



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DE PROYECTO:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
FACTURACIÓN Y COBRANZA EN EL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

Autoras: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea

Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

**Guayaquil, Marzo del 2013
Ecuador**

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Hidalgo Ortiz Claudia Andrea e Hidalgo Ortiz Gineth Geanine, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA y que acepto tutorear a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Guayaquil a los 15 días del mes de septiembre del 2012.

TUTORA

Mg. Segunda Elena Tolozano Benites

DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de su propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre de 2012.

Hidalgo Ortiz Claudia Andrea

CI: 2000071999

Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

CI: 0927290726

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría - CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres por su apoyo en todo momento, sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Hidalgo Ortiz Claudia Andrea

Este trabajo lo dedico a DIOS por ser pilar fundamental de mi vida, por darme sabiduría y fortaleza para llegar a culminar la carrera; a mi madre por su incondicional amor, apoyo, comprensión y esfuerzo al brindarme educación; a todas las personas que han estado a mi lado guiándome a un futuro de éxito, a todas ellas tan especiales que me enseñaron lo bueno y lo malo, a caer y volver a levantarme sin miedo, siempre con optimismo; a nuestros docentes que nos impartieron sus conocimientos sin egoísmo y han hecho de todos nosotros profesionales de éxito.

Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme salud y fortaleza para afrontar los retos que me planteo y los que la vida me pone, con la fuerza y la fe que me ha dado, las cuales me permiten cumplir este y muchos otros objetivos en mi vida; porque ha sido, es y será mi guía.

A mis Padres, seres únicos, con todo el amor del mundo que me han sabido guiar desde mis primeros pasos y apoyar en todo momento; forman parte de este logro que permitirá seguir con éxito mi desarrollo profesional.

Hidalgo Ortiz Claudia Andrea

Agradezco a Dios por darme la valentía y fortaleza de vencer las adversidades y por ello poder finalizar el presente trabajo.

Agradezco infinitamente a mis madrecita querida porque sé el esfuerzo, sacrificio, apoyo y paciencia que ha tenido a lo largo de estos años. A ella también dedico todos mis triunfos, y espero poder retribuir algún día todo lo que me ha dado; ya que ella ha sido mi principal motor en esta etapa, llenándome cada día de optimismo, y en momentos difíciles jamás dejo de creer que tenía la certeza de culminar con éxito mi carrera universitaria.

Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

CESIÓN DE DERECHO DE AUTORES

Doctor

MSC. JAIME OROZCO HERNÁNDEZ

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autores del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Implementación de Control Interno en el Área de Facturación y Cobranza del Instituto Superior Tecnológico “Bolivariano de Tecnologías”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Administrativa y Comercial.

Guayaquil, 15 de septiembre del 2012

Hidalgo Ortiz Claudia Andrea

CI: 2000071999

Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

C.I. 0927290726

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas:
Carátula	i
Certificación de aceptación del Asesor	ii
Declaración de autoría	iii
Certificación de la defensa	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Cesión de derechos del autor	vii
Índice general	viii
Índice de cuadros	xii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Problematización	3

1.1.2 Delimitación del problema	5
1.1.3 Formulación del problema	7
1.1.4 Sistematización del problema	7
1.1.5 Determinación del tema	7
1.2 OBJETIVOS	
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	8
1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación	8
1.3 JUSTIFICACIÓN	
1.3.1 Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 MARCO TEÓRICO	11
2.1.1 Antecedentes Históricos	11
2.1.2 Antecedentes Referenciales	12
2.1.3 Fundamentación	15
2.2 MARCO LEGAL	29
2.3 MARCO CONCEPTUAL	43
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	45
2.4.1 Hipótesis General	45
2.4.2 Hipótesis Particulares	45

2.4.3 Declaración de Variables	45
2.4.4 Operacionalización de las Variables	46
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	48
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	49
3.2.1 Características de la población	49
3.2.2 Delimitación de la población	50
3.2.3 Tipo de muestra	51
3.2.4 Tamaño de la muestra	51
3.2.5 Proceso de selección	52
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	52
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	54
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	56
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	70
4.3 RESULTADOS	74
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	77

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA	79
5.2 FUNDAMENTACIÓN	79
5.3 JUSTIFICACIÓN	82
5.4 OBJETIVOS	84
5.4.1. Objetivo General de la propuesta	84
5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta	85
5.5 UBICACIÓN	85
5.6 FACTIBILIDAD	86
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	94
5.7.1 Actividades	96
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero	97
5.7.3 Impacto	120
5.7.4 Cronograma	122
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	123
CONCLUSIONES	124
RECOMENDACIONES	124
BIBLIOGRAFÍA	126
ANEXOS	128

