaciones más grandes del mundo.....	68
Tabla 4. Empresas de Telecomunicaciones más grandes de Ecuador .....	71
Tabla 5. Activos Fijos en Empresa de Telecomunicaciones.....	78
Tabla 6. Vida Útil Activos Fijos de Empresa de Telecomunicaciones .....	81
Tabla 7. Factores Internos y Externos para la Obsolescencia .....	85
Tabla 8. Funciones Departamento de Activos Fijos .....	87
Tabla 9. Descripción General Procesos Departamento de Activos Fijos.....	91
Tabla 10. Cuestionario Departamento de Activos Fijos.....	103
Tabla 11. Cuestionario Proceso Compras e Importaciones Activos Fijos...	107
Tabla 12. Cuestionario Proceso de Instalaciones de Activos Fijos.....	110
Tabla 13. Cuestionario Proceso Desinstalaciones de Activos Fijos .....	114
Tabla 14. Cuestionario Proceso de Inventario de Activos Fijos.....	117
Tabla 15. Evaluación de Posibles Riesgos .....	122
Tabla 16. Manual de Control Interno: Proceso de Instalaciones .....	126
Tabla 17. Manual de Control Interno: Proceso de Desinstalaciones .....	129
Tabla 18. Manual de Control Interno: Proceso de Inventario .....	132

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Definición de Activos Fijos .....	27
Figura 2. Clasificación de Activos Fijos.....	28
Figura 3. Importancia del Control Interno .....	32
Figura 4. Objetivos del Control Interno.....	33
Figura 5. Elementos del Control Interno.....	34
Figura 6. Línea de Tiempo del Control Interno.....	41
Figura 7. Pasos para desarrollar un Manual de Control Interno .....	46
Figura 8. Cubo de componentes COSO I .....	49
Figura 9. Componentes del COSO I .....	53
Figura 10. Cubo Componentes de COSO II.....	55
Figura 11. Componentes, Principios y Enfoque del COSO II .....	57
Figura 12. Relación entre COSO I Y COSO II.....	58
Figura 13. Telégrafo Eléctrico .....	65
Figura 14. Participación en el Mercado 2016 de Telefonía Fija.....	74
Figura 15. Participación en el Mercado 2016. Televisión Suscrita .....	75
Figura 16. Participación En El Mercado 2016. Internet Fijo.....	76
Figura 17. Cuentas Internet Fijo-Marzo-2016 Por Provincia.....	77
Figura 18. Costos Posteriores Incurrido en el Activo Fijo.....	81
Figura 19. Normas Principales para la Gestión de Activos Fijos .....	83
Figura 20. Organigrama Departamento Activos Fijos.....	86
Figura 21. Flujograma del Proceso de Compras Locales.....	94
Figura 22. Flujograma del Proceso de Importaciones de Activos Fijos .....	96
Figura 23. Flujograma del Proceso de Instalaciones.....	98
Figura 24. Flujograma del Proceso de Desinstalaciones .....	100
Figura 25. Flujograma del Proceso de Inventario.....	102

## RESUMEN

Actualmente en el país existen varias empresas que conforman el sector de telecomunicaciones, el cual es diverso ya que lo conforman empresas nacionales, extranjeras, privadas e incluso estatales, esto propicia que el mercado se desenvuelva de forma más competitiva.

El trabajo de titulación desarrollado, pretende diseñar un manual de control interno que permita a la compañía de telecomunicaciones de servicios fijos en Ecuador, tener las herramientas necesarias para que cuente con un sistema formal y eficiente que guíe, norme y regule las actividades, procesos, funciones y demás temas relacionados en el área de activos fijos.

El área de activos fijos, en una empresa de éste sector es una de las más importantes, ya que en ella se custodian y administran, los bienes que son utilizados en la actividad principal de la compañía, es decir son el elemento principal en la generación de ingresos, incluso representan parte importante sobre el total de activos de la compañía.

Para efectuar el diseño del manual se realizó una investigación de tipo descriptiva en la que se empleó técnicas de campo, tales como, el levantamiento de los procesos más significativos del área por medio de entrevistas a los implicados, así como con la observación de la operación.

Los procesos que conforman el área (*adquisiciones, instalaciones, desinstalaciones, inventario*) fueron analizados bajo la modalidad del COSO I, empleando cuestionarios en donde se consideró los componentes del control interno con la finalidad de determinar si éstos se encuentran presentes en las distintas actividades de cada proceso

Los resultados mostraron que existen riesgos (*bajo, moderado y alto*) en varios procesos, por lo que se procedió a diseñar el manual con controles, políticas y procedimientos para los procesos de *Inventario, Instalaciones y*

*Desinstalaciones* ya que fueron los que presentaron mayores riesgos en el área, así como también se elaboraron recomendaciones para los demás procesos, de manera que se evite y prevenga riesgos o errores mayores que puedan representar impactos significativos para la compañía.

Como resultado de las investigaciones y evaluaciones efectuadas, se logró demostrar la importancia del área de activos fijos en una empresa de telecomunicaciones, con el diseño del manual propuesto, se pretende regularizar y formalizar el tratamiento que se debe cumplir en cada proceso.

Las ventajas operativas y financieras que representa aplicar y supervisar el manual, ocasionará en la compañía mayor productividad, optimización de recursos y maximización de ingresos.

**Palabras clave:** Instalaciones, COSO, procesos, desinstalaciones, riesgos.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen manuales de control interno que ayudan a llevar un correcto manejo de los activos fijos en la empresa, basados en los parámetros del COSO (*The Committee of Sponsoring Organizations*) en alguna de sus versiones, COSO I, COSO ERM II y COSO III, los que regulan el control sobre los procesos de la empresa.

Las empresas de Telecomunicaciones, son industrias con características muy distintivas, desde la clasificación y composición de sus cuentas, así como los procesos que existen en las mismas en cuanto a la generación de sus ingresos y en cuanto a la gestión y ejecución de la operación.

En Ecuador existen pocas empresas del sector de Telecomunicaciones, lo que implica que exista un mercado en ciertos aspectos limitado ya sea en cuanto a la obtención de los diversos recursos que se necesitan para efectuar su operatividad ya sea el recurso humano, como de infraestructura u otros.

Una de las áreas principales para la obtención o generación de ingresos en una industria de Telecomunicaciones son *Inventarios y Activos Fijos*, esto dependerá del servicio que otorgue la compañía, ya que estos pueden ser fijos, móviles, radiodifusión, entre otros.

El presente trabajo pretende diseñar un manual de control interno para el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones que ofrece servicios fijos, con el fin de que exista un correcto uso, custodia y registro de los activos de la empresa, así como la prevención de errores o fraudes en el área, todo esto con la finalidad de brindar eficiencia en los procesos dentro del área.

Se desconoce de información exacta acerca del porqué no existe un adecuado control interno en el área de activos fijos de la empresa, creando así riesgos dentro de la organización que pueden llegar afectar de manera cuantitativa a la empresa, considerando que no se ha desarrollado una estructura de control interno con

directrices y estándares altamente definidos con los que la empresa pueda maximizar la operación y en consecuencia optimizar recursos, generando valor a la compañía.

El diseño de un manual de activos fijos para una empresa de telecomunicaciones que ofrece servicios fijos, se efectuará con la finalidad de coordinar procesos, prevenir fraudes o errores, establecer la administración efectiva de los activos fijos, de la misma manera su correspondiente registro y control en el proceso de compra, instalación, recepción y almacenaje de los mismos, administración de equipos provenientes de desinstalaciones de los clientes.

Estos equipos o cualquier activo fijo que son instalados para uso del cliente son considerados *activos fijos* en la empresa, ya que no son vendidos, por lo que no pueden categorizarse como inventario debido a que la empresa solo proporciona estos equipos a los clientes para que hagan uso de sus servicios y éstos últimos son los que se facturan.

En este tipo de industria pueden haber equipos que duren 3 años o 20 años, esto dependerá de qué tipo de equipo sea, ya que varían desde los routers (*equipo que permite enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra*) que tienen el tamaño de una agenda o antenas de transmisión (*equipos que permiten la conexión entre los equipos y la señal*) que pueden tener la altura de una casa o edificio.

Dentro de los principales activos fijos con los que cuenta una empresa de telecomunicaciones que brinda servicios fijos es importante diferenciarlos entre sí al menos en tres grandes grupos, en activos fijos destinado para la implementación de proyectos, aquellos que son instalados en el hogar u oficina del cliente y aquellos que son utilizados en las oficinas con fines administrativos.

Estos activos fijos de acuerdo al tipo de servicio al que se refieran (telefonía, televisión por cable, internet fijo) se encuentran algunos tales como, routers, módem, cables, antenas, equipos decodificadores, controles, entre otros.

## **El Problema**

### **Planteamiento del problema**

El principal problema de la empresa de telecomunicaciones es la complejidad del manejo y administración de los activos fijos, así como también la falta de formalización, socialización y cumplimiento de procedimientos que regulen al área, lo que ocasiona que puedan existir riesgos que no cuenten con los controles adecuados para evitar que riesgos impacten a la compañía o que se hayan creado controles y no se encuentren operativos en su totalidad en el área de activos fijos de la compañía, por falta de capacitación o socialización del mismo.

### **Delimitación del problema**

En el presente trabajo nos enfocaremos en el proceso que utiliza la empresa de Telecomunicaciones que brinda servicios fijos, en la gestión del área de activos fijos en cada proceso o subprocesos del área en mención de aquellos activos fijos utilizados en la operación o prestación de servicios.

Dentro de los principales procesos o subprocesos en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones, se encuentran entre otros, la recepción o ingresos de equipos ya sea por compra o devolución de ítems de activos fijos, el acondicionamiento en las bodegas, la instalación de los equipos en los clientes, o inicio de proyectos con éstos equipos, así como las salidas de equipos, la toma física de inventarios, la administración de los activos fijos devueltos (receptados por el contratista, empresa externa encargada de prestar servicios a la compañía de telecomunicaciones), los cuales fueron desinstalados del cliente que lo tenía en uso para posteriormente ser entregado a la compañía de telecomunicaciones, entre otros.

El proceso de instalaciones y desinstalaciones de equipos al cliente, en los que interviene un tercero, son los procesos que presentan probabilidad de riesgo para el área de activos fijos, específicamente en las desinstalaciones en la parte que del proceso en la que se efectúa las devoluciones de equipos a la compañía de

telecomunicaciones, ya que los equipos no retornan directamente al proveedor original, sino más bien a éste tercero, es decir que esta parte del proceso interviene un subproceso que no es controlada por el propietario de los activo fijos, por lo que implicaría que deberían existir mayores controles, para evitar o mitigar el riesgo ya sea por fraude o error que pueden generarse por distintas circunstancias no controladas por la empresa de telecomunicaciones, tales como robo, daño, malversación, pérdida, entre otros.

En el presente trabajo se analizará cuáles son las situaciones que se pueden presentar y las soluciones por medio de políticas y procedimientos que se deben diseñar en el manual de control interno del área de activos fijos bajo los estándares o componentes del COSO, que permitan conseguir el objetivo principal del manual.

## **Formulación del problema**

Puede existir el riesgo de fraude o error al no contar con un sistema adecuado de control interno en los activos fijos de la empresa y generar pérdidas a la organización por la ausencia de un manual debidamente estructurado.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar y estructurar un manual de control interno para el área de activos fijos en una empresa de telecomunicaciones, que brinda servicios fijos.

### **Objetivos específicos**

- Establecer las políticas y procedimientos adecuados para los procesos de custodia y manejo del área de activos fijos.
- Administrar los diferentes procesos del área de activos fijos en función de los controles necesarios que permitan optimizar los recursos de la compañía.

- Estipular como parte del diseño del manual, políticas que regulen el cumplimiento del mismo por parte del recurso humano que desempeña funciones en el área de activos fijos ya sea de forma directa o indirecta.

## **Justificación de la investigación**

El presente trabajo se justifica principalmente por la necesidad creciente de que las compañías de telecomunicaciones, cuenten con un manual para una de las áreas más cruciales en la generación de sus ingresos, basado en los requerimientos que comprende este tipo de industria, adicionalmente se investigará y diseñará un manual considerando los mejores recursos con los que se cuenta en la actualidad en el ámbito del control interno, así como de prevención de errores o fraudes en el área de activos fijos que puedan tener impacto en la organización.

Entre otras de las justificaciones para realizar esta investigación se encuentran:

- Desarrollo de mecanismos de mejora para el área de activos fijos.
- Solución a problemas en uno o varios procesos que pudiera tener cualquier compañía en el área de activos fijos, en especial las del sector de telecomunicaciones.
- Contribuir al crecimiento de la Industria en el país, mediante la mejora de la gestión operativa en una de las áreas principales para la generación de ingresos en las empresas de telecomunicaciones de servicios fijos.
- Transformación de la cultura empresarial actual, al no crear, actualizar o cumplir con manuales de control interno en una organización.
- Diseño de políticas basado en las necesidades globales y locales.

- Incluir en el manual, el diseño de políticas y procedimientos que regulen y supervisen al personal o recurso humano relacionado al área de activos fijos.

## **Preguntas de investigación**

- ¿Por qué es importante tener un manual de control interno para el área de activos fijos en una empresa de telecomunicaciones?
- ¿Cuáles son las políticas y procedimientos más idóneos para el área de activos fijos en una empresa de telecomunicaciones de servicios fijos en el Ecuador?
- ¿Cuáles son las políticas que se deben crear en el manual de control interno enfocadas a supervisar que el personal que realice funciones relacionados al área de activos cumpla con las disposiciones establecidas en el mismo?
- ¿Cómo el manual puede contribuir a la mejora en la administración de los diferentes procesos del área de activos fijos para controlar y optimizar los recursos de la compañía?

# CAPÍTULO 1

## Marco Teórico

### 1.1 Activos

Un activo es un recurso que posee valor económico, que un individuo u organización posee y controla con la expectativa de que a futuro proporcionara un beneficio económico, la misma forma a parte del estado financiero de las compañías, mismo que puede revelar al lector, el estado o situación financiera de la compañía o individuo.

“El derecho a un recurso económico puede ser por contrato, de carácter legal u otro medio; y que va a permitir a la entidad obtener beneficios sean estos probables o inciertos pues estos dependen de circunstancias o condiciones futuras” (IASB C. d., 2015).

Los activos se adquieren para aumentar el valor en la empresa o para beneficiar en las operaciones de la empresa. En el contexto de la contabilidad, los activos se clasifican en corrientes y fijos (no corrientes).

Los autores (Guzmán, Guzmán, & Romero, 2006) coinciden en el concepto de activos mencionando que: “los activos representan los bienes y derechos de propiedad de una organización”.

“Los recursos que tiene una empresa, los mismos que pueden ser partidas físicas, tales como efectivos, provisiones, o los activos intangibles que poseen valor” (Warren, Reeve, & J., 2010).

Entendiendo todos los conceptos podemos decir que un activo es el recurso que ayudará a la entidad a generar beneficios económicos.

## 1.2 Activos Fijos

Es un activo tangible a largo plazo que posee la empresa y que es utilizado para la producción y no se espera que sea consumido o convertido en efectivo a corto plazo (antes de 1 año), los activos fijos también se los pueden denominar como Propiedad, planta y equipo.

(Mallo & Pulido, 2008) y (Meza, 2007) concuerdan en el concepto de activos fijos mencionando que: “Los activos fijos representan el conjunto de elementos patrimoniales de carácter tangible de larga duración, que forman parte de los activos de la empresa, y son utilizados normalmente en el desarrollo de su actividad, aunque también pueden ser adquiridos para otros fines”.

Otra de las definiciones que refleja más entendimiento en relación a los activos fijos es el mencionado por (Guzmán, Guzmán, & Romero, 2006), que indica: “Los activos fijos tienen en esencia dos características básicas. Son bienes y derechos de la empresa con carácter de permanencia y están relacionados con el objeto social del negocio; es decir, con la razón de ser el ente económico estudiado”.

Se define como activos fijos “a los activos con vida útil de más de un año, y que se utilizan en las operaciones de la empresa, se les conoce como inmuebles, mobiliario y equipo, o Activos Fijos” (Meza, 2007).

Para clasificar un poco a los activos fijos, se puede mencionar algunos ejemplos de lo que encierran, tales como: edificios, bienes inmuebles, equipos y muebles.



**Figura 1.** Definición de Activos Fijos  
**Fuente:** NIC 16 Inmovilizado Material (IASB, NIC 16 Inmovilizado Material, 2006)  
**Elaborado por:** Autores

### 1.2.1 Importancia Activos Fijos

Dependiendo del tipo de empresa, los activos fijos podrían ser parte principal en los estados financieros, ya que si la compañía es industrial su mayor inversión será destinada para la compra de activos fijos, pero siendo cualquiera que sea el tipo de empresa, siempre los activos fijos son importantes para las compañías, ya que sin ellos la entidad no podría operar, ya que son utilizados administrativamente con lo que se efectúa las actividades diarias, tales como coordinación, programación, revisión, comunicaciones, cobros, pagos, entre otros, es decir los activos fijos aportan gran cantidad de beneficios en la compañía desde las actividades administrativas, hasta las operativas.

## 1.2.2 Clasificación de Activos Fijos

Los activos fijos se dividen en los siguientes grupos:



**Figura 2.** Clasificación de Activos Fijos

**Fuente:** (Meza, 2007)

**Elaborado por:** Autores

Los autores (Mendoza & Ortiz, 2016) generalizan la clasificación de los activos fijos, encerrándolos solo en tres categorías:

- **Activos Fijos No Depreciables:** Son los activos fijos que no son susceptibles a depreciación, tal como el terreno.

- **Activos Fijos Depreciables:** Son los activos que son susceptibles a depreciarse, tales como edificio, vehículo, entre otros.

- **Activos Agotables:** Son los activos de recursos naturales, que conforme son explotados se van agotando.

### 1.3 Control

“El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos” (Universidad Nacional del Nordeste, 2013).

El control es una función que permite llevar un exámen para poder asegurar que los objetivos se cumplan a cabalidad en la organización, agilitando así los procesos para poder tener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones que se realicen para el alcance de los objetivos de la empresa.

### 1.4 Tipos de control

Conforme el mundo va creciendo y con el las empresas, se generán nuevos cambios en el entorno organizacional esto conlleva a la necesidad de crear controles que se apliquen a la empresa y ayuden a que esta tenga un sistema confiable y se disminuya el grado de error, fraude o robo que pueda existir por la carencia de controles.

Existen varios tipos, pero los mismos se aplican según la naturaleza de la empresa; a continuación se detallará de manera específica los tipos de controles:

❖ **Interno.-** Este control trata de evaluar las funciones de los individuos que realizan operaciones dentro de la empresa.

❖ **Operativo.-** Este control se lo implementa para denotar los errores de las operaciones dentro de la organización, y así mismo aplicar medidas correctivas.

❖ **Gerencial.-** En este control se aplica la información proporcionada por la gerencia para la toma de decisiones.

## 1.5 Control Interno

El Control Interno en la contabilidad y en la auditoría es un proceso con el cual se pretende vigilar que la compañía logre alcanzar los objetivos y metas planteados, ejerciendo de esa manera el control sobre todos los riesgos que existan en la empresa.

Se puede mencionar también como definición, que es el proceso por el cual se dirigen todos los recursos de la organización, para poder ser monitoreados y medidos. El control interno se desempeña como una parte importante para la detección y prevención del fraude, protegiendo así todos los recursos tangibles e intangibles de la organización.

Del Control Interno se pueden destacar numerosos conceptos mencionados por varios autores, como los que se detallan a continuación:

Según (Maldonado, 2006), menciona que:

El control interno abarca el plan de organización y la agrupación de políticas y procedimientos que determinan que los activos de la empresa se encuentran a salvo, tanto sus registros contables como la eficacia con la cual se desempeña la empresa.

Mientras que (Rodríguez, 2009), define al Control Interno como:

Procedimientos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos, apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización.

Estas definiciones, ayudan a tener una clara idea del concepto del Control Interno, entendiendo que se define como un proceso efectuado por la administración de la entidad, que por medio de sus resultados proporciona seguridad razonable para lograr los objetivos del departamento al que se lo vaya aplicar. Antes de desarrollar un plan de control interno, un departamento debe determinar su misión, metas y objetivos estratégicos y, a continuación, formular un plan para alcanzar dichos objetivos. El plan de control interno es un resumen que describe cómo un departamento espera para satisfacer sus diversas metas y objetivos mediante el uso de controles de mitigación para minimizar el riesgo. El plan de control interno de cada departamento será único; sin embargo, debe basarse en el marco de ERM, ya que está orientado al alcance de los objetivos, a la presentación y cumplimiento de informes.

Según (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013), el cual nos dice que el término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Esta definición captura los conceptos más importantes, los cuales son fundamentales para las organizaciones como son diseñar, implementar y llevar a cabo un plan de control interno, proporcionando una base sólida para la aplicación o implementación en todas las organizaciones que operan bajo diferentes estructuras de entidad, industrias y regiones geográficas.

### 1.5.1 Importancia de Control Interno

Es importante el diseño e implementación de un plan de control interno en la administración de una entidad, ya que este ayuda a vigilar que los procedimientos efectuados permitan cumplir los objetivos del área, por medio del correcto manejo de los recursos que posee la organización.

Tener implantado un sistema efectivo de control interno genera más confiabilidad en la información acerca de la situación y operaciones manejadas por la administración, ayudará a que se alcance de manera más efectiva los objetivos y metas organizacionales.

Son muchos los factores importantes por lo que se debe diseñar e implementar un plan de control interno, es por ello que a continuación destacaremos los más importantes.



**Figura 3.** Importancia del Control Interno

**Fuente:** Autores

**Elaborado por:** Autores

El autor (Rodríguez, 2009) nos dice que: Las definiciones de control interno indican que este es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable o descubrir

deficiencias en el sistema operativo, constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración que consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización.

### 1.5.2 Objetivos del Control Interno

Un sistema de control interno comprende toda la red de los subsistemas establecidos en una organización para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos de la organización.

Los controles significan que las transacciones de cada proceso se lleven a cabo sin interrupción, con menor riesgo, y esto, a su vez agrega y crea valor para la empresa. Estos controles son necesarios para garantizar que son utilizados de manera óptima y protegidos contra el uso indebido, fraude, malversación o robo.

En consecuencia, los objetivos del control interno se los puede detallar de la siguiente manera:



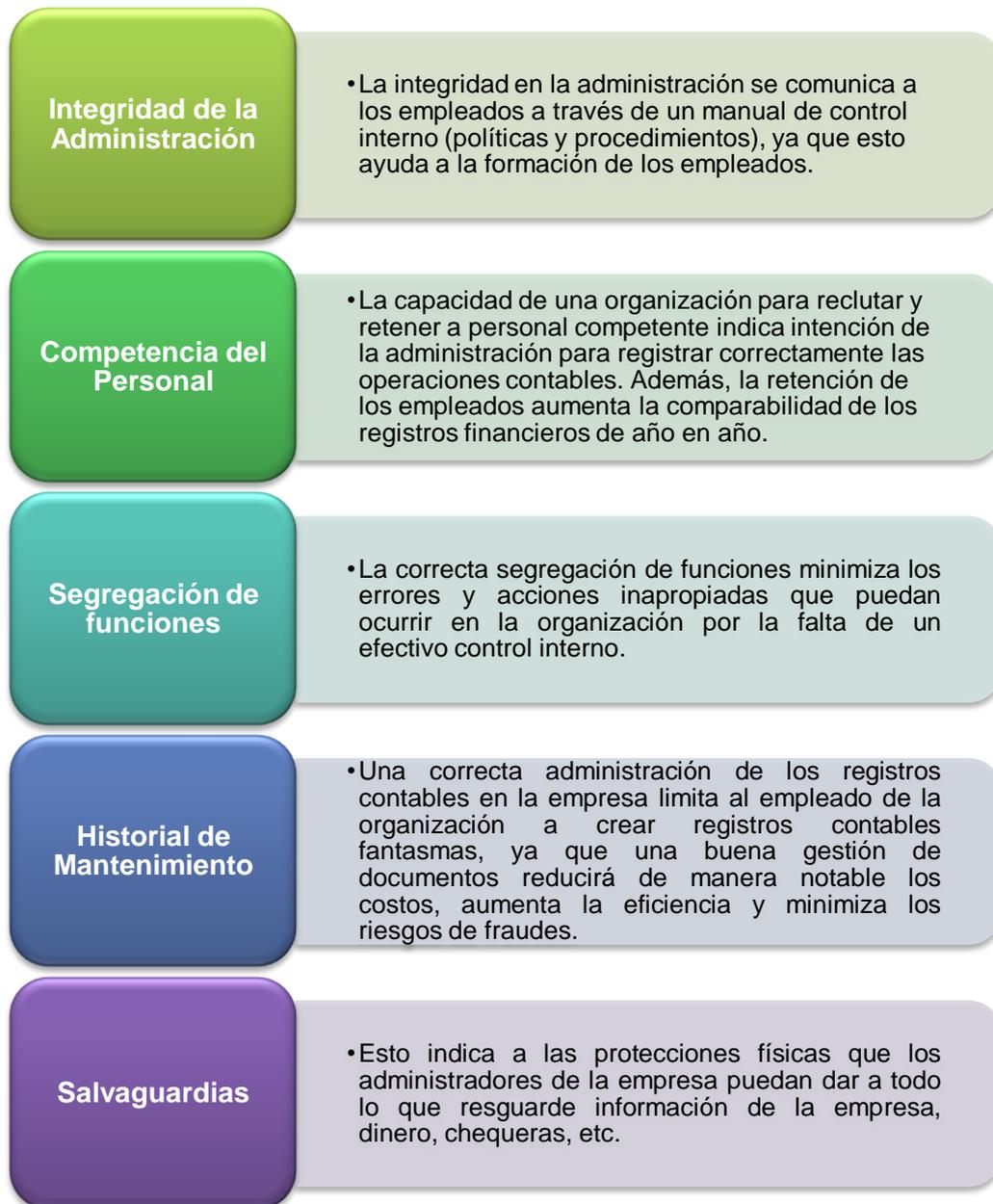
**Figura 4.** Objetivos del Control Interno

**Fuente:** Autores

**Elaborado:** Autores

### 1.5.3 Elementos del Control Interno

La implementación de un sistema de control interno permitirá a la empresa a mantenerse en un entorno libre de corrupción y de acciones fraudulentas que perjudiquen a la empresa. Es por ello que las empresas optan por la implementación de los elementos comunes de un sistema de control interno.



