



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE: INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORIA**

**TITULO**

**““ APLICACIÓN DE COSO 2013 EN EL ÁREA DE  
RECAUDACIÓN - COBRANZAS EN UNA EMPRESA  
DE TELEVISIÓN POR CABLE DEL CANTÓN PLAYAS”**

**AUTORA**

**VARGAS PINELA MARIA ELENA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE**

**INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

**TUTOR**

**CPA. JURADO REYES, PEDRO OMAR, MBA**

Guayaquil, Ecuador

13 de septiembre del 2017



**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:  
**Vargas Pinela María Elena**, como requerimiento parcial para la  
obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**CPA. Vera Salas, Laura, MSc.**

Guayaquil, 13 de septiembre del 2017



**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**

Yo, María Elena Vargas Pinela

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “Aplicación de Coso 2013 en el Área De Recaudación - Cobranzas en una Empresa de Televisión por Cable del cantón Playas” 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 mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2017

**AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

Vargas Pinela, María Elena



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Yo, María Elena Vargas Pinela

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Aplicación de Coso 2013 en el Área De Recaudación-Cobranzas en una Empresa de Televisión por Cable en el Cantón Playas”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2017

LA AUTORA:

f. \_\_\_\_\_  
Vargas Pinela, María Elena

# REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web application interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/29898550-110946-552763#Dck5DoAwDAXRu7iOkG2y2LkKokARoBSkSYm4O794zcxLz6S6ScIBLEEJ4gIKK0RAd3wve6DZ79Gv3o7RTqq8MDubmrpbNk9Rvx8=>. The page title is "URKUND".

**Documento:** VARGAS\_PINELA MARIA ELENA\_FINAL\_29-08-2017.docx (D30284064)

**Presentado por:** Pedro Jurado Reyes (pedro.jurado@cu.ucsg.edu.ec)

**Recibido:** pedro.jurado.ucsg@analysis.orkund.com

**Mensaje:** RV: TESIS CORREGIDA VARGAS PINELA MARIA ELENA SED [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 54 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

**Lista de fuentes:**

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	VARGAS_PINELA MARIA ELENA_FINAL_29-08-2017.docx
	TESIS_FINAL_111ROVVO-SALDANA.docx
Fuentes alternativas	VARGAS_PINELA MARIA ELENA_FINAL.docx
	LIBRO_CONTROL_INTERNO.docx
	<a href="https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/cooo">https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/cooo</a>
	SISTEMA DE CONTROL.pdf
	<a href="https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/">https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/</a>
	<a href="http://www.tiposde.org/general/464-tipos-de-investigacion/sioz2ac44gjr">http://www.tiposde.org/general/464-tipos-de-investigacion/sioz2ac44gjr</a>
	SISTEMA DE CONTROL.pdf
	TESIS MARTHA MURILLO_FINAL.docx

The main content area displays a list of text sources extracted from the document, including:

- Limitaciones del control interno 46 2.12 Métodos para evaluar el Control Interno 47 2.12.1 Método Descriptivo 47 2.12.2 Método Gráfico 48 2.12.3 Método de Cuestionario. 49 2.12.4 Detección de funciones incompatibles 50 CAPITULO 3 53 3. MARCO METODOLOGICO DE
- LA INVESTIGACION 53 3.1. Métodos de investigación 53 3.2 Tipo de investigación 54 3.3 Alcance de la investigación 55 3.4 Población 58 3.5 Muestra 59 3.6 Técnica de recogida de datos. 58 3.7 Significación social y pertinencia de lo que se investiga 59 3.8 Significación práctica de lo que se investiga 59 CAPITULO 4 60 4.
- DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA QUE SE INVESTIGA. 60 4.1 Conociendo la Empresa 60 4.1.1 Historia de la empresa 60 4.1.2 Visión y Misión de la Empresa 60 4.1.3 Finalidad de la Empresa 62 4.1.4 Estructura Organizacional 63 4.2 Área de Recaudación y Cobranza 64 4.2.1 Antecedentes del Área 64 4.2.2 Apertura y Registro de los Clientes 65 4.2.2 Volumen de Ventas 66 4.2.3 Número de Clientes o Suscriptores. 67 4.2.4 Responsables. 67 4.3 Principales Procesos de la empresa 67 4.3.1 Compras 67 4.3.2 Proceso relacionado a la Recaudación 70 4.3.3 Controles de la empresa en la Recaudación 73 4.4 Análisis de la empresa 74 CAPITULO 5 77 5. SOLUCION AL PROBLEMA 77 5.1 Procesos y Procedimientos en la Recaudación y Cobranzas. 77 5.1.1 Ambientes de Control que deben aplicar 78 5.1.2 Evaluación Riesgo de la empresa 80 5.1.3 Diseño de

<https://secure.orkund.com/view/29898550-110946-552763#Dck5DoAwDAXRu7iOkG2y2LkKokARoBSkSYm4O794zcxLz6S6ScIBLEEJ4gIKK0RAd3wve6DZ79Gv3o7RTqq8MDubmrpbNk9Rvx8=>

TUTOR

f. \_\_\_\_\_  
CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios creador  
de todo lo que es y será  
Agradezco a mis hermosos  
Padres, por su apoyo incondicional  
Agradezco a mis Guías, Tutor,  
Coordinadores, Jefes y amigos, que  
me apoyaron en este proceso de  
Titulación  
Y a todos que han hecho  
posible la culminación de esta etapa.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado especialmente a mis padres Flavio y Juana, quienes han sido mis pilares, mi apoyo incondicional, gracias mi Señor por permitir ser hija de ellos, y gracias padres por su amor.

A mis hijos los amo tanto, mi razón de luchar y no desmayar, gracias nuevamente mi Señor por elegirme como madre de ellos.



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

f. \_\_\_\_\_

CPA. Laura Vera Salas, MSc.  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

CPA. Nancy Barberan  
COORDINADOR DEL AREA

f. \_\_\_\_\_

Ing. Luis Bravo Game  
OPENENTE





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

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

CALIFICACION

f. \_\_\_\_\_

CPA, Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA

TUTOR

## **RESUMEN**

La presente propuesta de trabajo de investigación se la realizó con el objetivo de aplicar un modelo de control interno basado en el sistema COSO 2013, para una empresa de Televisión por Cable en cuanto a su proceso de Recaudación y Cobranza, se tomaron como referencias al desarrollo teorías de control interno y cambios en el modelo COSO, que ayudaron a la comprensión de los cinco componentes y sus 17 principios, la metodología de la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, se investigó a la empresa en relación al control que manejan actualmente para cumplir con sus metas, en el desarrollo de la tesis se establecieron procesos y procedimientos para un mejor control interno de la empresa, se pudo establecer el estado actual de la empresa en cuando a su control de recaudación y cobranzas, con ello se presenta la solución al problema con manuales y controles en la recaudación-cobranza, siguiendo el modelo de control COSO 2013.

Palabras clave: control interno, COSO, manual, procesos, procedimiento, recaudación, cobranzas.

## **(ABSTRACT)**

The present proposal of research work was carried out with the objective of applying an internal control model based on the COSO 2013 system, for a Cable television company in terms of its collection and collection process, were taken as references to the Development of internal control theories and changes in the COSO model, which helped to understand the five components and their 17 principles, the research methodology is of qualitative and quantitative type, the company was investigated in relation to the control that Currently managed to fulfill their goals, in the development of the thesis were established processes and procedures for a better internal control of the company, could establish the current state of the company in the time to their control of collection and collections, with it It presents the solution to the problem with manuals and controls in collection collection, following the control model COSO 2013.

Key words: Internal control, COSO, manual, Processes, procedure, collection, collections.

## INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA.....	VII
RESUMEN .....	X
(ABSTRACT).....	XI
INDICE GENERAL.....	XII
INDICE DE TABLAS .....	XV
INDICE DE FIGURAS.....	XVI
INTRODUCCIÓN .....	2
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
OBJETIVOS.....	7
<i>Objetivo General</i> .....	7
<i>Objetivos Específicos</i> .....	8
HIPÓTESIS .....	8
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	8
DELIMITACIÓN .....	10
LIMITACIÓN .....	11
CAPITULO 1 .....	12
1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.1 HISTORIA DE LA TELEVISIÓN POR CABLE EN ECUADOR.....	12
1.2 CRECIMIENTO DEL SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR CABLE EN EL ECUADOR.....	12
1.3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	15
1.3.1 <i>Control Interno</i> .....	15
1.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO .....	17
1.5 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO .....	18
1.6 RESPONSABILIDADES DEL CONTROL INTERNO .....	18
1.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	20
1.8 ACTUALIZACIONES COSO .....	20
1.8.1 <i>COSO I</i> .....	21
1.8.2 <i>COSO II</i> .....	22
1.8.3 <i>COSO III o 2013</i> .....	23
1.9 CAMBIOS EN LOS INFORMES COSO .....	23
1.10 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	24
1.10.1 <i>Ambiente de Control</i> .....	25
1.10.2 <i>Evaluación de Riesgo</i> .....	26

1.10.3 Actividades de Control .....	27
1.10.4 Información y Comunicación.....	28
1.10.5 Actividades de Supervisión.....	29
1.10.6 Objetivos de COSO 2013 .....	30
1.10.7 Estructura.....	30
1.11 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO.....	30
1.12 MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO.....	31
1.12.1 Método Descriptivo .....	31
1.12.2 Método Grafico.....	32
1.12.3 Método de Cuestionario.....	33
1.12.4 Detección de funciones incompatibles.....	34
CAPÍTULO 2 .....	36
2. MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION .....	36
2.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	36
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
2.4 POBLACIÓN.....	40
2.5 MUESTRA .....	41
2.6 TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS. ....	41
2.7 SIGNIFICACIÓN SOCIAL Y PERTINENCIA DE LO QUE SE INVESTIGA.....	42
2.8 SIGNIFICACIÓN PRÁCTICA DE LO QUE SE INVESTIGA.....	42
2.9 METODOLOGÍA APLICADA.....	42
CAPITULO 3 .....	43
3. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA QUE SE INVESTIGA. .	43
3.1 CONOCIENDO LA EMPRESA.....	43
3.1.1 Historia de la empresa .....	43
3.1.2 Visión y Misión de la Empresa.....	43
3.1.3 Objetivo de la Empresa.....	44
3.1.4 Estructura Organizacional.....	45
3.2 ÁREA DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA.....	46
3.2.1 Antecedentes del Área.....	46
3.2.2 Apertura y Registro de los Clientes .....	47
3.2.3 Volumen de Ventas.....	48
3.2.4 Número de Clientes o Suscriptores. ....	49
3.2.5 Responsables.....	50
3.3 PROCESO DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS .....	50
3.3.1 Controles de la empresa en la Recaudación y Cobranzas.....	53
3.3.2 Factor Riesgo en el Control de Recaudación .....	53

3.4 ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	54
CAPITULO 4 .....	60
4. PROPUESTA AL PROBLEMA .....	60
4.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA RECAUDACIÓN Y COBRANZAS.....	60
4.1.1 <i>Ambientes de Control que deben aplicar</i> .....	61
4.1.2 <i>Evaluación Riesgo de la empresa</i> .....	64
4.1.3 <i>Diseño de Actividades de Control</i> .....	66
4.1.4 <i>Información y Comunicación</i> .....	67
4.1.5 <i>Actividades de Supervisión</i> .....	68
4.2 MANUAL DE CONTROL Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS...	70
4.2.1 <i>Ámbito de aplicación</i> .....	70
4.2.2 <i>Recaudación</i> .....	70
4.2.3 <i>Cobranzas</i> .....	77
CONCLUSIONES .....	81
RECOMENDACIONES .....	82
BIBLIOGRAFÍA .....	83

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> CANTIDAD DE SUSCRIPTORES DE TELEVISIÓN POR CABLE EN ECUADOR.....	13
<b>TABLA 2</b> PARTICIPACIÓN DEL MERCADO EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS .....	15
<b>TABLA 3</b> RESUMEN DE RESPONSABILIDADES .....	19
<b>TABLA 4</b> CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL COSO 2013.....	24
<b>TABLA 5</b> VOLUMEN DE VENTAS EMPRESA TELEVISIÓN POR CABLE .....	49
<b>TABLA 6</b> NÚMERO DE CLIENTES O SUSCRIPTORES.....	50
<b>TABLA 7</b> PROCESO DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS.....	50
<b>TABLA 8</b> ENCUESTA SOBRE EL AMBIENTE DE CONTROL EN LA EMPRESA.....	54
<b>TABLA 9</b> ENCUESTA SOBRE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA.....	55
<b>TABLA 10</b> ENCUESTA DE ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA .....	56
<b>TABLA 11</b> ENCUESTA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA .....	57
<b>TABLA 12</b> ENCUESTA DE SUPERVISIÓN EN LA EMPRESA .....	58
<b>TABLA 13</b> PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO DE LO QUE SE ESTA INVESTIGANDO.....	60
<b>TABLA 14</b> AMBIENTE DE CONTROL Y SUS PRINCIPIOS.....	63
<b>TABLA 15</b> ACCIONES DE CONTROL.....	66
<b>TABLA 16</b> PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL .....	67
<b>TABLA 17</b> PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES EN LA SUPERVISIÓN .....	69
<b>TABLA 18</b> <i>PROCEDIMIENTO DE ARCHIVOS DE CLIENTES</i> .....	71
<b>TABLA 19</b> PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE CLIENTES .....	71
<b>TABLA 20</b> HOJA DE CONTROL PARA RECAUDACIÓN .....	75
<b>TABLA 21</b> <i>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN Y COBRANZAS</i> 76	
<b>TABLA 22</b> PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR LA COBRANZA .....	78
<b>TABLA 23</b> APLICACIÓN DE COSO III EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN .....	80

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPACIÓN DE SUSCRIPTORES DE TELEVISIÓN POR CABLE POR PROVINCIA.....	14
FIGURA 2 ACTUALIZACIÓN DEL MARCO INTEGRAL DE CONTROL INTERNO .....	21
FIGURA 3 COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	25
FIGURA 4 PRINCIPIOS DEL AMBIENTE DE CONTROL .....	26
FIGURA 5 PRINCIPIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGO .....	27
FIGURA 6 PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL.....	28
FIGURA 7 PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL.....	29
FIGURA 8 PRINCIPIOS DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.....	29
FIGURA 9 OBJETIVOS DE COSO 2013 .....	30
FIGURA 10 EJEMPLO DE ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN.....	31
FIGURA 11 EJEMPLO DE ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN (GRÁFICO). .....	32
FIGURA 12 EJEMPLO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.....	33
FIGURA 13 CÉDULA DE DETECCIÓN DE FUNCIONES INCOMPATIBLES, BASE PARA LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES. ....	35
FIGURA 14 ALCANCE QUE PUEDE TENER UNA INVESTIGACIÓN .....	39
FIGURA 15 ESTRUCTURA ORGÁNICA EMPRESA TELEVISIÓN POR CABLE .....	45
FIGURA 16 PROGRAMA DOBRA .....	46
FIGURA 17 REGISTRO DE CLIENTES EN EL SISTEMA DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA.....	48
FIGURA 18 PROCESO DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA .....	52
FIGURA 19 RESULTADO DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE CONTROL .....	55
FIGURA 20 RESULTADO DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE RIESGO.....	56
FIGURA 21 RESULTADO DE LA ENCUESTA DE ACTIVIDAD DE CONTROL .....	57
FIGURA 22 RESULTADO DE LA ENCUESTA EN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	58
FIGURA 23 RESULTADO DE LA ENCUESTA EN SUPERVISIÓN .....	59
FIGURA 24 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO .....	64
FIGURA 25 SOLICITUD DE SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE.....	73



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Control Interno en las empresas es aceptado a nivel mundial y por ende en nuestro País, este proceso además de ser un referente líder en diseño y control ha favorecido a las empresas que llevan un modelo a través del marco integrado de control interno, modelo que ayuda a los Gestores y Auditores en el cumplimiento con los riesgos que actualmente se enfrentan las empresas del País.

Las entidades y organismos públicos del País mantienen normas de control interno obligatorio, debido a los servicios que prestan las instituciones del Estado y al proceso de adaptación de los cambios tecnológicos e informáticos, es asumido por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores públicos.

Las grandes empresas privadas adoptan también un modelo de control interno, mientras que, en las microempresas, pequeñas y medianas empresas son pocas las que adoptan el sistema de control interno, que contribuye a la mejora de la estructura administrativa y contable de la empresa y los riesgos asociados a cada negocio a través del análisis y aplicación de los mismos.

Una característica importante en las microempresas, pequeñas y medianas empresas, es la falta de orden y la falta de organización para efectuar una correcta aplicación de un Control Interno que ayude a resolver dudas en cuanto a la operación misma de la empresa, ya sea técnica, administrativa, política o procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Las Tecnologías de Información (TIC), son una pieza clave en la automatización de las actividades realizadas, dependiendo del Plan de Negocios que se haya establecido. Así como en la formulación de indicadores que servirán de base para detectar y corregir anomalías o desviaciones al control interno.

Por lo tanto, es importante la planeación administrativa y contable en las micro, pequeñas y medianas empresas. El control interno es una herramienta que ayuda a mejorar los riesgos, con alto grado de efectividad y confiabilidad y responsabilidad de la empresa.