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Operacionalización	48
Cuadro 2 Población	52
Cuadro 3 Tipos de población	52
Cuadro 4 Personal capaz	58
Cuadro 5 Capacitación personal	59
Cuadro 6 Depósito de los ingresos	60
Cuadro 7 Entrega de los cheques posfechados	61
Cuadro 8 Endosamiento de Cheques	62
Cuadro 9 Depósito de cheques y efectivos	63
Cuadro 10 Arqueo de Caja	64
Cuadro 11 Depósito de campus Boyaca	65
Cuadro 12 Prórroga de Cheques	66
Cuadro 13 Comodidad para los estudiantes	67
Cuadro 14 Custodia de los ingresos	68
Cuadro 15 Manual de procedimientos	69
Cuadro 16 Elaboracion de un manual de procedimiento	70
Cuadro 17 Control Interno	71

Cuadro 18	Verificación	79
Cuadro 19	FODA de facturación y cobranzas	90
Cuadro 20	Escenarios alternativos	91
Cuadro 21	Plan de ejecución	94
Cuadro 22	Recursos	97
Cuadro 23	Impacto	121
Cuadro 24	Lineamientos	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Personal capaz	19
Figura 2 Personal capaz	58
Figura 3 Capacitación personal	59
Figura 4 Depósito de los ingresos	60
Figura 5 Entrega de los cheques posfechados	61
Figura 6 Endosamiento de Cheques	62
Figura 7 Depósito de cheques y efectivos	63
Figura 8 Arqueo de Caja	64
Figura 9 Depósito de campus Boyaca	65
Figura 10 Prórroga de Cheques	66
Figura 11 Comodidad para los estudiantes	67
Figura 12 Custodia de los ingresos	68
Figura 13 Manual de procedimientos	69
Figura 14 Elaboracion de un manual de procedimiento	70
Figura 15 Control Interno	71
Figura 16 Croquis	86

Figura 17	Organigrama ITB	87
Figura 18	Ejes estratégicos	88



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

TÍTULO DE PROYECTO:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE FACTURACIÓN Y COBRANZA EN EL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

Autoras: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea.
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine.

Tutora: Segunda Elena Tolozano Benites.

RESUMEN

La actividad principal del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es brindar a la sociedad generaciones de profesionales capacitados en las diferentes carreras que oferta al público en general, esto se ha logrado ya que posee un disciplinado grupo de docentes que brindan conocimientos actualizados y un grupo administrativo que trabaja por la superación de la institución. La metodología que vamos a aplicar es la descriptiva porque trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. El desconocimiento de políticas, la falta de organización y control en el departamento de facturación y cobranza, ha generado un problema grave en esta empresa. El presente proyecto se convierte en una herramienta para el desarrollo e implementación de un sistema de control interno que corrija las fallas encontradas en el departamento de facturación y cobranzas. La investigación se basa en un marco teórico, pedagógico y legal y se detallan algunas definiciones, de diferentes autores, sobre control interno. La aplicación de un sistema de control interno para poder corregir los errores antes mencionados, dará óptimos resultados económicos en la que se minimizan los gastos y se maximiza la recuperación de cartera, lo cual permitirá una mejor utilización de los recursos para poderlos invertir y generar una mayor rentabilidad, obteniendo a su vez una información contable más ágil y confiable para la toma de decisiones, para de esta manera poder cumplir con la misión que es formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos.

Control Interno

Facturación

Cobranza



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
SEDE – GUAYAQUIL
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE FACTURACIÓN Y COBRANZA EN EL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍAS**

Autoras: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea.
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine.

Tutora: Segunda Elena Tolozano Benites.

ABSTRACT

The main activity of the Bolivarian Technological Institute of Technology is providing society with generations of skilled professionals in different careers that offer the general public, this has been achieved since it has a disciplined group of teachers who provide updated knowledge and an administrative group working for the improvement of the institution. The methodology that we apply is descriptive because it works on the realities of fact and its main characteristic is to present a correct interpretation. The lack of policy, lack of organization and control in the billing and collection department, has created a serious problem in this company. This project becomes a tool for the development and implementation of an internal control system to correct the flaws found in the billing and collections department. The research is based on a theoretical, pedagogical and legal and are some definitions of different authors, on internal control. The application of an internal control system to correct the errors mentioned above, give the best economic performance in minimizing the costs and maximizing loan recovery, which allow better use of resources so that they can invest and generate a more profitable, earning itself an accounting information more agile and reliable decision-making, and in this way to fulfill the mission is to train technical professionals and technologists that provide academic excellence for sustainable global growth, able to meet skills labor demanded by the productive sectors.

Internal Control

Billing

Collection

INTRODUCCIÓN

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, es una Institución de Educación Superior con Código Institucional 2397 otorgado por el SENESCYT, de derecho público, con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

La estructura académica del institución se compone de tres Unidades Académicas, las mismas que ofertan las siguientes carreras: Tecnología en Análisis de Sistemas, Tecnología en Contabilidad y Auditoría, Tecnología en Tributación, Tecnología en Administración de Empresas, Técnico Superior en Enfermería, Técnico Superior en Podología y Técnico Superior en Gerontología.