**Figura 5.** Elementos del Control Interno

**Fuente:** Autores

**Elaborado:** Autores

## 1.5.4 Características del Control Interno

Para que el control interno de una empresa sea efectivo, se debe tomar en cuenta características que son esenciales para un control interno efectivo.

Según (Muñoz, 2002), explica las siguientes características:

- **Oportuno.-** Es la presentación a tiempo de los resultados obtenidos por la implementación de un control interno.
- **Cuantificables.-** Se debe medir de manera numérica, para poder cuantificar por porcentajes lo que se haya logrado con la implementación del control.
- **Calificable.-** No solo se debe medir de manera cuantificable, sino también la calidad de control que se estén aplicando para la evaluación del cumplimiento de los objetivos del control interno.
- **Confiable.-** Un control confiable debe estar dirigido hacia los resultados correctos y sin errores, establecidos con las normas correctas y bajo parámetros con los cuales se pueda confiar plenamente de que el control que se está implementando no contenga errores.
- **Estándares y normas de evaluación.-** Una vez obtenidos los resultados alcanzados, estos se deberán medir bajo los estándares y normas que se hayan establecidos, para que así se pueda planear y control de manera eficiente.

## 1.5.5 Principios del Control Interno

Los principios de control interno son los conceptos que requieren una gestión para establecer procedimientos para garantizar que los activos de la compañía están salvaguardados. En otras palabras, estos son los principios de gestión que se utilizan para establecer las formas de proteger los activos de la empresa.

Los principios del control interno incluyen lo siguiente:

- ✚ Establecer responsabilidades.
- ✚ Mantener los registros contables íntegros.
- ✚ Salvaguardar activos mediante la unión de los empleados clave.
- ✚ Segregar funciones.
- ✚ La rotación obligatoria de los empleados.
- ✚ La responsabilidad dividida entre partes relacionadas.
- ✚ Utilización de controles tecnológicos.
- ✚ Realizar revisiones periódicas independientes.

El tema de los controles internos está siempre en expansión y esta lista de principios probablemente se expandirá en el futuro también. Esta es solo una lista de los más comunes. Dicho esto, estos principios son la base sobre la que la dirección usa para crear e implementar los controles internos que se establecen. La administración debe tomar estas ideas y aplicarlas a su negocio específico.

De una manera más general, lo indica (Dávalos, 2005) en su libro diciendo que son postulados específicos vastamente experimentados en su aplicación y de eficiencia demostrada en su práctica, forman las bases sobre las cuales deben establecerse las normas y los procedimientos de control interno que permitan la salvaguarda de los recursos, los medios de verificación exacta de la información, la promoción de la eficiencia administrativa, el cuidado por la observancia de las políticas prescritas y el logro de las metas, objetivos programados, en cualquier entidad.

## 1.5.6 Clases de Control Interno

Existen dos tipos de controles internos: *los controles preventivos y los de detección*. Ambos tipos de controles son esenciales para un sistema de control interno efectivo. Desde el punto de vista de la calidad, los medios preventivos son esenciales porque son proactivos y denotan mayor calidad. Sin embargo, los controles de detección desempeñan un papel fundamental al proporcionar evidencia de que los controles preventivos están funcionando según lo previsto.

### 1.5.6.1 Controles Preventivos

Estos controles están diseñados para impedir errores o irregularidades que se produzcan. Son controles proactivos que ayudan a asegurar que se cumplan los objetivos del departamento. Tales como los siguientes:

- ❖ **Segregación de funciones:** Las funciones se derivan a diferentes personas, con el fin de reducir riesgos o acciones inadecuadas.
- ❖ **Aprobaciones, autorizaciones y verificaciones:** La gestión especifica dichas actividades u operaciones que necesitan la aprobación del supervisor antes de que se lleven a cabo o sean ejecutados por los empleados. La aprobación de un supervisor (manual o electrónico) implica que él o ella ha verificado y validado que la actividad o transacción se ajusta a las políticas y procedimientos establecidos.
- ❖ **Seguridad de Activos:** El acceso a los equipos, inventarios, valores, dinero en efectivo y otros activos es restringido; los activos se cuentan periódicamente y se comparan con las cantidades que se muestran en los registros de contables.

### 1.5.6.2 Controles de Detección

Estos controles están diseñados para verificar que cada paso establecido en algún proceso o subproceso se cumpla de la forma esperada, es decir, son aquellos controles que revisan o evalúan cuando éste ha culminado. Tales como:

- ❖ **Análisis del rendimiento:** Gestión de comparar la información sobre el rendimiento actual de los presupuestos, pronósticos, los períodos anteriores, u otros puntos de referencia para medir el grado en que se están alcanzando las metas y objetivos y para identificar resultados inesperados o inusuales condiciones que requieren seguimiento
- ❖ **Conciliaciones:** Se compara la información de la empresa, con los estados de cuentas o conjunto de datos entre sí, para así identificar e investigar las diferencias, y tomar las medidas correctivas, cuando sea necesario.
- ❖ **Inventario físico:** Se verifica el inventario registrado contablemente versus el inventario en bodega.
- ❖ **Auditorías:** Uno de los mecanismos más efectivos de detectar alguna acción inadecuada es esta, ya que se realiza un examen exhaustivo sobre los activos de la compañía.

“El crecimiento de la actividad económica y la ampliación del volumen de negocio ha permitido el establecimiento de grandes empresas, originando una gran complejidad en la organización y administración de las mismas, así como el distanciamiento de la dirección empresarial en el control cotidiano de las operaciones” (Gómez, 2015).

## 1.5.7 Modelos de Sistema de Control Interno

### 1.5.7.1 Desarrollo Histórico

Al transcurrir el tiempo han surgido algunos sistemas que han servido para evaluar el control interno en las organizaciones, los mismos que han ido evolucionando según la necesidad de las empresas, a continuación se mencionan algunos:

- 1949 - AIA
- 1958 - *SAP No. 29*
- 1972 - *SAP NO. 54*
- 1977 - Foreign Corrupt Practices Act
- 1981 - Research Foundation of the FEI
- 1988 - *SAS No. 55*
- 1992 Committee of Sponsoring Organizations (COSO)

Entre los más destacados podemos mencionar los siguientes:

#### **COBIT (Control Objectives for information and related Technology)**

Es un conjunto completo de recursos que contiene toda la información que las organizaciones tienen que adoptar para obtener un marco de control. COBIT proporciona buenas prácticas a través de un marco de dominios y procesos en una estructura manejable y lógica para ayudar a optimizar las inversiones y permite comprobar que ha sido exitoso en satisfacer las necesidades de la empresa. COBIT fue creado con la intención de conocer cómo se debe implementar los controles en los sistemas de información, logrando así seguridad y control para los sistemas de información de la entidad.

“Cobit, es una herramienta de Tecnología de información para uso de las entidades (...) proporciona buenas prácticas para los procesos de negocios y la información resultante de la aplicación combinada de recursos que requieren ser administrados, apoyados por la tecnología de información” (Fonseca, 2011).

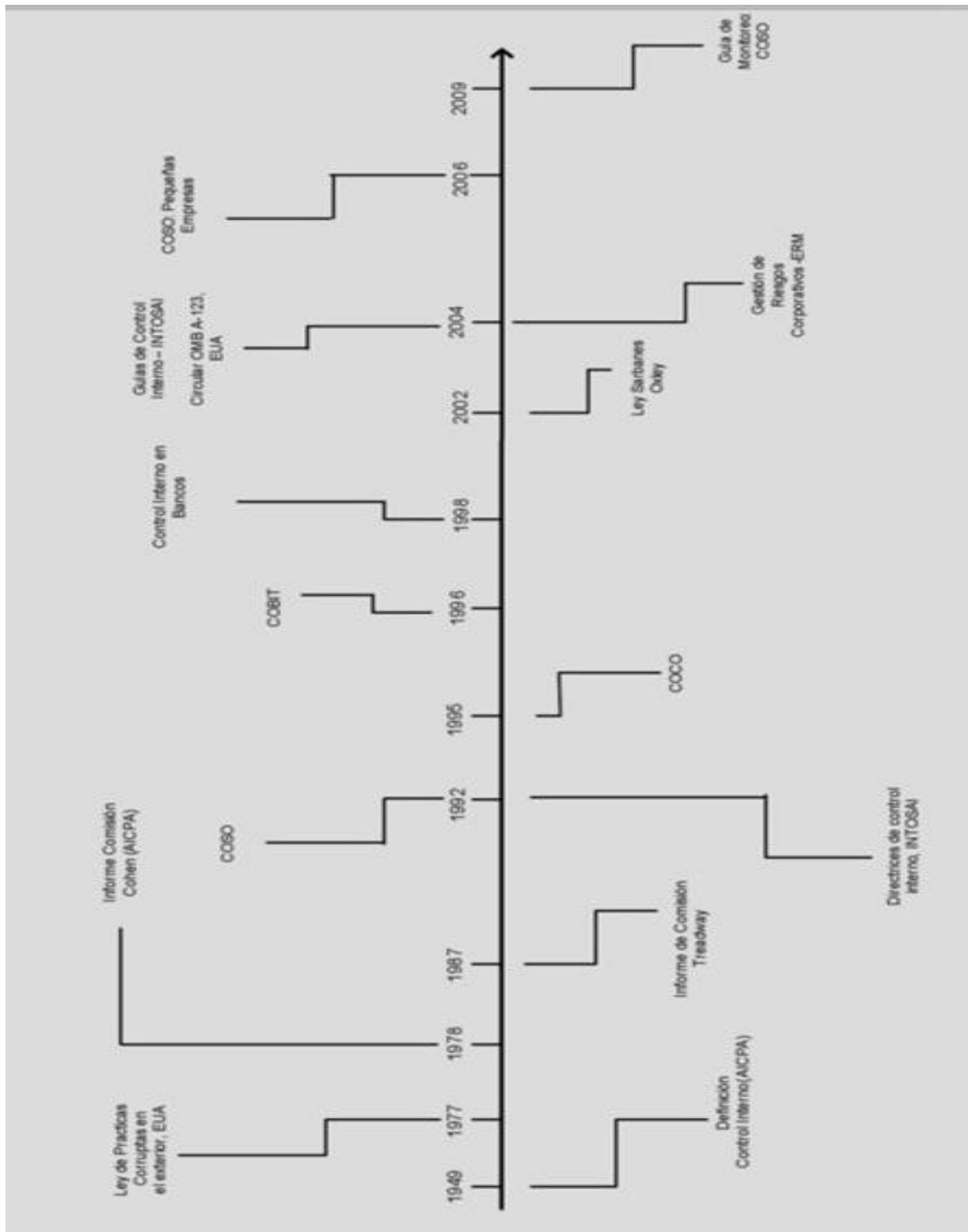
## **SAC**

Este sistema o modelo del control interno, da un claro entendimiento de cómo se debe controlar y evaluar, además de su uso, los sistemas y la tecnología de información. Este modelo tiene la necesidad de encontrar los riesgos, evaluarlos y aplicar controles.

## **COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)**

Este modelo de sistema de control orienta a la administración de la empresa de como evaluar y aplicar los controles de manera correcta y efectiva. Además dirige a la empresa a gestionar a la parte ejecutiva de la empresa, el control interno, los riesgos que se presenten y el fraude que pueda existir.

## 1.5.8 Línea de tiempo del Control Interno



**Figura 6.** Línea de Tiempo del Control Interno

**Fuente:** (Fonseca, 2011)

**Autores:** (Fonseca, 2011)

## 1.5.9 Evaluación del Sistema de Control Interno

Los controles internos representan esas salvaguardas para proteger a la empresa, sus operaciones de negocios e información financiera. La administración es responsable de un desarrollo normal y de la implementación de controles internos para la empresa. Los propietarios pueden utilizar las auditorías internas o externas para evaluar la efectividad de los controles internos. Esta evaluación normalmente sigue un proceso estándar de medición de la empresa, sus operaciones de negocios e información financiera. Muchas compañías contratan firmas auditoras externas para evaluar sus controles internos, generalmente siguiendo una lista de comprobación.

Los sistemas de evaluación del control interno están basados en preguntas y checklist, diseñados para identificar los distintos errores en el sistema que no estén ayudando a la consecución de los objetivos de la empresa. Una vez puesto en marcha los controles, el auditor procede a evaluar la idoneidad de los procesos y este examen debe abarcar toda la operación de los controles durante todo el periodo contable.

De acuerdo a (Cardozo, 2006) define la evaluación del control interno como:

La conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

La evaluación del control interno debe ser lo suficientemente detallada para entender el sistema que emplea la entidad para realizar, registrar y procesar las transacciones que conduzcan a la preparación de los estados financieros. El auditor usará técnicas como indagación del personal, observación y referencias a documentación, para determinar los controles en las diferentes áreas de la entidad.

“El personal de auditoría encargado de la evaluación del control interno debe tener un amplio conocimiento del sector económico, trayectoria de la entidad (...)

que reduzcan el riesgo de una apreciación equivocada al evaluar el control interno” (Manco, 2014).

Para evaluar el sistema de control interno es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

**Tabla 1.** Aspectos a evaluar en un Sistema de Control Interno

ASPECTOS	DETALLE DE LOS ASPECTOS
Identificar y evaluar los procesos de gestión y sus objetivos de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de Riesgos de clientes.</li> <li>• Control de pedidos a servir a clientes.</li> <li>• Control de los pedidos entregados, que hayan sido facturados.</li> <li>• Control de los procesos de producción según los estándares fijados.</li> <li>• Control de saldos de dudoso cobro.</li> <li>• Control de bajas y regularizaciones de inventarios.</li> <li>• Control de inversiones autorizadas.</li> </ul>
Definir los objetivos del control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un registro y una contabilización de operaciones adecuados.</li> <li>• Verificar que las normas de autorización de las operaciones se han cumplido.</li> <li>• Diseñar un sistema en que la protección de los activos deben ser por personas independientes.</li> <li>• Los cuadros entre los registros de activos fijos, de existencias, de inversiones y de pasivos con la contabilidad deben ser realizados.</li> <li>• La valoración de los activos y pasivos deben ser correctas.</li> </ul>

**Fuente:** (Muñiz, 2013)  
**Elaborado:** Autores

### 1.5.9.1 Métodos de Evaluación

Según, (Cardozo, 2006) indica que existen tres métodos de evaluación del control interno:

- ✓ **Método Descriptivo:** En este método es la presentación por escrito de la ejecución de los distintos pasos en un proceso operativo.
  
- ✓ **Método Cuestionarios:** En este método se elabora un listado de preguntas, con respecto a los procesos operativos de la empresa, las cuales se deben responder. De tener alguna respuesta negativa denota alguna debilidad en el control interno.
  
- ✓ **Método Gráfico:** En este método se emplean esquemas, cuadros, gráficos, entre otros donde se pueda esquematizar los procesos de cada operación de la empresa.

## 1.6 Manual de Control Interno

Los administradores de las empresas son responsables de cumplir con las normas, leyes y reglamentos establecidos, además de manejar apropiadamente y salvaguardar los fondos de la entidad. La administración es responsable de operar de manera eficiente y efectiva para así poder alcanzar los resultados propuestos.

Muchas organizaciones recomiendan la implementación de manuales de control, con el fin de que se apliquen políticas y procedimientos, y así mejorar la rendición de cuentas y la consistencia de las mismas. Para esto el manual de control interno recomienda lo siguiente:

- Delinear la autoridad y responsabilidades de todos los empleados, especialmente los accesos para permitir transacciones y las responsabilidades que salvaguardan los activos y registros.

- Explicar el diseño y mecanismo de los procedimientos a aplicar en el manual de control interno a los empleados, para así obtener el apoyo y cumplimiento de ellos para el buen funcionamiento del manual.

Un manual de control interno eficaz puede ayudar en todos los aspectos a la administración de la empresa, asegurando el cumplimiento de las normas, leyes y los reglamentos aplicables, para proteger y salvaguardar los activos de la empresa, lo que garantiza efectividad y eficiencia operativa, y así vigilar la consecución de objetivos.

### 1.6.1 Componentes del Manual de Control Interno

Un manual de control interno debe contener como mínimo las siguientes secciones detalladas a continuación:

- **Introducción:** La introducción debe incluir el propósito, el alcance y la autoridad del manual. Debería proporcionar una discusión de cómo utilizar el manual, así como a quién contactar con preguntas relacionadas con el manual y los controles internos.
- **Conceptos básicos de control interno:** Esta sección deberá proporcionar una definición de control interno y enfatizar la importancia de los controles internos en la organización. También debe especificar la responsabilidad de la gestión para controles internos.
- **Conocimiento de fraudes:** Esta sección debe definir el fraude y sus características. También debe identificar la responsabilidad de cada empleado para la denuncia de fraudes, así como la manera de informarlos a la administración.
- **Actividades de control:** Esta sección es el corazón del manual y debe identificar los procedimientos críticos del control interno dentro de los procesos claves.

## 1.6.2 Pasos para desarrollar un Manual de Control Interno.

Existen seis pasos claves para el desarrollo de un manual de control interno, con cada paso hay varios aspectos a ser considerados, como los siguientes:



**Figura 7.** Pasos para desarrollar un Manual de Control Interno

**Fuente:** Autores

**Elaborado:** Autores

Un apropiado desarrollo e implementación de un manual de control interno no resolverá los problemas que enfrenta una organización, pero puede ayudar a anticiparlos previniendo y controlando los problemas que pueden suscitarse.

## **1.7 COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)**

El COSO es un comité privado creado por cinco organizaciones, las cuales “ayudan a crear a las empresas pensamientos de liderazgo, creando marcos y orientándose sobre el riesgo empresarial, el control interno y disuasión del fraude, diseñado para mejorar el rendimiento organizacional” (COSO C. o., 2015).

Las organizaciones que constituyeron el COSO son:

- American Accounting Association,
- AICPA (American Institute of CPA's)
- Financial Executives International
- The Association of accountants and financial professionals in business.
- The Institute of Internal Auditors

“La visión de COSO es ser un líder reconocido en el mercado global en el desarrollo de la orientación en las áreas de riesgo y el control que permiten el buen gobierno de la organización y la reducción del fraude” (COSO C. o., 2015).

### **1.7.1 Origen**

La liberación del marco de control interno COSO promovió las opiniones de profesionales que sugirieron que había normas similares en otras áreas que carecían de definiciones coherentes. Una de ellas fue la gestión del riesgo, un concepto que había estado recibiendo múltiples definiciones e interpretaciones por diferentes profesionales. Esta fue la época antes de la Ley SOX y sus reglas, donde las firmas de contabilidad pública estaban tomando cada vez más responsabilidad por sus clientes de auditoría.

“COSO se organizó en 1985 para patrocinar la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta, una iniciativa independiente del sector privado que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta” (COSO C. o., 2015)

Algunas empresas que participaron en este proceso comenzaron a llamarse a sí mismos profesionales de la gestión de riesgos, aunque algunos no tenían claros conocimientos acerca de lo que se entiende por gestión del riesgo.

El Marco de Control Interno COSO fue lanzado en 1992 como una publicación de tres volúmenes que describe este enfoque. Aunque no era inicialmente mencionado o reconocido este nuevo estándar, las principales firmas de contabilidad y auditoría de la época y otros profesionales comenzaron a ver su valor en los siguientes años, cuando este marco comenzó a ser referenciado en varios libros profesionales y como ofrenda en seminarios públicos.

En 1992, la comisión creada por las cinco organizaciones publicó el primer informe denominado COSO I, para ayudar a las empresas a mejorar el control interno aplicado.

En el 2001, COSO contrató a la firma auditora PriceWaterHouseCoopers para desarrollar una definición coherente para la gestión de riesgos. El resultado fue COSO ERM II. En el 2004, la comisión publicó el Marco Integrado de Gestión de Riesgos.

En el 2013, la comisión publicó la tercera versión del COSO, ampliándose de esta manera el concepto de control interno a la gestión de riesgos.

### **1.7.2 Clasificación de COSO**

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó tres informes de COSO, a continuación se mencionan:

### 1.7.2.1 COSO I: Control Interno Marco Integrado

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el COSO I Control Interno Marco Integrado, con el fin de proporcionar a las empresas un marco, con el cual se les pueda facilitar la evaluación y mejora del sistema de control interno. Muchas empresas la han implementado en sus sistemas para mejorar sus procesos y lograr el alcance de sus objetivos.



**Figura 8.** Cubo de componentes COSO I

**Fuente:** (COSO, 2013)

**Elaborado:** (COSO, 2013)

#### 1.7.2.1.1 Componentes del COSO I

Según el COSO I se divide en cinco componentes, los cuales se interrelacionan entre sí. Los cuales son:

##### **Ambiente de Control:**

El ambiente de control tiene que ver con las acciones, políticas y procedimientos que reflejan la actitud general de la alta dirección, directores y propietarios de una entidad sobre el control interno y su importancia.

“El ambiente de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización” (COSO, 2013).

“El ambiente de control interno es conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección de la empresa” (Eslava, 2013)

Según (COSO, 2013) en este componente resaltan las siguientes características:

- La organización demuestra un compromiso con la integridad, la ética y valores.
- La Junta Directiva demuestra independencia de la administración y supervisa directamente la implementación, desarrollo y resultados del control interno.
- La administración establece el cumplimiento de las normas, supervisa, estructura líneas de responsabilidad para las autoridades competentes y para la búsqueda de objetivos.
- La organización demuestra un compromiso de atraer, desarrollar y retener las personas competentes en alineación con objetivos.

### **Evaluación de Riesgos:**

Este componente implica el examen que se realiza a los procesos y a los riesgos que puedan afectar en el control interno, considerando las distintas variables cambiantes que existan en el ambiente externo e interno que puedan impedir el alcance de los objetivos de la empresa.

“La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico para la identificación y análisis de riesgos para el logro de los objetivos de la entidad, para determinar cómo manejar los riesgos” (COSO, 2013)

De acuerdo a (Moeller, 2007) describe a la evaluación del riesgo como un proceso de tres pasos:

- Estimar la importancia del riesgo.
- Evaluar la probabilidad o frecuencia de ocurrencia del riesgo.
- Considerar como el riesgo se debe manejar y evaluar para la toma de acciones.

Alguna capacidad de la organización para lograr sus objetivos puede estar en riesgo debido a una variedad de factores internos y externos. Como parte de su estructura de control interno, una organización debe tener un proceso para evaluar los riesgos potenciales que pueden impactar en el logro de sus diversos objetivos de control interno.

Muchas organizaciones han descubierto que el mejor momento para evaluar sus diferentes niveles de riesgo es durante un proceso anual o periódico de planificación. Este proceso de evaluación de riesgos se debe realizar en todos los niveles y para prácticamente todas las actividades dentro de la organización.

### **Actividad de Control:**

Son políticas y procedimientos que la administración de la empresa establece para la revisión y cumplimiento de sus objetivos y la prevención del fraude.

“Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que la administración ayuda asegurar que se mitiguen los riesgos para que la consecución de los objetivos se lleven a cabo” (COSO, 2013).

Las actividades de control se desarrollan en todos los departamentos de la empresa, en todos los procesos operativos y funcionales de la entidad. Estas actividades de control pueden ser detectivas y preventivas; estas pueden abarcar todo tipo de actividades de control tales como manuales o automatizadas, tales como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño y de negocios. En caso que estas actividades de control no sean

efectivas o no estén funcionando, la administración puede desarrollar otras actividades alternativas.

### **Información y Comunicación:**

Las pautas que se emplean para informar y comunicar de toda las transacciones que se manejan en la empresa, en un tiempo determinado que les permita a los empleados desarrollar y cumplir con todas sus responsabilidades. De acuerdo al estudio realizado por (KPMG, 2013), menciona tres principios relativos de este componente, los cuales son:

- La organización obtiene o genera empleos pertinentes, información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización se comunica internamente, transmitiendo información, incluyendo objetivos y responsabilidades, necesaria para el correcto funcionamiento del control interno.
- La organización se comunica con partes externas en cuanto a asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

### **Monitoreo:**

Es la evaluación continua y periódica del desempeño del control interno, para determinar si los controles funcionan según lo previsto.