Partiendo de esto se realiza una investigación para la “Aplicación de COSO 2013 en el Área de Recaudación y Cobranzas de una Empresa de Servicio de Televisión por Cable en la ciudad de Playas”, que no cuenta con un control interno efectivo que ayude a tomar decisiones acordes a sus actividades y a cumplir con los objetivos de la empresa.

La Empresa tiene sus procesos administrativos y operativos ya establecidos, estas serán analizadas y desarrolladas en este trabajo, con el fin de mejorar sus controles con métodos del sistema COSO 2013, adecuado para cumplir las metas y objetivos propuestos con la exactitud y seguridad, con las normas y procedimientos de control interno

Se toma como modelo de control interno el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013), porque este modelo enfatiza los procedimientos y controles que deben estar presentes y funcionando en las empresas, el proyecto permitirá a los Directivos de la empresa y Ejecutivos llevar la planificación y estrategias de la Recaudación y Cobranza, como gestionar el cumplimiento de las metas de recaudación aprobadas, controlar y conciliar las recaudaciones diarias, por lo que se desarrolla un manual de control de Recaudación y Cobranza y orientaciones generales sobre el control interno dentro de la empresa.

### **Situación Problemática**

Según diversos autores aplicar control interno en las empresas ayuda a un mejor rendimiento y administración a través del control interno, como sabemos el mundo ha sufrido cambios a través de las tecnologías, la globalización, competencias y otros factores, a continuación, cito algunos argumentos.

La percepción de (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015), en su libro titulado Control Interno y fraudes, análisis de Informe Coso I, II, III, indica que por los cambios tecnológicos, las aplicaciones económicas y por la llamada globalización de la economía, las organizaciones han venido evolucionando rápidamente y por ello los riesgos y, por ende, los controles han tenido que modificarse, cambiándose a nivel empresarial de una sociedad industrial o de consumo a una sociedad de la información del conocimiento, en capítulo (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015), refiere que el entorno económico, político y social genera cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginoso, su implementación y evaluación no pueden ser responsabilidad aislada de la administración, el contador o la auditoría.

Otro punto de vista de control interno es el de Miguel Barquero (Barquero, 2013) en su libro de Manual de Control Interno, donde indica que el Control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones.

En la traducción del Original Internal Control-Integrated Framework por Samuel Alberto Mantilla (Mantilla B, 2007) indica que los ejecutivos principales hacen fuertes exigencias para mejorar el control de la empresa que dirigen. Los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como minimizar las sorpresas en el camino. Ellos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

En un resumen del capítulo de Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos (Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, 1997), define el control interno como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

La PwC en su resumen ejecutivo de mayo 2013 Control Interno-Marco Integrado ([www.pwc.com/pe](http://www.pwc.com/pe), 2013), participa que el control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control interno-Marco Integrado de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implementación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentados los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de estos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo.

Todos estos argumentos se relacionan con situación problemática de la empresa, debido a que no tiene conocimiento del correcto manejo de los procesos. El control interno juega un papel importante para el crecimiento y desarrollo del negocio, y es aplicable a todas las empresas, sean grandes, medianas o pequeñas, el desconocimiento o aplicación del mismo afecta internamente a la empresa, puede provocar fraudes y otros riesgos, por lo tanto, se ve la necesidad de diseñar un sistema de control interno basado en el sistema COSO 2013 para apoyar las gestiones la recaudación y cobranza.

Cada empresa puede optar por implementar el control interno de manera distinta, las empresas pequeñas pueden ser los controles menos formales y estructurados, solo necesitan tener un manual de procedimientos o consultoría que les indique como aplicar los procedimientos.

El objeto del estudio es la aplicación de controles internos basados en el sistema COSO 2013 para los procesos de Recaudación y Cobranzas, la empresa a la cual se le aplicará el modelo de COSO 2013, realiza sus actividades en dos cantones y en tres parroquias de la provincia del Guayas, no cuenta con un adecuado sistema de control interno, en los que deberían intervenir políticas, procesos y procedimientos relacionados con la Recaudación y Cobranza. El campo de acción de la investigación se refiere al análisis de los procesos que actualmente se practica en esta área, para diseñar los controles internos que mejor se adapten al modelo de negocio.

### **Formulación del problema.**

El Problema a tratar en la Tesis es sobre los procesos y controles que mantiene una Empresa de Televisión por Cable en el Área de Recaudación y Cobranzas, ya que existen problemas de fraudes y manipulación de documentos, lo que está afectando de manera económica y de imagen a la empresa, por lo que se contempla la siguiente pregunta de investigación.

#### **¿Para qué?**

La aplicación de un Control Interno en la empresa bajo el modelo COSO 2013, en el Área de Recaudación y cobranzas, sistema que tiene como fin que la empresa aplique para evitar constantes fraudes y pérdidas en sus Recaudaciones y Cobranzas, y pueda mantenerse en un mercado tan agresivo.

## **¿Cuáles son sus ventajas y desventajas?**

Su aplicación a corto plazo y el análisis de las limitaciones. Gran parte de las pequeñas empresas no cuentan con un control interno que favorezcan a sus necesidades, no cuenta con un proceso definido de Recaudaciones y Cobranzas, ni existe un seguimiento y control a sus recaudadores que muestren las metas establecidas por la empresa.

### **Sistematización del Problema.**

- ¿De qué forma el modelo de control interno COSO 2013 ayudara a la empresa a los objetivos proyectados?
- ¿Qué tipo de control interno se podría aplicar a la actividad del negocio, a fin de identificar y analizar los riesgos dentro de la empresa?
- ¿Cómo cambiaría la situación actual de la empresa con la aplicación de un modelo de control interno?
- ¿Cuál es la metodología más apropiada para el cumplimiento de los procesos y procedimientos y ejecutar el control interno?
- ¿Cuáles son los aspectos administrativos y contables que inciden en el manejo y control de las Recaudaciones y Cobranzas de la empresa

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Analizar los procesos y procedimiento que se ejecutan actualmente en la empresa para los controles de Recaudación y cobranzas, una vez analizados, evaluar cuáles son los problemas en estos procedimientos, y por ultimo Determinar de qué manera les va hacer útil la aplicación de un control

interno tomando como referencia el marco conceptual de control interno 2013, en el Área de Recaudación y Cobranzas que permitan alcanzar sus objetivos.

### **Objetivos Específicos**

- Conocer las necesidades que la empresa tiene para el cumplimiento de las Recaudaciones y Cobranzas y diagnosticar la situación actual de la empresa
- Definir procesos y procedimiento que se van aplicar en la empresa con el modelo de control interno COSO 2013.
- Proporcionar y establecer el manual de procedimientos, que permitan mejorar los procesos de Recaudación y Cobranza y cumplir el principal objetivo del proyecto.

### **Hipótesis**

Como no existe un control interno eficiente en los actuales procesos de Recaudación-Cobranzas, se aplicará mediante el modelo de sistema COSO 2013 un control interno que les permita mejorar los procedimientos en la empresa.

### **Definición de Términos**

Aquí se realiza las definiciones de los términos más utilizados en este trabajo de Titulación, que van acorde a la problemática de la investigación.

**Control Interno.** - Se define como un proceso realizado, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y

administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados, (<https://www.gestiopolis.com>)

**COSO.** - Según ([www.coso.org/documents](http://www.coso.org/documents), s.f.) y su nombre en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- AAA – Asociación Americana de Contadores
- AICPA – Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados
- FEI – Instituto de Ejecutivos Financieros
- IIA – Instituto de Auditores Internos
- IMA – Instituto de Contadores Gerenciales

**Cumplimiento.** - (Santillana González, 2015) señala que es lo que se debe hacer de conformidad con la legislación y regulaciones a que está sujeta la empresa.

**Fraude.** - (Santillana González, 2015) explica que es el Acto intencional llevado a cabo por una o más personas de la administración, de los responsables de la empresa, de los empleados, y de terceras personal, que conlleva la utilización del engaño para obtener una ventaja injusta o beneficio ilegal.

**Limitaciones del control interno (COSO).** - El Marco integral del control interno provee una seguridad razonable de alcanzar los objetivos de la entidad, también reconoce que este tiene limitaciones. El control interno no puede prevenir malos juicios o decisiones, o eventos externos que puedan provocar que no se alcance el logro de las metas operacionales. En otras palabras, el control interno está expuesto a tener fallas, (Santillana González, 2015)



**Manual de Procedimientos.**- (<https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>, s.f.) El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa.

**Procedimientos.** - Acción para implementar una política, (Santillana González, 2015)

**Proceso Administrativo.** - El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas y sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultan de mucha importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones, (Santillana González, 2015)

**Riesgo (COSO).** - Posibilidad de que ocurra un evento adverso que influya en el logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de probabilidad e impacto, (Santillana González, 2015)

## **Delimitación**

El tema de investigación se basa en el Aplicación de COSO 2013 en una empresa de televisión por cable en Playas en el Área de Recaudación y cobranza, su estudio se la realizo a través de fuentes bibliográficas de libros de control interno, páginas, web Revistas, Periódicos digitales y otras fuentes. El ¿Por qué? Del tema propuesto es conocer más de cerca el proceso de Recaudación y cobranza en la empresa, los principales controles aplicados a la recaudación del servicio y la aplicación de mejoras en el control interno.

## **Limitación**

Por ser una investigación con alcance a información, las limitaciones para cumplir las investigaciones no fueron muchas, en vista que los temas propuesto son de fácil acceso al público y de conocimiento de todos

## **CAPITULO 1**

### **1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Realizadas las investigaciones con relación al sistema de control interno COSO 2013 se brindará una breve explicación del tema de Titulación propuesto, se desarrolla los inicios de la televisión por cable en Ecuador, la transición de la empresa desde el inicio de operaciones y conceptos de palabras claves que servirán para la mejor comprensión del problema y formalizar la posible solución,

#### **1.1 Historia de la Televisión por Cable en Ecuador.**

La primera empresa pionera en brindar el servicio de Televisión pagada fue TVCABLE (<https://www.grupotvcable.com/resena-historica/>), fundada en 1986, año en que inicio la construcción e instalación de sus sistemas de cable y Aero cable, llegando con sus redes de distribución a varios sectores de las principales ciudades del país. En septiembre de 1987 la recién fundada Empresa abre sus puertas al público para entregar lo último en tecnología y lo más actualizado en televisión mundial a sus suscriptores. Su crecimiento masivo y afán de servicio le permitió llegar a todos los sectores urbanos de Quito, Guayaquil, Cuenca, Loja, Ambato, Portoviejo, Manta, Ibarra, Tulcán, Salinas, Riobamba y Machala, rápidamente, haciendo de TVCABLE la compañía pionera y líder a nivel nacional en televisión pagada.

#### **1.2 Crecimiento del Servicios de Televisión por Cable en el Ecuador**

Desde 1986 año en que empezó Ecuador a brindar el servicio de Televisión por cable hasta la actualidad la oferta y demanda se ha incrementado, de acuerdo a los datos tomados de la Agencia de Regulación

y Control (<http://www.arcotel.gob.ec/audio-y-video-por-suscripcion/>), entre el 2003 a 2017 del número de población estimada de 16,590.796 existente en el Ecuador el porcentaje de suscriptores es del 30,44%, ver tabla 1.

**Tabla 1.** Cantidad de suscriptores de Televisión por Cable en Ecuador.

Año	Población estimada Total	Número reportado de Suscriptores	Número de miembros por hogar	Número de usuarios estimados	Grado estimado de penetración del servicio
2003	12,842,578	177,427	4.2	745,193	5.80%
2004	13,026,891	172,409	4.2	724,118	5.60%
2005	13,215,089	178,583	4.2	750,049	5.70%
2006	13,408,270	207,337	4.2	870,815	6.50%
2007	13,605,485	241,293	4.2	1,013,431	7.40%
2008	13,805,095	244,109	4.2	1,025,258	7.40%
2009	14,005,449	252,853	4.2	1,061,983	7.60%
2010	14,204,900	324,550	4.2	1,363,110	9.60%
2011	14,483,499	422,086	3.8	1,603,927	11.10%
2012	14,765,927	650,870	3.8	2,473,306	16.80%
2013	15,774,749	943,565	3.8	3,585,547	22.73%
2014	16,027,466	1,210,575	3.8	4,600,185	28.70%
2015	16,278,844	1,351,470	3.8	5,135,586	31.55%
2016 (4T)	16,528,730	1,327,410	3.8	5,044,158	30.52%
2017 (1T)	16,590,796	1,329,103	3.8	5,050,591	30.44%

**Fuente:** Arcotel

**Elaborado por:** Autora

El crecimiento del servicio en los primeros 4 años fue lento y poco aceptado por suscriptores, esto se debe a que el costo del servicio era alto para la economía media de la población, otro factor fue en que la oferta del servicio era mínima y no llegada a toda la población, a partir del año 2006 la penetración del mercado crece con nuevos concesionarios con personería jurídica y natural, para ofrecer el servicios a los sitios que no contaban con Televisión por cable, fue entonces que al oferta y demanda creció, hasta los porcentajes que se aprecian en la tabla 1. El número de suscriptores por cable no ha bajado, pese a los cambios tecnológicos y actual competencia que es el Internet, donde ya se puede encontrar diversos sitios web de

entretenimiento, los datos presentados en la tabla 1, corresponde hasta el 1er trimestre del año 2017.

Actualmente se ha vuelto una necesidad de entretenimiento en la población, los datos tomados de ARCOTEL al año 2016, existen 242 concesionarios que brindan el Servicio de Televisión por Cable en el Ecuador y dan cobertura a las 24 provincias Ecuador, ver figura 1.



**Figura 1** Distribución de Participación de suscriptores de televisión por cable por Provincia.  
**Fuente:** Arcotel.

Como se puede ver en el gráfico 1 el mayor porcentaje de suscriptores del servicio de televisión por cable es en la provincia del Guayas con el 24%, esta provincia actualmente cuenta con 21 empresas que brinda este servicio, ver tabla 2.

**Tabla 2** Participación del mercado en la Provincia del Guayas

No.	Concesionario	Nombre Estación	Cobertura
1	BLACIO ESPINOZA HEINERT OMAR	BALAO TV	BALAO
2	SERVICIOS DE CABLE Y COMUNICACIONES CAFA	CABLEEXPRESS	ELOY ALFARO (DURAN)
3	CABLEUNION S.A.	CABLEUNION	GUAYAQUIL Y DURAN
4	SOCIEDAD CIVIL CINE CABLE TV	CINE CABLE TV	MILAGRO
5	ANTEL ANTENAS Y TELECOMUNICACIONES S.A	COSTACOMTV	BALZAR, COLIMES, PALESTINA, SAN LUCIA
6	DV TELEVISION DDTV S.A.	DV TELEVISION	DAULE, NARCISA DE JESUS, LOMAS DE SARGENTILLO, PEDRO CARBO, PALESTINA, MAGRO, LIMONAL, LAUREL, EL MATE, SANTA LUCIA, COLIMES, SABANILLA, EL SALITRE
7	ARMIJOS CARRION MARIA BEATRIZ	MUNDO TV	PARROQUIA TENGUEL
8	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NARANJAL	NARANJAL TV	NARANJAL
9	LARCO SANTAMARIA SONIA ELIZABETH	NARANJITO TV	NARANJITO, MARCELINO MARIDUEÑA
10	ZAIGOVER S.A.	SATELITAL TV	EL TRIUNFO, MANUEL J. CALLE
11	COMPAÑIA ELITETV S.A.	STARTV	DAULE
12	STARTV CIA. LTDA.	STARTV	NARANJITO, CORONEL MARCELINO MARIDUEÑA, MILAGRO, ROBERTO ASTUDILLO
13	TELEBUCA Y S.A.	TELEBUCA Y S.A.	GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCAY), CUMANDA
14	TELMODER TELECOMUNICACIONES MODERNAS	TELMODER	VELASCO IBARRA, PICHINCHA
15	SOLANO AVILA GINA MARIBEL	TU TV	NARANJAL
16	CAFA TELECOMUNICACIONES CAFATELCOM S	TV CAFA	ISIDRO AYORA, LOMAS DE SARGENTILLO, PEDRO CARBO
17	ECUADORTELECOM S.A.	TV NET	GUAYAQUIL, DAULE, SAMBORONDON, MANTA, MACHALA, IBARRA, QUITO, ALANGASI, CALDERON (CARAPUNGO), CONOCOTO, CUMBAYA, SANGOLQUI
18	ANDRADE FLORES MIRIAM YOLANDA	TVSAT BALZAR	BALZAR
19	VISIONPLAYAS S.A.	VISION PLAYAS S.A.	GENERAL VILLAMIL, POSORJA, PROGRESO
20	SANDOVAL ABRIL FAUSTO MEDARDO	VISION SATELITAL EL EMPALME	EL EMPALME
21	BLACIO ESPINOZA GALO ESTUARDO	YAGUACHI TV	YAGUACHI

Fuente: Arcotel

Elaborada por: Autora

### 1.3 Fundamentos Teóricos

#### 1.3.1 Control Interno

El Control Interno son guías que permiten promover una adecuada administración en las empresas con el objeto de buscar eficiencia, y confiabilidad en la información brindada, en este punto se destacaran concepto importante del control interno.