Administrativamente cuenta con áreas contables –financiera, talento humano, sistemas, pero para el presente estudio se ha tomado una de gran responsabilidad en la Institución que es el departamento de facturación y cobranzas, el mismo que funciona desde hace 16 años llevando su contabilidad con un sistema de Excel para luego ir evolucionando con programas más acorde a la realidad y a la actualidad el volumen de estudiantes amerita un control más estricto en finanzas pues el estado de situación final refleja los ingresos, egresos y utilidades, a la observancia existen falencias en los resultados de los estados financieros considerando que el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología cuenta con universo de más 5000 estudiantes, 80 docentes y 30 personas correspondientes al área administrativa debe existir un control interno de los ingresos.

Las instituciones emplean el control interno como un sistema interno, que están integrado por un conjunto de planes, métodos, procedimientos, deberes y responsabilidades que tiene por objeto, asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos, que se promueva la eficiencia operacional y que las actividades del instituto se desarrolle eficazmente con las metas y los objetivos previstos.

El objetivo de este trabajo es implementar un sistema de control interno, mediante el establecimiento de procesos en el área de facturación y cobranzas para un eficiente control de los ingresos en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Para este proyecto se utilizarán el método de investigación estadístico – matemático, el análisis – síntesis, además el tipo descriptivo para establecer las deficiencias en el control de los ingresos, egresos y utilidades.

Se utilizará como técnica la encuesta que consiste en obtener información de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, se utilizará un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

Es por lo antes expuesto que se realizara esta propuesta que tendrá como resultado final el debido control en el área más vulnerable de la institución para así darles un mejor servicio a nuestros estudiantes.

En este sentido, el presente estudio contempla una evaluación detallada de las actividades que se realizaran en la sección del control interno el cual se divide en los siguientes capítulos especificados a continuación.

Capítulo I: El Problema: Planteamiento del problema, la problematización, delimitación del tema, formulación del problema, sistematización, determinación del tema, objetivos generales y específicos, justificación.

Capítulo II: Marco Referencial, marco teórico, antecedentes del estudio, fundamentación teórica, fundamentación legal, hipótesis, variables de investigación, definiciones conceptuales sus antecedentes, fundamentación, hipótesis y variables.

Capítulo III: Metodología, tipo de investigación, población y muestra, métodos y técnicas y el tratamiento estadístico de la información.

Capítulo IV: Análisis de la situación actual, análisis comparativo evolución, tendencias y perspectivas, resultados y verificación de hipótesis.

Capítulo V: Propuesta, tema, fundamentación, justificación, objetivos, ubicación, factibilidad, descripción de la propuesta, impacto, cronograma y lineamientos para evaluar la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización.

Los avances en materia de tecnología y sus efectos socio-económicos agilizan la necesidad de estar creando cada día nuevas modalidades administrativas, a manera de hacer un uso racional de los recursos disponibles y procurar el seguimiento de los objetivos de toda empresa. Allí radica lo trascendental tanto para la organización como para sus empleados.

En relación a lo anterior, cabe resaltar que actualmente los esfuerzos de los ejecutivos en optimizar los procedimientos de controles internos de las empresas que dirigen, han revolucionado la forma de gerenciar, donde las estrategias más idóneas para promover la eficiencia organizacional es la aplicación de herramientas útiles para supervisar y evaluar adecuadamente el flujo de las actividades rutinarias y el desempeño del personal.

Es pertinente recalcar, que las empresas que desarrollan tales estrategias de control, consiguen la simplificación de los trabajos y mejoran su potencial de desempeño. El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, con Código Institucional 2397 otorgado por el SENESCYT, de derecho público, con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

La estructura organizacional de la Institución es la siguiente: Área Académica, Gestión Administrativa, Vinculación con la comunidad y Gestión de investigación y Tecnología, dentro del Área de Gestión Administrativa, se encuentra la dirección de Administración, que tiene a cargo la Contabilidad y Tesorería.

En el departamento de tesorería, laboran dos personas, en turnos de 8 horas cada uno, de lunes a viernes, el horario de atención es desde las 09h00 am hasta las 20h00 pm.

El departamento de tesorería, atiende y receipta los pagos que realizan los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por concepto de inscripción, matriculación, mensualidades u otros aranceles. Los estudiantes pueden realizar sus pagos en: efectivos, tarjetas de créditos, cheques al día o cheques post fechados. Estas formas de pago pueden ser combinadas entre sí, emitiéndose una factura por el total del pago recibido.

Existe también una segunda ventanilla de cobro del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, ubicado en Boyacá y Padre Solano. Esta ventanilla se encuentra interconectada por un sistema automatizado a través de un enlace radial desde la sede principal. Los procedimientos de esta segunda ventanilla son igual a la de la sede principal.

El volumen mensual de emisión de facturas es de aproximadamente 4500. Siendo indistinto el pago por carrera o el nivel.

Al cierre del día, se realiza un cuadro de todo lo recaudado, el cuadro identifica el total de lo facturado en: efectivo, tarjeta de crédito, cheques al día, cheques post fechados. Así mismo un reporte por estudiante. Este reporte lo emite el sistema automatizado. El departamento de contabilidad lo recibe para su verificación posterior.