El monitoreo evalúa como fue diseñado el control interno y como estuvo operando en la empresa, esta evaluación es de manera puntual, aplicando acciones que corrijan los errores que puedan surgir.

El (COSO, 2013) menciona que el componente de Monitoreo son “evaluaciones en curso, separadas o ambas, para determinar si los componentes incluidos, están presentes y funcionando efectivamente en la empresa”.

Estos componentes ayudarán a que la empresa se encuentre bajo un control efectivo, sin errores, o riesgos.



**Figura 9.** Componentes del COSO I  
**Fuente:** (COSO, 2013)  
**Elaborado:** Autores

### 1.7.2.1.2 Principios del COSO I

- **Ambiente de Control**

1. Demuestra el compromiso con los valores de integridad y éticos.
2. Ejerce responsabilidades de supervisión.
3. Establece la estructura, la autoridad y responsabilidad.
4. Hace cumplir la rendición de cuentas.

- **Evaluación de Riesgos**

1. Especifica los objetivos adecuados.
2. Identifica y analiza los riesgos.
3. Evalúa el riesgo de fraude.
4. Identifica y analiza cambios significativos.

- **Actividades de Control**

1. Selecciona y desarrolla actividades de control.
2. Selecciona y desarrolla el control general de la tecnología.
3. Se despliega a través de políticas y procedimientos.

- **Información y comunicación**

1. Utiliza información relevante.
2. Se comunica internamente.
3. Se comunica externamente.

- **Supervisión**

1. Hace evaluaciones en curso y / o separados.
2. Evalúa y comunica las deficiencias.

### **1.7.2.2 COSO II**

Este informe se basa netamente en la Gestión de Riesgos Empresarial, que debe manejar la empresa para evitar los riesgos comunes que surgen durante su periodo. En el plan de control interno de una entidad, aplicando el COSO II debe contener los ocho componentes del marco COSO ERM.



**Figura 10.** Cubo Componentes de COSO II  
**Fuente:** (COSO, 2013)  
**Elaborado:** (COSO, 2013)

### 1.7.2.2.1 Componentes del COSO II

Los componentes en marco de COSO ERM II son los siguientes:

- Ambiente Interno
- Establecimiento de Objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

A continuación se mencionan los componentes con sus principios y puntos de enfoques correspondientes:

Componentes	Principios	Enfoque
Ambiente Interno	1. Compromiso con la integridad Ética y valores	1.01. Código de conducta 1.02. Misión de la empresa 1.03. Normas de conducta y su Cumplimiento
	2. Supervisar con responsabilidad	2.01. Estructura de supervisión 2.02. Supervisión del Control Interno
	3. Segregar funciones, autoridad y responsabilidad.	3.01. Estructura Organizacional 3.02. Asignar responsabilidad y delegar autoridad 3.03. Documentación del Control Interno
	4. Demostrar compromiso con la Competencia.	4.01. Expectativa de la competencia 4.02. Reclutamiento, desarrollo y retención de los individuos en la empresa.
	5. Rendición de cuentas	5.01. Ejecución de rendición de cuentas
Establecer Objetivos	6. Definir metas, objetivos, Riesgos, tolerancia al riesgo.	6.01. Definición de objetivos, metas. 6.02. Apetito al riesgo y la tolerancia al riesgo.
Identificación de Eventos	7. Identificar riesgos.	7.01. Identificación de Riesgos 7.02. Factores y tipos de riesgos de fraude
Evaluación de Riesgos	8. Evaluar los riesgos.	8.01. Analizar riesgos
Respuesta al Riesgo	9. Responder los riesgos	9.01. Categorías de respuesta al riesgo. 9.02. Respuesta al riesgo de fraude.

**Figura 11.** Componentes, Principios y Enfoque del COSO II

**Fuente:** (COSO, 2013)

**Elaborado:** Autores

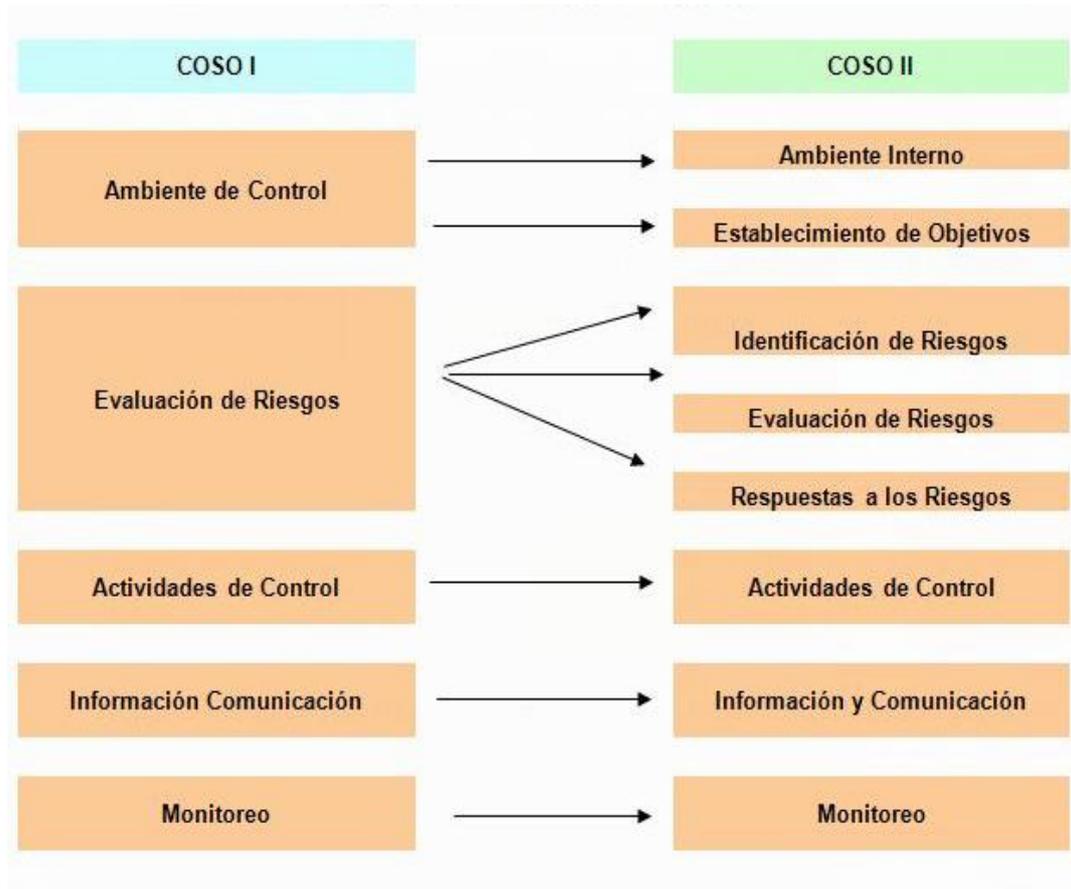
Componentes	Principios	Enfoque
Actividades de Control	10. Diseñar actividades de control	10.01. Respuesta a objetivos y riesgos.
		10.02. Diseñar actividades de control Apropriadas.
		10.03. Diseño de actividades de control En los diferentes niveles.
		10.04. Segregación de funciones
	11. Diseñar actividades para el sistema de información	11.01. Diseño del sistema de información
		11.02. Diseño de tipos apropiados de actividades control
11.03. Diseño de infraestructura de información		
11.04. Design of security management		
12. Implementar actividades de control	12.01. Documentación de responsabilidad a través de políticas.	
	12.02. Exámen periódico de las actividad de control	
Información y Comunicación	13. Usar información de calidad	13.01. Identificación de requisitos
		13.02. Fuentes fiables
		13.03. Datos procesados información de calidad.
	14. Comunicación internamente	14.01. Comunicación dentro de empresa
		14.02. Métodos apropiados comunicación
	15. Comunicación externamente	15.01. Comunicación partes externas
15.02. Métodos apropiados comunicación		
Monitoreo	16. Realizar actividades de supervisión o monitoreo	16.01. Supervisar cada componente
		16.02. Evaluación de resultados
	17. Evaluar los problemas y corregir los errores.	17.01. Informes
		17.02. Evaluación
		17.03. Acciones correctivas

**Figura 11.** Componentes, Principios y Enfoque del COSO II

**Fuente:** (COSO, 2013)

**Elaborado:** Autores

### 1.7.3 Relación entre Coso I y Coso II



**Figura 12.** Relación entre COSO I Y COSO II  
**Fuente:** (COSO, 2013)  
**Elaborado:** Autores

La **figura 12** muestra los componentes del COSO I y COSO II, se puede observar que en el COSO II menciona aspectos más importantes que en el COSO I no se consideran, siendo estos:

- Identificación de Riesgos
- Evaluación de Riesgos
- Respuestas a los Riesgos

Esto significa que en el COSO II se da mayor cantidad de componentes relacionado a la “Evaluación de Riesgos” es decir, se expone el apetito al riesgo de los inversionistas, los objetivos organizacionales y divide la evaluación del riesgo en la identificación por una parte y el tratamiento del riesgo como otro componente.

## **CAPÍTULO 2**

### **Metodología**

#### **2.1 Investigación**

La investigación en el lenguaje común se refiere a la búsqueda del conocimiento. También se puede definir como una búsqueda de investigación científica y sistemática de información pertinente sobre un tema específico. De hecho, la investigación es un arte orientado a descubrir nuevos conocimientos o a confirmar, modificar, actualizar alguno existente, siendo una labor crítica que a través de la búsqueda de nuevos hechos en cualquiera de las ramas del saber.

Es una actividad académica y como tal, el término se debe utilizar en un sentido técnico. La investigación comprende la definición y redefinición de los problemas, formulación de preguntas o propuestas de solución; recolección, organización y evaluación de datos; hacer deducciones y sacar conclusiones; y al fin probar cuidadosamente lo determinado.

#### **2.2 Objetivos de la Investigación**

El propósito de la investigación es descubrir la respuesta a las preguntas a través de la aplicación de los procedimientos científicos. El objetivo principal de la investigación es averiguar la verdad que se oculta y que no ha sido descubierto hasta el momento. Aunque cada estudio de investigación tiene su propio propósito específico, mencionamos algunos de los objetivos generales de la investigación a continuación:

- Para familiarizarse con un fenómeno o para lograr nuevos conocimientos sobre ella (investigación exploratoria).
- Una representación precisa de las características de un individuo en particular, una situación o un grupo (investigación descriptiva).
- Para determinar la frecuencia con la que se produce algo o con el que está asociado con algo más (investigación explicativa).
- Para probar una hipótesis de una relación causal entre las variables.

## 2.3 Tipos de Investigación

Según la investigación realizada existen cuatro tipos de investigación, los cuales se detallan a continuación:

- Exploratorio
- Explicativo
- Correlacionales
- Descriptivo

**Exploratorio.-** Destaca los aspectos más importantes de una problemática determinada y posterior encuentra procedimientos adecuados para elaborar una investigación.

**Explicativo.-** Este tipo de investigación requiere de la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjunto con el método deductivo y el inductivo, se trata de responder el objetivo de porque se está investigando.

**Correlacionales.-** Este tipo de investigación persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos variables.

**Descriptivo.-** Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta (Quezada L., 2010).

Este trabajo se realizará bajo el tipo de investigación descriptiva, ya que se describirán los procesos que realiza la empresa para la buena administración de los activos fijos, ayudando a describir las políticas y procedimientos que se aplicarán en el manual de control interno de la empresa de telecomunicaciones.

Se analizará el tipo de control interno aplicable al área, es decir se estudiarán los parámetros basados bajo el COSO I, para así poder definir los procesos que son débiles y representan riesgos en la empresa, generando técnicas apropiadas para el desarrollo de este trabajo.

## 2.4 Enfoques de la Investigación

Dentro del tipo de investigación descriptivo existen 2 enfoques, los cuales se explican a continuación:

- **Cuantitativo.-** Este enfoque usa una recopilación de datos para comprobar la hipótesis, en base a la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández S., Fernández, & Baptista, 2006).
- **Cualitativo.-** Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir ó afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández S., Fernández, & Baptista, 2006).

Se aplicará la metodología cualitativa, por medio de la cual ayudará a plantear de una manera más fácil y comprensiva el diseño del manual de control interno para el departamento de activos fijos de la empresa de telecomunicaciones, recolectando información referente al departamento para plasmar así un manual que ayude a la administración de la empresa a ponerlo en marcha para el correcto control interno en el área.

## 2.5 Técnicas de Investigación

Las técnicas aplicar en el enfoque cualitativo pueden ser:

- **Técnica Documental.-** Según (Quezada L., 2010) menciona que el objetivo de esta técnica es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio. Con el propósito de

elegir los instrumentos para la recopilación de información es conveniente referirse a las fuentes de información, estas pueden ser:

- Fuentes primarias de información (libros, monografías, revistas, tesis, etc.)
  - Fuentes secundarias de información (depósitos de información, organización bibliotecaria)
  - Instrumentos para investigación documental (ficha bibliográfica, hemerográfica, de trabajo, notas).
- **Técnica de campo.-** En esta técnica el instrumento de observación se diseña según el objeto de estudio.
    - Objetivos de observación
    - Requisitos al observar
    - Tipos de observación
    - Instrumentos para investigación de campo (observación simple y sistemática).

En el trabajo de investigación se lo desarrollará bajo la técnica de campo, ya que esta técnica permitirá recopilar información mediante instrumentos tales como las entrevistas a los gerentes, administradores, jefes, asistentes, etc., para la elaboración de los manuales de control interno, en donde se analicen las políticas y procedimientos a aplicar dentro de cada manual para el departamento de activos fijos en la empresa de telecomunicaciones.

El diseño de investigación constituirá la estructura sistemática del trabajo científico para dar respuesta a las interrogantes planteadas en la misma.

El diseño tiene como objetivo especificar los pasos a tomarse en relación a la recopilación de datos y precisar el campo de estudio a aplicarse, esto, indica que debe especificarse el lugar donde se realizará la recolección de datos, nuestra fuente de información será una empresa de telecomunicaciones que brinda servicio fijo, y que por asuntos de privacidad no se puede revelar el nombre de la misma.

De acuerdo a la clasificación general de diseño de investigación científica aplicable, nuestro proyecto de investigación será de campo, del tipo de estudio

descriptivo, debido a que las compañías de telecomunicaciones son muy poco investigadas, además este tipo de empresas han tenido un considerable crecimiento de donde parte la importancia de una adecuada implementación de un manual de control interno en el área de activos fijos.

## CAPÍTULO 3

### Caracterización

#### 3.1 Historia de las Telecomunicaciones

Las telecomunicaciones es aquello que el día de hoy permite que nos podamos comunicar, por los diferentes medios que existen en este siglo XXI, tales como teléfono, celular, internet de red, wireless entre otros.

Las telecomunicaciones no se inventaron gracias a la idea de una sola persona, las telecomunicaciones han sido el conjunto de diferentes inventos o creaciones.

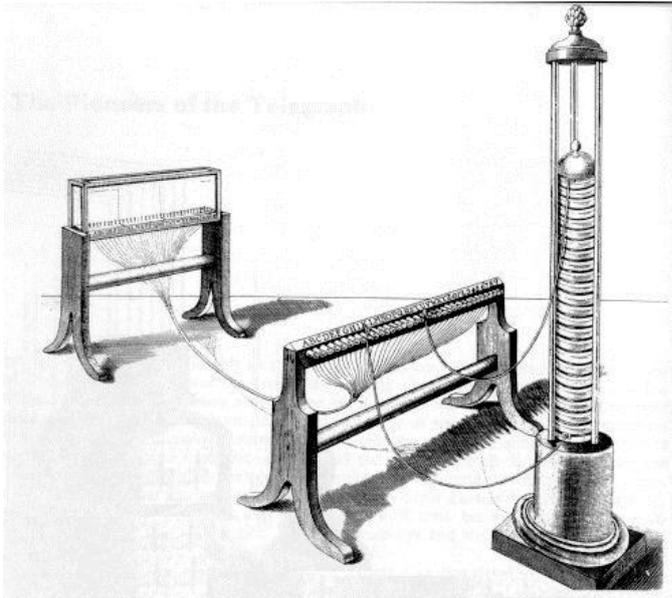
Nos cuenta (Torres, 2007) en su libro sobre la historia de las telecomunicaciones, en referencia a sus más trascendentales e importantes hallazgos que:

*La historia de las telecomunicaciones comenzó con el uso de las señales de humo y tambores en África, América y partes de Asia. En la década de 1790, los primeros sistemas de semáforos fijos surgieron en Europa; Sin embargo, no fue hasta la década de 1830 que los sistemas de telecomunicación eléctrica comenzaron a aparecer.*

*Los experimentos en comunicación con la electricidad, en un principio sin éxito, comenzaron en alrededor de 1726, Los científicos incluyendo Laplace, Ampère, y Gauss estaban involucrados.*

*Un experimento temprano en la telegrafía eléctrica era un telégrafo 'electroquímico' creado por el alemán médico, anatomista e inventor **Samuel Thomas von Sömmerring** en 1809, basado en un diseño anterior, menos robusto de 1804 por el gran pensador español y científico Francisco Salvá, tanto sus diseños emplean múltiples hilos (hasta 35) con el fin de representar visualmente casi todas las letras y números latinos. Por lo tanto, los mensajes se podrían transmitir eléctricamente hasta unos pocos kilómetros (en el diseño de von Sömmerring), con cada uno de los cables del receptor telégrafo inmersos en*

*un tubo de vidrio por separado de ácido. Una corriente eléctrica se aplica secuencialmente por el remitente a través de los diversos cables que representan cada dígito de un mensaje; en el extremo del destinatario las corrientes electrolizadas el ácido en los tubos en secuencia, la liberación de corrientes de burbujas de hidrógeno junto a cada letra o número asociado.*



**Figura 13.** Telégrafo Eléctrico  
**Fuente:** Historia de las Telecomunicaciones.

*El operador del receptor telegráfico observaría visualmente las burbujas y luego podría grabar el mensaje transmitido, aunque a una velocidad de transmisión muy baja. El principal inconveniente con el sistema era su coste prohibitivo, debido a tener que fabricar y cadena arriba del múltiple circuitos de hilo se emplean, a diferencia de la de un solo cable (con retorno a tierra) utilizado por telégrafos posteriores.*

*El primer telégrafo de trabajo fue construido por Francis Ronalds en 1816 y utiliza la electricidad estática.*

A continuación se menciona algunos de los inventos o creaciones que permiten que el día de hoy exista la industria de las telecomunicaciones.

**Tabla 2.** Inventos o Creaciones de Telecomunicaciones

<u>Invento</u>	<u>Inventores</u>	<u>Año</u>	<u>Explicaciones</u>
El telégrafo	Joseph Henry	1830	Diseña un sistema “práctico” para transmitir señales eléctricas y detectarlas en extremos lejanos.
	Samuel Morse	1837	Inventa el premier telégrafo. En 1838 presenta la patente de su invento, y finalmente la obtiene en 1848.
La Primer Cent. Telefónica Automática	Almon B. Strowger	1892	Se patentó un sistema de conmutación automático, conocido como “sistema paso a paso”
La Primer Trans Telegráfica Inalámbrica	Guglielmo Marconi	1895	Utilizando ondas de radio.
El Teléfono de “Disco”	John y Charles Erickson, Frank Lundquist	1896	Diseñan el primer sistema de “disco”.
La línea New York – California	Graham Bell	1915	Graham Bell, a sus 68 años de edad, realizó la llamada inaugural desde Nueva York. En San Francisco, lo atendió Thomas Watson, quien escuchó nuevamente la famosa frase: “Mr. Watson, come here, I want you!”
Nacimiento de Bluetooth	Ericsson, Nokia, IBM, Toshiba e Intel	1998	Las compañías Ericsson, Nokia, IBM, Toshiba e Intel formaron un “Grupo de Interés Especial” (SIG) para desarrollar una tecnología de conectividad inalámbrica entre dispositivos móviles de uso personal, que utilizara la banda no licenciada de frecuencias (ISM).

Fuente: (Joskowicz, 2012)

Elaborado: Autores

*Al referirnos al área de telecomunicaciones se debe de considerar que fue necesario contar con todas las invenciones mencionadas, así como también otros y adicionalmente recursos para que en distintos lugares del mundo se pueda generar un avance en el área, y el día de hoy contemos con todos los beneficios que genera.*

***Se estima que en la actualidad el 90 % del tráfico de Internet que se genera producto de las actividades u operaciones generales ya sea de las personas o de las empresas se transmite por cables submarinos —el resto, por satélites—.***

### **3.2 Empresas de Telecomunicaciones más grandes del mundo en el 2015**

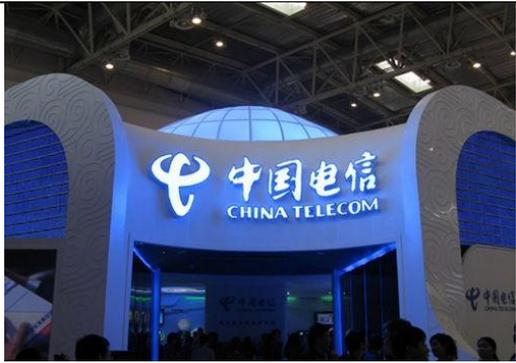
La revista Forbes, con sede principal en EEUU, especializada en el mundo de los negocios, efectúa constantes publicaciones con información veraz.

La clasificación para determinar cuáles son las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo se basó, según Forbes, en las ventas, ganancias, activos y valor de mercado.

Las empresas en dicha lista brindan servicios en distintas partes del mundo, lo que genera importantes aportes en distintos sectores que aportan al desarrollo de empresas, comunidades, ciudades, países, etc.

Se detallan a continuación:

**Tabla 3.** Empresas de Telecomunicaciones más grandes del mundo

<p><b>10. China Telecom</b></p> <p>País: China</p> <p>Ventas: 52.700 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 2.900 millones de dólares</p> <p>Activos: 90.500 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 53.900 millones de dólares</p>	
<p><b>9. América Móvil</b></p> <p>País: México</p> <p>Ventas: 63.700 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 3.500 millones de dólares</p> <p>Activos: 85.200 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 74.500 millones de dólares</p>	
<p><b>8. Telefónica</b></p> <p>País: España</p> <p>Ventas: 66.800 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 4.000 millones de dólares</p> <p>Activos: 148.000 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 72.300 millones de dólares</p>	
<p><b>7. Deutsche Telekom</b></p> <p>País: Alemania</p> <p>Ventas: 83.100 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 3.900 millones de dólares</p> <p>Activos: 156.500 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 85.000 millones de dólares</p>	

<p><b>6. Softbank</b></p> <p>País: Japón</p> <p>Ventas: 80.600 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 5.800 millones de dólares</p> <p>Activos: 158.800 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 70.300 millones de dólares</p>	
<p><b>5. Nippon Telegraph &amp; Tel</b></p> <p>País: Japón</p> <p>País: Japón</p> <p>Ventas: 104.700 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 5.200 millones de dólares</p> <p>Activos: 172.200 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 71.500 millones de dólares</p>	
<p><b>4. Vodafone</b></p> <p>País: Reino Unido</p> <p>Ventas: 66.300 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 77.400 millones de dólares</p> <p>Activos: 200.500 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 88.000 millones de dólares</p>	
<p><b>3. AT&amp;T</b></p> <p>País: Estados Unidos</p> <p>Ventas: 132.400 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 6.200 millones de dólares</p> <p>Activos: 292.800 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 173.000 millones de dólares</p>	

<p><b>2. Verizon Communications</b></p> <p>País: Estados Unidos</p> <p>Ventas: 127.100 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 9.600 millones de dólares</p> <p>Activos: 232.700 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 202.500 millones de dólares</p>	
<p><b>1. China Mobile</b></p> <p>País: China</p> <p>Ventas: 104.100 millones de dólares</p> <p>Ganancias: 17.700 millones de dólares</p> <p>Activos: 209.000 millones de dólares</p> <p>Valor de mercado: 271.500 millones de dólares</p>	

Fuente: (REVISTA FORBES, 2015)  
Elaborado: Autores

### 3.3 Empresas de Telecomunicaciones más grandes de Ecuador en el 2015.

De acuerdo con la revista ecuatoriana **EKOS**, reconocida a nivel nacional por hacer publicaciones financieras, económicas relacionadas al mundo de los negocios de carácter importante con información veraz y actualizada, publica anualmente, la lista de las empresas más grandes del Ecuador.