El control interno significa cosas distintas para diferentes personas. Ello origina confusión entre personal de negocios, legisladores,

reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas, lo cual origina problemas. Tales problemas se entremezclan cuando el término, si no es definido claramente, se escribe en leyes regulaciones o reglas. Este informe se refiere a las necesidades y expectativas de administradores y otros. Define y describe el control interno para: Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes partes. Proporciona un estándar mediante el cual las entidades de negocios y otras-grandes o pequeñas, en el sector público o privado, con ánimo de lucro o no puedan valorar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos. (Mantilla B, 2007).

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimiento que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (Royo, 2013).

Control Interno es un proceso, ejecutado por la Junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto de personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Suficiencia y confiabilidad de la información financiera; Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (Mantilla, 2016)

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (www.pwc.com/pe, 2013).

En la NIA 315 que trata del Entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su Control Interno, manifiesta que Control Interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera. Efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos

En este trabajo se tomó 6 marcos teóricos de lo que se define el control interno, las definiciones consideradas de Fernando Gaitán, Samuel Alberto Mantilla, el Resumen ejecutivo de la PwC y la NIA 315, coinciden en sus conceptos, mi breve análisis de lo investigado y por ende leído puedo definir que:

El Control Interno es de mucha ayuda para todos aquellos administradores, gerentes, ejecutivos y otros que requieran o necesitan llevar el control de su negocio, sirve para evitar fraudes, minimizar errores administrativos y contables, desempeñarse en las funciones encomendadas y determinar el correcto funcionamiento administrativo de la empresa.

#### **1.4 Objetivos del Control Interno**

El Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la entidad se



desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contable y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **1.5 Control Interno Administrativo**

Para (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015), existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantener informado de la situación de la empresa:
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecida.

### **1.6 Responsabilidades del Control Interno**

De acuerdo con (Luna Fonseca, 2011), la responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; los empleados. El COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectiva y eficiencia del control interno en las organizaciones, en la tabla 3 se resume las responsabilidades.

**Tabla 3** Resumen de Responsabilidades

<b>Puesto</b>	<b>Funciones</b>
<b>Director Ejecutivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidades globales sobre el sistema de control interno, asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar</li><li>• Establece el tono en la organización</li><li>• Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de operaciones</li><li>• Influye en la elección de miembros de la junta de directores.</li><li>• Proporciona liderazgo y dirección de la gerencia</li><li>• Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.</li></ul>
<b>Gerencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece los procedimientos de control más específicos</li><li>• Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles</li><li>• Podría ejecutar algunos procedimientos de control</li></ul>
<b>Gerente Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad</li><li>• Aporta en el diseño de objetivos a nivel-entidad y la evaluación del riesgo</li></ul>
<b>Comité de Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.</li><li>• A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la integridad y valores éticos en la entidad.</li><li>• Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica.</li><li>• Investiga cualquier asunto que lo considere importante.</li></ul>
<b>Auditor Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examina los controles internos y recomienda mejoras en estos.</li></ul>
<b>Otras Personas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizan el control de la actividad con el debido cuidado</li></ul>

- Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las organizaciones, incumplimientos del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia de actos ilegales.

Fuente: (Luna Fonseca, 2011)

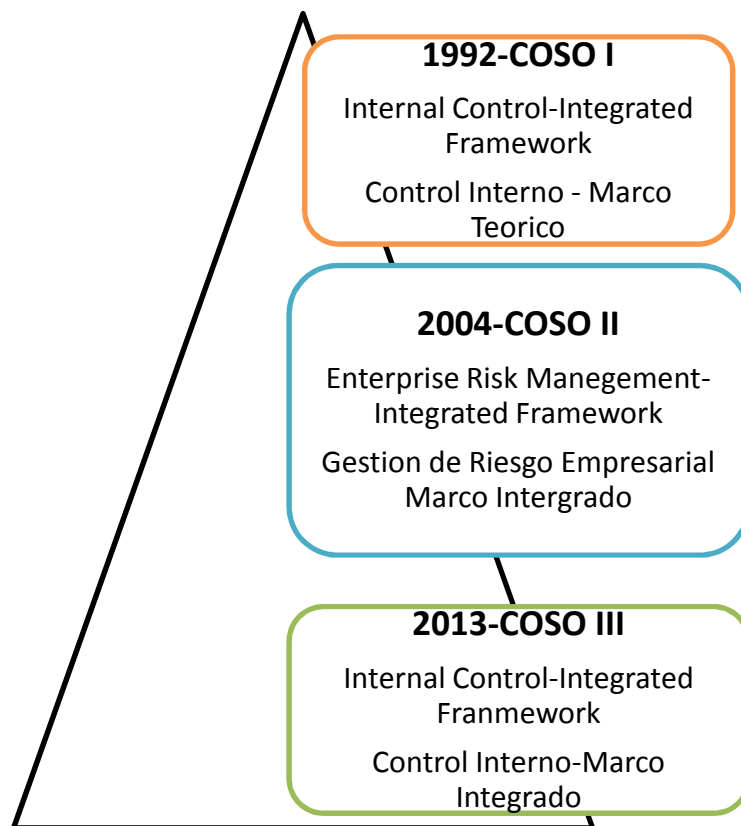
## 1.7 Manual de Procedimiento

El manual de procedimiento es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que formar el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial (<https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>).

## 1.8 Actualizaciones COSO

Desde el año de la publicación del informe COSO se han realizado 3 importantes cambios que se desarrolla en este punto y se observa en la figura 2.



**Figura 2** Actualización del Marco Integral de Control Interno  
**Fuente:** (www.pwc.com/pe, 2013)

### 1.8.1 COSO I

En 1992 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”. Este marco original ha obtenido una gran aceptación y es ampliamente utilizado en todo el mundo. Así mismo. Es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y

desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. ([www.pwc.com/pe](http://www.pwc.com/pe), 2013)

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Actividades de Supervisión.

### **1.8.2 COSO II**

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores. COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes, según la fuente (<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>, s.f.)

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.

6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

### **1.8.3 COSO III o 2013**

En mayo de 2013 el comité COSO publicó la tercera versión COSO III. (<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>, s.f.). Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

El marco de COSO 2013 mantiene la definición de control interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso de su aplicación en las Entidades, a través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando “principios” y “puntos de interés” con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteados sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo, (<https://www2.deloitte.com>, 2015)

### **1.9 Cambios en los Informes COSO**

La tabla 4 presenta algunos de los cambios más significados presentes en el COSO 2013, a nivel general.

**Tabla 4** Cambios Significativos en el COSO 2013

<b>COSO 1992</b>	<b>COSO 2013</b>
<b>Se Mantiene</b>	<b>Cambia</b>
Definición de Concepto de control Interno	Ampliación y Aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones de mercado y economía global.
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno. Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de control interno	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

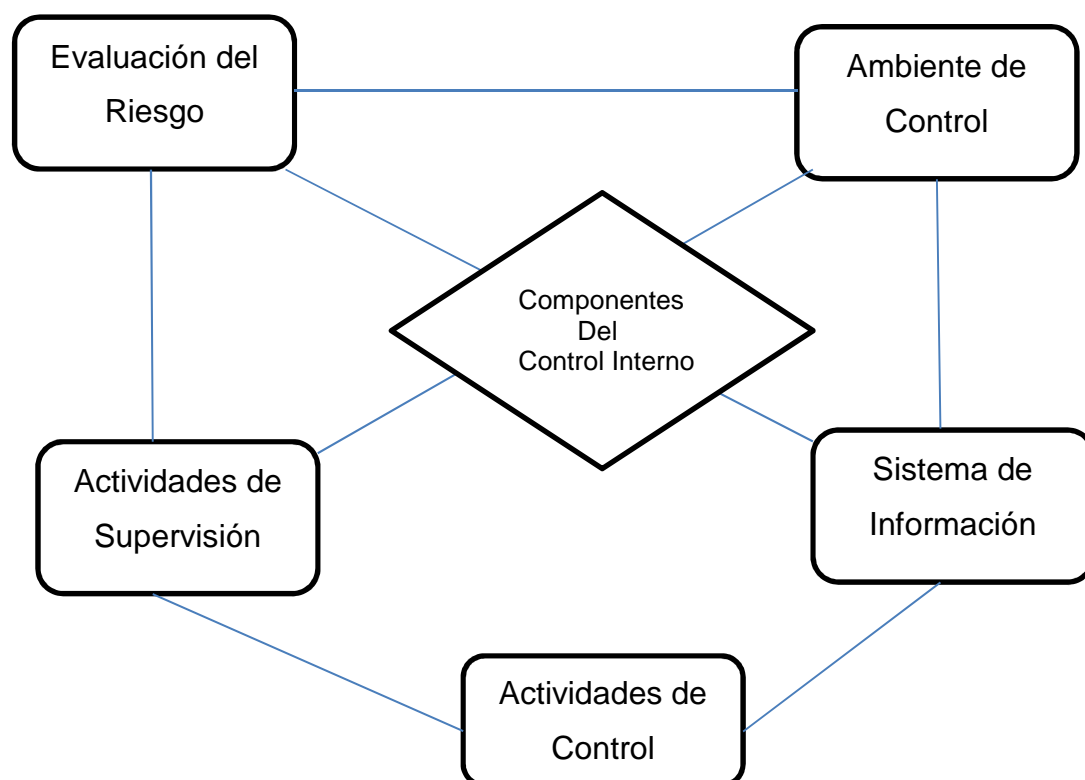
**Fuente:** (www.auditool.org)

**Elaborado por:** Autora

### **1.10 Componentes del Control Interno**

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conformar un sistema integrado que reacción dinámicamente a las condiciones cambiantes. (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

En el desarrollo de COSO I se enumeró los 5 componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, ver figura 3.



**Figura 3** Componentes del sistema de control interno  
**Fuente:** (www.auditool.org)

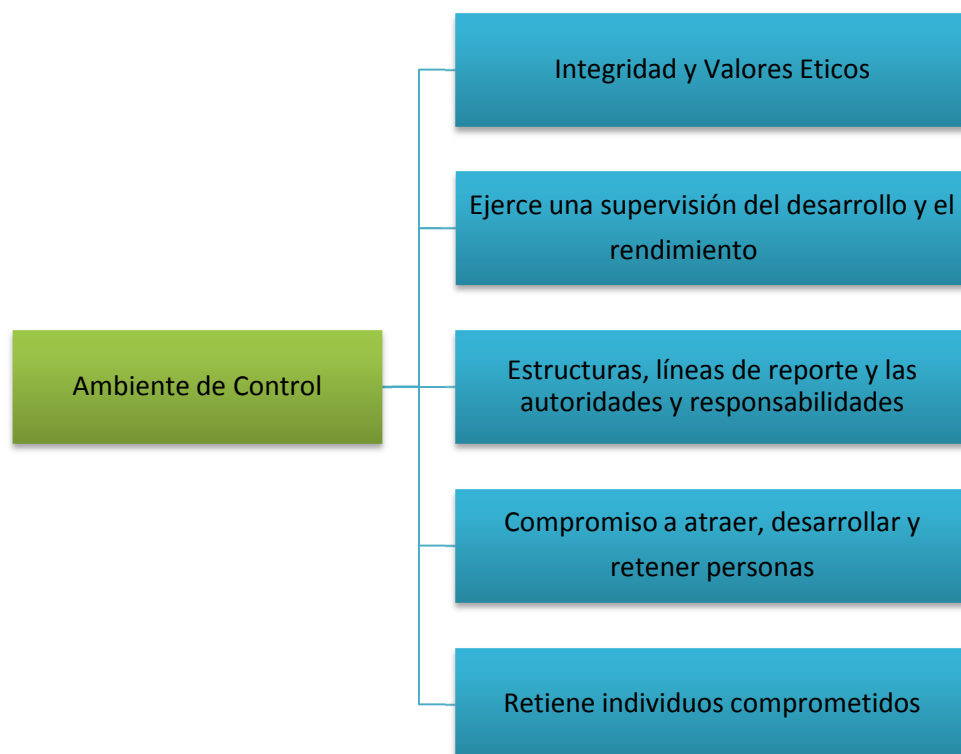
De los 5 componentes que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo sistema de control interno.

### 1.10.1 Ambiente de Control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya en la actividad del personal con respecto al control de actividades. Es en



esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control, el ambiente de control se fundamenta con los primeros cinco principios. (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015), ver figura 4

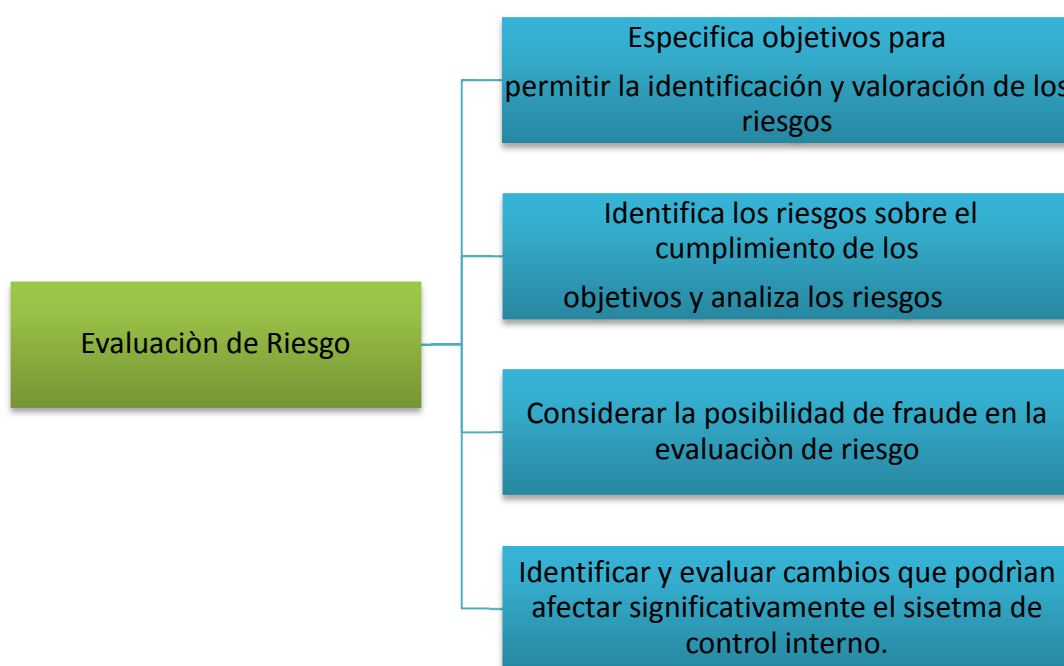


**Figura 4** Principios del Ambiente de Control  
**Fuente:** (<https://www2.deloitte.com>, 2015)

### 1.10.2 Evaluación de Riesgo

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto lo que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

En toda entidad es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, y tienen un propósito establecer los valores éticos y de conducto que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña (www.auditool.org), la Evaluación de Riesgo tiene 4 principios, de acuerdo a la figura 5.

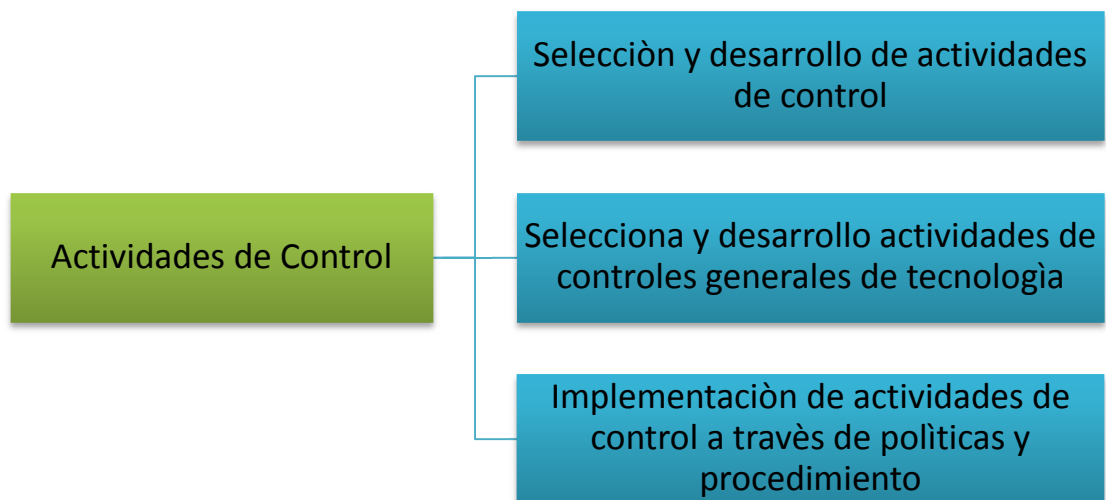


**Figura 5** Principios de Evaluación de Riesgo  
**Fuente:** (<https://www2.deloitte.com>, 2015)

### 1.10.3 Actividades de Control

Son aquella que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, las Actividades de control son: la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores y rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuado. (Estupiñan Gaitán Rodrigo, 2015).