Al día siguiente se realizan los depósitos en las diferentes cuentas corrientes que el ITB mantiene. En este depósito se incluyen los cheques post fechados de fechas anteriores. También los Boucher por tarjetas de créditos son ingresados a las empresas emisoras de tarjetas de créditos para su pago. Los pagos por tarjetas de créditos que emiten las empresas emisoras se acreditan automáticamente a las cuentas dependiendo del tipo de tarjeta y conforme al contrato suscrito.

El Instituto actualmente presenta problemas en el área financiera los mismos que se origina por no contar con un sistema de control interno.

Una situación real al momento en el área de tesorería nos permite mencionar lo siguiente:

1. El personal que labora en la sede principal sólo uno cumple con el perfil profesional que es un egresado de ingeniera en contaduría pública y la otra persona no tiene experiencia.
2. El personal que labora en la sede Boyacá del Instituto Superior Tecnológico “Bolivariano de Tecnología”, no cumple el perfil profesional y tiene poca experiencia.
3. En ambas sedes se utiliza el mismo programa automatizado interconectado a través de una red radial.
4. No existe manuales de procedimientos y funciones.
5. El área de atención es apropiada.
6. Existe control de cámaras de seguridad y un sistema de alerta sonora anti robo a través de botones de activación manual.
7. El acceso al área de tesorería es restringido, pero no se cumple al 100%.
8. No existe una caja de seguridad, solo una pequeña caja de seguridad.
9. No existe un verdadero control o auditoria al departamento de tesorería, los cuadros contables se realizan posterior a la fecha de depósito.
10. No existe un control pleno de los depósitos contra lo recaudado.

Pronóstico:

De no implementar un sistema de control interno en el área de facturación y cobranzas que optimicé la gestión de la Institución, permitiendo llevar un orden sistemático para la cobranza a los estudiantes, persistirá el descontrol de los ingresos, egresos y utilidades, afectando financieramente al Instituto.

Delimitación del problema.

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Campo: Control Interno

Área: Facturación y cobranza

Aspectos: Control Interno, facturación, cobranza

Población: Personal Administrativo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Tiempo: Año 2013.

Evaluación del Problema

Delimitado.- Determinar o fijar con precisión los límites de algo. Nuestro problema se encuentra bien definido pues se desarrolla en el departamento de facturación y cobranza del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en el periodo 2013.

Claro.- Este aspecto también está presente en nuestro problema, ya que está redactado en forma precisa, de fácil comprensión y tiene plenamente identificada la idea principal al decir que se implementarán un sistema de control interno en el departamento de facturación y cobranza.

Evidente.- Significa “cierto, claro, patente y sin la menor duda”, lo cual se manifiesta en el problema planteado, puesto que es indudable que existe un problema en el departamento de facturación y cobranza al que se le dará solución con la implementación de un sistema de controles interno.

Concreto.- Este es otro aspecto que encontramos en nuestro problema, ya que está redactado en forma corta, precisa y adecuada, al manifestar que se implementarán un sistema de control

interno en el departamento de facturación y cobranza en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para mejorar su funcionamiento.

Relevante.- Este aspecto es sumamente importante, puesto que muchos institutos han dejado de existir como producto de sus falencias en el control interno. La falta de buenos controles internos no solo ha dado lugar a estafas y fraudes sino también a graves errores de decisión debido a errores de información.

Factible.- Este aspecto se evidencia en que debido a la importancia del problema, los directivos del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología han resuelto colaborar con tiempo y recursos en la consecución de la solución a las falencias halladas en el departamento de facturación y cobranzas.

1.1.2 Formulación del problema.

¿Cómo contribuir a un eficiente control de los ingresos operativos, en el área de facturación y cobranza del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, ubicado en el cantón Guayaquil, en el periodo 2013?

Variable Independiente: Control de los ingresos operativos

Variable Dependiente: Facturación y cobranza

1.1.3 Sistematización del problema.

- ¿Qué beneficios obtiene el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con la implementación de un sistema de control Interno en el área de facturación y cobranzas?
- ¿Cómo incide la falta de personal idóneo en el proceso de facturación y cobranza?
- ¿El personal administrativo se encuentra capacitado para laborar en el área de facturación y cobranzas?
- ¿Cómo mejoraría la atención a los estudiantes, la implementación de un proceso de control interno en el área de facturación y cobranzas?

1.1.4 Determinación del tema.

Implementación de un eficiente control de los ingresos operativos en el área de facturación y cobranzas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación.

Identificar las deficiencias en el área de facturación y cobranzas, mediante el análisis de los procesos actuales para proponer una alternativa que controle eficiente los ingresos.

1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación.