En el portal se puede acceder a la información, en la misma se pudo identificar a las del sector de telecomunicaciones, siendo el detalle presentado a continuación:

**Tabla 4.** Empresas de Telecomunicaciones más grandes de Ecuador

N°	EMPRESA	INGRESOS	UTILIDAD
1	<p>CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL</p> 	1,671,419,116	545,432,498
2	<p>MOVISTAR</p> 	689,562,393	169,469,582
3	<p>TELCONET S.A.</p> 	135,090,012	22,338,729
4	<p>HUAWEI TECHNOLOGIES CO. LTD.</p> 	125,687,852	5,436,059
5	<p>BROADNET S.A.</p> 	77,256,953	148,648

6	<p><b>EMPRESA DE TELEVISION SATELCOM S.A.</b></p> 	75,382,522	8,604,266
7	<p><b>GRUPO TVCABLE</b></p> <p><b>TEVECABLE S. A.</b></p>	68,483,655	7,147,715
8	<p><b>ECUADORTELECOM S.A.</b></p> 	63,897,646	(19,472,990)
9	<p><b>ALCATEL-LUCENT ECUADOR S. A.</b></p> 	51,965,745	2,460,648
10	<p><b>ROAD TRACK ECUADOR CIA. LTDA.</b></p> 	29,688,298	1,175,622

Fuente: Revista *EKOS*  
Elaborado: Autores

### 3.3.1 Importancia del Desarrollo del Sector en el Ecuador

“Durante la última década ha sido fundamental la implementación de TIC’s (Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones) en el mundo, ya que ha contribuido al desarrollo socioeconómico y a la generación de empleos.

Ecuador se encuentra entre los primeros países de América Latina y el Caribe en el ranking de Índice De Disponibilidad Para La Conectividad 2014 (NRI), en una escala de 1 a 7 (siendo 7 el puntaje más alto), el rendimiento de 148 economías en el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación para impulsar la competitividad y el bienestar” (Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones Extranjeras, ABRIL, 2015).

### 3.4 Reguladores de la Industria de Telecomunicaciones

En Ecuador la industria de las telecomunicaciones, tiene varios entes encargados de supervisar y regular al sector, tanto en materia de servicio, como en tarifas cobradas a sus clientes, así como en el aspecto impositivo tributario.

El organismo encargado directamente de la regulación de esta Industria es las **ARCOTEL**, *Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*, mismos



*que detallan en su página web oficial que su objetivo es “Velar por el respeto a los derechos de los usuarios en materia de*

*servicios de telecomunicaciones”.*

“Es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes” (ARCOTEL, 2016).

El nuevo organismo debe de cumplir las labores de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Supertel), la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (Senatel) y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (Conatel).

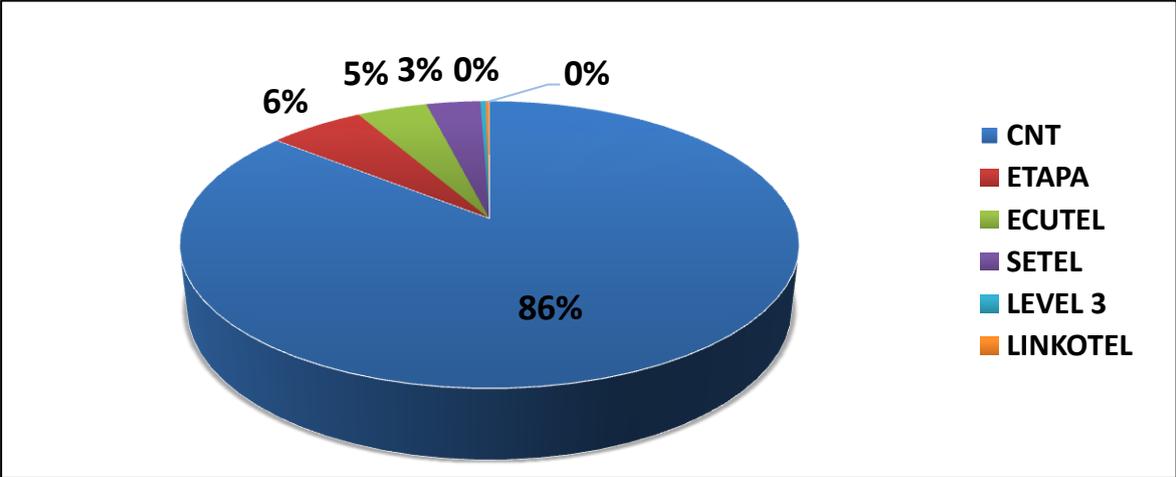
### 3.5 Estadísticas Actuales de la Industria de Telecomunicaciones

Considerando que el presente trabajo se enfoca en el servicio de tipo fijo que brindan las empresas de telecomunicaciones, se detallaran las principales estadísticas de esta categoría de servicio.

#### 3.5.1 Participación en el Mercado del servicio de Telefonía Fija

De acuerdo a la información detallada por la **Arcotel**, en su página web, hasta el mes de abril de 2016, existen **2'465,580** de abonados en el servicio de telefonía fija.

Como se observa en la **figura 14**, con fecha de corte abril 2016, el 86% del mercado es cliente de Corporación Nacional de Telecomunicaciones, **CNT EP** con **2'108,754** abonados, seguido por la empresa **ETAPA** con el 6% de participación es decir **145,458**. La gráfica denota una gran brecha entre la participación del principal proveedor y los demás.



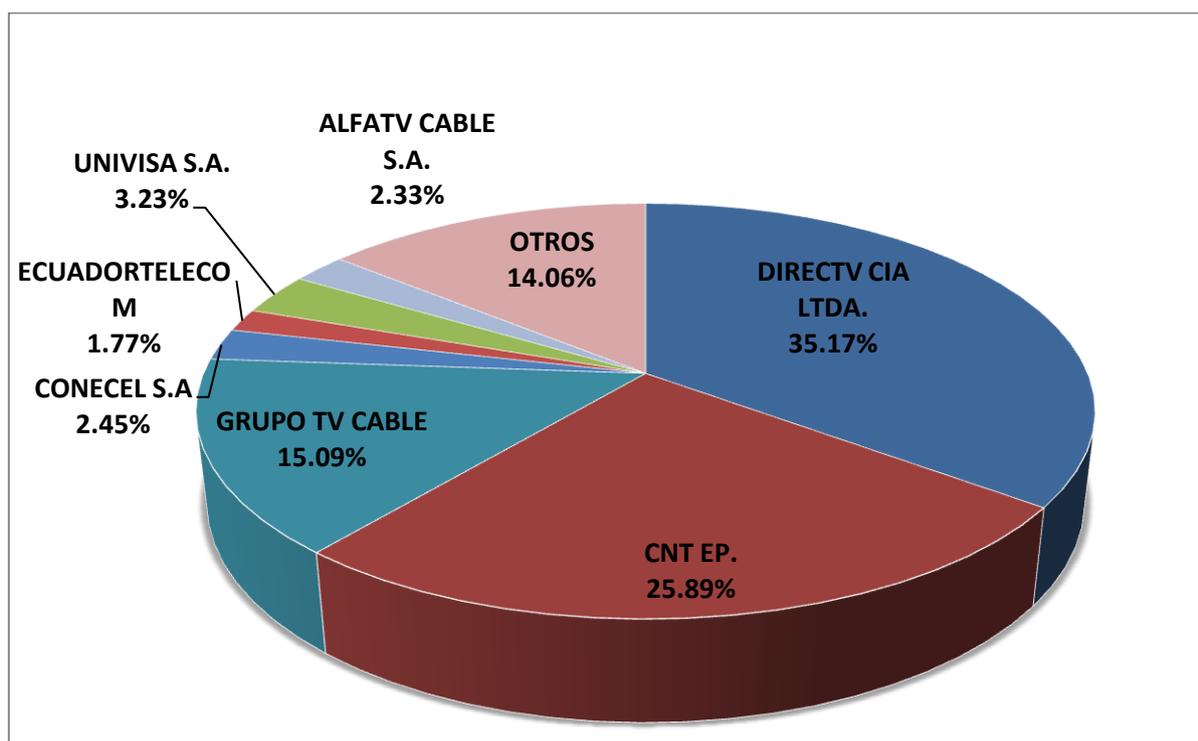
**Figura 14.** Participación en el Mercado 2016 de Telefonía Fija  
**Fuente:** (ARCOTEL, 2016)  
**Elaborado:** ARCOTEL

### 3.5.2 Participación en el mercado del servicio de Televisión Suscrita

De acuerdo a la información detallada por la **Arcotel**, en su página web, hasta el mes de marzo de 2016, existen **1'365,797** de abonados en el servicio de televisión suscrita.

Como se observa en el **figura 15**, con fecha de corte marzo 2016, el 35% del mercado es cliente de **DIRECTV CÍA LTDA.** con **480,359** abonados, seguido por la empresa **CNT EP** con el 26% de participación es decir **353,649**.

El **figura 15** denota una brecha estrecha entre la participación del principal proveedor y la siguiente, luego es más distante en relación a las demás.



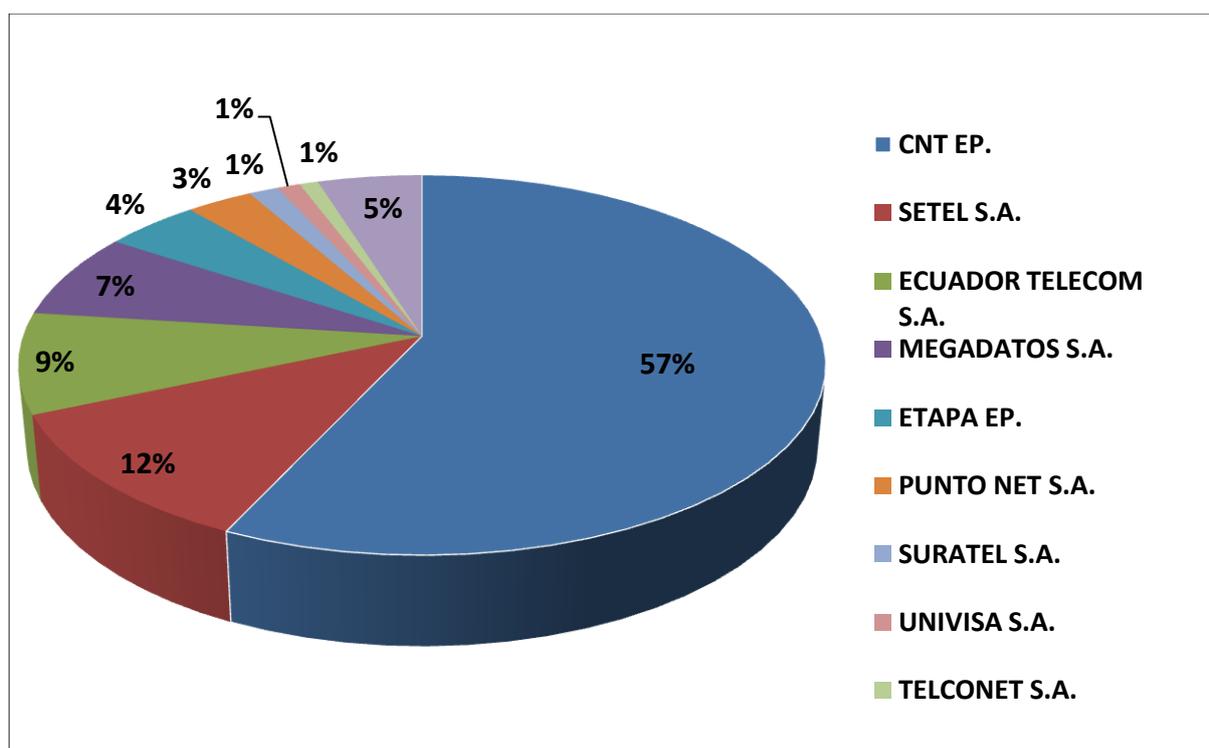
**Figura 15.** Participación en el Mercado 2016. Televisión Suscrita  
**Fuente:** (ARCOTEL, 2016)  
**Elaborado:** ARCOTEL

### 3.5.3 Participación en el Mercado del servicio de Internet Fijo

De acuerdo a la información detallada por la **Arcotel**, en su página web, hasta el mes de marzo de 2016, existen **1'511,964** cuentas de internet fijo.

Como se observa en el **figura 16**, con fecha de corte marzo 2016, el 57% de este servicio es prestado por el proveedor **CNT EP** con **860,963** cuentas, seguido por la empresa **SETEL S.A.** con el 12% de participación es decir **174,122**.

El **figura 16** denota una gran brecha que separa la participación del principal proveedor y la siguiente, luego se vuelve estrecha en relación a las demás, ya que el tercer lugar lo ocupa **EcuadorTelecom S.A** con el 9% de participación.



**Figura 16. Participación En El Mercado 2016. Internet Fijo**

Fuente: (ARCOTEL, 2016)

Elaborado: ARCOTEL

### 3.5.4 Participación por provincia de Cuentas de Internet Fijo

De acuerdo a la información detallada por la **Arcotel**, en su página web, hasta el mes de marzo de 2016, la mayor participación de las cuentas de internet fijo se encuentra en la provincia del Pichincha con una representación del **32.54%**, seguida por Guayas con **26.03%**, entre otros menores, tal como se detalla en la **figura 17**:

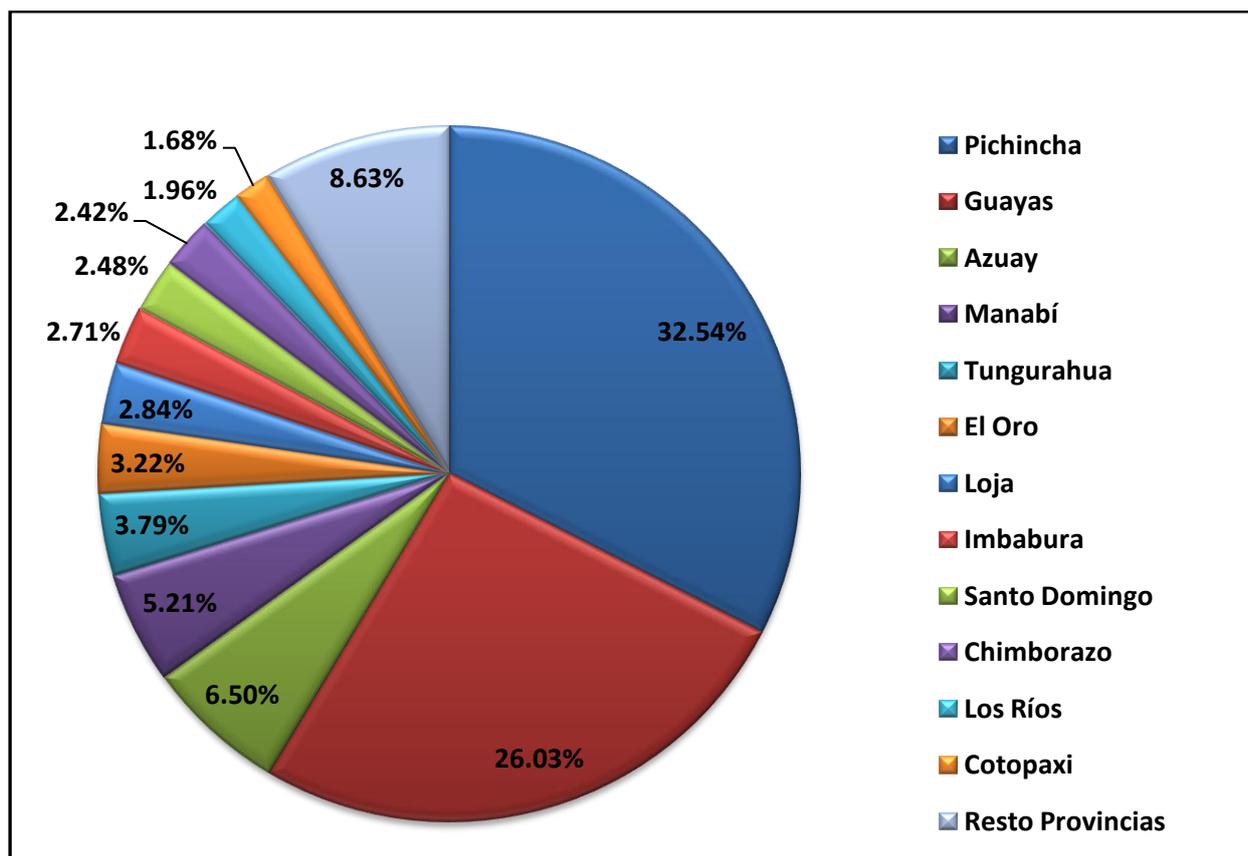


Figura 17. Cuentas Internet Fijo-Marzo-2016 Por Provincia

Fuente: (ARCOTEL, 2016)

Elaborado: ARCOTEL

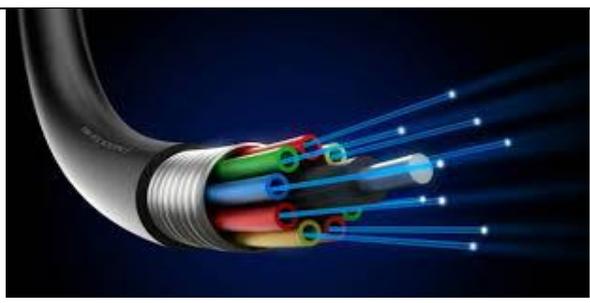
### 3.6 Activos Fijos en una empresa de Telecomunicaciones

Los activos fijos en una empresa de telecomunicaciones, son los instrumentos principales que permiten que se brinden los servicios, por lo tanto estos activos constituyen uno de los rubros más importantes en la posición financiera de la compañía.

A continuación se ilustra algunos de ellos, ya que en una empresa de telecomunicaciones va a variar los equipos que se utilicen dependiendo de los servicios que brinde la misma, así como también dependerá del tamaño de la empresa.

**Tabla 5.** Activos Fijos en Empresa de Telecomunicaciones

NOMBRE DE ACTIVO FIJO	IMAGEN
BRAKER	
CABLE COAXIAL	
CHASIS	
ANTENA DE TV	

	
TELÉFONO FIJO	
TRANSMISOR	
CABLE DE FIBRA OPTICA	

Fuente: Autores  
Elaboración: Autores

### 3.7 Importancia y Representatividad de los Activos Fijos en una empresa de Telecomunicaciones

Es importante mencionar que para que un ítem sea considerado como activo fijo, los mismos deberán cumplir con las características detalladas en la *NIC 16 Propiedad Planta y Equipo* (IASB, *NIC 16 Propiedad Planta y Equipo*, 2006):

El coste de un elemento de propiedades, planta y equipo se reconocerá como activo si, y sólo si:

- a. Es probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo; y
- b. El costo del elemento puede medirse con fiabilidad.

En cualquier empresa de telecomunicaciones, el rubro de activos fijos representará parte importante en sus Estados Financieros, ya que son éstos bienes el medio por el cual se efectúa la operación, o se brinda el servicio, por ejemplo, las antenas imparten la señal, las antenas de tv cable instaladas en el cliente las receptan para que se proyecte en los televisores, los routers envían la señal de internet (por red o wi-fi), los cables y los teléfonos para brindar el servicio de voz, todos estos equipos constituyen el monto que totaliza parte del rubro **activos fijos**, en la sección de *Activos no corrientes* en los Estados Financieros de la compañía.

En el presente trabajo consideraremos como referencia para identificación de riesgos y controles como base para la elaboración del manual a una compañía de telecomunicaciones que brinda los servicios de internet fijo, telefonía fija, televisión por cable, en esta empresa el rubro de activos fijos representa el **68%** sobre el total de activos y es 43 veces mayor al monto total del patrimonio.

Este indicador refleja claramente la representatividad en la compañía, esto amerita que la empresa mantenga rigurosos controles en el área.

“La vida útil de un activo se definirá en términos de la utilidad que se espere que aporte a la entidad. La política de gestión de activos llevada a cabo por la entidad podría implicar la disposición de los activos después de un periodo específico de utilización, o tras haber consumido una cierta proporción de los beneficios económicos incorporados a los mismos” (IASB, NIC 16 Propiedad Planta y Equipo, 2006).

Estos activos fijos tienen vida útil, misma que permite conocer su rendimiento tanto para fines operativos y financieros. Como se ha mencionado en el presente trabajo, en una empresa de telecomunicaciones, existen diversos equipos, cada uno con vidas útiles diferentes, sin embargo se detallan a continuación aquellos que son utilizados en la actividad generadora de ingresos, clasificados en los siguientes grupos.

**Tabla 6.** Vida Útil Activos Fijos de Empresa de Telecomunicaciones

SEGMENTO	DESCRIPCIÓN	VIDA ÚTIL
TELEFONÍA	Equipos de telefonía fija	5 años
INTERNET	Equipos de internet fijo	5 años
TV CABLE	Equipos de tv cable fijo	10 años
TODOS	Cables, herramientas	2 años
TODOS	Antenas de tv cable	2 años
TODOS	Antenas de tierra	20 años

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones

Elaborado: Autores

### 3.8 Mantenimiento de los Activos Fijos

Es importante para efectos cuantitativos y cualitativos identificar o distinguir de manera idónea la diferencia entre mejoras y reparaciones a los activos fijos, puesto que una de ellas es normal y parte del ciclo de la vida de un activo fijo y otra puede ser ocasionada por errores en el manejo, administración, almacenamiento de los activos fijos.



**Figura 18.** Costos Posteriores Incurrido en el Activo Fijo

Fuente: (PKF Accountants & Business Advisers, 2016)

Elaborado: Autores

### **3.8.1 Instalados en Cliente**

Considerando el rubro que representan los activos fijos, la empresa de telecomunicaciones, posee contrato con una empresa externa para efectuar las instalaciones de los equipos, de ésta forma cubrir la demanda.

Desde las oficinas del Departamento Técnico de la Empresa de Telecomunicaciones se puede verificar el si los equipos se encuentra activos o en funcionamiento, ya que cuentan con un sistema instalado en sus computadores que les indica si algún equipo no se encuentra en buen funcionamiento o apto para brindar el servicio a los clientes, adicional a esto posee un canal de recepción de llamadas en la cual el cliente comunica novedades que se presenten en cuanto a la señal ya sea de internet, telefonía o televisión.

Una vez que se detecta alguna falla en los equipos por medio del sistema de monitoreo de funcionamiento que posee, o reciben llamadas de los clientes por anomalías en el servicio, la empresa de telecomunicaciones gestiona con la empresa externa para que la misma efectúe la revisión y reparación de la falla reportada.

### **3.8.2 En Bodegas**

En las bodegas de la empresa de telecomunicaciones se encuentra los activos fijos nuevos y aquellos que han sido retirados de clientes, éstos últimos son aquellos que deberían de contar con un mantenimiento programado.

Actualmente la compañía no posee una política de revisión o mantenimiento a sus equipos, lo que ocasiona que no se pueda identificar plenamente el estado de los activos fijos que reingresan a bodega.

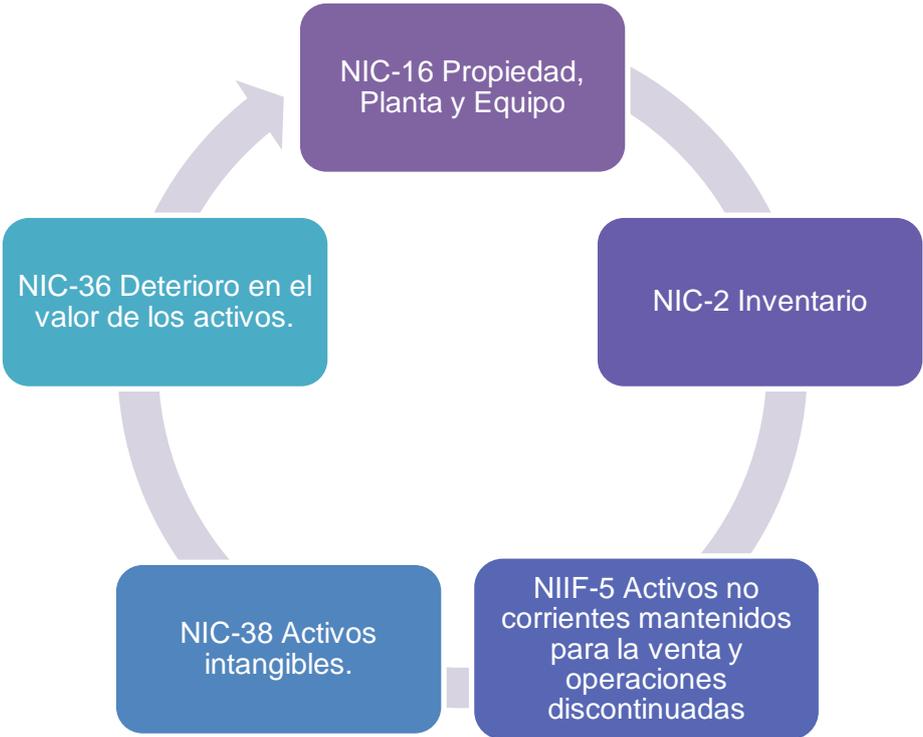
## **3.9 Toma Física de Activos Fijos**

Como se ha descrito en el presente trabajo, la empresa de telecomunicaciones posee activos fijos instalados en sus clientes, en sus bodegas propias y en bodega

de terceros, por lo que se considerará tales ubicaciones para tratarlas en éste punto, de la misma forma se identificarán riesgos en cada una de ellas, en el caso que aplique y serán consideradas para el manual de control interno que se diseñará.

Es importante modificar la cultura organizacional que existe en la actualidad encaminada a un mejor manejo de los bienes, el marco normativo global NIIF trata de estandarizar la manera de administrar los activos fijos estableciendo guías, directrices, requisitos, etc. con la finalidad de poder coordinar y homologar la administración, gestión y control en el activo fijo que conlleve a una administración clara, transparente con un seguimiento óptimo a los bienes.