También integra las actividades de control que ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos se direccionan y mitigan los riesgos. Considera factores específicos de la entidad y determinan la importancia de los procesos del negocio (www.auditool.org), las Actividades de Control tienen 4 principios, de acuerdo a la figura 6.

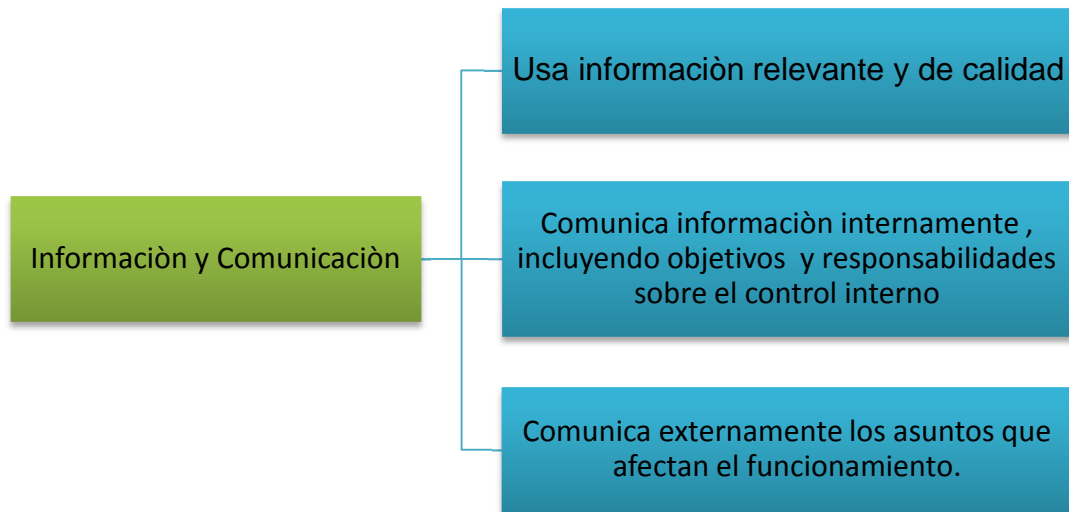


**Figura 6** Principios de Actividades de Control  
**Fuente:** (<https://www2.deloitte.com>, 2015)

#### 1.10.4 Información y Comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. (Estupiñan Gaitán Rodrigo, 2015).

Este componente identifica los requerimientos de la información, procesa datos relevantes, mantiene la calidad a través del procesamiento, considera costos y beneficios, la información y comunicación tiene 2 principios, ver figura 7.

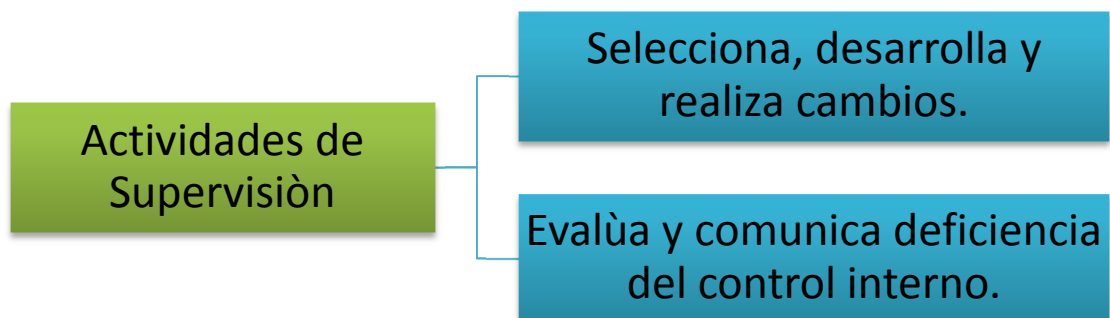


**Figura 7** Principios de Actividades de Control  
**Fuente:** (<https://www2.deloitte.com>, 2015)

### 1.10.5 Actividades de Supervisión

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñan Gaitán Rodrigo, 2015)

El componente Supervisión cuenta con los 2 últimos principios de control interno, ver figura 8.



**Figura 8** Principios de Actividades de Supervisión.  
**Fuente:** (<https://www2.deloitte.com>, 2015)

### 1.10.6 Objetivos de COSO 2013



**Figura 9** Objetivos de Coso 2013  
Fuente: (www.auditool.org)

### 1.10.7 Estructura

- Entidad
- División
- Unidad Operativa
- Función

### 1.11 Limitaciones del control interno

Pueden surgir interpretaciones equivocadas en la manera de desarrollar las actividades que permitan un control interno adecuado. Pueden existir distracciones que produzcan una deficiencia en la toma de decisiones. En ocasiones se pueden dar dificultades a causa de errores humanos. Se pueden eludir los controles a causa de una posible complicidad entre empleados. Las limitaciones de control interno no permiten la consecución de los objetivos establecidos e imposibilitan la toma de decisiones.

## 1.12 Métodos para evaluar el Control Interno

### 1.12.1 Método Descriptivo

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría; haciendo referencia, en su caso, a los sistemas administrativos y de operación, y a los registros contables y archivos que intervienen. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; no se practicará en forma aislada o con subjetividad, sino teniendo en cuenta la operación en el área o unidad administrativa precedente o donde se inicia y su impacto en el área o unidad siguiente donde concluye. (Santillana González, 2015).

Para la aplicación de este método se puede utilizar el formato que se observa en la figura 10.

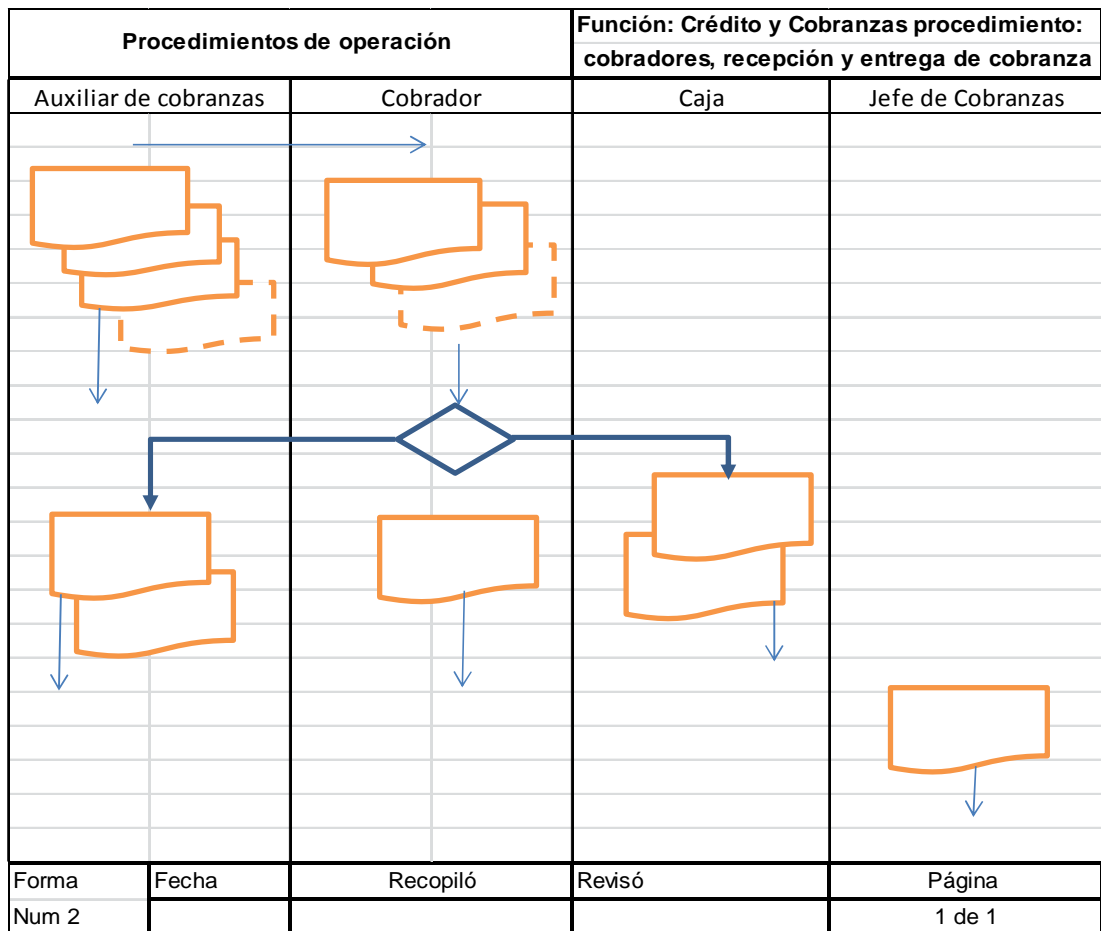
<b>Procedimientos de operación</b>				<b>Función: Crédito y Cobranzas procedimiento: cobradores, recepción y entrega de cobranza</b>	
Inicia en: La preparación del reporte de cobranzas por el auxiliar de cobranzas				Termina: Al informar cada cobrador al jefe de cobranzas el resultado de su gestión	
Objetivo del procedimiento: Controlar la cobranza que se realiza vía cobrador					
<b>Políticas y disposiciones de control</b>				<b>Pruebas de Cumplimiento.</b>	
				<b>Observaciones</b>	
Forma	Fecha	Recopiló	Revisó	Página	
Num 1				1 de 1	

**Figura 10** Ejemplo de análisis de procedimientos de operación  
**Fuente:** (Santillana González, 2015)

### 1.12.2 Método Grafico

Es el método mediante el cual se contempla, por medio de cuadro o gráficas, el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución. Permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentren debilidades de control; el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas, y habilidad para desarrollarlos, (Santillana González, 2015).

La figura 11 análisis de procedimientos de operación gráficos, se facilita un formato del método gráfico.



**Figura 11** Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (gráfico).  
**Fuente:** (Santillana González, 2015)

### 1.12.3 Método de Cuestionario.

Este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado precisamente, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y transacciones, y quien tiene a su cargo las actividades o funciones inherentes. Los formulara de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen la existencia de una adecuada mediad o acción de control; mientras que las negativas señalen una falla o debilidad en el sistema establecido. El empleo de esta herramienta para el examen y evaluación del control interno es el más generalizado en virtud de la rapidez en su aplicación. (Santillana González, 2015), ver figura 12.

Cuestionario de Control Interno			Proceso caja y bancos	
Concepto	Si	No	N/A	Pruebas de Cumplimiento Observaciones
Forma	Fecha	Recopiló	Revisó	Página
Num 1				1 de 1

**Figura 12** Ejemplo de cuestionario de control interno.

Fuente: (Santillana González, 2015)



#### **1.12.4 Detección de funciones incompatibles**

Para verificar que haya una adecuada segregación, el auditor habrá de detectar funciones cuya incompatibilidad pueda dar lugar al debilitamiento o nulificación de los controles, esta tarea la puede llevar a cabo apoyándose en la aplicación de cuestionarios o graficas de procedimientos de operación (y su correspondiente evaluación) al personal involucrado en la administración, operación y control de la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoria, (Santillana González, 2015)

Santilla en el libro de Sistemas de Control Interno, propone un modelo de Cédula de detección de funciones incompatibles, base para la segregación de funciones, indica que si el nombre de la personal que realiza la función principal se repite en las otras funciones, se constituirá una función incompatible que será señalad a la columna de Pruebas de cumplimiento, Observaciones y, en consecuencia, será una falla o debilidad del control interno que requerirá una inmediata segregación de funciones. Ver figura 13.

<b>Cédula de detección de funciones incompatibles</b>		Función principal Num 1 Nombre de los empleados que manejan ingresos: caja, por correo, cobradores, vendedores, transferencias electrónicas, etc _____ _____ _____ _____		
Otras funciones		Pruebas de Cumplimiento Observaciones		
1.- Empleado de prepara y maneja documentos base para facturar _____ 2.- Empleado que manejan registros iniciales de ventas: _____ 3.- Empleados que manejan documentación de soporte _____ 4.- Empleados que aprueban las rebajas y devoluciones en ventas _____ 5.- Empleados que preparan, suman, comprueban y autorizan los registros diarios generales y auxiliares _____ 6.- Empleados que intervienen en el registro final, o sea el libro mayor. _____				
Forma	Fecha	Recopiló	Revisó	Página
Num 1				1 de 1

**Figura 13** Cédula de detección de funciones incompatibles, base para la segregación de funciones.

**Fuente:** (Santillana González, 2015)

## **CAPÍTULO 2**

### **2. MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION**

En este capítulo se desarrolla la metodología de la investigación que se aplicara en el proyecto, el alcance de los problemas encontrados por los actuales procedimientos que lleva la empresa para el control de su Recaudación-Cobranza, la selección de la población, muestra y el aporte que brindara a la empresa la aplicación del COSO 2013.

#### **2.1. Métodos de investigación**

##### **2.1.1 Método Teórico**

Permite descubrir teorías en función al desarrollo de la investigación, proporciona la posibilidad de mantener al día los criterios científicos basados en los controles internos para el logro de los objetivos. “consiste en destacar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que puedan ser útiles para los propósitos de estudio” (Roberto Hernandez Sampieri, 2010)

##### **2.1.2 Método Científico**

Se aplicará para ampliar conceptos y así aprobar hipótesis dando paso a los indicadores.” El método científico es una abstracción de las actividades que los investigadores realizan, concentrando su atención en el proceso de adquisición del conocimiento” (Gortari, 1980).

##### **2.1.3 Método Analítico**

Se manejará este método en la propuesta donde se planteará las posibles soluciones del problema de la investigación después de tener ya una estructura formada en los capítulos anteriores. “es aquel método que

consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y efectos” (Limón, 2008).

## **2.2 Tipo de investigación**

Para realizar este trabajo se acudirá a identificar cuáles son los tipos de investigación que se usarán para su desarrollo, así como el análisis que se debe realizar. Podemos recalcar que se escogerá mediante su naturaleza. La investigación constituye una estructura de ideas entre sí para constituirse en teoría.

### **2.2.1 Investigación básica, pura o fundamental:**

Esta tiene como objetivo buscar el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, e incrementar los conocimientos científicos causando así un progreso en la ciencia. A quienes realizan estas investigaciones no les interesan las consecuencias prácticas o aplicaciones de dichos conocimientos, sino que buscan desarrollar teorías basadas en leyes y principios. (<http://www.tiposde.org>, s.f.)

### **2.2.2 Investigación Aplicada:**

Aunque el método científico es uno, existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación. De modo que la investigación se puede clasificar de diversas maneras. Esto da lugar al desarrollo de investigaciones conocidas como cuantitativas, las cuales se apoyan en las pruebas estadísticas tradicionales.

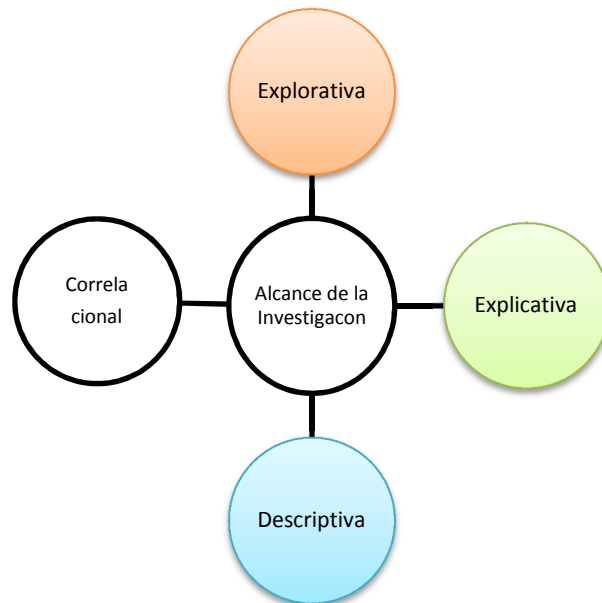
Tradicionalmente se presentan tres tipos de investigación de los cuales surgen los diversos tipos de investigaciones que se realizan y son: Histórica, Descriptiva, Experimental. (<http://tgrajales.net/investipos.pdf>)

### **2.3 Alcance de la investigación**

El alcance del estudio, depende de la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo. Es posible que una investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa. (Roberto Hernandez Sampieri, 2010)

Así mismo (Roberto Hernandez Sampieri, 2010) en su libro indica que, si hemos decidido, una vez hecha la revisión de la literatura, que nuestra investigación vale la pena y debemos realizarla, el siguiente paso consiste en visualizar el alcance que tendrá, no se deben considerar los alcances como “tipos” de investigación, ya que, más que ser una clasificación, constituyen un continuo de “casualidad” que puede tener un estudio como se muestra en la figura 13.

Para el desarrollo de la investigación usaremos los de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo.



**Figura 14** Alcance que puede tener una investigación  
**Fuente:** (Roberto Hernandez Sampieri, 2010)

### 2.3.1 Alcance de la Investigación Explorativa. -

Los estudios **exploratorios según lo expuesto** se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiada, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Según lo expuesto por Fernández (2012), “Se emplea la investigación exploratoria cuando el investigador tiene la necesidad de elevar conocimientos en relación a un problema o acontecimiento del cual conoce poco o nada, siendo su principal objetivo el de familiarizarlo con el hecho.” (pág. 31) En el presente estudio se requiere llevar a cabo la investigación exploratoria en primera instancia, puesto que es importante desarrollar estudios bibliográficos que permitan a la autora elevar conocimientos en relación a los tributos en el Servicio de Televisión Pagada en el Ecuador.