- Analizar los referentes teóricos sobre el control de ingresos y sistemas del control interno.
- Diagnosticar la situación actual del Control de los Ingresos en el área de facturación y cobranzas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Determinar los elementos que forman el sistema de control interno para el área de facturación y cobranzas
- Validar la Propuesta por experto financiero.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Todo Instituto Superior de Educación para desarrollar sus actividades debe contar con una administración que vigile, que todas las actividades diarias se realicen de una forma eficiente y eficaz. Para ello se requiere de controles en cada departamento, que permitan verificar si se está cumpliendo con los planes o metas del Instituto y poder corregir cualquier falla en el proceso.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en los Institutos Superior de Educación, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta medir la

eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse. Es bueno resaltar, que los Institutos que apliquen controles internos en sus operaciones, conocerá la situación real de la misma, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

El control interno es una herramienta clave en el proceso de cualquier institución, por medio de éste se pueden verificar que las actividades planificadas estén siendo llevadas a cabalidad, a su vez permite detectar cuando hay una mala intención del personal o cuando un error sin intención sucede en el proceso, dando como resultado su corrección para que no se pierda o diluya la eficiencia en las operaciones, se debe tomar en cuenta que cada departamento en una institución es diferente, por lo que se debe desarrollar un sistema de control interno específico para cada proceso o departamento.

De tal manera que al emplear un control eficaz y eficiente se puede evaluar que los objetivos y metas trazadas sean cumplidas, buscando de esta manera que las operaciones establecidas en el proceso de planificación sean efectivamente realizadas.

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implantados un Instituto Superior de Educación, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales:

- La obtención de información financiera correcta y segura,
- La salvaguarda de los activos y
- La eficiencia de las operaciones.

La actividad principal del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es brindar a la sociedad generaciones de profesionales capacitados en las diferentes carreras que oferta al público en general, esto se ha logrado ya que posee un disciplinado grupo de docentes que brindan conocimientos actualizados y un grupo administrativo que trabaja por la superación de la institución.

Debido a los motivos expuestos que la institución ha adquirido gran prestigio y competencia ante las demás instituciones de educación superior dentro de la ciudad de Guayaquil ganando mercado de estudiantes en números cada vez más elevados, teniendo así que incrementar sus instalaciones, para satisfacer las exigencias del mercado actual. Motivo por el cual el personal administrativo ya no puede abarcar tan extenso control personalmente debido al incremento de sus responsabilidades y obligaciones dentro de la institución.

Nuestra propuesta es brindarle a la administración los beneficios que se obtendrían al implementar un sistema de control interno sobre sus ingresos.

Con la implementación de un sistema de control interno en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se pretende detectar y corregir a tiempo los errores que en este momento se presentan en la institución y no permiten un correcto funcionamiento del departamento de facturación y cobranzas.

El impacto que tendrá nuestro trabajo de investigación, será de mucha importancia no solo para el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología sino también para los demás Institutos Superiores de Educación que quieran acogerse a un cambio al implementar un sistema de control interno, los beneficiarios serian los directivos, el personal que labora en el Instituto y los estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos.

(Rivero Bolaños Ariamna, 2008) El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales del siglo XX, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas. Debido a esto los contadores idearon la comprobación interna, la cual era conocida como: la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección, control e información verídica.¹

En resumen, el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales.

Es importante destacar, que no importa que tan bien haya sido diseñado y operado el Control Interno, solamente puede dar una seguridad razonable a la alta dirección sobre el logro de sus objetivos. La probabilidad de logro y eficacia del Sistema, se ve afectada en muchas ocasiones, por limitaciones inherentes al Sistema de Control Interno.

Estas limitaciones pueden incluir fallas en decisiones tomadas con respecto a la política de la entidad, fallas en el diseño de costos vs beneficios, extralimitaciones de la Dirección, fracasos en el control por causa de las personas que se unen para burlar los controles o simplemente errores de los diferentes miembros de la organización.

2.1.3 Antecedentes referenciales

(ALDERETE Romero Bélica Jaqueline, 2011) **Universidad Tecnológica Equinoccial, “Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Asociación De Comerciantes Mayoristas De**

¹ RIVERO Bolaños Arianna, *Control Interno*, 2008, pág. 45.

Mariscos Y Afines 17 De Diciembre, Que Permitirá El Mejoramiento De La Información Financiera”, Alderete Romero Bélgica Jacqueline, Santo Domingo – Ecuador, Enero 2011.

Resumen:

En esta investigación se enfoca en la Elaboración de un Sistema Contable para el Mejoramiento de la Información Financiera, para la “Asociación de Comerciantes Mayoristas de Mariscos y Afines 17 de Diciembre”, a través de un estudio profundo, basado en un análisis real, el mismo que permitirá tomar las decisiones más acertadas a favor de la Asociación. Capítulo I, Aquí vamos a ver lo referente al análisis, en la asociación es sumamente importante, poniendo hincapié en la teoría con la práctica, ya que es clave para alcanzar el éxito a través de la reacción y diseño de objetivos y las estrategias correspondientes para alcanzarlos, a través del esfuerzo coordinado y permanente de todos los miembros de la organización. Capítulo II, Realizaremos un estudio teórico el mismo que permitirá servir como base para el desarrollo investigativo. Capítulo III. Diremos el Diseño o Tipo de Investigación, Método de Investigación, Fuentes y Técnicas Unidad de Análisis, Análisis de Interpretación de Análisis Capítulo IV, En este capítulo hablaremos de los Antecedentes de la Asociación, Misión...Visión. Objetivos Foda, Actividades de la Asociación, Sistema de Control Interno. Capítulo V, Aquí plantaremos la propuesta la misma que se conocerá los objetivos y la previa justificación, Misión y Visión que tendrá la asociación, Base Legal, Actividad de la Empresa. Este trabajo constituye un aporte valioso para la “Asociación de Comerciantes Mayoristas de Mariscos y Afines 17 de Diciembre”, siempre que se ponga en práctica, así también será una fuente que se preparan en el campo administrativo, encontrando en este trabajo una realidad más exacta del proceso de desarrollo que vive la asociación dentro de su área de control, la aplicación del estudio a realizarse cuenta con la colaboración directa de la asociación, la misma que nos ha facilitado la información requerida. ²