Algunas de las normas más relevantes que ponen atención en la gestión del activo fijo son:



**Figura 19.** Normas Principales para la Gestión de Activos Fijos  
**Fuente:** (International Accounting Standards Board - IASB, 2010)  
**Elaborado:** Autores

De la misma forma la gestión de estos y cualquier otro activo o recurso que posea la compañía será crucial para obtener los objetivos que se plantee la organización, por lo que se debe ser conservador y considerar que:

“Los accionistas de las organizaciones deben tener presente que el hecho de administrar adecuadamente esta área de oportunidad, puede traer mejoras financieras, fiscales y operativas. Gestionar mejor los recursos que ya se poseen, es una estrategia de bajo costo de implementación, rápido resultado y sostenible en el tiempo” (Aguiar, Mónica, 2016).

### **3.9.1 En Clientes**

Los activos fijos que se encuentran en los clientes se encuentran plenamente identificados por el reporte de instalaciones y desinstalaciones, adicionalmente cuando un activo fijo es desconectado, inmediatamente se refleja en el sistema de la empresa de telecomunicaciones, ya que el servicio fue interrumpido.

### **3.9.2 En Bodegas Propias**

La empresa de telecomunicaciones posee 2 bodegas propias.

La empresa de telecomunicaciones tiene como política efectuar un inventario semestral, es decir dos al año, junio y diciembre. En dichos inventarios se han presentado algunas situaciones: diferencias, entre el registro contable y el conteo físico. Adicionalmente los productos no se encuentran ubicados de forma que sea ágil encontrarlos.

La toma física de fin de año es efectuada por el 100% del inventario existente en bodega, y se realiza en paralelo con la firma auditora externa encargada de la emisión del informe. Por la cantidad de activos fijos existentes en bodega, esta toma física tiene una duración de alrededor de una semana.

### **3.9.3 En Bodega de Terceros**

El inventario en Bodega de terceros, se efectúa de la misma forma que en las bodegas propias, esta toma física se la realiza únicamente al cierre del ejercicio fiscal por cierre de estados financieros.

### 3.10 Obsolescencia de Activos Fijos

Cuando se trata de obsolescencia debemos entender por definición que estaríamos refiriéndonos a una pérdida en la valoración del activo fijo, dada por factores internos o externos.

**Tabla 7.** Factores Internos y Externos para la Obsolescencia

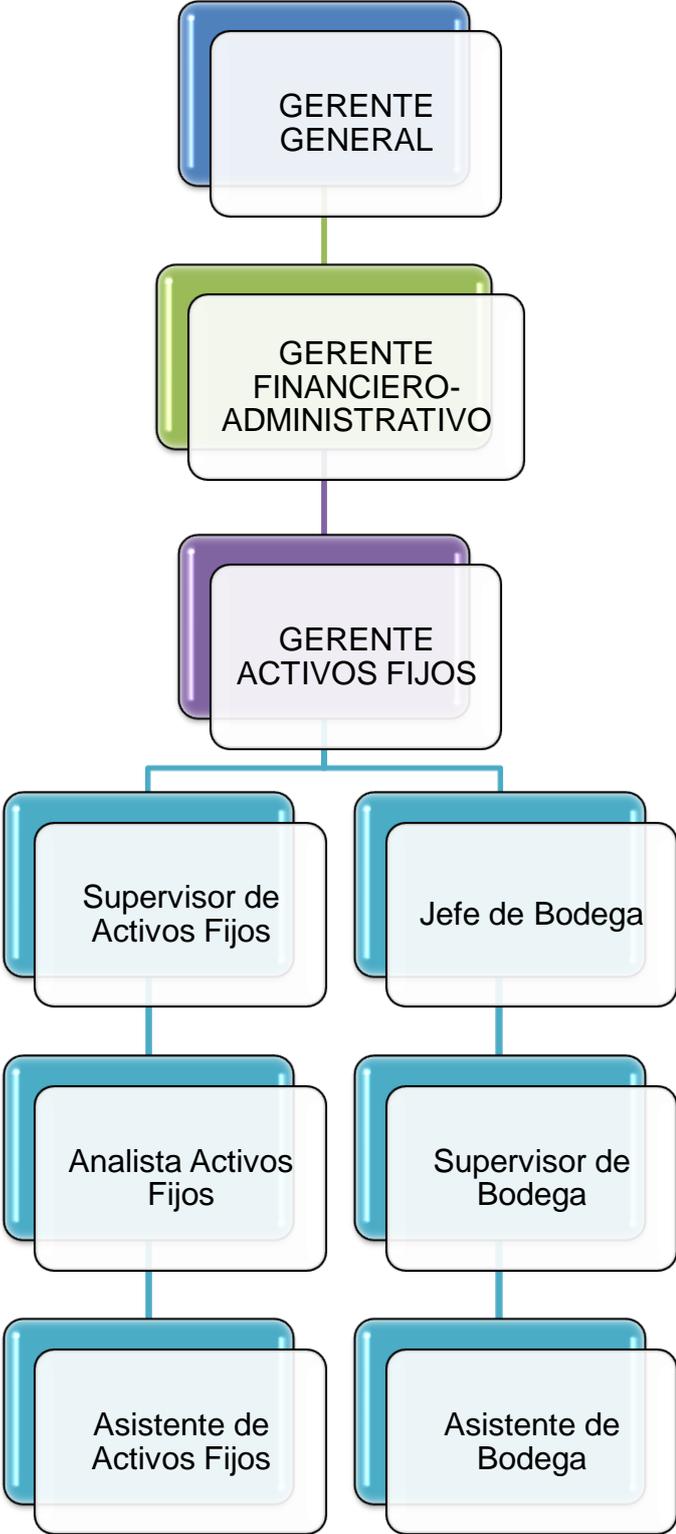
FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
Pueden ocasionar que el activo fijo sufra una merma pueden ser, cambio en la economía del país, avance tecnológico, que la marca del equipo pierda buen nombre, imposibilidad de encontrar repuestos adecuados, entre otros.	Pueden ocasionar la rebaja en el activo fijo pueden ser, inadecuado administración de los activos generando estancamiento en las bodegas.

**Fuente:** (Aguar, Mónica, 2016)

**Elaborado:** Autores

De acuerdo a lo mencionado, la obsolescencia se genera en su mayoría por factores externos más que internos, lo que significa que las compañías no pueden controlar siempre que esta variable se presente, sin embargo se debe de considerar si existe y cuantificarla, adicionalmente para evitar el impacto del mismo en la situación financiera de la empresa, se pueden implementar políticas para identificar o prevenir que se pueda presentar.

### 3.11 Organigrama del Departamento de Activos Fijos



**Figura 20.** Organigrama Departamento Activos Fijos  
**Fuente:** Empresas de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### 3.11.1 Resumen de responsabilidades

**Tabla 8.** Funciones Departamento de Activos Fijos

CARGO	FUNCIONES
<b>GERENTE GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar traspaso de activos.</li> <li>• Autorizar que los activo se den a la baja</li> <li>• Aprobar el memo de Venta de Vehículos e Inmuebles.</li> </ul>
<b>GERENTE FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar traspaso de equipos de computación.</li> <li>• Autorizar que los activos se den a la baja.</li> <li>• Aprobar el memo de Venta de Vehículos e Inmuebles.</li> </ul>
<b>GERENTE DE ACTIVOS FIJOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar el cronograma para la toma de inventario de activos.</li> <li>• Revisar y aprobar el “Informe sobre el Inventario de Activos Fijos”.</li> <li>• Aprobar los ajustes pertinentes en los activos fijos.</li> <li>• Presentar mensualmente memoria de labores al Gerente Financiero-Administrativo para informar sobre el cumplimiento de las actividades ejecutadas.</li> <li>• Controlar, supervisar y codificar los activos fijos adquiridos por la empresa.</li> <li>• Revisión del control de los activos fijos asignados por persona dentro de la empresa.</li> </ul>
<b>SUPERVISOR DE ACTIVOS FIJOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar fecha en que se realizará el inventario.</li> <li>• Revisar el “Informe sobre el Inventario Anual de Activos Fijos”.</li> <li>• Aprobar los ajustes pertinentes en los activos fijos.</li> <li>• Llevar a cabo el inventario anual de activos fijos y coordinar la distribución de los grupos de trabajo, y proveerlos de los equipos, materiales y reportaría necesaria.</li> <li>• Capitalización y/o ajustes de activos Fijos.</li> </ul>

**ANALISTA  
ACTIVOS FIJOS**

- Mantener en el sistema, actualizados los custodios de los activos fijos de la empresa.
- Revisar informes sobre “Lista de activos fijos pendientes de capitalizarse”, y remitirlos a las diferentes jefaturas y gerencias.
- Registrar activos que fueron capitalizados en la base de datos
- Cotejar los registros de altas con los registros en las cuentas del mayor contable
- Asignar el grupo en el que deben activarse los bienes adquiridos, y proporciona la respectiva cuenta contable.
- Mantener archivos en orden cronológico de los documentos soportes (facturas, comprobantes de ingreso a bodega) de la activación de bienes adquiridos por la empresa.
- Realizar seguimiento a las adquisiciones de bienes que reporta el área de compras, contra las copias de los comprobantes de ingreso a bodega que le envía el Supervisor de Bodega
- Coordinar la verificación semestral de los equipos de cómputo de la empresa.
- Desarrollar el cronograma de trabajo para la toma de inventarios.
- Elaborar el “Informe sobre el Inventario Anual de Activos Fijos” y entregar al Jefe de Contabilidad e Impuestos y Supervisor de Activos Fijos del Corporativo Móvil
- Coordinar, la elaboración y aplicación de los ajustes pertinentes.
- Realizar el seguimiento del registro del comprobante cuando no aplica la indemnización del siniestro
- Dar de baja en el sistema los bienes que fueron indemnizados por la Aseguradora.
- Validar el cálculo de depreciación generado por el

sistema

- Verificar que las entregas contables por alta se equipos se hayan generado correctamente en el sistema.
- Confirmar que todos los rubros que se registran en el módulo de activos coincidan contablemente
- Revisar por cada evento las entradas contable generadas antes que se realicen los asientos
- Validar que el bien dado de baja sea el que se determina en la solicitud y fue aprobado.
- Elaborar mensualmente los reportes de activos de altas , bajas; obras en proceso, patrimonio consolidado
- Capitalizar la instalación de los clientes previos a la validación de las actas y los reportes emitidos por el área de Instalaciones
- Validar que las solicitudes de pagos a proveedores por instalación mantengan la respectiva documentación establecida en el presente manual.

**ASISTENTE DE  
ACTIVOS FIJOS**

- Entregar al área administrativa una copia de los documentos que confirmen la baja de los bienes dentro del módulo de activos fijos.
- Dar de baja del Sistema de Activos Fijos los bienes vendidos.
- Coordinar con la Jefatura de Contabilidad e Impuestos la contabilización definitiva de cómo debe quedar reflejada la venta del activo.
- Realizar la verificaciones necesarias para comprobación de los inventarios
- Realizar inspecciones en el área que le bien es dado de baja.
- Conciliar los rubros de construcción que fueron dados de alta con pre liquidación y ajustar si es necesario.
- Participar en el levantamiento de inventarios.

<p><b>JEFE DE BODEGA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del informe de los activos improductivos que se encuentran almacenados en la bodega, elaborado por el Supervisor de Bodega.</li> <li>• Controlar la salida de bienes que se encuentran en bodega.</li> <li>• Supervisar el traslado de los equipos y materiales de las bodegas de la empresa a los almacenes del proveedor.</li> </ul>
<p><b>SUPERVISOR DE BODEGA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir un informe de los activos improductivos que se encuentran almacenados en la bodega.</li> <li>• Informa al Jefe de Bodega/Jefe de Contabilidad e Impuestos/Analista de Activos Fijos / Jefe de Instalaciones y Analista de Instalaciones el ingreso y egreso de bienes que se encuentren en bodega cualquiera que sea su motivo.</li> <li>• Trasladar los equipos y materiales de las bodegas de la empresa a los almacenes del proveedor.</li> </ul>
<p><b>ASISTENTE DE BODEGA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los Comprobantes de Ingreso a Bodega y de Egreso de bodega, que respalden las entradas y salidas de activos fijos en la bodega de la empresa y enviar copias de los mismos al Supervisor de Bodega.</li> <li>• Comunicar la fecha en que se recibirán los activos.</li> <li>• Coordinar la recepción de los activos fijos que sean entregados en la bodega.</li> <li>• Notificar de forma inmediata el Siniestro de Activo al Supervisor de Bodega.</li> <li>• Validar la información que registra en el Pedido.</li> <li>• Comunicar vía correo electrónico la cantidad de recepción de importaciones en el transcurso del mes en cierre.</li> <li>• Remitir al Supervisor de Bodega semanalmente el Reporte de Ingresos y Egresos.</li> </ul>

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### 3.12 Descripción procesos existentes en el área de activos fijos

El área de activos fijos en la empresa de telecomunicaciones, comprenden varios procesos, los cuales son:

1. Compras locales e importaciones de activos fijos
2. Instalaciones de Activos Fijos
3. Desinstalaciones de Activos Fijos
4. Inventarios Anual

De cada uno de ellos se explicará el proceso por medio de flujogramas y narrativas descriptivas.

Se efectuará un análisis de cada proceso para identificar las debilidades por medio de cuestionarios de evaluación bajo el **Modelo del Coso I**, lo que permitirá elaborar el manual de Control Interno, así como también se puedan emitir recomendaciones que permitan evitar, mitigar y prevenir los riesgos de acuerdo con las necesidades del área.

A continuación una breve descripción de estos procesos:

**Tabla 9.** Descripción General de Procesos del Departamento de Activos Fijos

<b>Compras locales e importaciones de activos fijos</b>	<p>Consisten en el proceso que contempla la adquisición de activos fijos, desde la solicitud de los mismos hasta la recepción en las bodegas de la compañía de telecomunicaciones.</p> <p>Como se ha detallado en el presente trabajo los activos fijos, son de diferentes tipos y para diferentes fines, entre ellos los administrativos, que son aquellos empleados en las oficinas para el desempeño de las actividades ordinarias de los funcionarios y los activos fijos que serán utilizados para brindar los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión suscrita. A continuación se detallan algunos de ellos:</p> <p><b>Administrativos:</b></p> <p>Impresoras, computadoras, muebles de oficina, entre otros.</p>
---	---

	<p><b>Operativos:</b></p> <p>Routers, antenas de recepción de señal de televisión, cables, teléfonos, entre otros.</p>
<p><b>Instalaciones de Activos Fijos</b></p>	<p>Consiste en los equipos que se entregan a los clientes en calidad de comodato para brindar los servicios de telefonía, televisión suscrita, e internet fijo. Desde las solicitud de instalación hasta la instalación en el cliente.</p> <p>Estos activos fijos son los de tipo operativo, ya que son aquellos empleados en las operaciones que generan los ingresos para la compañía.</p>
<p><b>Desinstalaciones de Activos Fijos</b></p>	<p>Consiste en el retiro de los equipos que se instalaron en los clientes en calidad de comodato para brindar los servicios de la compañía de telecomunicaciones, desde la solicitud de desinstalación por el área encargada hasta la recepción de los equipos en las bodegas de activos fijos de la compañía de telecomunicaciones</p>
<p><b>Inventarios Anual</b></p>	<p>Consiste en el proceso de toma física de Inventarios ya sea en bodegas propias o bodegas de terceros, desde la coordinación y comunicación a las áreas relacionadas de los procedimientos a efectuarse, hasta el informe de los resultados determinados en dicha toma física.</p>

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones

**Elaborado:** Autores

Adicionalmente se ha efectuado el mismo análisis aplicado en los procesos descritos en el cuadro anterior al Recurso Humano que trabaja directamente en el área de Activos Fijos, con la finalidad de identificar posibles riesgos en el área asociados a la segregación de funciones, o actividades que no se realicen o supervisen.

## **3.13 Descripción Narrativa de los Procesos**

### **3.13.1 Proceso de Compras Locales**

#### **Asistente de Bodega**

- Reciba y registre el ingreso del bien.
- Revise que el o los bienes recibidos son los que se solicitaron y su cantidad.
- Ingrese el bien receptado e informe al Departamento de Contabilidad e Impuestos.

#### **Analista de Cuentas por Pagar**

- Reciba la documentación de respaldo de la adquisición del bien.
- Registre el bien y genere la cuenta en la que el bien será capitalizado.
- Informe de la cuenta en la que se capitaliza el bien.

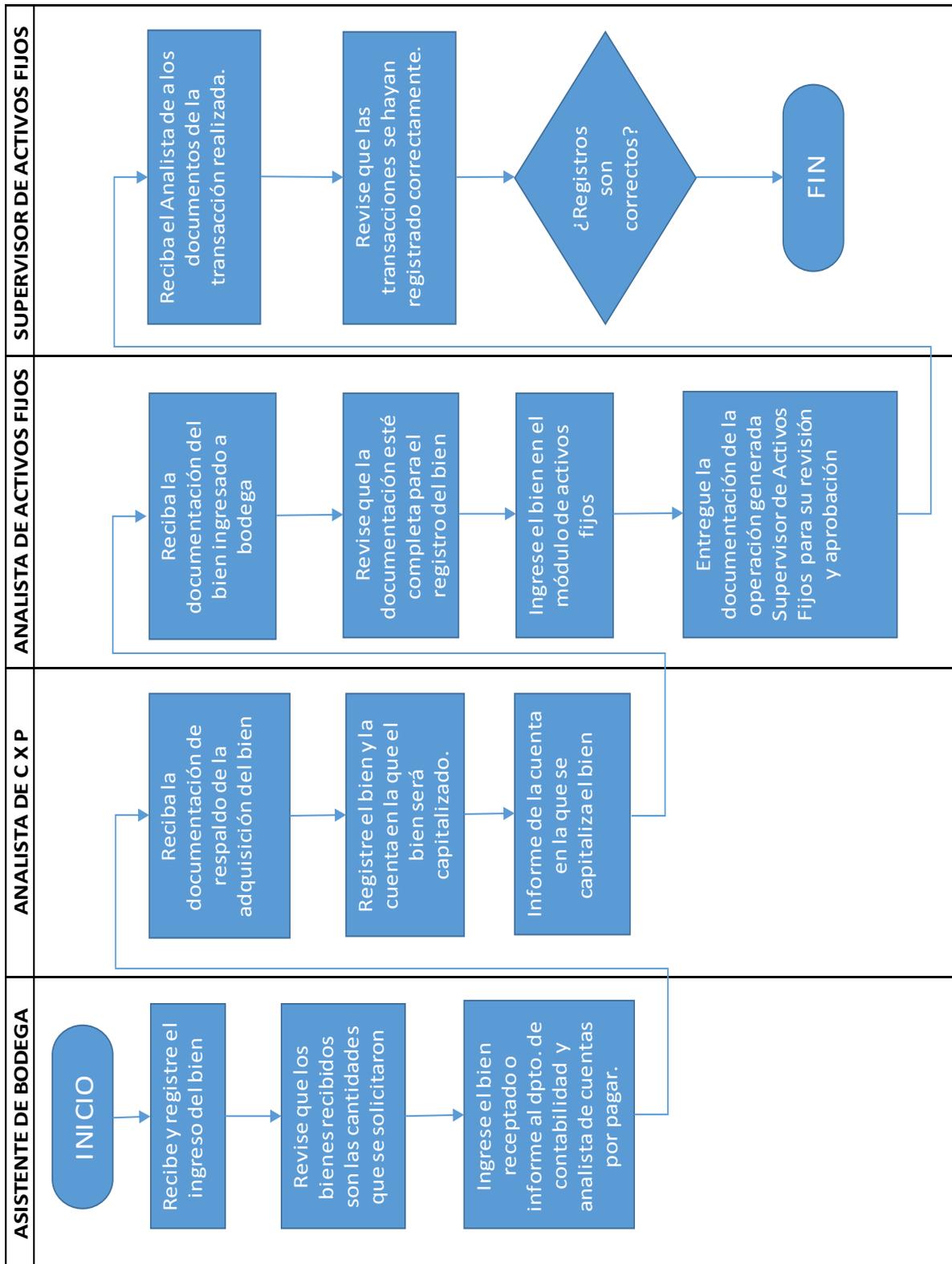
#### **Analista de Activos Fijos**

- Reciba la información del bien ingresado en bodega.
- Revise que la documentación este completa para el registro del bien.
  - ✓ Factura Comercial.
  - ✓ Copia o el número de la orden de compra o pedido, que debe encontrarse aprobada la recepción del ingreso a bodega de Activos.
  - ✓ Detalle de los Equipos entregados (Modelo, serie, ubicación).
  - ✓ Acta de Fiscalización (Caso de Obra civil o Proyectos) / Copia de Ingreso a Bodega.
  - ✓ Guía de remisión.
- Ingrese el bien en el módulo de activos fijos.
- Entregue documentación de la operación generadas a para su revisión y aprobación.

#### **Supervisor de Activos Fijos**

- Reciba del Analista de Activos Fijos los documentos de la transacción realizada.
- Revise que las transacciones se hayan registrado correctamente.

- Si los registros están correctamente registrados sumilla los papeles de aprobado.



**Figura 21.** Flujograma del Proceso de Compras Locales

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones

**Elaborado:** Autores

## **3.13.2 Proceso de Importaciones**

### **Asistente de Bodega**

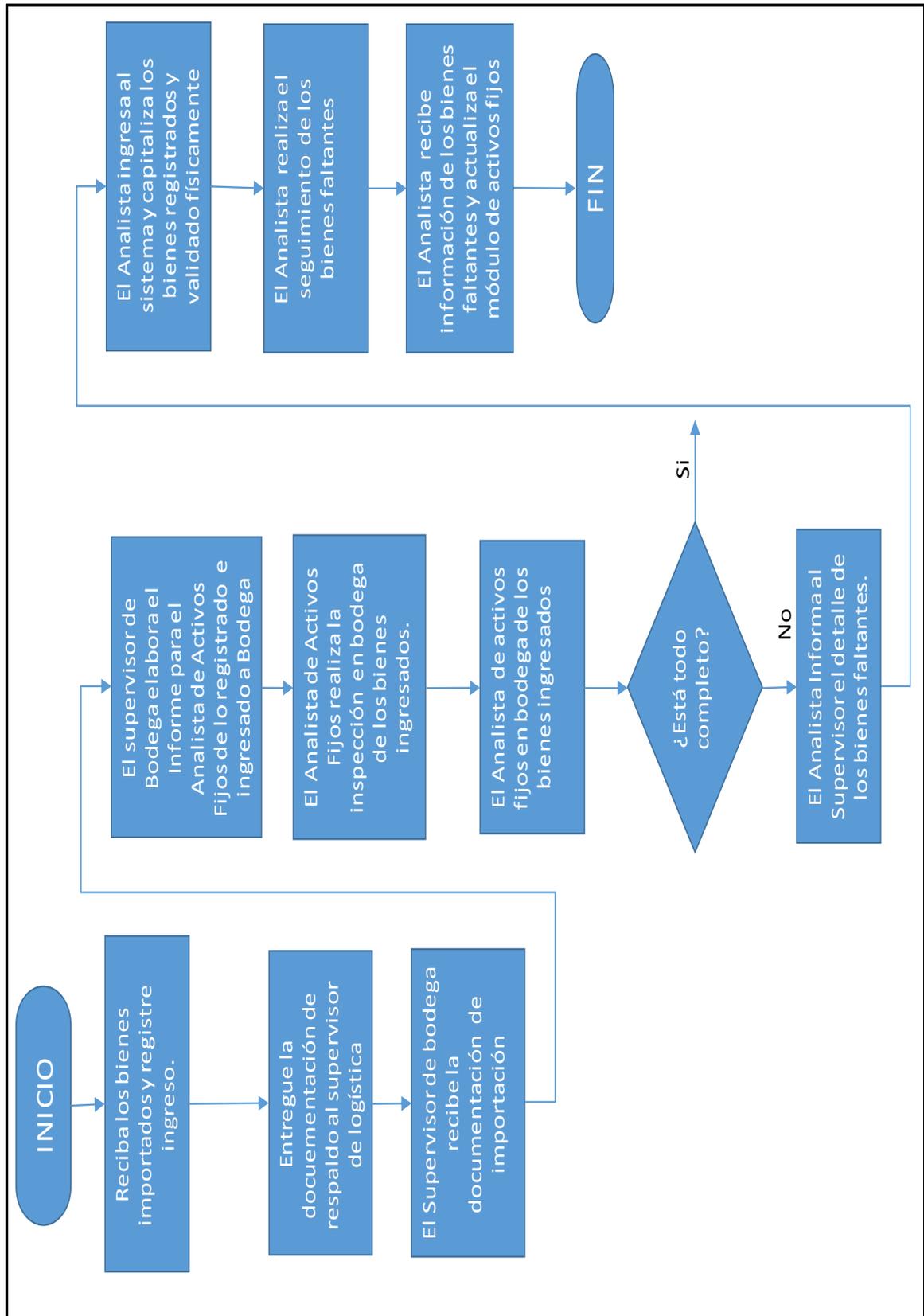
- Reciba los bienes importados y registre ingreso.
  - ✓ Orden de compra
  - ✓ Packing List (lista de detalle donde se indique, serie, modelo y destino de los bienes)
  - ✓ Factura comercial
  - ✓ Liquidación de Importación
- Entregue documentación de respaldo al Supervisor de Bodega.