### **2.3.2 Alcance de la Investigación Descriptivo.**

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los **estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide recolecta información sobre cada una de ellas.

Se aplicará investigación descriptiva, para cumplir básicamente con la dimensión propuesta en base a la categoría Tributaria establecida, para así llegar a estudiar los tributos en el servicio de televisión por cable y cuáles son los efectos en la aplicación del Impuesto a Los Consumos Especiales.

### **2.3.3 Alcance de la Investigación explicativos.**

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables. Es por eso que se aplica esta investigación en el problema a tratar.

## **2.4 Población**

El objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor) Así Roberto Hernández Sampieri en su libro Metodología de la Investigación, concuerda con (Selltiz *et al.*, 1980). Que una **población** es el conjunto de todos los casos que concuerdan con

una serie de especificaciones Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática.

## **2.5 Muestra**

Para el proceso cuantitativo la **muestra** es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población. (Roberto Hernandez Sampieri, 2010)

## **2.6 Técnica de recogida de datos.**

La Técnica que se utiliza en la investigación es la guía de observación y la ficha bibliográfica. Estos instrumentos ayudaron a resumir y complementar la información encontrada en libros de control interno, sitios web, libros electrónicos y escritos, con el fin de realizar todo el proceso investigativo.

En su libro (Calderero José Bernardo Carrasco y José Fernando, 2000) Consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información pueden distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico a las técnicas que utilizamos para esta tarea. En cuanto el contenido, este queda expresado en la especificación de datos concretos que necesitamos conseguir.



## **2.7 Significación social y pertinencia de lo que se investiga**

El Servicio de Televisión por Cable, ofertado por la empresa que brindan este servicio varía, está clasificado por Residencial y Corporativo no ofrece planes al consumidor como otras empresas que entre mayor número de canales que ofrezcan en su plan mayor número será su tarifa. La pertinencia que se investiga es dar a conocer o identificar los controles que actualmente lleva la empresa en la Recaudación y Cobranza, si este control afecta directamente a la empresa y al consumidor final.

## **2.8 Significación práctica de lo que se investiga**

Dicho aporte investigativo se basa en una propuesta de manuales y procedimientos para la empresa de Televisión por Cable en el Área de Recaudación-Cobranza, se desarrollará un control interno bajo el sistema COSO 2013, que mejore y beneficie las metas de la empresa.

La Tesis servirá para guiar a la empresa, y a las personas que deseen conocer sobre las aplicaciones del marco de control interno COSO 2013, la investigación incluirá manuales de procedimientos para la Recaudación y Cobranza.

## **2.9 Metodología aplicada**

Durante la indagación al problema, se aplicará la metodología mixta cuantitativa – cualitativa, esta metodología permite una mejor comprensión de la Tesis, de la cualitativa se recopilarán datos y teorías y de la cuantitativa se analizará los datos recolectados.

## **CAPITULO 3**

### **3. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL PROBLEMA QUE SE INVESTIGA.**

En este capítulo se desarrolla la situación actual de la empresa en el proceso de Recaudación-Cobranzas, con el objetivo conocer las necesidades de la empresa y elaborar una propuesta de control interno basado en el sistema COSO 2013.

#### **3.1 Conociendo la Empresa**

##### **3.1.1 Historia de la empresa**

La empresa de Servicio de Televisión por Cable fue constituida el 08-05-2015, e inicio sus operaciones el 01-01-2016, su domicilio principal es la Ciudad de Guayaquil, donde se lleva la parte financiera y la cobertura del servicio es en el Cantón Playas, con extensión en las Parroquias Posorja y Progreso.

##### **3.1.2 Visión y Misión de la Empresa**

###### **Visión**

“Ser la empresa líder en innovación, servicios, soluciones y mejor precio en comunicación y entretenimiento. Reconocida por el compromiso de su gente, innovación y confiabilidad”.

Todo el personal contratado debe conocer la visión de la empresa para poder alcanzarla. La Visión de la compañía es ser reconocida causando el 100% de satisfacción en el cliente.

## **Misión**

“Ser la empresa líder en comercialización de servicios de televisión por cable e internet, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, mediante un servicio de calidad y con tecnología de última generación.”

Todo el personal contratado debe conocer la misión de la empresa para poder alcanzarla. La característica principal de la compañía es brindar un servicio de calidad, causando el 100% de satisfacción en el cliente. Los empleados deben conocer esta misión y ayudar a alcanzarla.

### **3.1.3 Objetivo de la Empresa**

El objetivo de la empresa es:

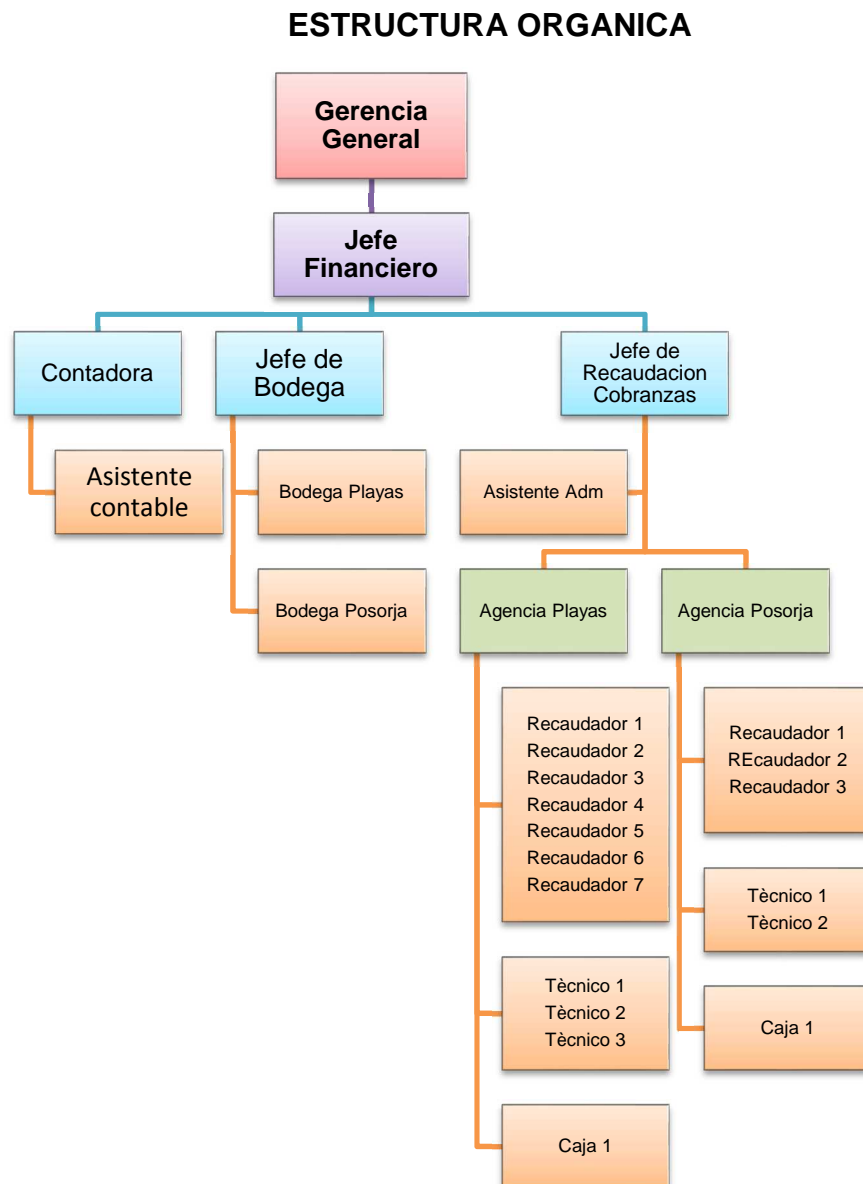
- Proveer servicio de calidad de televisión por cable a un mejor precio y expandir su actividad al servicio de Internet
- Cumplimiento de sus metas en Recaudación y Cobranzas.
- Llevar un control interno que permita el desarrollo de la empresa, acorde a las funciones de los empleados.

El personal conoce escasamente el objetivo de la empresa, no tiene un manual de funciones, los cumplimientos de funciones se realizan de forma verbal o por medio de correos, por esta razón no se alcanzan las tareas y objetivos funcionales.

Las autoridades deben especificar el nivel de competencia de cada de sus trabajadores, gestionar cursos de capacitación en donde se dará a conocer la visión y misión generales de la empresa, además elaborar carteles en donde se detalle la visión y misión de la empresa, e instalar puntos estratégicos en donde puedan ser visualizados por todos los empleados.

### 3.1.4 Estructura Organizacional

En la figura 14, se demuestra cómo está la empresa organizada por orden jerárquico, las tomas de decisiones y control interno son establecidas directamente por la Gerencia General y el Jefe Financiero.



**Figura 15** Estructura Orgánica empresa Televisión por Cable  
**Elaborado por:** Autora

## 3.2 Área de Recaudación y Cobranza

### 3.2.1 Antecedentes del Área

Las mayorías de las empresas tienen la necesidad de contar con un efectivo control interno que los ayude a cumplir sus metas. La Recaudación y Cobranza de la empresa de servicio de Televisión por Cable en la Ciudad de Playas, desde que inició sus actividades no contó con un sistema de control interno, ni con un espacio único para esta Área de Recaudación y Cobranza.

El Área de Recaudación y Cobranza no tiene controles y procedimientos determinados y efectivos, los cobradores que visitan a los clientes no cumplen con lo dispuesto por las autoridades de la empresa, menos aún sus funciones y metas establecidas, los registros de Recaudación y Cobranzas, se los realiza en el programa Excel y en el programada DOBRA contratado por la empresa, ver figura 16.

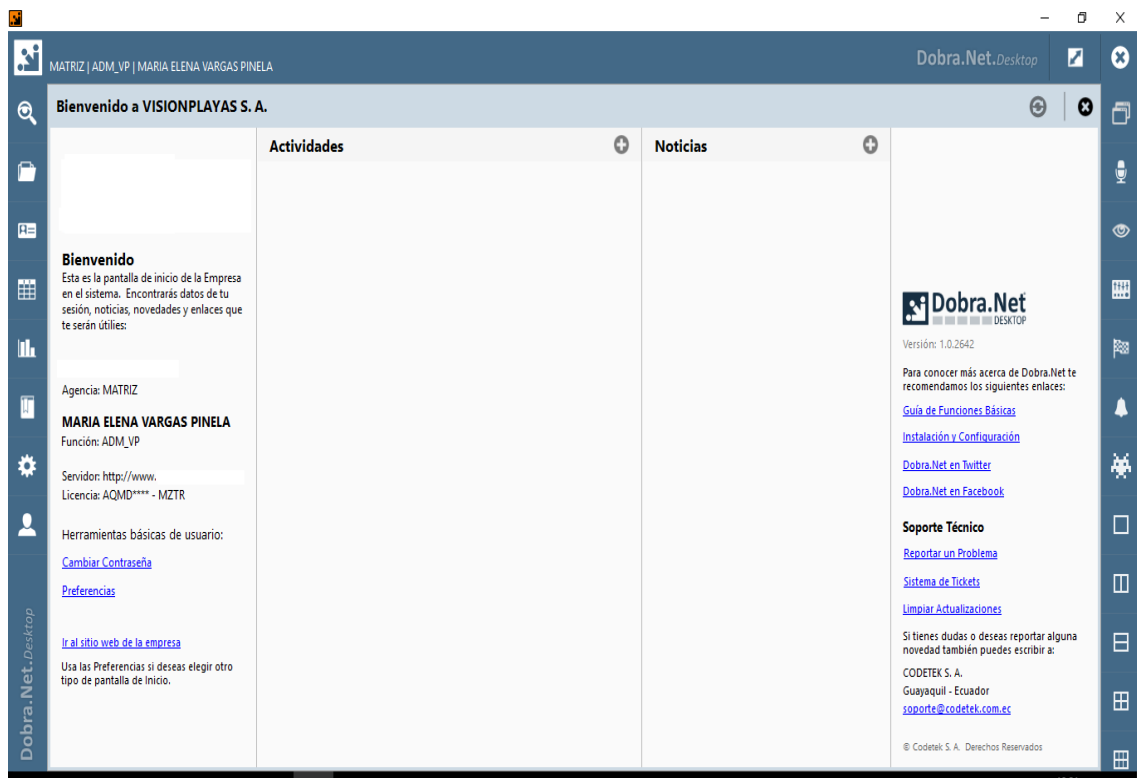


Figura 16 Programa DOBRA  
Fuente: Empresa

Existe una oficina en la Ciudad de Playas donde se realiza toda la actividad de la empresa, la Recaudación del servicio en caja, recaudación y cobranzas por el personal contratado, el personal técnico y la parte logística, lo que involucra a que todo el personal comparta información del movimiento en la empresa, en especial del dinero en efectivo que ingresa a diario.

Actualmente la empresa de Servicio de Televisión por Cable es la única que brinda el servicio por cable físico, en el Cantón Playas, existen otras operadoras que prestan el servicio con otra tecnología (antena satelital), que no es competencia para la empresa.

### **3.2.2 Apertura y Registro de los Clientes**

Para cumplir con una recaudación y cobranzas, se le debe contemplar al menos estos dos procesos:

#### **1 Registro de los clientes.**

El Registro de los clientes se los realiza de dos formas, la 1era., en el archivo que mantienen la base de clientes en Excel, y 2da. En el sistema de recaudación y cobranza contratado DOBRA, ver figura 17

(Nuevo)

Código:

CIDRUC:

Nombre:

Comercial:

Grupo:

Clase:

Dirección:

Ciudad:

Zona:

País:

ZIP:

Teléfono:  Celular:

Email:

WebSite:

Nota:

Cliente

Proveedor

**Figura 17** Registro de clientes en el sistema de recaudación y cobranza  
**Fuente:** Programa de la empresa

## 2 La recepción y verificación de documentos necesarios para el registro.

Con relación a la recepción y verificación de documentos, no existe un manual de procedimientos, ni un formulario de registro de clientes que se recete e indique cuales son los requisitos para acceder al servicio, al realizar la inscripción solo se les solicita la dirección del domicilio donde se instalará el servicio, no existe más verificación del cliente.

### 3.2.3 Volumen de Ventas

Las ventas realizadas en el primer año de operación 2016, fueron mínimas en comparación a las ventas efectuadas durante los 7 primeros meses del año 2017, esto se debe a que en sus inicios de operaciones se empezó con clientes nuevos y una infraestructura mínima, en el último mes del año 2016 se asumió la cartera de la anterior concesionaria del cantón Playas, incrementando sus ventas, activos, pasivos y patrimonio.

**Tabla 5** Volumen de Ventas Empresa Televisión por Cable

Mes	2016 Inicio de Operaciones	2017		Incremento
enero	467.55	57,398.24	↑	81.46%
febrero	12,841.53	49,839.14	↘	25.77%
marzo	12,741.98	45,555.83	↘	27.97%
abril	12,726.63	49,354.59	↘	25.79%
mayo	12,579.00	50,535.65	↘	24.89%
junio	16,042.38	54,646.93	↘	29.36%
julio	18,648.62	57,585.70	↘	32.38%
agosto	16,604.51	-	↓	-
septiembre	17,577.74	-	↓	-
octubre	18,774.88	-	↓	-
noviembre	18,349.82	-	↓	-
diciembre	88,354.61	-	↓	-
<b>Total Ventas</b>	<b>\$ 245,709.25</b>	<b>\$ 364,916.08</b>		<b>\$ 119,206.83</b>

Fuente: Empresa

Elaborado por: Autora

### 3.2.4 Número de Clientes o Suscriptores.

Para inicios de sus operaciones en el año 2016 la empresa arranco con pocos suscriptores o clientes, incrementando sus clientes en el mes de diciembre del mismo año, con la incorporación de la cartera del concesionario saliente del servicio de televisión por cable, sin embargo dado a la los niveles de demanda para la prestación del servicio ha crecido de manera significativa la cartera de clientes, ver tabla 6.



**Tabla 6** Número de Clientes o Suscriptores

Agencias	Año	
	2016	2017 *2do trimestre
General Villamil Playas	7663	8860
Posorja	3366	9978
<b>Total Usuarios</b>	<b>11029</b>	<b>18838</b>

Fuente: Empresa a \* junio 2017

Elaborado por: Autora

### 3.2.5 Responsables.

Jefe de Recaudación y cobranzas de las Agencias Playas y Posorja.