(SOLÓZARNO García Ginger, 2009) **Escuela Superior Politécnica del Litoral, “Diseño E Implantación De Un Sistema De Control Interno Y De Gestión Para Optimizar El Uso De Los Recursos Humanos, Materiales Y Financieros De Una Empresa De Servicios”, Solórzano García Ginger, Pactong Asán Ramón, Guayaquil- Ecuador, 2009.**

² Alderete Romero Bélgica Jacqueline, Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Asociación De Comerciantes Mayoristas De Mariscos Y Afines 17 De Diciembre, Que Permitirá El Mejoramiento De La Información Financiera, Ecuador, 2011, http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11007/1/43509_1.pdf

Resumen:

El presente tema de tesis desarrolla un diseño de un Sistema de Control interno y de Gestión para una empresa de servicios perteneciente al Estado, utilizando una moderna metodología de control de gestión llamada “Cuadro de Mando Integral”; bajo este contexto se diseñan los indicadores que evalúan la eficiencia, efectividad y economía en la prestación del servicio, ayudando a la institución de servicios a mejorar el uso de sus recursos humanos, materiales y financieros. En el Ecuador existen algunas leyes y normas del sector público que enmarcan la existencia de un Sistema de control en las entidades dependientes del gobierno por esta razón, este trabajo se fundamenta en un sistema de indicadores y el diseño de procesos que optimicen los recursos y mejore la productividad, sobre las bases normativas del control interno necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos conforme a las leyes. Con la implementación de este trabajo se obtiene una visión integral de la organización, referente a si está alcanzando los objetivos y metas que se ha planteado, así también los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, con la finalidad de evaluar su gestión para redefinir sus estrategias en el caso que se amerite. Este sistema también colabora para la realización de auditorías de gestión en el sector público.³

(IÑIGA Martínez Bertha Teresa, 2012) Escuela Superior Politécnica Del Litoral, “Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial “Platinum”, para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión”, Iñiga Martínez Bertha Teresa, Riascos Bennett Katihuska Isabel, Ing. Montalvo Diana, Guayaquil – Ecuador, 2012.

Resumen:

El objetivo principal que persigue este documento es evaluar el actual control de las cobranzas y ventas a la empresa OCCINVERT S.A debido a su sensibilidad de errores permanentes;

³ Solórzano García Ginger, Pactong Asán Ramón, Diseño E Implantación De Un Sistema De Control Interno Y De Gestión Para Optimizar El Uso De Los Recursos Humanos, Materiales Y Financieros De Una Empresa De Servicios, Ecuador, 2009, <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/1931>

mejorando, controlando y desarrollando un prototipo de control que mejore el proceso de ventas y cobranzas para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes. Todo lo definido en este proyecto se extiende a la dirección del departamento de ventas y cobranzas, la que no lleva controles basados en algún tipo de proceso de gestión ajustable a su actividad económica, ni manejan políticas internas que ayuden a mejorar estos procesos mediante sistematización. Para lo cual se han utilizados indicadores de gestión que servirán como un enfoque estratégicos para mejorar e implementar el sistema de control en el proceso de ventas y cobranzas y ayudando a la organización al logro de sus objetivos estratégicos. **Palabras Claves:** Indicadores de gestión⁴

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación Filosófica

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta que la escuela epistemológica a la que tiene relación es el Pragmatismo, ya que existe una estrecha relación entre la teoría y la práctica.

Según el diccionario manual de la Lengua española pragmatismo es la doctrina filosófica que considera que el único medio de juzgar la verdad de una doctrina moral, social, religiosa o científica consiste en considerar sus efectos prácticos y fue propagado como corriente filosófica por el sicólogo Willian James.

El pragmatismo es la doctrina filosófica desarrollada por los filósofos estadounidenses del siglo XIX Charles Sanders Peirce, William James y otros, según la cual la prueba de la verdad de una proposición es su utilidad práctica; el propósito del pensamiento es guiar la acción, y el efecto de una idea es más importante que su origen.