### **Supervisor de Bodega**

- Reciba la documentación de importación.
- Informe al Analista de Activos Fijos de lo registrado e ingresado en bodega.

### **Analista de Activos Fijos**

- Reciba la documentación del Supervisor de Bodega
- Realice inspección en bodega de los bienes ingresados.
- Si se confirma que todo está completo según detalle de compra en bodega procede a contabilizar.
- En el caso de que no se encuentre todo completo según detalle se informa y se efectúa seguimiento.
- Ingrese al sistema y capitalice los bienes registrados ya validados físicamente
- Realice seguimiento de los bienes faltantes.
- Reciba la información de los bienes faltantes.
- Actualice la información del bien en el módulo de activos fijos.
- Las transacciones mantienen algún tipo de error en cuanto al registro contable informe al Analista de Activos Fijos para que efectúe las correcciones correspondientes.



**Figura 22.** Flujograma del Proceso de Importaciones de Activos Fijos

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones

**Elaborado:** Autores

### **3.13.3 Proceso de Instalaciones**

#### **Dpto. de Ventas**

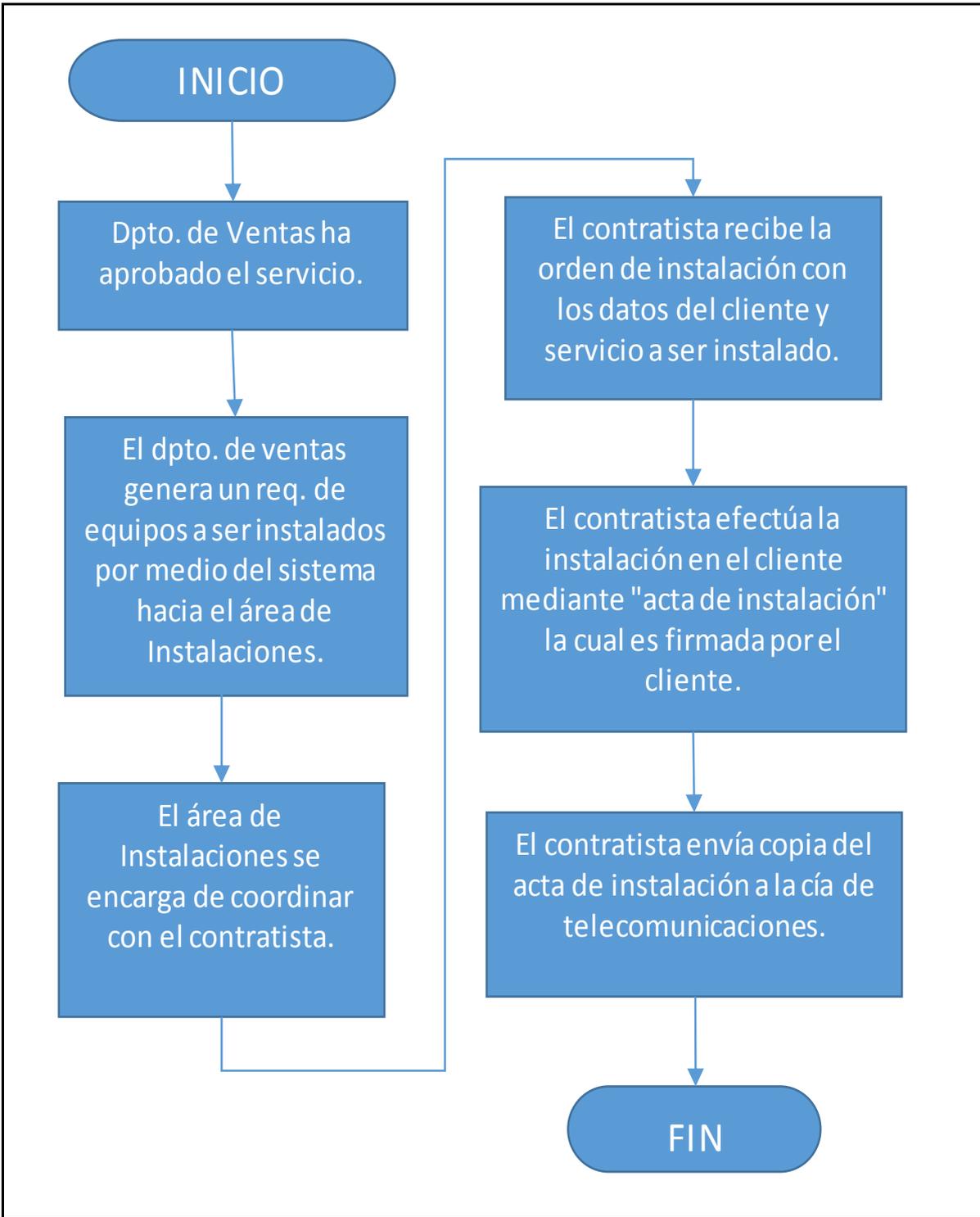
- Efectúa el contrato con el cliente a quien se le ha vendido el servicio.
- Genera un requerimiento de equipos a ser instalados por medio del sistema hacia el área de Instalaciones, de acuerdo con el servicio contratado por el cliente.

#### **Área de Instalaciones.**

- El área de Instalaciones se encarga de coordinar con el contratista.
- Recibe la orden de instalación con los datos del cliente y servicio a ser instalado.
- Efectúa la instalación en el cliente mediante "acta de instalación" la cual es firmada por el cliente.
- Envía copia del acta de instalación a la compañía de telecomunicaciones.

#### **Área de Activos Fijos**

- En caso de que el contratista no cuente con la cantidad necesaria de equipos para abastecerse al cliente, se le proveerá de los mismos mediante requerimiento y "acta de entrega de los mismos".



**Figura 23.** Flujograma del Proceso de Instalaciones  
**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### 3.13.4 Proceso de Desinstalaciones

#### Área de Desinstalaciones

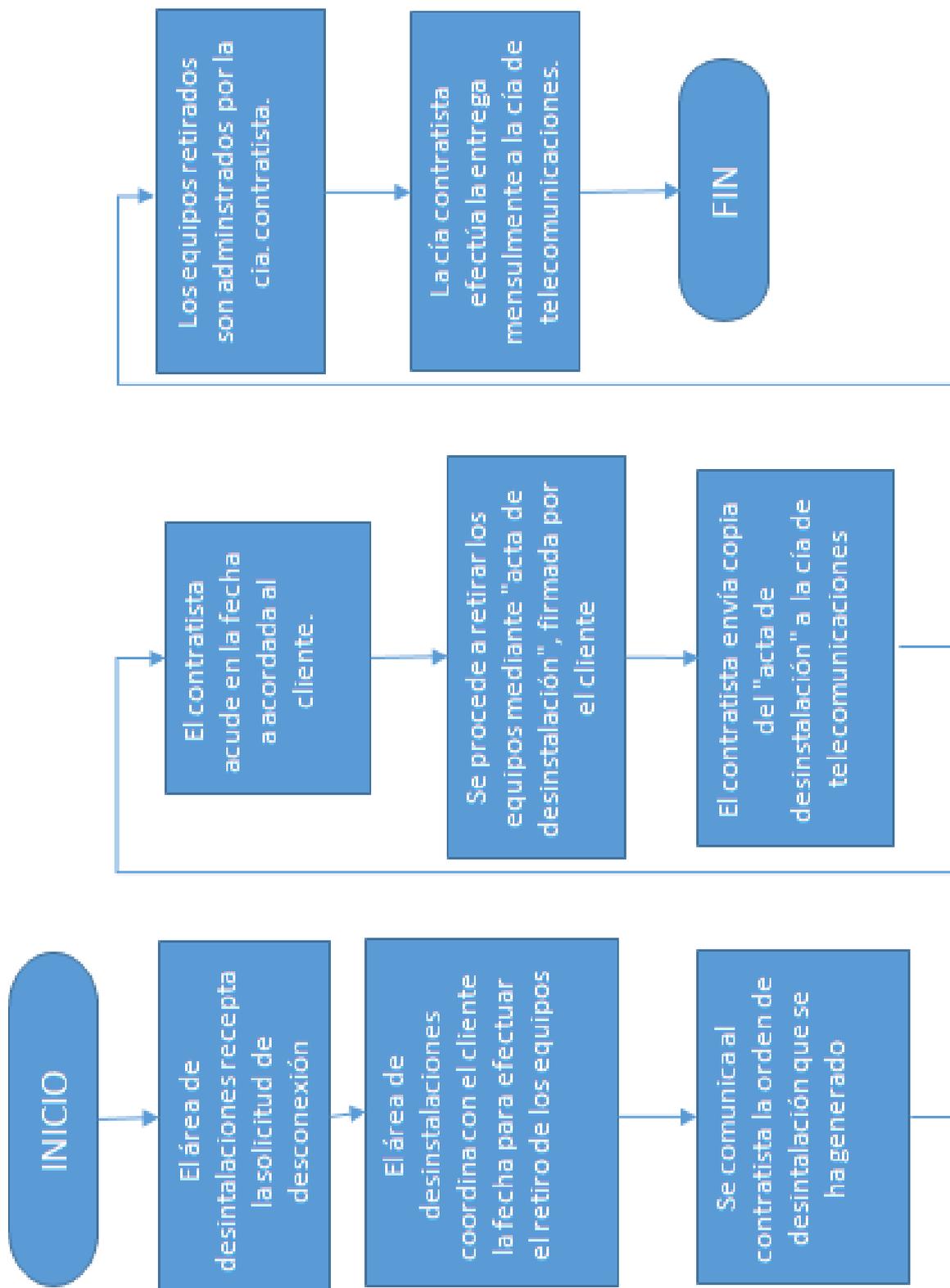
- El área de desinstalaciones acepta la solicitud de desconexión por 2 razones:
  - ✓ **Mora del cliente**, lo que significa que el cliente no ha cumplido con los pagos del servicio de acuerdo con la política de crédito establecida, cuando suceda ésta situación se la aceptará desde el área de Tesorería,
  - ✓ **Voluntad del cliente**, lo que significa que el cliente ya no desea seguir recibiendo el servicio por parte de la compañía de telecomunicaciones, cuando suceda ésta situación se la aceptará desde el área de Servicio al Cliente.
- El área de desinstalaciones coordina con el cliente la fecha para efectuar el retiro de los equipos.
- Se comunica al contratista la orden de desinstalación que se ha generado con todos los datos pertinentes, tales como: equipos a desinstalar, dirección y fecha acordada con el cliente.

#### El contratista

- Acude en la fecha acordada al cliente.
- Proceden a retirar los equipos mediante "acta de desinstalación", firmada por el cliente.
- El contratista envía copia del "acta de desinstalación" a la compañía de telecomunicaciones.
- Los equipos retirados son administrados por la compañía contratista hasta los días viernes, ya que por logística no es posible entregarlos diariamente.

#### Área de Activos Fijos

- La compañía contratista efectúa la entrega semanal a la compañía de telecomunicaciones, mediante "acta de entrega" la misma posee un detalle de los equipos que se entregan en donde detalla el cliente del cual fueron retirados.



**Figura 24.** Flujograma del Proceso de Desinstalaciones  
**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### **3.13.5 Proceso de Inventarios**

#### **Gerente Financiero Administrativo**

- Comunique vía mail a los Gerentes y Jefes departamentales la fecha en que se realizará el inventario en su respectiva área.

#### **Jefe de Contabilidad e Impuestos / Supervisor de Activos Fijos / Analista de Activos Fijos**

- Elabore informativo de las normas que se consideran para el inventario físico.
- Coordine con los jefes departamentales la actualización de los inventarios.
- Coordine con Recursos Humanos y Administración las herramientas y equipos necesarios para realizar el inventario.
- Entregue a cada miembro que efectuara el inventario los formularios a ser llenados y el inventario a la fecha registrado.
- Realice la inspección en bodega, oficinas y estructura externa.
- Marque o identifique los bienes que no cuenten con algún registro.
- Elabore el informe de hallazgos e inconsistencias encontradas.
- Actualice la información de activos para que hayan presentado algún cambio en cuanto a ubicación, estado y custodio.

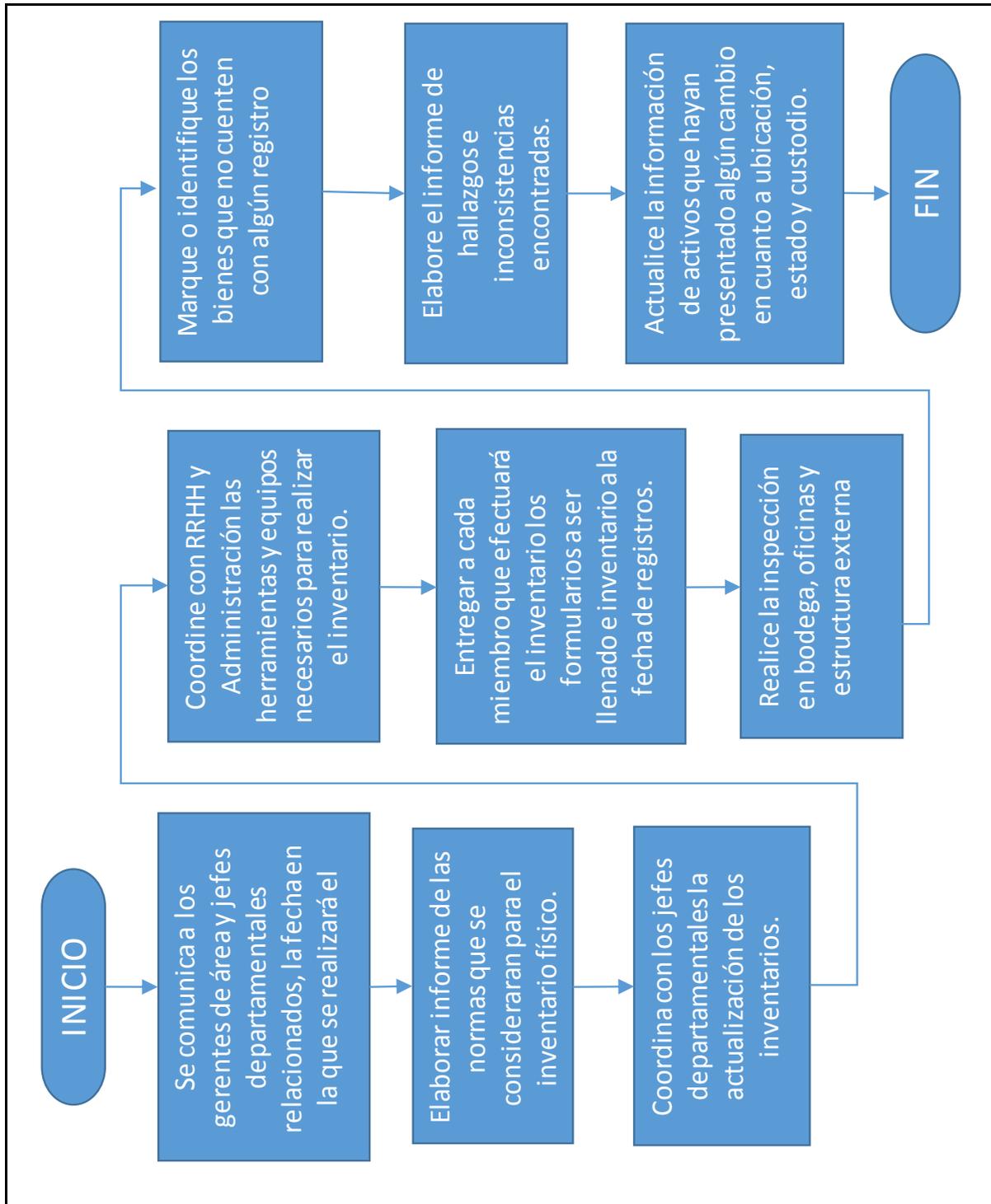
#### **Auditoría Interna**

- Analista de Auditoría Interna forman parte de las personas encargadas de supervisar la toma física de Inventario Anual.

#### **Jefe de Contabilidad e Impuestos/ Analista de Contabilidad**

- Analista de Contabilidad efectúa los ajustes contables necesarios para revelar el valor más real de los Inventarios
- La Jefe de Contabilidad revisa y aprueba los ajustes para que sean posteados y mayorizados en los libros contables.
- Comunicar a nómina de los descuentos que se efectuarán a los empleados custodios de los bienes en caso de existir faltantes.

- El Departamento de Recursos Humanos deberá enviar un comunicado a cada empleado involucrado en los descuentos a realizarse, con copia al Jefe inmediato del mismo.



**Figura 25.** Flujograma del Proceso de Inventario

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones

**Elaborado:** Autores

## CAPÍTULO 4

### Desarrollo

#### 4.1 Cuestionarios de Evaluación previa del Control Interno en el departamento de Activos Fijos.

El informe COSO ayuda a establecer el Control Interno como un proceso que ayuda y mejora los procesos establecidos en la empresa, ya que todos los que conforman la empresa son responsables de que el control interno planteado en ella cumpla con los objetivos planteados por la empresa.

Para poder evaluar el estado en el que se encuentra el Control Interno de la empresa, se aplicará el informe COSO I, poniendo en práctica los cinco componentes con los cuales está constituido.

La aplicación del informe se lo efectuará mediante el uso de cuestionarios, donde se podrá analizar y calificar el nivel de riesgo de cada proceso del Departamento de Activos Fijos, para así poder establecer la ponderación del nivel de riesgo que existe en el departamento y cada proceso del mismo.

**Tabla 10.** Cuestionario Departamento de Activos Fijos

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES					
DEPARTAMENTO:		ACTIVOS FIJOS			
ENTREVISTADO:		GERENTE - JEFES- SUPERVISORES			
ENTREVISTADOR:		AUTORES			
No.	PREGUNTAS	SI	NO	Calif.	OBSERVACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Está definido el departamento de Activos Fijos en un manual de control interno debidamente aprobado?	x		1	El departamento cuenta con un manual de Activos Fijos
2	¿El equipo del departamento tiene conocimiento del manual de control interno del área?		x	0	Por falta de descuido del personal, no tienen el debido conocimiento.

3	¿Cuentan con capacitaciones para el personal del departamento?	x		1	Se capacita al personal nuevo.
<b>RIESGOS DE CONTROL</b>					
4	¿Existen mecanismos para dar a conocer los objetivos del área al personal?		x	0	Se les hace conocer por medio de reuniones eventuales.
5	¿Existe algún plan de acción de las funciones desempeñadas por empleados salientes del departamento de Activos Fijos, cuando el mismo es reemplazado?		x	0	No hay plan de acción.
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
6	¿Las compras, ventas o baja y cancelaciones de activos fijos están autorizados por un funcionario con facultades para ello?	x		1	
7	¿Cuentan con documentos de soporte en el cual se detalle la responsabilidad por cada empleado respecto a ciertos equipos cuyo valor y riesgo de uso lo amerita?		x	0	No cuentan con documentación soporte.
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
8	¿Se generan reportes periódicos sobras las actividades desempeñadas?	x		1	
9	¿Se encuentran estructurados los canales de información para que los empleados puedan comunicar posibles irregularidades?	x		1	

MONITOREO Y SUPERVISIÓN					
10	¿Se verifica que las metas programadas se cumplan?	x		1	
11	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada proceso?		x	0	Para todos los procesos no cuentan con acciones de control y seguimiento.
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>	

RESULTADOS	Calif.	Ponderación
Puntaje Máximo	11	100%
Puntaje Obtenido	6	55%
Nivel de riesgo ( % Puntaje Max - %Puntaje Obtenido)	45%	

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones  
Elaborado: Autores

### Resultados de la evaluación

El departamento de activos fijos cuenta con un manual de control interno, el cual abarca de manera general los procesos que maneja esta área.

Según los resultados obtenidos del cuestionario realizado al departamento y siendo los entrevistados los Gerentes, Jefes y Supervisores, se pudo reflejar que el área se encuentra en un **nivel de riesgo del 45%**, este nivel es moderado mas no confiable, es decir en varios de los procesos que se llevan a cabo en el departamento no existe control interno.

Este estudio al departamento de activos fijos ayudo a identificar en que procesos se encuentran las falencias de este manual.

### Debilidades detectadas

- No todo el personal del área recibe explicaciones detalladas de las políticas y procedimientos detallados en el manual, ya que el mismo es compartido

únicamente vía mail, lo que no garantiza que el personal comprenda y conozca todo el manual de forma íntegra para su correcta ejecución.

- Los empleados que custodian los activos fijos no poseen documentación respaldo que detalle la responsabilidad que tienen por los Activos Fijos de mayor valor.
- La compañía de telecomunicaciones no tiene un plan de acción para reemplazar personal del área que deje de pertenecer al área o a la compañía, lo que ocasiona que existan actividades de control que no se efectúen mientras se busca y entrena al reemplazo del empleado saliente.
- No existen políticas o procedimientos definidos para hacer conocer al personal del área sobre los objetivos del área.
- Existen funciones que implican que el personal sea juez y parte en la ejecución de determinados procesos, lo que significa “auto revisión” y un problema en la segregación de funciones.
- Existen actividades que son efectuadas y no revisadas por los supervisores directos.
- No existen políticas de monitoreo aleatorio que verifique el cumplimiento de las funciones de cada empleado establecidas en el manual, ya sea por la jefatura, supervisión o gerencia del área de activos fijos, así como por el área de RR.HH.

**Tabla 11.** Cuestionario Proceso Compras e Importaciones de Activos Fijos

<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES</b>					
<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>PROCESO:</b>		<b>COMPRAS</b>			
<b>ENTREVISTADO:</b>		<b>GERENTE - JEFES- SUPERVISORES</b>			
<b>ENTREVISTADOR:</b>		<b>AUTORES</b>			
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Calif.</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	¿Está definido en el proceso de compras de activos fijos un manual de control interno debidamente aprobado?	x		1	
2	¿El área cuenta con políticas relacionadas al proveedor?	x		1	
3	¿El personal encargado de realizar el pago por la compra y el encargado de solicitar el requerimiento de activos fijos es diferente?	x		1	
<b>RIESGOS DE CONTROL</b>					
4	¿Se realizan solicitudes para efectuar las compras de activos fijos?	x		1	
5	¿Manejan controles para mitigar los riesgos como procedimientos de compra?	x		1	
6	¿Se verifica que el equipo recibido sea igual solicitado?	x		1	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
7	¿Se verifica por parte del departamento de activos fijos que las órdenes de compra estén debidamente autorizadas por el Jefe inmediato?	x		1	

8	¿Se verifica que el número de activos fijos ingresados a bodega, sea igual al registrado en el sistema?	x		1	Si se efectúa, pero la verificación lo realiza la misma persona.
9	¿Se verifica que la documentación aduanera de los activos fijos importados cumpla con todos los requisitos de ley?	x		1	
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
10	¿El departamento de activos fijos emite informes sobre las compras realizadas?	x		1	
11	¿Los reportes generados por el sistema, permite identificar los datos más relevantes, tales como fecha de compra, persona que solicito, funcionario que autorizo, persona que recibe el activo fijo, descripción del activo?	x		1	Tienen un sistema de compras, pero no emite reportes con la información relevante del activo fijo.
12	¿Emiten reportes mensuales de compras realizadas por el departamento de activos fijos, destinados para la Gerencia?	x		1	
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>					
13	¿Auditoría interna efectúa evaluaciones del cumplimiento del procedimiento establecido para el proceso de compras de activos fijos?	x		1	No se verifica que los activos fijos comprados, cumplan con los procedimientos.

14	¿El supervisor de activos fijos efectúa inspecciones aleatorias o eventuales de los registros realizados por los funcionarios en el proceso de compra?		x	0	No se efectúan inspecciones aleatorias, se confían en los registros realizados por los funcionarios.
<b>TOTAL</b>				<b>11</b>	

<b>RESULTADOS</b>	<b>Calif.</b>	<b>Ponderación</b>
Puntaje Máximo	14	100%
Puntaje Obtenido	11	79%
Nivel de riesgo ( % Puntaje Max - %Puntaje Obtenido)	21%	

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### Resultados de la evaluación

Según los resultados obtenidos del cuestionario realizado al proceso de compras, refleja **un nivel de riesgo de 21%**, ya que este proceso cuenta con un manual de control interno que ayuda a mitigar los riesgos del mismo. Esto quiere decir que en este proceso se lleva un control más minucioso de las compras realizadas de los activos fijos necesarios para la empresa, ayudando así a la empresa de telecomunicaciones a eliminar cualquier tipo de error o fraude que se pueda dar en este proceso.

### Debilidades detectadas

- El empleado encargado de revisar los activos fijos recibidos en bodega es el mismo que efectúa el registro de ingreso en el sistema.
- El sistema no emite un reporte con todos los datos necesarios para que se puedan hacer inspecciones ya sea por parte de auditoría interna o externa, con la finalidad de obtener un listado íntegro de las compras efectuadas por activos fijos en determinado período que se desee revisar.

- No existen políticas claramente establecidas de monitoreo sobre el cumplimiento del proceso.