### 3.3 Proceso de Recaudación y Cobranzas

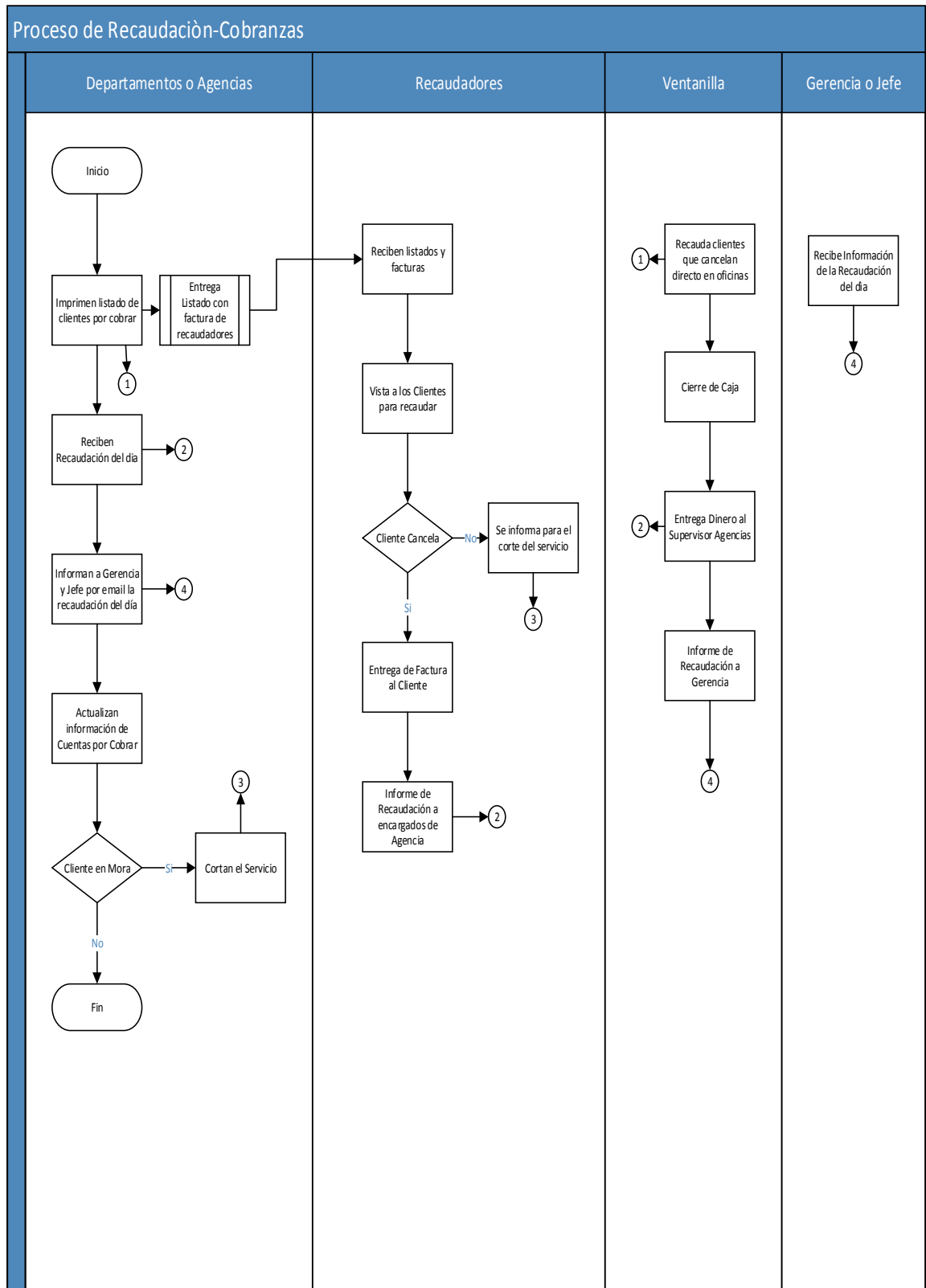
Las Recaudaciones y Cobranzas en la empresa se realizan de lunes a sábado, con una cartera de clientes ya establecida, a continuación de detalla el proceso a seguir en las recaudaciones.

**Tabla 7** Proceso de Recaudación y Cobranzas

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Agencia/Asistente	Imprimen a diario los listados de los clientes a recaudar, este proceso lo realizan desde el programa Excel.
2	Jefe de Agencia/Asistente	Terminada la impresión se les entrega la lista de clientes por recaudar al personal encargado, con sus respectivas facturas físicas.
3	Cajero	Existe 1 ventanilla por agencia que se encarga de recaudar a los clientes que se acercan a cancelar directamente en las oficinas, el personal de caja o ventanilla realiza la recaudación desde el

		<p>programa de recaudación y cobranza DOBRA.NET.</p> <p>El recaudador con la documentación entregada visita a los clientes en su domicilio para realizar la recaudación.</p>
4	Recaudador	
5	Recaudador	<p>El recaudador realiza la cobranza y genera la factura física, en caso de no cancelar a partir del sexto día del mes se les procede a cortar el servicio.</p>
6	Recaudador	<p>Terminado la jornada laboral el personal encargado de recaudar, regresan a las oficinas a entregar las facturas no utilizadas, copias de las facturas emitidas a los usuarios y la recaudación respectiva al Jefe de Agencia.</p>
7	Cajero	<p>El personal encargado de las cajas realiza el cierre del día y entregan la recaudación al Jefe de Agencias, con las facturas impresas ya desde el sistema de recaudación y cobranza.</p>
8	Jefe de Agencia/Asistente	<p>Recibido el dinero producto de la recaudación, el Jefe de Agencia Informa vía mail a la Gerencia el valor de la recaudación del día.</p>
9	Jefe de Agencia/Asistente	<p>Terminado los informes respectivos, el Jefe de Agencia dispone la actualización de los clientes en ambos controles (sistema de recaudación y cobranzas DOBRA y en Excel), se realiza el mismo proceso todos los días.</p>
10	Jefe de Agencia/Asistente	<p>Realizar el cierre de la Recaudación del día.</p>

Elaborado por: Autora



**Figura 18** Proceso de Recaudación y cobranza  
Elaborado por: Autora

### **3.3.1 Controles de la empresa en la Recaudación y Cobranzas**

Actualmente la empresa de servicio de Televisión por Cable no mantiene controles en su recaudación y cobranzas, el tratamiento que recibe esta área son los más adecuados y recomendados, porque no existe un control de validación de cliente– recaudación-cobranza, lo que ocasiona que el recaudador manipule la información al momento de entregarla a los encargados de las Agencias, esto hace vulnerable a la empresa, en especial a la recaudación y cobranza, ocasionando pérdidas económicas y por ende pérdida de clientes, el personal encargado de recaudar manipulan los documentos, valores cancelados y ellos también tienen acceso a la información dentro del departamento de Recaudación y Cobranza, lo que se vuelve un riesgo para la empresa.

### **3.3.2 Factor Riesgo en el Control de Recaudación**

El área de Recaudación y Cobranzas es uno de los más vulnerables de la empresa, y muy atractivo para todo el personal vinculado en el manejo de efectivo, el manejo de la documentación no está acorde con la tecnología y controles internos existentes en el mundo de los negocios para identificar y atender los riesgos que limitan el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los ingresos de la empresa son en dinero en efectivo, lo que facilita el fraude y la manipulación entre ambas partes, quien entrega y quien recibe, el control de la secuencia de la factura se los lleva adecuadamente por el sistema contratado, pero en lo que concierne a los valores cancelados por los clientes, no existe un control adecuado como se ha venido manifestando, el personal de encargado de recaudar manipula los valores cobrados a diario.

Debido a esto el riesgo al fraude es mucho más fácil, ya que no hay controles y sistemas que lo detecten, sobre todo porque las autoridades no

son los encargados de la recaudación de todo el dinero que ingresa en la empresa.

### 3.4 Análisis de la empresa

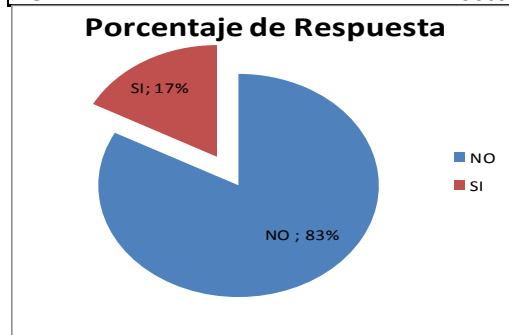
Dentro de la investigación para conocer la empresa se utilizó la metodología mixta se realizaron unas encuestas a las autoridades de la empresa y empleados.

**Tabla 8** Encuesta sobre el Ambiente de Control en la empresa.

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
	<b>Compromiso</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Los empleados de la empresa tienen con claridad sobre la importancia de un control interno		25
2	Se cuenta con mecanismos que permiten la evaluación y el fortalecimiento constante de la empresa.		25
<b>Ética</b>			
3	Se han incorporado controles para asegurar comportamientos éticos.		25
4	Todos los empleados asumen con plena conciencia las responsabilidades éticas en todos sus ámbitos de acción.	25	
<b>Personal</b>			
5	El personal de la empresa cuenta con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto asignado.	10	15
6	La motivación a los empleados muestran niveles que propicien la conservación del capital humano y el logro de objetivos .	4	21
<b>Cumplimiento</b>			
7	Las autoridades y empleados preparan y manejan los procesos y procedimientos de la empresa	2	23
8	Se establece medidas de desempeño, incentivos y premios por los cumplimientos	2	23
<b>Estructura</b>			
9	La estructura organizacional contempla medidas básicas de control .		25
10	Las Autoridades y empleados realizan acciones concretas para implementar cambios en la estructura orgánica, para que se convierta en una herramienta eficaz para la gestión.		25
	<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>207</b>

Elaborado por: Autora

PREGUNTA	REPUESTA	PORCENTAJE
NO	207	83%
SI	43	17%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>



**Figura 19** Resultado de encuesta de Ambiente de Control  
Elaborado por: Autora

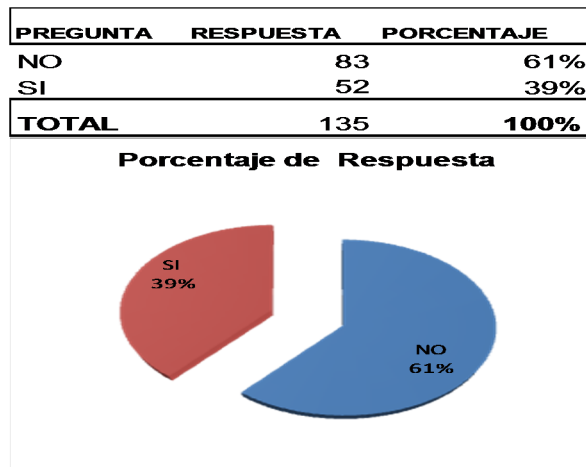
De acuerdo a las preguntas realizadas a las 25 personas encuestadas entre autoridades y personal de la empresa el 83% respondió No y el 17% Sí, dando como resultado una falta de procedimientos en el ambiente de control.

**Tabla 9** Encuesta sobre la evaluación del riesgo en la empresa

### EVALUACION DEL RIESGO

	Objetivo	SI	NO
1	Se determinan los resultados esperados en la Recaudación y Cobranza en tiempo y espacio y sus responsables.	17	8
	<b>Gestión de Riesgos</b>		
2	Se cuenta con una herramienta para la administración de la información sobre riesgos en las Recaudaciones.	5	25
	<b>Identificación de Fraude</b>		
3	Los riesgos se revisan periódicamente, a fin de determinar la posibilidad fraude.	5	25
	<b>Cambios que podrían impactar en el Sistema de Control Interno</b>		
4	La empresa ha establecido y aplica de manera sistemática, mecanismos de documentación y comunicación sobre riesgos.	25	25
	<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>83</b>

Elaborado por: Autora



**Figura 20** Resultado de la encuesta de evaluación de riesgo.

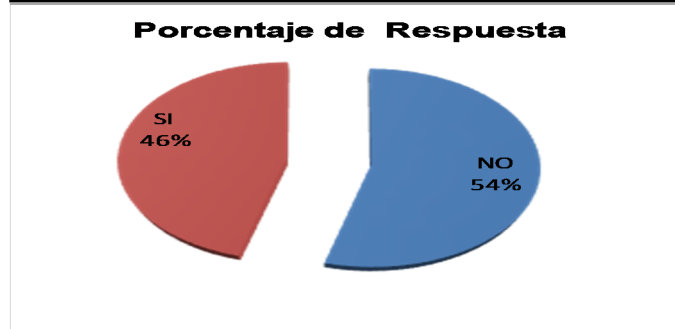
De acuerdo a las preguntas realizadas a las 25 personas encuestadas entre autoridades y personal de la empresa el 61% respondió No y el 39% Sí, se puede indicar que la empresa debe considerar mejores procedimientos para el control de riesgos.

**Tabla 10** Encuesta de actividades de control en la empresa

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
	<b>Selección y Desarrollo de las actividades de control</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	Se evalúa el control en la gestión de Recaudación y Cobranzas.	7	18
<b>Actividades generales de control sobre la tecnología</b>			
<b>2</b>	Se aplican medios innovadores para garantizar el cumplimiento de la Recaudación y Cobranza.	<b>14</b>	11
<b>Información y Comunicación de las actividades de control</b>			
<b>3</b>	La preparación, actualización y difusión de la documentación relativa a las actividades de Recaudación y Cobranza es una práctica normal y debidamente regulada en la empresa.	<b>10</b>	15
<b>4</b>	La documentación de control se depura y actualiza constantemente.	<b>13</b>	12
<b>Aplicación de las actividades de control</b>			
<b>5</b>	Se contempla el comportamiento de los riesgos en la Recaudación y Cobranza.	<b>13</b>	12
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>68</b>

Elaborado por: Autora

PREGUNTA	RESPUESTA	PORCENTAJE
	NO	68 54%
	SI	57 46%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>



**Figura 21** Resultado de la encuesta de Actividad de Control

En las preguntas realizadas a las 25 personas encuestadas entre autoridades y personal de la empresa el 46% respondió Si y el 54% No, se puede indicar que la empresa deberá considerar un control interno que ayude a cumplir su objetivo.

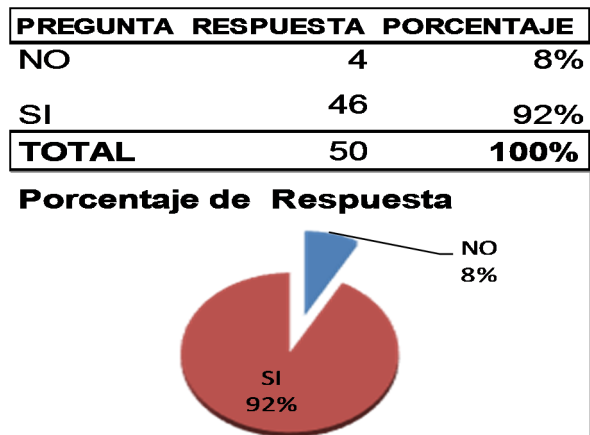
**Tabla 11** Encuesta de Sistema de información en la empresa

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

	Información relevante	SI	NO
1	Se recopila, procesa y comunica información para cumplir con la Recaudación y Cobranza.	23	2
2	En el diseño y mejora constante se contemplan las necesidades de la Recaudación y Cobranza, y se realizan los ajustes pertinentes en procura de una mayor utilidad y flexibilidad de la información.	23	2
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>	<b>4</b>

**Elaborado por:** Autora





**Figura 22** Resultado de la encuesta en Sistema de Información de la empresa

Determinado el resultado de la encuesta realizada a 25 personas se observa que el 92% coincide que se entrega información es oportuna y mejora.

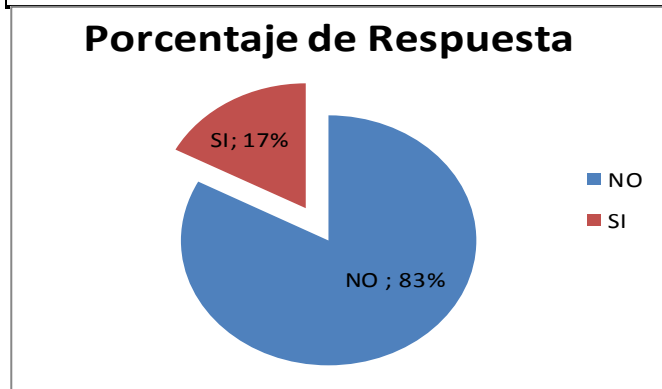
**Tabla 12** Encuesta de Supervisión en la empresa

**SUPERVISION**

	<b>Desarrolla Cambios</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	El seguimiento de la Recaudación y Cobranza es responsabilidad de los empleados.	10	15
2	El seguimiento de la Recaudación y Cobranza es asumido por las Autoridades	10	15
	<b>Comunica y Evalua</b>		
3	Existen procedimiento por escrito sobre el seguimiento que deben ejercer en la Recaudación y Cobranza		25
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>55</b>

Elaborado por: Autora

PREGUNTA	REPUESTA	PORCENTAJE
NO	25	33%
SI	50	67%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



**Figura 23** Resultado de la encuesta en Supervisión

De acuerdo a la encuesta, el 83% considera que se debe mejorar la supervisión en los procedimientos de Recaudación y Cobranza de la empresa y el 17% indica que están conformes con los seguimientos que se realiza a la Recaudación y Cobranza en la empresa.

## CAPITULO 4

### 4. PROPUESTA AL PROBLEMA

#### 4.1 Procesos y Procedimientos en la Recaudación y Cobranzas.

El segundo objetivo específico propuesto para la solución al problema es: procesos y procedimientos en la Recaudación y Cobranzas, aplicando el Marco de Control Interno COSO 2013.