El pragmatismo fue la primera filosofía de Estados Unidos desarrollada de forma independiente. Se opone a la especulación sobre cuestiones que no tienen una aplicación práctica. Afirma que la

⁴ Iñiga Martínez Bertha Teresa, Riascos Bennett Katihuska Isabel, Ing. Montalvo Diana , Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial "Platinum", para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión, Ecuador, 2012, <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/20663>

verdad está relacionada con el tiempo, lugar y objeto de la investigación y que el valor es inherente tanto por sus medios como por sus fines. Fue la manera dominante de abordar la filosofía en los Estados Unidos durante el primer cuarto del siglo XX.

Por lo antes descrito, nuestro trabajo de investigación muestra en su gran parte la escuela pragmática ya que al implementar un sistema de control interno en el área de facturación y cobranzas tenemos que aplicar leyes y reglamentos establecidos en la Ley del Régimen Tributario Interno, esto tiene como finalidad establecer la realidad y el control específico de los ingresos recaudados en la práctica diariamente.

Fundamentación Teórica

(COOPERS & LYBRAND, 1997) define:

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común⁵

(ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, 2007) define:

Control Interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y

⁵ COOPERS & LYBRAND, nuevos conceptos de control interno, 1997, pág. 16.

eficiencia de la operaciones, confiabilidad de la Información Financiera y cumplimiento con las leyes y normas aplicables.⁶

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas, no añadidas, a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Qué es el control interno

Hasta la fecha, la expresión “control interno” carece de una definición apropiada o universal, o que sea aceptada o aprobada por todos los que investigaron el tema. No existe una completa unificación del significado de la expresión y se utilizan con frecuencia denotando lo mismo, los vocablos internal check e internal control, mientras que en idioma castellano se usan expresiones tales como: “control interno” (la más amplia o utilizada), “comprobaciones interior” o “comprobación interna y control”.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El control interno se define 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:

El control interno es un proceso efectuado por el directorio, 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

⁶ Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgo E.R.M y la Auditoría Interna, 2007, pág. 02.

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El primer aspecto clave de la definición propuesta es que se trata de un proceso. En consecuencia los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la dirección, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto por sí solo extiende el concepto de control interno más allá de la noción tradicional de controles financieros, para convertir el control interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas.

La siguiente frase de la definición, efectuado por el personal de una entidad, indica que el control interno es asunto de personas. Ninguna organización puede conocer todos los riesgos actuales y potenciales a los que está expuesta en cualquier momento determinado y desarrollar controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia las personas que componen la organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles, y deben estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

Puede decirse que la parte más importante de la definición es que se alcanzarán los objetivos. Los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos porque se refieren a los riesgos a superar para alcanzarlos.

No se trata sólo de los objetivos relacionados con la información financiera y el cumplimiento de la normativa, sino también de las operaciones de gestión del negocio. Esta manera de ver los controles da valor a las tareas de evaluación y perfeccionamiento de los controles internos y

Controles

Financieros que se convierten en responsabilidad de todos; y ayuda en el proceso de decisión gerencial como núcleo de todas las actividades que se realicen en las organizaciones.

El nuevo enfoque de control interno aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales y se enmarcan dentro de los cinco elementos que analizaremos a continuación.

Componentes del control interno

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa.

Ilustraremos de forma gráfica los cinco componentes que deben actuar en forma conjunta para que se pueda generar un efectivo control interno y

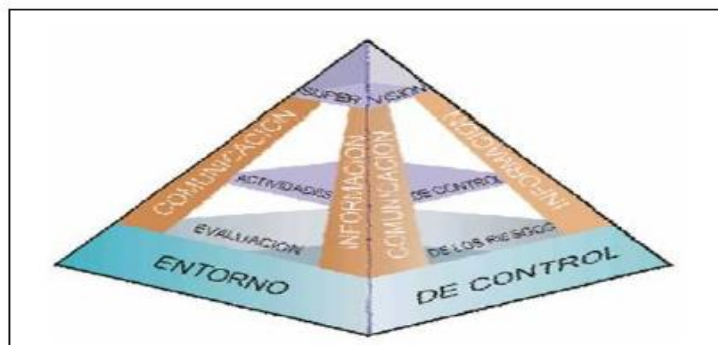
Financiero en las empresas:

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

Aunque los cinco criterios deben cumplirse, esto no significa que cada componente haya de funcionar de forma idéntica, ni siquiera al mismo nivel, en distintas entidades. Puede existir una cierta compensación entre los distintos componentes, debido a que los controles pueden tener múltiples propósitos, los controles de un componente pueden cumplir el objetivo de controles que normalmente están presentes en otros componentes.

Por otra parte, es posible que existan diferencias en cuanto al grado en que los distintos controles abarquen un riesgo específico, de modo que los controles complementarios, cada uno con un efecto limitado, pueden ser satisfactorios en su conjunto.

Figura 1 Componentes del Control Interno



Fuente: Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgo E.R.M

Existe una interrelación directa entre las tres categorías de objetivos, que son los que una entidad se esfuerza para conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesitan para lograr dichos objetivos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivo.

Al examinar cualquier categoría por ejemplo, la eficacia y eficiencia de las operaciones, los cinco componentes han de estar presente y funcionando de forma apropiada para poder concluir que el control interno sobre las operaciones es eficaz.