**Tabla 12.** Cuestionario Proceso de Instalaciones de Activos Fijos

<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES</b>					
<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>PROCESO:</b>		<b>INSTALACIONES</b>			
<b>ENTREVISTADO:</b>		<b>GERENTE - JEFES- SUPERVISORES</b>			
<b>ENTREVISTADOR:</b>		<b>AUTORES</b>			
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Calif.</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	¿Está definido en el proceso de instalaciones de activos fijos un manual de control interno debidamente aprobado?		x	0	No cuenta con un manual de control interno para el proceso de instalaciones.
2	¿El departamento maneja un control sobre las instalaciones que se han efectuado?	x		1	El proceso del control lo efectúa el contratista.
3	¿El departamento es notificado cuando se van a ejecutar las instalaciones?		x	0	Al departamento de activos fijos no se les notifica de estas instalaciones.
4	¿La empresa supervisa las instalaciones realizadas por los contratistas?		x	0	No las supervisa, solo esperan la notificación del contratista.
<b>RIESGOS DE CONTROL</b>					
5	¿La empresa cuenta con bodegas seguras donde se resguarden los activos fijos?	x		1	Cuentan con bodegas propias y de terceros, no tienen conocimiento de cuantos equipos hay donde el contratista.

6	¿Se emiten las actas de instalación de manera secuencial?		x	0	No lo hacen
7	¿Diariamente se registran en el sistema los movimientos por las instalaciones de activos fijos?		x	0	No lo hacen diariamente, sino mensual.
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
8	¿La empresa confirma con el cliente si la instalación fue efectuada según el contrato?		x	0	No existe este tipo de mecanismo de confirmar la instalación.
9	¿Se realizan visitas anuales de los equipos instalados dados en calidad de comodato?		x	0	No realizan este tipo de visitas.
10	¿La empresa cuenta con plan de contingencia, de ser el caso que el contratista no pueda realizar las instalaciones?		x	0	No cuenta con algún plan de contingencia.
11	¿La empresa evalúa si el contratista se encuentra debidamente capacitado para efectuar las instalaciones?		x	0	Se realizan capacitaciones, mas no se evalúa si se encuentran capacitados para las instalaciones.
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
12	¿El Jefe de instalaciones emite algún tipo de informe al analista de activos fijos por los activos y materiales instalados?	x		1	
13	¿El Jefe de instalaciones emite algún tipo de informe al supervisor de bodega por los activos y materiales instalados?	x		1	

14	¿Se informa al departamento de activos fijos sobre los equipos instalados para su respectiva capitalización?	x		1	
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>					
15	¿Se monitorea que el contratista entregue la documentación de los activos fijos instalados?		x	0	
16	¿Se monitorea periódicamente que la capitalización de activos fijos sea realmente la correcta?	x		1	
17	¿Se monitorea que los activos fijos instalados por el contratista sean los entregados por el asistente de bodega de la empresa?		x	0	No se monitorea
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>	

<b>RESULTADOS</b>	<b>Calif.</b>	<b>Ponderación</b>
Puntaje Máximo	17	100%
Puntaje Obtenido	6	35%
Nivel de riesgo ( % Puntaje Max - %Puntaje Obtenido)	65%	

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones

Elaborado: Autores

### Resultados de la evaluación

Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el proceso de instalaciones, muestran un nivel de riesgo del 65%. Esto quiere decir que existen falencias que se pudieron detectar con la aplicación del cuestionario, creando así dudas acerca del correcto funcionamiento de este proceso. El principal factor por el cual este proceso no es confiable es debido a que no cuentan con un manual ó políticas y procedimientos que ayuden a que este se maneje de manera confiable y segura.

## Debilidades detectadas

- El proceso se maneja en primera instancia entre el *Dpto. de Instalaciones* y el Contratista, el dpto. de activos fijos participa en el proceso únicamente cuando el contratista no posee los equipos y materiales necesarios en sus bodegas para efectuar las instalaciones.
- La compañía de telecomunicaciones no posee un lugar fijo en donde se custodien los equipos a ser instaladas ya que los mismos se encuentran en bodegas propias y de terceros (contratista).
- Las “actas de instalación” que son firmadas por el cliente no se encuentran enumeradas en forma secuencial.
- Las instalaciones de servicios no son registradas diariamente o conforme se efectúen, ya que el contratista reporta a la compañía de telecomunicaciones de forma mensual sobre dichos equipos.
- El personal de la compañía de telecomunicaciones no efectúa supervisión física, u observación directa sobre las instalaciones que realiza el contratista ni de forma eventual o rutinaria.
- La compañía de telecomunicaciones no confirma con el cliente si la instalación se realizó en el tiempo y forma de acuerdo a lo acordado.
- Luego de que los equipos han sido instalados en los clientes, la compañía de telecomunicaciones no efectúa inspecciones físicas sobre el estado en el que se encuentran los equipos luego de determinado tiempo en el que han estado bajo el custodia del cliente.
- La compañía de telecomunicaciones no cuenta con un plan de contingencia o con personal que pueda efectuar las instalaciones de los equipos en el cliente dado el supuesto caso de que se presente un inconveniente con el contratista que le impida efectuar la instalación en la fecha acordada con el cliente.

- La compañía de telecomunicaciones no efectúa supervisiones o evaluaciones ni rutinarias ni eventuales para verificar si el personal que trabaja en el contratista fue debidamente capacitado para efectuar las instalaciones de los equipos.
- La compañía de telecomunicaciones no tiene todas las actas de instalación ya que no emplea un control riguroso para verificar que el contratista entregue este soporte por cada instalación efectuada.

**Tabla 13.** Cuestionario Proceso Desinstalaciones de Activos Fijos

<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES</b>					
<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>PROCESO:</b>		<b>DESINSTALACIONES</b>			
<b>ENTREVISTADO:</b>		<b>GERENTE - JEFES- SUPERVISORES</b>			
<b>ENTREVISTADOR:</b>		<b>AUTORES</b>			
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Calif.</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	¿Está definido en el proceso de desinstalaciones de activos fijos un manual de control interno debidamente aprobado?		x	0	No cuentan con un manual para las desinstalaciones de los activos fijos
2	¿Se lleva algún control por las desinstalaciones hechas por parte de los contratistas?		x	0	No cuentan con controles.
3	¿Se notifica cuando se van a realizar las desinstalaciones?	x		1	
<b>RIESGOS DE CONTROL</b>					
4	¿Se verifican el estado de los activos fijos desinstalados por el contratista?		x	0	No se verifican el estado de estos activos fijos.

5	¿Los contratistas entregan los equipos con alguna acta en el cual detallen el estado de los activos fijos desinstalados?		x	0	No se reciben los equipos con actas en las cuales se detallen el estado de los activos.
6	¿Se realizan entregas semanales por parte de los contratistas los activos fijos desinstalados?		x	0	No lo realizan semanal, lo realizan mensual.
7	Manejan controles que mitiguen los riesgos, tal como un procedimiento de desinstalaciones?		x	0	No manejan controles que mitiguen estos riesgos.
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
8	¿Se confirma con el cliente que la desinstalación fue realizada el día y hora prevista y el estado del activo?		x	0	No se realiza la confirmación.
9	¿La empresa realiza visitas a las bodegas del contratista para verificar el estado de los activos desinstalados?		x	0	No se realizan las visitas.
10	¿Se cuenta con políticas de supervisión aleatoria para el proceso de desinstalación?		x	0	No se cuenta con estas políticas.
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
11	¿Se generan reportes periódicos de los activos desinstalados?	x		1	

12	¿Se comunica al jefe de bodega de las desinstalaciones?		x	0	No se comunica
13	¿Se comunica al jefe de bodega del estado del activo desinstalado?		x	0	No se comunica del estado del activo.
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>					
14	¿Se supervisa las desinstalaciones realizadas por el contratista?		x	0	No se supervisa.
15	¿Se monitorea quien autoriza al contratista la desinstalación del activo?	x		1	
16	¿Se monitorea que los activos fijos desinstalados por el contratista sean entregados a la empresa semanalmente?	x		1	
<b>TOTAL</b>				<b>4</b>	

<b>RESULTADOS</b>	<b>Calif.</b>	<b>Ponderación</b>
Puntaje Máximo	16	100%
Puntaje Obtenido	4	25%
Nivel de riesgo ( % Puntaje Max - %Puntaje Obtenido)	75%	

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### Resultados de la evaluación

Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el proceso de desinstalaciones de activos fijos, muestra un nivel de riesgo de 75%, esto quiere decir que en este proceso hay puntos críticos que no se controlan o no se aplican procedimientos para el correcto funcionamiento de este proceso.

### Debilidades detectadas

- El contratista durante la desinstalación de los equipos en el sitio del cliente no efectúa la revisión o no prueba el estado en que el cliente tiene los equipos al momento del retiro de los mismos.
- El “acta de desinstalación” no especifica el estado de los equipos que son retirados del cliente.
- Los retiros son efectuados únicamente por personal del contratista, el personal de la compañía de telecomunicaciones no participa ni eventual ni rutinariamente.
- La compañía no tiene políticas de supervisión física o presencial sobre el proceso de desinstalación efectuado en los clientes por parte del contratista.
- La compañía de telecomunicaciones no efectúa confirmación vía mail o llamada con el cliente para conocer detalle sobre la desinstalación, estado de equipo.

**Tabla 14.** Cuestionario Proceso de Inventario de Activos Fijos

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES					
DEPARTAMENTO:		ACTIVOS FIJOS			
PROCESO:		INVENTARIO			
ENTREVISTADO:		GERENTE - JEFES- SUPERVISORES			
ENTREVISTADOR:		AUTORES			
No.	PREGUNTAS	SI	NO		OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Está definido en el proceso de inventario de activos fijos un manual de control interno debidamente aprobado?		x	0	No cuentan con un manual para los inventarios de los activos fijos
2	¿Se realizan constataciones físicas mensuales?		x	0	No se realizan constataciones físicas mensuales, solo anuales.

3	¿Los encargados del inventario están capacitados para el manejo del mismo?		x	0	
<b>RIESGOS DE CONTROL</b>					
4	¿Tienen una segregación de funciones de autorización, custodia y registro?	x		1	
5	¿Manejan controles para mitigar los riesgos tal como los procedimientos de almacenamiento?		x	0	
6	¿Manejan controles para mitigar los riesgos tal como los procedimientos de seguridad?		x	0	No manejan controles que mitiguen los riesgos.
7	¿Se registran diariamente los movimientos de los activos fijos?	x		1	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
8	¿Se verifican los controles para evaluar el precio y la calidad de los activos?		x	0	No se verifica.
9	¿Las bodegas donde se encuentran los activos cuentan con todas las seguridades necesarias?	x		1	
10	¿Se verifica que los activos fijos se encuentren con su respectivo código y en orden por tipo de activo?		x	0	No verifican, ya que no existe un orden en estos activos.

11	¿Se verifica que los activos fijos ingresados a bodega sean la cantidad de compras realizadas?	x		1	
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
12	¿Se comunica los procedimientos a realizarse para la toma física de inventario?	x		1	
13	¿Se informa a la contabilidad sobre las diferencias halladas en inventarios?	x		1	
14	¿Permite el sistema identificar la ubicación del activo para la toma física del inventario?		x	0	
15	¿Se comunica las fechas en las cuales se realizarán los inventarios?	x		1	
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>					
16	¿Existe una custodia física adecuada de los inventarios tanto en la empresa como en la bodega de los contratistas?		x	0	No se conoce el cuidado dado en los contratistas.
17	¿Se toma acciones por los faltantes entre saldos de informes y los saldos físicos?	x		1	
18	¿Existen procedimientos establecidos para identificar faltantes en las bodegas de los contratistas?		x	0	
<b>TOTAL</b>				<b>8</b>	

<b>RESULTADOS</b>	<b>Calif.</b>	<b>Ponderación</b>
Puntaje Máximo	18	100%
Puntaje Obtenido	8	44%
Nivel de riesgo ( % Puntaje Max - %Puntaje Obtenido)	56%	

**Fuente:** Empresa de Telecomunicaciones  
**Elaborado:** Autores

### **Resultados de la evaluación**

Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al proceso de inventarios, refleja que el nivel de riesgo es 39%, denotando que en este proceso existen puntos críticos y que deben ser evaluados y mejorados para optimizar el correcto funcionamiento del proceso.

### **Debilidades detectadas**

- La compañía de telecomunicaciones no tiene un manual de procedimientos para la toma física de inventarios, únicamente envía vía mail las indicaciones a considerarse o cualquier consideración para la toma física.
- En la observación física efectuadas en las bodegas se pudo constatar:
  1. Los activos fijos no se encuentran ubicadas de forma que facilite la toma física de inventarios.
  2. No todos los activos tienen la etiqueta que les corresponde.
  3. El sistema no permite identificar la ubicación de los activos fijos de bodega.
  4. La toma física de inventario se efectúa únicamente de forma anual tanto en bodegas propias como de terceros.
- No se efectúan verificaciones periódicas o eventuales para conciliar las cantidades y estado de los activos fijos en las bodegas de terceros (contratistas) vs. el reporte de activos fijos.
- Los encargados del inventario de la empresa de telecomunicaciones no reciben la debida capacitación para el manejo del mismo.

- No manejan controles que mitiguen los riesgos en el almacenamiento de los activos fijos.
- No manejan controles que mitiguen los riesgos en la seguridad de los activos fijos en las bodegas.

## **4.2 Conclusión de los procesos**

En la evaluación realizada a la empresa de telecomunicaciones al departamento de activos fijos se pudo observar que la mayor parte de puntos críticos se encuentran en los procesos de instalaciones, desinstalaciones e inventarios.

Este resultado se dio debido a la falta de manuales de control interno en estos procesos, en los cuales se apliquen políticas y procedimientos, normas e indicadores de gestión que ayuden a estos procesos a minimizar sus niveles de riesgos. De igual forma esto refleja que no se han evaluado cada uno de los controles aplicados a esta área para determinar donde se encuentran las falencias del manual actual.

La empresa de telecomunicaciones debe corregir los errores mencionados, aplicando las recomendaciones planteadas en este trabajo, para conseguir un correcto funcionamiento en el manual de control interno.

## **4.3 Evaluación de los posibles riesgos**

La evaluación realizada con los cuestionarios aplicando modelo de COSO I al departamento de activos fijos demostró que existen riesgos en algunos de los procesos más importantes que maneja el departamento, generando así que el nivel de confianza sea bajo en los procedimientos que se aplican en estos procesos.

A continuación se mencionaran los posibles riesgos que surgieron de debilidades detectadas en los cuestionarios aplicados y que se tratarán de reducir y mitigar con la aplicación de manuales de control interno bajo el modelo de COSO I en estos procesos.

**Tabla 15.** Evaluación de Posibles Riesgos

<b>INSTALACIONES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RIESGOS</b>
La empresa carece de un manual para el proceso de instalaciones de activos fijos entregados en calidad de comodato a los clientes.	Las actividades realizadas en este proceso no se realizan de manera eficiente, pueden existir irregularidades y producirse pérdidas.
No se comunica al departamento de activos fijos sobre las instalaciones realizadas a los clientes.	Al no existir comunicación con respecto a las instalaciones hechas a los clientes, puede haber irregularidades en el mismo, ocasionando un mal servicio o pérdida del activo fijo.
No se lleva un control específico de los activos fijos entregados en calidad de comodato que se encuentran en poder de los contratistas, clientes y en la empresa.	Al no llevar la empresa de telecomunicaciones un control sobre los activos fijos entregados a los contratistas pueden existir robos o pérdidas de estos activos que son para el uso del cliente.
No se llevan un orden secuencial de las "actas de instalación" entregadas por el contratista.	Si la empresa no lleva un orden secuencial de las "actas de instalación" pueden generarse instalaciones ficticias.
La empresa no supervisa las instalaciones realizadas por el contratista, ni de forma eventual ni rutinariamente.	Facilidad para cometer irregularidades por parte del contratista.
No se confirma con el cliente que las instalaciones se hayan realizado en el tiempo previsto.	Pueden generarse requerimientos de activos fijos para instalaciones ficticias, de no existir confirmación con el cliente.
No existe un control o inspección del estado de los activos fijos entregados a los clientes en calidad de comodato.	Pueden existir irregularidades al momento de la entrega del activo fijo al cliente, es decir la empresa de telecomunicaciones entrega un activo nuevo y el contratista le entrega al cliente uno usado o estado crítico.

<b>DESINSTALACIONES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RIESGOS</b>
No cuentan con un manual para las desinstalaciones de los activos fijos	La compañía no posee los lineamientos que le permitan homogenizar el procedimiento, ya sea administrativamente u operativamente. Existiría falta de asignaciones de responsabilidades de una manera formal, generando errores o fraudes.
No cuentan con controles.	Al no existir un manual de control interno para el área, y para cada uno de sus procesos ocasiona que no tengan establecidos controles de manera formal, lo que genera o incrementa el margen de errores e incluso fraudes que se pueden presentar.
No se verifican el estado de estos activos fijos al desinstalarlos del cliente.	Debido a que éste procedimiento lo realiza una empresa tercera, hace que los riesgos sean mayores, entre ellos la malversación o robo de activos fijo de la entidad, la alteración del estado.
No se receptan los equipos con actas en las cuales se detallen el estado de los activos desinstalados.	Al no contar con un documento que soporte el estado en el que la compañía tercera recibió los activos en la desinstalación, así como la inexistencia de esa información cuando la contratos entrega los equipos a la empresa de telecomunicaciones, acarrea que se desconozca si el cliente realmente lo entregó en esas condiciones o si existió otra situación luego de la desinstalación.
No se realiza la confirmación con el cliente sobre la realización de la desinstalación por parte de la compañía tercera encargada.	Esto genera riesgos tales como que el contratista, no acuda en la fecha designada para efectuar dichas desinstalaciones, ocasionando que los equipos permanezcan en manos del cliente y los mismos puedan sufrir algún tipo de daño. Adicionalmente no se recepta retroalimentación necesaria que permita a la

	<p>empresa de telecomunicaciones conocer si la desinstalación fue efectuada de la forma apropiada.</p>
<p>No se realizan las visitas a las bodegas de los contratistas en donde se encuentra varios activos fijos que van a ser instalados.</p>	<p>La falta de observación directa o de inspección ocasiona que el contratista maneje los activos fijos de la forma en la que consideren la mejor, sin presión de ser supervisados, es decir que no se resguarda que las condiciones en las que se almacenen los equipos, ya que al ser equipos eléctricos, necesitan de prevenciones y consideraciones.</p>
<p>No se cuenta con estas políticas de supervisión aleatorias sobre los activos fijos instalados.</p>	<p>Al no efectuar supervisiones aleatorias en el lugar en el que han sido instalados los equipos, ocasiona que la compañía desconozca del estado de los equipos y que los reportes emitidos por los contratistas no sean íntegros por intereses particulares.</p>
<p>No se comunica al Jefe de Bodega sobre las desinstalaciones efectuadas.</p>	<p>A pesar de que el volumen de desinstalaciones sea alto como para efectuar las comunicaciones de forma diaria, esto ocasiona que no exista fluidez en el sistema de información en el área, y se desconozca las cifras exactas de la ubicación de los activos (en cliente o ya en bodegas de contratistas), así como del estado en el que se encuentran.</p>
<p>No se comunica del estado del activo.</p>	<p>A pesar de que el volumen de desinstalaciones sea alto como para efectuar las comunicaciones de forma diaria, en cuanto al estado en que se encontraba el activo fijo cuando fue desinstalado, esto ocasiona que no exista fluidez en el sistema de información en el área, y se desconozca si el activo necesita reparación que permita mantener o prolongar la vida útil del activo fijo.</p>

No se supervisa el momento en que los activos fijos son desinstalados.	Puede que el contratista no efectúe el debido proceso ya sea técnico o administrativo en la desinstalación, así como la observación de qué equipos están siendo desinstalados y el estado en el que se encuentra los mismos.
<b>INVENTARIO</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RIESGOS</b>
La empresa de telecomunicaciones carece de políticas y manuales de control interno para el proceso de inventario.	Se puede producir pérdidas en los activos fijos.
La toma física se la realiza de manera anual.	Al no realizar la toma física de manera trimestral o semestral, no se puede controlar la existencia de los activos fijos.
Los activos fijos en las bodegas no se encuentran etiquetados con los códigos correspondientes, ni en el orden correspondiente.	Facilidad para cometer robo de los activos fijos de la empresa.
No se realizan inventarios en las bodegas del contratista para conciliar los registros en el sistema vs los activos fijos en poder del tercero.	Facilidad para que exista irregularidades en los activos fijos que están en poder del contratista.

**Fuente:** Autores

**Elaborado:** Autores

## 4.4 Manual de Control Interno

Tabla 16. Manual de Control Interno: Proceso de Instalaciones

<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Agosto 2016</b>
<b>DEPARTAMENTO ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión: 1.0</b>
<b>PROCESO: INSTALACIONES</b>	
<b>Propósito:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Normar el proceso de instalación de los activos fijos de la empresa.</li><li>• Conocer el procedimiento de manera exacta evitando cometer errores y mitigando los riesgos que afecten al proceso.</li><li>• Control y segregar funciones en el proceso de instalaciones.</li></ul>	
<b>Alcance:</b>	
Este procedimiento abarca el control y administración de los activos fijos del proceso de instalación.	
<b>POLÍTICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los equipos que sean instalados a los clientes para otorgar los servicios de Televisión, internet, telefonía IP y datos serán entregados en calidad de comodato.</li><li>2. El Asistente de Bodega deberá traspasar de las bodegas de la empresa de telecomunicaciones a los almacenes de la contratista, los equipos y materiales a ser usados para la instalación de servicios según lo solicitado por el Jefe de Instalaciones, mediante “acta de instalación” debidamente firmada y sellada por los encargados de recepción y entrega de los activos fijos.</li><li>3. El Jefe de Instalaciones y Analista de Instalaciones semanalmente deberá reportar al Supervisor de Bodega / Supervisor de Activos Fijos /Jefe de Contabilidad e Impuestos/Analista de Activos Fijos / el inventario de los equipos instalados y materiales utilizados por concepto de instalaciones a través del reporte de los egresos de bodega.</li><li>4. El Jefe de Instalaciones/ Analista de Instalaciones de acuerdo al cronograma establecido, deberá emitir al Supervisor de Bodega / Analista de Activos Fijos</li></ol>	

el consumo de los equipos instalados y material utilizados por concepto de instalaciones (Apéndice 1), y también deberá emitir un acta semanal con el consumo consolidado de los materiales y equipos utilizados por concepto de instalaciones, por ciudad y contratista.

5. El Analista de Instalaciones deberá remitir al Analista de Activos Fijos los formularios “Acta de Entrega de Equipos Instalados” (Apéndice 1), con las firmas de aprobación originales y deberá cargarlos en la ruta compartida.
6. El Supervisor de Activos Fijos / Analista de Activos Fijos deberá remitir un reporte semanal al Jefe de Instalaciones de los activos fijos que mantienen en bodega del contratista para fines de información.
7. El Analista de Instalaciones deberá realizar un cronograma estimado (Apéndice 2) de las instalaciones a realizarse en el mes posterior, el mismo que deberá estar firmado y sellado por el Jefe de Instalaciones.
8. El Jefe de Instalaciones / Analista de Instalaciones deberá remitir el cronograma estimado (Apéndice 2) al Gerente de Activos Fijos/ Supervisor de Activos Fijos / Analista de Activos Fijos, de manera mensual.
9. El Supervisor de Activos Fijos / Analista de Activos Fijos verificará las existencias en las bodegas del contratista registradas en el sistema de gestión administrativa, para identificar cuantos activos fijos para instalaciones deberán enviar al contratista de ser el caso.

## PROCEDIMIENTOS

1. El Depto. de Ventas receipta los servicios solicitados por el cliente mediante llamada, visita a atención al cliente de la empresa o visita domiciliaria.
2. El Dpto. de Ventas aprueba el servicio solicitado por el cliente y establece cronograma de instalaciones semanal.
3. Una vez solicitado el servicio por el cliente y aprobado el mismo, se genera el requerimiento y cronograma de instalaciones por medio del sistema hacia el Depto. de Activos Fijos.
4. El Depto. de Activos Fijos elabora un listado de los requerimientos de instalaciones solicitados semanal.
5. El Depto. de Activos Fijos verifica los saldos de los activos fijos que constan en las bodegas del contratista destinados a instalaciones.
6. De ser el caso que en las bodegas del contratista no haya los activos para

abastecer las instalaciones semanales, se proveerá al contratista las cantidades necesarias para cumplir con ellas, mediante requerimiento por parte del contratista y “acta de entrega de activos fijos”.

7. El listado elaborado por el Depto. de Activos Fijos, los envía al Jefe de Instalaciones para coordinar con el contratista las instalaciones que se realizarán semanalmente y en los días previstos por el Depto. de Ventas.
8. El Jefe de Instalaciones envía la orden de instalación al contratista.
9. El contratista recibe la orden de instalación con los datos detallados del cliente, el servicio a ser instalados y los activos fijos a ser utilizados.
10. El contratista efectúa la instalación en el cliente, mediante “acta de instalación” (Apéndice 3) debidamente firmada por el cliente y el contratista, donde se detallará todo los activos instalados.
11. El contratista envía a la empresa de telecomunicaciones un reporte semanal de las instalaciones realizadas y de los saldos que mantienen en las bodegas.
12. El Jefe de Instalaciones recibe las actas de instalación y genera un reporte para el Depto. de Activos Fijos, Depto. de Ventas y Supervisor de Bodega.
13. El Call Center de la empresa de telecomunicaciones realiza llamadas al cliente para confirmar la instalación del servicio y detalles del mismo.