La empresa ha realizado mucho esfuerzo para establecer un buen sistema de control interno; sin embargo, el control que tienen es muy desorganizado, y con esta propuesta espero contribuir con la empresa para que funcione de acuerdo a sus necesidades y el correcto desempeño de su personal. Los procesos y procedimientos se han realizado según el modelo COSO 2013 y sus 5 componentes, con el fin de mejorar su efectividad.

Para hacer un estudio detallado de procedimientos, se debe estar seguro que tiene respuestas a algunas preguntas como, ver tabla 14.

**Tabla 13** Preguntas de conocimiento de lo que se esta investigando

Preguntas	Repuestas
<ul style="list-style-type: none"><li>¿Qué es lo que hace?</li></ul>	Aplicar un modelo de control interno en la Recaudación y cobranzas con el modelo COSO 2013
<ul style="list-style-type: none"><li>¿Qué propósito tiene esta operación?</li></ul>	Cumplir con los objetivos de la empresa y contribuir con el fortalecimiento de la misma.
<ul style="list-style-type: none"><li>¿Cómo se hace? (teniendo en cuenta la aplicación del modelo COSO 2013)</li></ul>	Definiendo manuales y procedimientos de control interno
<ul style="list-style-type: none"><li>¿Quién hace el trabajo?</li></ul>	Jefe de Recaudación y Cobranzas y personal de la empresa.

• ¿Dónde se hace?	En la Ciudad de Playas
• ¿Cuándo se hace?	Se deberá aplicar el control interno de manera inmediata
• ¿Podría hacerse mejor en otro momento?	No
• ¿Por qué se hace?	Para cumplir con las metas de recaudación
• ¿Qué podría suceder si no se hiciera?	Bajaran las recaudaciones y la empresa no tendría liquidez
• ¿Son todas las partes del trabajo necesarias?	Si

**Elaborado por:** Autora

La respuesta clara y concreta a estas preguntas, garantizan seguridad de no omitir aspectos importantes del procedimiento además de contar con todos los elementos que se deben considerar para proponer modificaciones en el control interno de la empresa.

#### **4.1.1 Ambientes de Control que deben aplicar**

Este componente contempla los 5 primeros principios del sistema COSO 2013, y en la empresa en investigación se comprobó que no cuenta con controles interno y no cumple con los procesos en el Área de Recaudaciones.

El ambiente de control está diseñado, por normas, procesos, valores éticos de conducta e integridad y estructura organizacional, con el fin de generar un buen ambiente de trabajo, es importante demostrar compromiso y seguir este componente para poder avanzar en el proceso de control interno. Las autoridades de la empresa deberán ser parte del buen desempeño y actividades de los controles que se designen.

En la tabla 15, se realiza un reconocimiento llevada en el ambiente de control con relación desempeño de la empresa, se pone en manifiesto las necesidades y en donde se deberá aplicar controles internos, definir responsabilidades, procedimientos y estrategias que contribuyan a una eficaz gestión de la empresa.

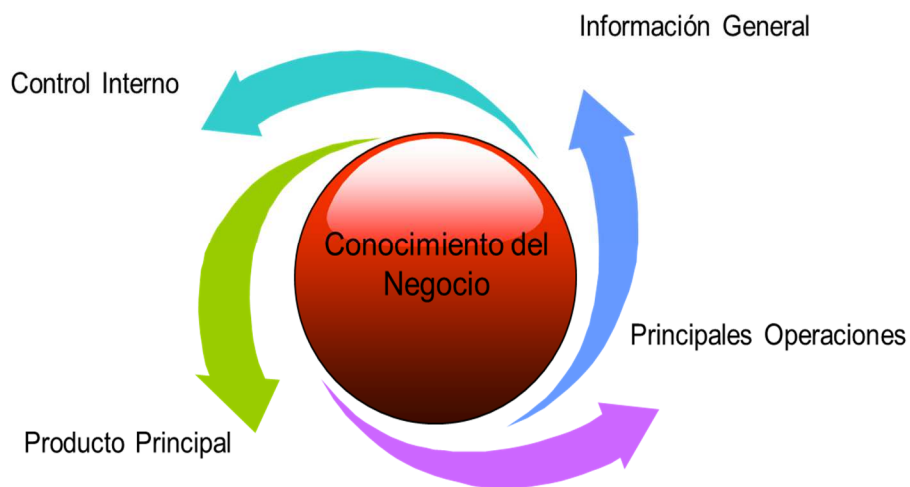
**Tabla 14** Ambiente de Control y sus principios

Ambiente de Control					
Principio	Tema	Hallazgo	Recomendación	Compromiso asociado al hallazgo	Responsable
Estructura Organizacional	Estructura organizacional, funcional (Organigrama)	No se encuentra actualizado el organigrama, y no existe líneas de autoridad y responsabilidad	Rediseñar el organigrama de acuerdo con los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad y mando de la empresa.	Verificación del organigrama estructural a fin de determinar si este bien definido.	Gerente
Cumplimiento	Manual de funciones de la empresa	El manual de funciones no existe para la asignación de tareas se los indican verbalmente o por email, los empleados laboran según el criterio de los jefes departamentales.	Crear y Aplicar manuales de funciones para cada cargo , este deberá ser entregado y comunicado , así como también la disposición de cumplimiento del mismo	Verificación de reporte de tareas realizadas por los empleados para cerciorarse que correspondan a las funciones establecidas en el manual.	Jefe Administrativo
Compromiso	Manual de procedimiento para el Area de Recaudación y Cobranza	No existe manual de procedimientos para la recaudaciones y cobranzas en la empresa	Se deberá realizar Recaudación y Cobranza aplicando un manual de procedimientos	Revisar que se cumpla, el manual de procedimientos, verificando que se aplique	Jefe de Recaudaciones y Cobranzas
Personal	Jerarquización de puestos y beneficios	No existe	Se debe reestructurar la jerarquía y los sueldos y compenaciones, ya que un jefe tiene mayor responsabilidad y responde por todo su personal a cargo, por ende deber ser mayormente reconocida su labor	Revisar roles de pago y contratos de trabajo del personal	Jefe Administrativo
Etica	Código de Etica	En la administración existe transparencia en el desarrollo de sus actividades	Se deberá implementar un codigo de ética para todos el personal de la empresa y autoridades	Revisar que se aplique código de ética	Gerente
	Conociendo La empresa	El personal no conoce la visión, misión y objetivos de la empresa	Dictar cursos de capacitación en donde se dê a conocer dicha visión y misión y los objetivos generales de la empresa.	Elaborar carteles en donde se detalle la misión, visión y objetivos de la empresa, e instalar puntos estratégicos en donde puedan ser visualizados por todos los empleados	Jefe Administrativo

Elaborado por: Autora

### 4.1.2 Evaluación Riesgo de la empresa

La evaluación del riesgo es un componente importante en el desarrollo del proceso de planeación y conocimiento del negocio, se debe efectuar una valuación a cada uno de los principios, con el fin de determinar el riesgo existente en la empresa y en el proceso de revisión que se está desarrollando, ver figura 24



**Figura 24** *Conocimiento del negocio*

#### **Análisis**

Para cada aspecto identificado se deberá evaluar cada una de las perspectivas, tanto su probabilidad de riesgo como el impacto que tiene el riesgo en la empresa.

#### **Manejo del Riesgo**

Cualquier esfuerzo que realice la empresa en la evaluación de riesgo, puede ser en vano si no se lo aplica adecuadamente.

#### **Fraude más común en la empresa**

- Alteración de Comprobantes de Ventas

- Se Recauda al cliente, no le entrega comprobantes de ventas, reportan que no se cobró y se toman la recaudación del día.
- Valores Recaudados falsos y aceptación Interna

### **Riesgos de la empresa**

Como en toda empresa existe siempre riesgo, uno de los puntos más críticos de la empresa es el Área de Recaudación y Cobranza el Fraude que realizan los recaudadores, tanto en la empresa como al usuario, la empresa deberá establecer prioridades a la hora de tomar de decisiones y cumplir con sus metas.

### **Selección y análisis de Riesgo**

Este principio ayuda a la empresa a evaluar e identificar los factores internos y externo que afectan el control interno y deberá dar como repuesta la aceptación del control, para identificar su impacto.

### **Evaluar el Riesgo de Fraude**

En la empresa que se está evaluando se ha determinado que existe Fraude en las Recaudaciones y Cobranzas que realizan los empleados, no se precisa de un monto por cuanto no mantienen un registro, los hallazgos se los encontraron en los documentos de ventas y en las preguntas formuladas.

### **Identificar, Analizar y Evaluar Cambios que podrían afectar el Control Interno.**

Dentro del área de Recaudación y Cobranza, se deberá evaluar y considerar los procesos de la Recaudación realizada por los empleados de la empresa. Otro de los problemas que la empresa presenta es que se



centraliza la responsabilidad de las actividades y es ese punto en donde se origina una debilidad en los controles.

### Política débil de control interno

- Ausencia de procedimientos del control de Recaudaciones y Cobranzas
- No definición de funciones departamentales
- Desconocimiento de la misión y visión de la empresa.

Dentro de la Aplicación de COSO 2013 en este componente se recomienda analizar cambios, ver tabla 16.

**Tabla 15** Acciones de Control

Responsable	Actividad
Jefe Financiero	Realizar evaluaciones trimestrales dentro de los procesos críticos con el fin de poder estar actualizados en las falencias y poder detectarla a tiempo.
Jefe Financiero	Entregar mensualmente reportes de las novedades de las áreas críticas.
Jefe Financiero	Realizar evaluaciones de riesgos en donde incluyan actividades prácticas para poder evaluar cómo responde el trabajador frente al riesgo.
Jefe Financiero	Establecer rangos y tipos de fraude.
Jefe Financiero	Realizar evaluaciones trimestrales a los procesos y a los trabajadores y establecer porcentaje a la oportunidad de cometer el fraude.
Jefe Financiero	Evaluar las actitudes y la racionalización del trabajador Realizar una evaluación directa a los jefes de cada área con el fin de saber cómo se están manejando frente a la presión.

Elaborado por: Autora

### 4.1.3 Diseño de Actividades de Control

Una vez identificado los riesgos en la empresa, se presenta las actividades de control que se propone a la empresa. Se recomienda que la

propuesta de ser aplicada debe ser monitoreada constantemente, con supervisiones, revisiones sorpresivas, observaciones y demás controles necesarios para el correcto funcionamiento del control interno.

Las Actividades de control ayudan asegurar que se está llevando un buen control interno, la recaudación y cobranza por el servicio prestado se encuentra afectada por el bajo control que existe en la empresa, ver tabla 17

**Tabla 16** Principios de Actividades de Control

<b>Principio</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Selección y desarrollo de actividades de control que ayuden a mitigar los riesgos a niveles aceptables.</b>	Se deberá aplicar controles preventivos y sobre todo en el área de Recaudación y Cobranza, que es donde se manejan la entrega del dinero a terceros, considerar controles manuales y automatizados.
<b>Selecciona y desarrollo de actividades de control de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.</b>	El área más crítica en investigación, deberá implementar procesos y actividades de control manual y automáticamente en la cual los sistemas no podrán tener tolerancia al fraude.
<b>Implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos</b>	La empresa de servicio de Televisión por Cable, debe aplicar políticas y procedimientos con el fin de tener resultados óptimos en los procesos, en la Tabla 13 se presente una pequeña encuesta realizada al personal, contenida en la segregación de funciones y procesos.
<b>Usa información relevante</b>	La empresa obtiene y usa información relevante para apoyar el funcionamiento de control interno. debe desarrollar e implementar controles que soporte el correcto funcionamiento de los componentes.

Elaborado por: Autora

Actualmente las Tecnología ayuda mucho al trabajo del personal, amenera la carga laborar, sin embargo, el mal uso de las tecnologías de la información en los sistemas de la empresa causa perdida y gastos que seguramente no son necesarios.

#### **4.1.4 Información y Comunicación**

El componente 4 del sistema COSO 2013 nos ayuda a entender que la información es importante mantenerla actualizada dentro de la empresa ya

que facilita el cumplimiento del control interno y lograr los objetivos establecidos.

El propósito es asegurar una eficiencia en los procesos de administración de riesgos y control, y entregar a la alta administración resultados confiables y oportunos para alcanzar sus metas y objetivos.

### **Información de control Interno.**

Tiene como finalidad poder llevar un mejor control entre las diferentes áreas departamentales de la empresa y divulgación de la información, para el correcto desarrollo de la empresa, se recomienda aplicar algunos procedimientos para cumplir con este principio,

.Dentro del Proceso evaluado se determinó que la empresa debe considerar cambios en la entrega de información interna.

### **Información de control Externo.**

La gerencia deberá revisar comunicar las expectativas y las metas a cumplir cada cierto periodo, la comunicación debe ser mucho más transparente y efectiva a fin de evitar contratiempos que conlleve a multas y sanciones, en caso de entregar información errónea, la empresa debe conocer lo que ocurre a su alrededor para evitar riesgos innecesarios.

Las fuentes de información externa de la empresa nos permitirán satisfacer unas necesidades informativas y proporcionarán a la gerencia una información actualizada, relevante, fiable y válida imprescindible para la resolución de problemas y una óptima toma de decisiones.

#### **4.1.5 Actividades de Supervisión**

La Supervisión o Monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno

para saber si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Para este principio se recomienda crear comités de supervisión o emitir responsabilidades, se muestra la tabla 18.

**Tabla 17** Participantes y Responsabilidades en la Supervisión

<b>Participante</b>	<b>Responsabilidad</b>
Autoridades	Establece no solo la misión y visión de la empresa, sino también las expectativas relativas a la integridad y valores éticos.
Gerencia	Asegura que exista un ambiente propicio para el control.
Jefe	Apoyan la prevención y detección de control interno y reportes financieros.
Personal	Son los encargados de cumplir las políticas, manuales y procesos de control interno.

**Elaborador por:** Autora

### **Evaluaciones Permanentes**

El seguimiento del sistema de control interno es un proceso estructurado que incorpora revisiones de diversos tipos y herramientas, las deficiencias son comunicadas a los responsables de tomar acciones correctivas y a la administración superior y el directorio según corresponda.

#### **Se evalúa y comunica oportunamente**

Una vez aplicado los 4 componentes de COSO 2013, no es suficiente con el diseño de un buen control interno, la Gerencia deberá evaluar los resultados obtenidos dentro del proceso del control interno y mantener una vigilancia constante, con el fin de identificar las eficiencias y deficiencias y poder dentro de este principio verificar la efectividad del cumplimiento de los procesos y del control interno.

Un buen procedimiento permitirá que el personal desarrolle su actividad a cargo, se debe reconocer que la alta administración no cuenta con la experiencia o conocimiento necesario.

## **4.2 Manual de Control y procedimientos en el Área de Recaudación y cobranzas.**

El tercer objetivo principal de la investigación es el Manual de control en el Área de Recaudación y Cobranzas, que apoyen y guíen en el cumplimiento de la Recaudación y Cobranza. La estructura y elementos que lo componen proponen reformas y diferentes formas de procesos, de modo que, en forma ordenada, planificada y oportuna consigan una administración eficiente.

### **4.2.1 Ámbito de aplicación**

El proceso de Recaudación y Cobranzas es uno de los más principales en toda empresa, por eso el Manual será de aplicación general para el área de recaudación y cobranzas, mismas que estarán enfocadas a llevar un mejor control de la recaudación y cobranzas, los cuales deberán apegarse a su contenido, así como a otras recomendaciones que para tal efecto se emitan.

### **4.2.2 Recaudación**

Proporcionar a los responsables de las áreas, un manual de recaudación que les permita una identificación clara y objetiva de todas y cada una de las actividades que deberán desarrollar en el proceso de recaudación y su control. El primer paso es para los futuros usuarios, ver tabla 19.

**Tabla 18** Procedimiento de Archivos de clientes

Paso	Procedimiento	Acción	En caso de cumplimiento
1	Archivo de clientes	Registro de Clientes	<p>Para Apertura (solicitud de servicio), Actualización de datos y en caso del cese del servicio</p> <p>Se imprimiría el listado de clientes por cobrar directamente desde el programa de Recaudación y Cobranzas, lo que facilita a los empleados encargados en el</p> <p>En las auditorías ahorraría tiempo en la búsqueda de los clientes que son visitados en sus domicilios.</p> <p>Se mantendría una base sin errores de ingresos, direcciones y referencias</p>

**Elaborado por:** autora

**Apertura:** el proceso de apertura se la asigna al cliente un número de identificación en este caso es el documento de identidad o registro único en caso de ser persona jurídica.

**Actualización de datos:** el proceso se refiere por:

- Cambio de domicilio del cliente
- Cambio de Representante legal

**Tabla 19** Procedimiento de Registro de Clientes

Responsable	Procedimiento	Acción	En caso de Incumplimiento
Cajero/Recaudadores	Registró de clientes	Copia de Cedula de Ciudadanía	Registro errado de número de identificación
		Copia de servicio básico o Croquis de su domicilio	Registro errado de dirección
Cajeros/Recaudadores	La recepción y verificación de documentos necesarios para que los contribuyentes cumplan dichas obligaciones.	Formulario de Inscripción	Registro errado de información del cliente
		Requisitos adjuntos	No cumple con los requerimientos necesario

**Elaborado por:** autora

**Cancelación del servicio:** La cancelación del registro puede ser temporal o definitivo, por encontrarse en un cantón turístico, la empresa siempre maneja este tipo de requerimiento, existen clientes que activan su servicio por temporada.

SOLICITUD DE SERVICIO AL CLIENTE	
<b>Nombres</b>	David José
<b>Apellidos</b>	Cruz Pillazagua
<b>email</b>	<a href="mailto:djcv0000@gmail.com">djcv0000@gmail.com</a>
<b>Nº de indentificaciòn</b>	0901525242
<b>Ciudad/Parroquia</b>	Playas
<b>Direcciòn</b>	Av. Paquisha y Zenon Macias
<b>Croquis</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%; display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="border: 1px solid black; width: 50%; height: 50%; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50%; height: 50%; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50%; height: 50%; margin: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50%; height: 50%; margin: 5px;"></div> </div>
<b>Telèfono</b>	2762800
<b>Servicio Requerido</b>	Domicilio <input checked="" type="checkbox"/> Empresa <input type="checkbox"/>
<b>Referencia/Cometario</b>	La casa es de color amarillo frente a la Gasolinera
<b>Requisitos</b>	<input checked="" type="checkbox"/> * Copia de Cédula de Ciudadania <input checked="" type="checkbox"/> * Copia de Servicio Basico (en caso de no contar croquis domicilio) <input checked="" type="checkbox"/> * Solicitud de servicio
	 <b>Cliente</b>

**Figura 25** Solicitud de Servicio de Televisión por Cable  
Elaborado por : Autora



## **Políticas de Recaudación.**

Las políticas de recaudación determinan las gestiones que tiene que hacer la empresa para cumplir con sus metas.

- Mantener el número de usuarios como al principio de mes.
- Cumplir con la meta de recaudación establecida por la empresa, si no hay recaudación no hay trabajo.
- La recaudación presencial es de mejor resultados. la buena cobranza se hace en campo.
- Evitar el crecimiento de la mora en la recaudación, el personal encargado debe estar pendiente del vencimiento de la recaudación.

## **Manual de Recaudación**

- Se deberá siempre recaudar a diario.
- La recaudación es lo principal para la empresa, si no se la realiza repercute a la empresa y no hay liquidez.
- Facilitar al cliente o usuario medios alternativos para el cumplimiento de sus obligaciones, en caso de incumplir se procederá a la cobranza.
- Siempre tener los listados de clientes actualizados.
- Siempre tener las facturas actualizadas, que no estén vencidas.

**Tabla 20** Hoja de control para Recaudación

PUNTO CRITICO DE CONTROL	PELIGROS SIGNIFICATIVOS	MONITOREO				ACCION	REGISTROS	VERIFICACION
		QUE	COMO	FRECUENCIA	QUIEN			
Recaudación	Fraude	Recaudación	Impresión de las cuentas por cobrar a clientes	Diario	Jefe de Recaudaciones	<p>En caso que se detecte comprobantes de ventas o listados alterados se realizará una auditoria de campo en el domicilio del cliente, para verificar la información del cliente con la de soporte</p> <p>Se informará a las autoridades superiores para la toma de decisiones Se informara al resto del personal las novedades encontradas, con el fin de no incurrir en los mismo</p>	Listado firmado por clientes	Listado Completo para comprobar
			Impresión de los Comprobantes de Ventas para el Recaudador	Diario	Jefe de Recaudaciones		<p>Entregar la documentación de las facturas entregadas</p> <p>Entregar la documentación de las facturas no entregadas</p>	Que numeración de Factuas este continua
			Realizar un monitoreo aleatoreo de los clientes que cancelaron	Diario	Asistente de Agencias/Supervisión		Que no existe documentos alterados	

Elaborado por: Autora

**Tabla 21** Manual de Descripción de Funciones del Área de Recaudación y Cobranzas

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; color: red; font-weight: bold;">LOGOTIPO</div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p> <p><b>DEL AREA DE RECAUDACIONES Y COBRANZAS</b></p> </div> </div>	
<b>I. INFORMACION BASICA:</b>	
<b>1. PUESTO</b>	<b>JEFE DE AGENCIA/RECAUDACIONES Y COBRANZAS</b>
<b>2. JEFE INMEDIATO</b>	<b>GERENTE</b>
<b>3. SUPERVISA A</b>	<b>RECAUDADORES, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TÉCNICOS</b>
<b>II NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Dirige y realiza la administración de las agencias de la empresa, brinda apoyo a la gestión hacia el mejoramiento y cumplimiento de los objetivos	
<b>III FUNCIONES</b>	
1.	Apoyar a la Gerencia General en la expansión, mantenimiento y mejora de la recaudación.
2.	Evaluar, monitorear e informar sobre la efectividad de los recaudadores
3.	Ejecutar controles al proceso de recaudación y cobranza.
4.	Gestionar el cumplimiento de las metas de recaudación aprobadas
5.	Controlar, validar y conciliar la recaudación por ventanilla y por recaudadores
6.	Controlar y conciliar la recaudación y cobranza
7.	Cumplir, controlar y reportar el cumplimiento de las metas de recaudación y cobranzas
8.	Realizar la gestión de cobranza personal o telefónica de la cartera
9.	Notificar por escrito a los clientes morosos y realizar el seguimiento y ejecutar el cobro.
10.	Negociar con los clientes en mora, para la recuperación de cartera

11.	Remitir la base depurada y documentación habilitante al Jefe de Recaudación y Cobranza y esta a su vez a la Altos Directivos.
12.	Realizar la liquidación y recaudación de los valores correspondiente a la cartera recuperada.
13.	Presentar los resultados de la gestión de cartera
14.	Elaborar un plan operativo anual a la Gerencia
15.	Definir e implantar proyectos de mejora de controles
16.	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones reglamentaria y demás controles vigentes
17.	Cumplir con las demás funciones que sean asignadas por las autoridades pertinentes.
18.	Ejecutar las estrategias aprobadas por el Área de Recaudación y Cobranzas, para el cumplimiento de las metas establecidas
19.	Cumplir con los parámetros de recuperación de cartera
20.	Monitorear y controlar los indicadores de gestión de los procesos a su cargo.

**Elaborado por:** Autora

El Área de control de Recaudación y Cobranza está liderada por el Jefe de Recaudación y Cobranza, el mismo reportará a la Gerencia General y al Jefe Financiero información de los controles del proceso de recaudación y cobranza.

#### **4.2.3 Cobranzas**

Definir los procedimientos de cobranza que permitan la recuperación de la cartera de clientes vencidos, reduciendo el nivel de la cartera morosa.

**Tabla 22** Procedimiento para notificar la cobranza

PROCEDIMIENTO NOTIFICAR LA COBRANZA	ACCION
Avisos de cobranzas con email a clientes	<p>Para este proceso se deberá contar con la base de clientes actualizada con emails.</p> <hr/> <p>El cliente debe enterarse cuanto antes que se le ha emitido una nueva factura</p>
Visita del recaudador al cliente	Hacer constar que se lo visito y su plazo de pago esta por vencer
Emitir reportes e indicadores que te permitirán conocer que esta pasando con tu cobranza	Análizar los listados de recaudación, esto permite conocer los clientes en morosidad
Preaviso de vencimiento en 5 dias	Se envía avisos al cliente para que cancele su deuda.
Aviso de Vencimiento	Para enterarse si hay algún problema para el pago antes que llegue la fecha de vencimiento.
Requerimiento de pago	Se envía avisos al cliente para que cancele su deuda.
Aviso de suspensión de servicio	La empresa debe dejar de enviar reclamos y pasar a otro tipo de acciones

**Elaborado por:** Autora

El trabajo efectivo en la entrega de notificaciones y el porcentaje en la efectividad lograda por la entrega de notificaciones,

### **Políticas de Cobranzas.**

Las políticas de cobranza determinan las gestiones que tiene que hacer la empresa para recuperar oportunamente la cartera de clientes.

- La actividad más importante es la cobranza, si no hay cobranza no hay trabajo.
- La cobranza presencial es de mejor resultados, la buena cobranza se hace en campo.

- Para realizar renegociaciones con los clientes atrasados, es autorizado por el Jefe de Recaudaciones y Cobranzas, previo informe de los recaudadores o cajeros.
- Los cobradores deben ser rotados para evitar entendimiento con el cliente

### **Manual de cobranzas**

- Se deberá siempre cobrar a diario.
- La cobranza es primordial para la empresa, si no se la realiza repercute a la empresa y empleados..
- Se deberá cumplir siempre con los acuerdos con los clientes si le decimos que en la tarde regresaremos, se debe regresar.
- Siempre tener recibos de cobro-pago para la cobranza a la mano. Cobrar todas las cuentas atrasadas.
- Nunca dejar que el cliente atrasado imponga el compromiso de pago y plazo.

Además de los manuales de procedimiento en la Recaudación y Cobranza, es necesario que la empresa empiece con la fase de facturación electrónica, con el fin de tener un control mejor control.

Una de las mayores ventajas de la facturación electrónica es que lleva parejo una importante reducción de costes tanto para el usuario como para las empresas.

Además de un ahorro económico, la facturación electrónica también permite ganar eficiencia, pues se produce una mejora en los tiempos de entrega de las facturas a través de los soportes electrónicos, así como la localización de la información y el procedimiento de cobro.

**Tabla 23** Aplicación de COSO III en la entrega de Información

Procesos Actuales	Implementación de COSO III	Riesgp de Incumplimiento
Entrega de información interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la integridad de la información financiera, y los medios utilizados para indentificar y reportar la información</li> <li>- Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de políticas, planes y procedimientos, y determinar si la organización cumple con tales sistemas.</li> <li>- Revisar las medidas para salvaguardar los activos y archivos, y si son los adecuados,</li> <li>- Determinar e Investigar Fraudes</li> <li>- Revisar que la información requerida por la alta administración este al día y en orden</li> </ul>	Usar Datos erroneos
Entrega de Información Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la integridad de la información financiera, y los medios utilizados para indentificar y reportar la información</li> <li>- Comprobar mediante la tecnología toda la información a ser reportada</li> <li>-Comprobar la validez y verificación de la información antes de ser entregada</li> </ul>	Usar Datos erroneos

**Elaborado por:** Autora

Para que la gestión de Cobranza sea exitosa debe contar con el esfuerzo del resto del personal calificado.

En la actualidad la empresa ha optado que sus recaudadores cumplan con su labor de cobrador, lo que permite reducir sus costos.

### **Políticas del Cobrador**

- Recuperar la cartera vencida
- Elaborar informes diarios y mensuales del trabajo
- Cumplir las metas de Cobranza
- Informar al Jefe de Recaudación y cobranza de forma oportuna

## **CONCLUSIONES**

Una vez realizada la investigación en este trabajo de Titulación, se puede observar que la empresa en cuestión cuenta con controles internos no estructurados adecuadamente, mantienen manuales de funciones por puestos de trabajo, es decir funciones de los asistentes administrativos, funciones del Jefe de Agencias, funciones de los recaudadores, etc., pero no un manual de funciones o procesos por Área, la estructura organizacional no está bien definida.

El tema a desarrollar es sobre el Área de Recaudación y Cobranzas en este estudio se determina que la situación actual es de alto Riesgo para la empresa, por la forma en que se lleva el control de las recaudaciones. Considerando el objetivo general de la empresa, la meta establecida no se cumple a cabalidad o con lo esperado por la alta administración.

Se pudo observar con los papeles de trabajo que existe Fraude por parte del personal encargado de recaudar, no existe control suficiente o no se abastecen los responsables de llevar el control.

En vista de este hallazgo, el diseño COSO 2013 considera que su utilización debe permitir la estimación y evaluación del control interno, establecer prioridades y aplicar los componentes y principios, que sería de mucha ayuda para evitar manipulación por parte de los empleados en las recaudaciones.



## RECOMENDACIONES

De lo investigado y de lo desarrollado en el capítulo de Solución al Problema, se recomienda cambios significativos en el Área de Recaudación y Cobranzas, en los procedimientos de recaudación, deberán cumplir controles a los recaudadores, a los documentos de ventas, al dinero recibido, en los procedimientos de cobranzas, deberán realizar seguimientos a la base de clientes en mora, clientes por cobrar, realizar gestiones de cobranzas, se deberá considerar la facturación electrónica para todos los clientes esto ayudara a la empresa en sus costos y eficiencia en el personal, todos estos procedimientos serán llevados aplicando el Marco de control interno COSO 2013 con los 5 complementos con sus respectivos principios, sistema que de acuerdo con la investigación y desarrollado, cubre las expectativas que los empresarios quieren a la hora de invertir en un negocio.

También se recomienda a la empresa capacitar al personal, emprender una campaña de conocimiento de la empresa, con el fin de que se sientan parte de ella y se sientan comprometidos en el desarrollo de la misma.

## Bibliografía

- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: PROFIT.
- Calderero José Bernardo Carrasco y José Fernando. (2000). *Aprendo a Investigar en Educación*.
- Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). *Los Nuevos Concepto del Control Interno (informe Coso)*. Madrid: Diaz Santos .
- Estupiñan Gaitàn Rodrigo. (2015). *Control Interno y Fraudes* (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Gortari. (1980). *Pontificia Academia Scientiarvm*.
- Hansen-Holm, M. A., Hansen-Holm, J. C., & Romero, F. (2008). *Manual de Obligaciones Tributarias* (Segunda ed.). Guayaquil, Guayas, Ecuador: Distribuidora de Texto del Pácifico S.A.
- <http://tgrajales.net/investipos.pdf>. (s.f.).
- <http://www.arcotel.gob.ec/audio-y-video-por-suscripcion/>. (s.f.).
- <http://www.tiposde.org>. (s.f.). Obtenido de <http://www.tiposde.org/general/484-tipos-de-investigacion/#ixzz4acl4Gjnr>
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>. (s.f.).
- <https://www.grupotvcable.com/resena-historica/>. (s.f.).
- Limón, R. R. (2008). *Historia y Evolución del Pensamiento Científico*.
- Mantilla B, S. A. (2007). *Control Interno Informe Coso* (Cuarta Edición ed.). Bogota, Colombia: ECO EDICIONES.
- Mantilla, S. A. (2016). *Auditoria de Control Interno* (Tercera ed.). (ECOEDICIONES, Ed.)
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (S. D. MCGRAWHILLIINTERAMERICMA EDITORES, Ed.) Mexico. Obtenido de

[https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (S. D. McGRAWHILLIINTERAMERICMA EDITORES, Ed.) Mexico. Obtenido de

[https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Royo, M. B. (2013). *MANUAL PRACTIVO DE CONTROL INTERNO, TEORIA YA APLICACION PRACTICA*. Barcelona, Barcelona, España: PROFIT.

Santillana. (2015). *Sistema de Evaluar Control Interno*. Pearson.

*Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. (s.f.).

[www.auditool.org](http://www.auditool.org). (s.f.). [www.auditool.org](http://www.auditool.org).

[www.pwc.com/pe](http://www.pwc.com/pe). (mayo de 2013). [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf).



**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, María Elena Vargas Pinela, autora del trabajo de titulación: “Aplicación de Coso 2013 en el Área De Recaudación - Cobranzas en una Empresa de Televisión por Cable del cantón Playas, previo a la obtención del título de Ingeniero 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 13 del 2017

f. \_\_\_\_\_

Vargas Pinela, María Elena

C.C: 0912196979



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	“APLICACIÓN DE COSO 2013 EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN - COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE DEL CANTÓN PLAYAS		
<b>AUTOR(ES)</b>	MARIA ELENA VARGAS PINELA		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	CPA, PEDRO OMAR JURADO REYES, MBA		
<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>	13 Septiembre del 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	84
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Recaudación y Cobranzas		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Control Interno, Procedimientos, Procesos, Recaudación, Cobranzas, Manual		

#### RESUMEN/ABSTRACT:

La presente propuesta de trabajo de investigación se la realizó con el objetivo de aplicar un modelo de control interno basado en el sistema COSO 2013, para una empresa de Televisión por Cable en cuanto a su proceso de Recaudación y Cobranza, se tomaron como referencias al desarrollo teorías de control interno y cambios en el modelo COSO, que ayudaron a la comprensión de los cinco componentes y sus 17 principios, la metodología de la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, se investigó a la empresa en relación al control que manejan actualmente para cumplir con sus metas, en el desarrollo de la tesis se establecieron procesos y procedimientos para un mejor control interno de la empresa, se pudo establecer el estado actual de la empresa en cuando a su control de recaudación y cobranzas, con ello se presenta la solución al problema con manuales y controles en la recaudación-cobranza, siguiendo el modelo de control COSO 2013

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-2621991	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.vargas07@cu.ucsq.edu.ec">maria.vargas07@cu.ucsq.edu.ec</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Yong Amaya, Linda Evelyn	
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2200804 ext.1609	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:linda.yong@cu.ucsq.edu.ec">linda.yong@cu.ucsq.edu.ec</a>	

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	