**EMISIÓN:**

**AGOSTO 2016**

**ELABORADO POR:**

**Coronel, Cinthia; Morán, Amanda**

**Tabla 17.** Manual de Control Interno: Proceso de Desinstalaciones

<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Agosto 2016</b>
<b>DEPARTAMENTO ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión: 1.0</b>
<b>PROCESO: DESINSTALACIONES</b>	
<b>Propósito:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Normar el proceso de desinstalación de los activos fijos de la empresa que se encuentran en calidad de comodato en el cliente.</li><li>• Conocer el procedimiento de manera exacta evitando cometer errores y mitigando los riesgos que afecten al proceso.</li><li>• Control y segregar funciones en el proceso de desinstalaciones.</li></ul>	
<b>Alcance:</b>	
Este procedimiento abarca el control y administración de los activos fijos del proceso de desinstalación.	
<b>POLÍTICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Para las desinstalaciones hechas a los clientes se deberá llenar una “acta de desinstalación” (Apéndice 4) detallando los equipos entregados por el cliente y el estado en el que se encuentran, la cual deberá estar debidamente firmada por el cliente y el contratista encargado de la desinstalación.</li><li>2. El Supervisor de Bodega deberá realizar visitas aleatorias o mensuales para supervisar el trabajo de los contratistas.</li><li>3. El call center se encargará de realizar las llamadas pertinentes a los clientes los cuales se procedió a desinstalar los activos fijos, solicitando información acerca del estado en como entregó el activo y la fecha en que el contratista realizó la desinstalación.</li><li>4. El Analista de Activos Fijos deberá solicitar al call center un reporte semanal de las llamadas realizadas a los clientes por concepto de desinstalaciones.</li><li>5. El Analista de Activos Fijos solicitará al contratista un reporte semanal de los activos fijos desinstalados en el cliente.</li><li>6. El Analista de Activos Fijos deberá enviar al Supervisor de Bodega / Jefe de</li></ol>	

Bodega el reporte enviado por el contratista, con el fin de dar a conocer el estado de los activos fijos entregados por el mismo.

7. El contratista deberá entregar semanalmente los activos fijos desinstalados a la empresa de telecomunicaciones.
8. El Asistente de Bodega deberá receptor los activos fijos entregados y las “actas de desinstalación” firmadas por el cliente y el contratista.
9. El Supervisor de Bodega deberá verificar el estado de los activos fijos desinstalados y entregados por el contratista, en el caso de activos fijos en buen estado podrán ser reutilizados y los que no serán trasladados a una bodega de “activos fijos no valorados”.

## PROCEDIMIENTOS

1. El cliente solicita la desinstalación de los activos fijos mediante llamada al Call Center ó visita a atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones.
2. El Depto. de Ventas recepta la solicitud de desinstalación y aprueba la misma.
3. El Depto. de Ventas elabora un cronograma de desinstalaciones semanal y lo ingresa al sistema hacia el Depto. de Activos Fijos.
4. El Depto. de Activos Fijos elabora un listado de desinstalaciones a realizarse semanalmente y lo envía al Jefe de Desinstalaciones.
5. El Jefe de Desinstalaciones recepta el listado junto con el cronograma y coordina con el contratista las desinstalaciones a realizarse en la semana y días previsto por el Depto. de Ventas
6. El Jefe de desinstalaciones envía al contratista la orden de desinstalación.
7. El contratista recepta la orden de desinstalación con los detalles de la desinstalación y datos del cliente.
8. El contratista efectúa la desinstalación en el cliente, mediante “acta de desinstalación” debidamente firmada por el cliente y el contratista, donde se detalla todos los conceptos de la desinstalación, estado del activo fijo y motivo.
9. El contratista envía las actas de desinstalación a la empresa de telecomunicaciones, con un reporte de las desinstalaciones hechas y el estado de los activos fijos desinstalados.
10. El Jefe de Desinstalaciones recepta las actas de desinstalación y el reporte

enviado por el contratista.

- 11.** El Jefe de Instalaciones elabora un reporte de las desinstalaciones semanal, en el que detalla el estado de los activos desinstalados y lo envía al Depto. de Activos Fijos, Depto. de Ventas y Supervisor de Bodega.
- 12.** El Call Center de la empresa de telecomunicaciones realiza llamadas al cliente para confirmar la desinstalación del servicio, la fecha en que se realizó y el estado en el que entregaron el activo fijo.

**EMISIÓN:**

**AGOSTO 2016**

**ELABORADO POR:**

**Coronel, Cinthia**

**Morán, Amanda**

**Tabla 18.** Manual de Control Interno: Proceso de Inventario

<b>EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Agosto 2016</b>
<b>DEPARTAMENTO ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión: 1.0</b>
<b>PROCESO: INVENTARIO</b>	
<b>Propósito:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Normar el proceso de inventario de los activos fijos de la empresa.</li><li>• Conocer el procedimiento de manera exacta evitando cometer errores y mitigando los riesgos que afecten al proceso.</li><li>• Control y segregar funciones en el proceso de inventario.</li><li>• Desarrollar técnicas para planear todas las actividades de almacenamiento y control en un periodo determinado.</li></ul>	
<b>Alcance:</b>	
<p>Este procedimiento abarca desde el ingreso a bodega, ya sea por compra o activos fijos desinstalados hasta la salida de bodega ya sea por venta o activos fijos a instalarse en calidad de comodato.</p>	
<b>POLÍTICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El Jefe de Bodega / Supervisor de Bodega deberán efectuar trimestralmente la revisión de los activos fijos que se encuentren en la bodega de no valorados a fin de que sean dados de baja, todos aquellos que se encuentren las condiciones que amerite dicha baja.</li><li>2. El Jefe de Bodega coordinará la realización de la toma física anual de manera obligatoria del 100% de los activos fijos que se encuentren en la bodega en el mes de diciembre.</li><li>3. El Jefe de Bodega coordinará la realización de la toma física aleatoria, al menos una vez al mes en las bodegas donde se encuentren los activos fijos.</li><li>4. El Jefe de Bodega deberá emitir un informe de los resultados de la toma física anual, semestral y mensual a la gerencia financiera.</li><li>5. El Jefe de Bodega coordinará la toma física semestral de manera obligatoria</li></ol>	

del 60% de los activos fijos que se encuentren en bodega.

6. El Gerente de Activos Fijos gestionará con la Gerencia Financiero – Administrativo la implementación de un sistema informático que permita identificar la ubicación de los activos fijos en la bodega.
7. El Jefe de bodega se encargará de supervisar que los activos fijos se encuentren en la ubicación detallada en el sistema.
8. El Asistente de Bodega se encargará de verificar que los activos fijos sean codificados, etiquetados y ubicados correctamente.
9. El sistema de gestión administrativo (SGA) deberá reflejar por cada código de activo fijo el estado del mismo, los cuales serán: en el caso de la bodega de valorados “nuevo” ó “desinstalado”.
10. El Asistente de Bodega deberá corroborar que los activos fijos ingresados a bodega coincidan con las cantidades y descripciones detalladas en la factura.
11. El Asistente de Bodega realizará la constatación física y luego elaborará el “Ingreso a Bodega” (Apéndice 5) y verificará que el mismo este con la documentación soporte de la compra de activos fijos realizada.
12. El Analista de Activos Fijos / Asistente de Bodega realizará visitas aleatorias a las bodegas del contratista, verificando que la información reportada por el mismo coincida con las existencias físicas.
13. El contratista deberá remitir al Gerente de Activos Fijos / Supervisor de Activos Fijos / Analista de Activos Fijos un reporte semanal de los activos fijos que mantienen en la bodega del contratista.
14. El Analista de Activos de Fijos / Asistente de Activos Fijos deberá realizar una conciliación entre la información que se registró en el sistema de gestión administrativo versus el reporte enviado por el contratista, de los activos fijos que mantiene en su bodega, esto se efectuará semanalmente.
15. El Jefe de Bodega / Asistente de Activos Fijos / Asistente de Bodega deberá realizar visitas aleatorias a las bodegas del contratista, con el fin de realizar tomas físicas de los activos fijos que constan en la bodega del contratista.
16. El Asistente de Bodega deberá elaborar el “Egreso de Bodega” (Apéndice 6) detallando el tipo, código, descripción, cantidad, responsable, etc., de los activos fijos que egresan de la bodega.

## PROCEDIMIENTOS

1. El Gerente Financiero – Administrativo elaborará cronograma de inventario a realizarse en las bodegas de la empresa de telecomunicaciones.
2. El Gerente Financiero – Administrativo comunicará a el Gerente de Activos Fijos, Supervisor de Activos Fijos, Jefe de Contabilidad, Jefe y Supervisor de Bodega las fechas y normas en las cuales se realizará el inventario.
3. Las personas responsables de cada subdivisión del área de activos fijos (operativos y financieros) se encargarán de capacitar al personal bajo su cargo de las políticas y procedimientos a seguir.
4. Los responsables de Bodega como de Activos Fijos, deberán comunicar a todas las personas que participaran en la toma física cuáles son los procedimientos a seguir.
5. Finalizada la toma física el Jefe de Bodega, deberá efectuar un informe con los resultados de la misma, ya sea en cuanto a diferencias de cantidades entre reporte y existencias así como de cualquier otra novedad surgida durante la toma física.
6. El Supervisor de Activos Fijos, así como el Jefe de Bodega, deberán ejecutar mantener reuniones periódicas con el Gerente Financiero- Administrativo.
7. El Jefe de Bodega deberá corroborar que el asistente de bodega mantenga todo el inventario en orden, de acuerdo con lo reflejado en el sistema, así como también deberá supervisar que cada activo fijo se encuentre con la etiqueta correspondiente a cada ítem.
8. Cada vez que ingrese un bien a la bodega de activo fijo el asistente de bodega deberá verificar las cantidades y corroborar que coincidan con la factura asociada, una vez listo esto, preparará “el Ingreso a Bodega”, en el caso de que exista alguna diferencia, ésta será comunicada al Supervisor de Bodega, para que realice la gestión necesaria con el proveedor a fin de corregir el inconveniente y poder efectuar el ingreso a bodega.
9. Cuando se genere una salida de bienes de la bodega, el asistente de bodega deberá verificar que las cantidades salientes, sean iguales a las detalladas en el egreso de bodega.
10. Las documentaciones tanto de ingresos como de egresos de bodega deberán de contar con todos los datos que cada formulario requiere, soportes (factura,

mail de orden), las autorizaciones, así como la firma de las personas involucradas en el ingreso o salida de los activos fijos en la bodega.

11. El supervisor de Bodega deberá corroborar que los activos fijos que han ingresado a bodega se encuentren debidamente etiquetados y ubicados, de acuerdo con la categoría a la que pertenecen, es decir “valorados” o “no valorados”.

**EMISIÓN:**  
**AGOSTO 2016**

**ELABORADO POR:**  
**Coronel, Cinthia**  
**Morán, Amanda**

## CONCLUSIONES

El diseño que se efectuó del manual de políticas y procedimientos para el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones de servicios fijos, nos arroja como resultado las siguientes conclusiones:

En el país existen muchas empresas de telecomunicaciones, que brindan varios servicios, esto ocasiona que exista un mercado competitivo, principalmente desde un punto de vista educativo, macroeconómico y social, ya que hace que el país mejore su capacidad tecnológica, demanda de personal altamente capacitado, lo que implica que las personas se interesen en estudiar carreras tecnológicas y de redes, adicionalmente implica inversión extranjera, lo que mejora la balanza comercial.

En el país existen organismos o instituciones estatales, tales como la Arcotel (***Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones***) que se encarga de regular y supervisar el funcionamiento y cumplimiento de las disposiciones establecidas por la ley, lo que permite que el mercado se desarrolle en condiciones óptimas y equitativas.

Los activos fijos significan un importante rubro en las compañías de telecomunicaciones ya que del mismo depende la prestación del servicio, por lo que es indispensable que los mismos sean controlados, monitoreados y supervisados con mayor relevancia y frecuencia que otras áreas, ya que en ésta área se encuentran administrados, custodiados los bienes que sirven para la generación de ingresos en la compañía.

La estructura de un departamento de activos fijos, con funciones oficialmente establecidas, asignadas e impartidas cumple un rol muy importante, ya que es un factor muy valioso para que el manual funcione, puesto que es el recurso humano el encargado de ejecutar y supervisar que se cumpla.

El Jefe de Bodega es responsable de hacer conocer a la Gerencia de Activos Fijos, cuáles son las necesidades del departamento, para que se tomen las medidas correctivas o preventivas necesarias.

La Gerencia de Activos trabajará en conjunto con el Depto. de Instalaciones en relación a los activos fijos entregados al cliente en calidad de comodato, este a su vez ejercerá un control y supervisión sobre el contratista encargado de realizar las instalaciones para el buen uso y manejo de los activos fijos, de esta manera se evitará y mitigará cualquier posibles riesgos en los procesos con menor nivel de confianza en la empresa de telecomunicaciones.

La Gerencia Financiera – Administrativa y la Gerencia de Activos Fijos de la empresa de telecomunicaciones mantienen comunicaciones limitadas, por lo que implica que no se hayan establecido o formalizado políticas que permitan prevenir, mitigar y evitar riesgos en el área.

La bodega tiene activos fijos que ya no pueden ser utilizados o reparados para que puedan operar, esto ocasiona incremento en los costos de almacenamiento de la compañía, sin que representen ningún posible beneficio.

## RECOMENDACIONES

- Implementar el manual de control interno diseñado de los procesos con controles deficientes en el departamento de activos fijos.
- Dar seguimiento en la implementación del manual de control interno, con el fin de cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en el mismo.
- Llevar un control de los activos fijos utilizados para las instalaciones realizadas por el contratista.
- Realizar visitas periódicas a las bodegas de los contratistas y verificar el estado de los activos fijos que ellos poseen en sus bodegas, con el fin de evitar que hayan pérdidas de estos activos por robo, daño, etc.
- Identificar de manera precisa si los activos fijos deben ser dados de baja o si necesitan sólo mantenimiento, a fin de que puedan seguir siendo utilizados, maximizando la producción, ahorrando costos y generando más utilidad para la compañía y todos quienes trabajan directa e indirectamente para la misma.
- Preparar un plan de resolución a los inconvenientes en el área de activos fijos que sean reportados en los informes de la toma física, o que se hayan informado vía reunión o mail.
- Inspeccionar regularmente y preparar un informe sobre la ejecución efectuada por cada funcionario responsable en cuanto a las medidas correctivas planteadas.
- Establecer una debida segregación de funciones de las actividades de control a realizarse en los procesos para evitar posibles errores o fraudes.

- Mejorar la comunicación interdepartamental, con la finalidad de crear, y supervisar todas las medidas administrativas u operativas que ayuden a mitigar los riesgos existentes o potenciales en el área.
- Dar a conocer a los empleados y quienes estén vinculados a la empresa de telecomunicaciones, específicamente al área de activos fijos, ya sea de forma directa o indirecta, las políticas, normas y procedimientos, para que así tengan conocimientos de los pasos a seguir en cada proceso.
- Dar a conocer las responsabilidades de cada empleado en los procesos, con el fin de mitigar errores.
- Brindar capacitaciones recurrentes a los empleados activos y nuevos que intervienen en cada proceso del manual de control interno a implementarse para mejorar la confiabilidad y mitigar el nivel de riesgo en los procesos.
- Realizar constatación física de los activos fijos con mayor frecuencia y detalle de manera formal en las bodegas de la empresa de telecomunicaciones y verificar con la información registrada en el sistema.
- Establecer, ejecutar e inspeccionar de forma rutinaria y eventual que las políticas se cumplan tal cual se establece en el manual, ya que no basta tan solo con impartirlas, se recomienda efectuar el debido seguimiento.
- Reconocer la importancia que tiene el área de activos fijos para la generación de ingresos en la compañía, a fin de efectuar los controles necesarios y así prevenir y mitigar riesgos en una de las principales áreas en este tipo de compañías.
- La Gerencia Financiera – Administrativa en conjunto con la Gerencia de Activos Fijos deberá fusionar esfuerzos para la creación e implementación de políticas que permitan prevenir, mitigar y evitar riesgos que puedan impactar a la compañía financieramente u operativamente.

- Administrar los activos fijos en la bodega de la compañía de forma que se encuentren almacenados únicamente aquellos bienes que representen un beneficio futuro para la compañía y no exista estancamiento de equipos que deben ser dados de baja, de ésta forma se optimiza costos de almacenamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar, Mónica. (2016). *Senior, Risk*. Ernst & Young. Venezuela: Ernst & Young.
- ARCOTEL. (2016). *ARCOTEL*. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/la-arcotel/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de normas internacionales*. ECOE EDICIONES.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. NY, USA.
- COSO. (Mayo de 2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Obtenido de Internal Control Integrated Framework: [http://www.coso.org/documents/990025P\\_Executive\\_Summary\\_final\\_may20\\_e.pdf](http://www.coso.org/documents/990025P_Executive_Summary_final_may20_e.pdf)
- COSO, C. o. (2015). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Obtenido de COSO: <http://www.coso.org/aboutus.htm>
- Dávalos, N. (2005). *Diccionario Contable*. Quito, Ecuador: Editorial Abaco.
- Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones Extranjeras, P. E. (ABRIL, 2015). Perfil Sectorial de tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC'S). *PRO ECUADOR*.
- Eslava, J. (2013). *La Gestión del Control de la Empresa*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gómez, R. (2015). *Generalidades en la Auditoría*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-geaud/1i.htm>
- Guzmán, A., Guzmán, D., & Romero, T. (2006). *Contabilidad Financiera*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Hernández S., R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- IASB. (2006). NIC 16 Inmovilizado Material. En *Normas Internacionales de Contabilidad*.
- IASB. (2006). NIC 16 Propiedad Planta y Equipo. En *Normas Internacionales de Contabilidad*. IFRS.
- IASB, C. d. (2015). *Marco Conceptual para la Información Financiera*. IFRS Foundation Publication Department.
- International Accounting Standards Board - IASB. (2010). *INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS*. LONDON, ENGLAND: IFRS FOUNDATION.
- Joskowicz, J. (2012). *HISTORIA DE LAS TELECOMUNICACIONES*. Montevideo, Uruguay: Universidad Nacional de Montevideo.

- KPMG. (2013). *Defining Issues*. U.S.: KPMG INSTITUTE.
- Maldonado, M. K. (2006). Auditoria de Gestión. En M. K. Maldonado, *Auditoria de Gestión* (pág. 53). Quito: Producciones digitales Abya Yala.
- Mallo, C., & Pulido, A. (2008). *Contabilidad Financiera, Un enfoque actual*. Madrid, España: Learning Edicion Paraninfo, S.A.
- Manco, J. (2014). *Elementos Básicos del Control, la Auditoría y la Revisión Fiscal*. (J. C. Manco Posada, Ed.) Autores Editores.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla, Colombia: ECOE - Universidad del Norte.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad, Análisis de Cuentas*. San José, C.R.: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Moeller, R. (2007). *COSO Enterprise Risk Management: Understanding the New Integrated ERM Framework*. New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Muñiz, L. (2013). *Cómo implantar y evaluar un sistema de Control de Gestión*. Barcelona, España: Editorial PROFIT.
- Muñoz, C. (2002). *Auditoria en sistemas ocupacionales*. México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- PKF Accountants & Business Advisers. (2016). *Mejoras vs. Reparación de Activos Fijos*. Perú: PKF Accountants & Business Advisers.
- Quezada L., N. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: MACRO E.I.R.L.
- REVISTA FORBES. (2015). DIEZ EMPRESAS MAS GRANDES DE TELECOMUNICACIONES EN EL MUNDO. *FORBES*.
- Rodríguez, J. (2009). En *Control Interno un efectivo Sistema para la empresa* (pág. 48). México, D.F.: Editorial Trillas.
- Torres, A. (2007). *Telecomunicaciones y Telemática*. Bogota, Colombia: THOMPSON EDICIONES.
- Universidad Nacional del Nordeste*. (02 de agosto de 2013). Obtenido de El control: <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>
- Warren, C., Reeve, J., & J., D. (2010). *Contabilidad Financiera*. Cengage Learning, Inc.

# APÉNDICE

## Apéndice 1

### ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS INSTALADOS

PARA :

PROYECTO:

FECHA

:

PEDIDO NO.

UNIDAD

NEGOCIO:

UNIDAD EXPLOTACIÓN:

DPTO.:

En la ciudad de Guayaquil el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_ ,  
se realizó la Instalación y activación de los siguientes equipos y/o Materiales:

Código	Cant. Equipos. Instalados	Tecnología	Series	Descripción

**Nota:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Entregado Por:**  
**Contratista**

Fecha:

\_\_\_\_\_  
**Recibido por:**  
**Instalaciones**

Fecha:

\_\_\_\_\_  
**Autorizado Por:**  
**Jefe de**  
**instalaciones**

Fecha:

\_\_\_\_\_  
**Activos Fijos**

Fecha:

## Apéndice 2

<b>PARA:</b>	Dpto. de Activos Fijos	<b>No.</b>	_____
<b>CRONOGRAMA ESTIMADO DE INSTALACIONES</b>			
<b>MES:</b>			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	
_____		_____	
<b>Analista de Instalaciones</b>		<b>Jefe de Instalaciones</b>	
<b>ELABORADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>	

## Apéndice 3

		<b>No.</b>	_____
<b>ACTA DE INSTALACIONES</b>			
<b>CLIENTE:</b>	<b>FECHA:</b>		
<b>C.I/RUC:</b>	<b>SERVICIO:</b>		
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>TÉCNICO:</b>		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	ESTADO
_____		_____	
<b>Técnico operador</b>	<b>Cliente</b>	<b>Analista de Activos Fijos</b>	
<b>C.I</b>	<b>C.I</b>	<b>Revisado por</b>	



## Apéndice 6

<b>EGRESO A BODEGA</b>			N°: _____
<b>MOTIVO:</b> Venta/Contratista/Baja		<b>FECHA:</b>	
<b>RECEPTOR:</b>			
Cliente: _____		Contratista: _____ Otro: _____	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	ESTADO
<b>OBSERVACIONES:</b>			
_____			
_____			
_____	_____	_____	
<b>Técnico operador</b>	<b>Cliente</b>	<b>Nombre</b>	
<b>C.I</b>	<b>C.I</b>	<b>Asistente de Bodega</b>	



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Morán Delgado Mercedes Amanda, con C.C: # 0930574215 autora del trabajo de titulación: “Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo”, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2016

f. 

Nombre: Morán Delgado Mercedes Amanda

C.C: 0930574215



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

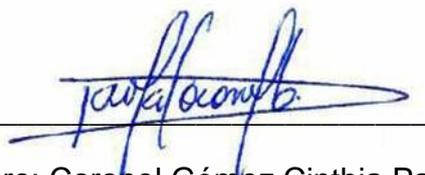
## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Coronel Gómez Cinthia Paola, con C.C: # 0950148189 autora del trabajo de titulación: "Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo", previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2016

f. 

Nombre: Coronel Gómez Cinthia Paola

C.C: 0950148189

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Diseño de manual de control interno en el área de activos fijos de una empresa de telecomunicaciones fijo		
<b>AUTOR(ES)</b>	Coronel Gómez, Cinthia Paola Morán Delgado, Mercedes Amanda		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Cpa. Yong Amaya, Linda Evelyn Msc.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría, CPA		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	Septiembre del 2016	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	138
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Control Interno, Activos Fijos; Telecomunicaciones		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Instalaciones, COSO, procesos, desinstalaciones, riesgos.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El trabajo de titulación es el diseño de un manual de control interno que permita a la compañía de telecomunicaciones de servicios fijos en Ecuador, tener las herramientas necesarias para contar con un sistema que norme y regule cada proceso.</p> <p>Se realizó una investigación de tipo descriptiva en la que se empleó técnicas de campo, tales como, entrevistas y observación de los procesos del área (adquisiciones, instalaciones, desinstalaciones, inventario), los cuales fueron analizados con cuestionarios bajo la modalidad del COSO I, en donde se consideró sus cinco componentes en cada proceso.</p> <p>Se analizaron los resultados, y se logró identificar que existen riesgos (bajo, moderado y alto) en varios procesos, por lo que se procedió a diseñar el manual para los procesos de Inventario, Instalaciones y Desinstalaciones ya que fueron los que presentaron mayores riesgos en el área, así como también se elaboraron recomendaciones para los demás procesos que tienen menor riesgo. Se logró demostrar la importancia del área de activos fijos en una empresa de telecomunicaciones, con el diseño del manual propuesto y recomendaciones realizadas, se pretende estructurar y formalizar el tratamiento que se debe cumplir en cada proceso. Las ventajas operativas y financieras que representa aplicar y supervisar el manual, ocasionará en la compañía mayor productividad, optimización de recursos y maximización de ingresos.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-5025799 /0999986974	E-mail: linda_evel21@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Guzmán Segovia, Guillermo		
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2200804 ext.1609		
	<b>E-mail:</b> guillermo.guzman@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			