Si se examina la categoría relacionada con los controles sobre la información financiera, por ejemplo, se deben cumplir los cinco criterios para poder concluir que el control interno de la información financiera es eficaz.

1.-Entorno de control:

Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

2.-Evaluación de los riesgos:

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes.

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas.

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre.

Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

3.-Actividades de control:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa.

Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos. Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios componentes que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma. Un gran número de actividades de control o de personas que participan en ellas no asegura necesariamente la calidad del sistema de control.

4.-Información y Comunicación:

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen

informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente.

En tales casos puede haber comunicación pero la información está presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente. Para ser verdaderamente efectiva la TI debe estar integrada en las operaciones de manera que soporte estrategias proactivas en lugar de reactivas.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio.

Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan problemas. Los empleados también deben conocer cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización.

El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

Los empleados que trabajan en la primera línea cumpliendo delicadas funciones operativas e interactúan directamente con el público y las autoridades, son a menudo los mejor situados para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos.

Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitarán a apoyar la idea y después adoptarán medidas contra los empleados que saquen a luz cosas negativas. En empresas o departamentos mal gestionados se busca la correspondiente información pero no se adoptan medidas y la persona que proporciona la información puede sufrir las consecuencias.

Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con entidades externas tales como accionistas, autoridades, proveedores y clientes. Ello contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización y se mantengan bien informadas. Por otra parte, la información comunicada por entidades externas a menudo contiene datos importantes sobre el sistema de control interno.

5.-Supervisión o monitoreo:

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue

mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada, se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario.

De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control.

La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.

Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo más importante de toda organización y necesita tener una participación más activa en el proceso de dirección y sentirse parte integrante del Sistema de Control

Interno que se aplique.

Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas.

Permiten mantener el control sobre todas las actividades.

Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.

Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.

Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

Importancia de los componentes

Vamos a hacer un análisis de la importancia de los cinco componentes mirándolos desde el punto de vista de los objetivos organizacionales y la interrelación que existe entre ambos.

La definición, establecimiento y aplicación de los objetivos organizacionales es el requisito primario para poder introducir en la organización un SCI.

Existe un proverbio del Corán muy ilustrativo que vamos a tener en cuenta en nuestro análisis, el cual citamos: “Si no sabes a donde ir, no hay camino que te lleve”. Partiremos del proverbio anterior para ilustrar la relación entre objetivos organizacionales y componentes de control interno.

“SI NO SABES A DÓNDE IR,…”

Los objetivos organizacionales te indican la dirección, te ubican, te dicen a donde ir. Deben ser enunciados por escrito definiendo los resultados a alcanzar en un periodo determinado.

Los objetivos son el QUÉ: ¿Qué resultados queremos o necesitamos lograr?

Clasificación del control interno

Los controles internos pueden clasificarse:

1.- Por Objetivos: salvaguardia de activos, confiabilidad de los registros contables; preparación oportuna de la información financiera contable; beneficio y minimización de costos innecesarios, evitar expansión al riesgo no intencional, prevención o detención de errores e irregularidades; aseguramiento de que las responsabilidades delegadas han sido descargadas; descargo de responsabilidades legales.

2.- Por jurisdicción: control interno contable; control interno administrativo.

Control Interno Contable: Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean contables. Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales.

Como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.

Control Interno Administrativo: Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

3.- Por métodos: controles preventivos; controles de detección.

4.- Por naturaleza: controles organizativos, controles de desarrollo de sistemas; controles de autorización e información, controles del sistema de contabilidad; controles adicionales de salvaguardia; controles de supervisión de la administración; controles documentales.

Objetivos del Control Interno.

Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y por tanto el objetivo primero del control interno.

La transacción origina un flujo de actividad desde su inicio hasta su conclusión. Tendremos flujos de ventas, compras, costes, existencias, etc. Las cuatro fases son:

- Autorización,
- Ejecución,
- Anotación, y
- Contabilización

Por definición, todo sistema de control interno va estrechamente relacionado con el organigrama de la empresa. Este debe reflejar la auténtica distribución de responsabilidades y líneas de autoridad. Las obligaciones de un conjunto de empleados deben estar atribuidas de tal forma que uno o varios de estos empleados, actuando individualmente, comprueben el trabajo de los otros.

Es fundamental que toda empresa tenga una clara y bien planteada organización y cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función.

Importancia de los objetivos

Los objetivos proporcionan un sentido de dirección, sin ellos los individuos al igual que las organizaciones tienden a la confusión, reaccionan ante los cambios del entorno sin un sentido claro de lo que en realidad quieren alcanzar.

Nos dicen cómo debe funcionar nuestro sistema, nos da la estructura, la organización.

Nos ayudan a evaluar nuestro progreso pues un objetivo claramente establecido, medible y con una fecha específica, fácilmente se convierte en un estándar de desempeño que permite a los individuos evaluar sus progresos. Por lo tanto, los objetivos son una parte esencial del control.

De lo anterior se desprende que en una empresa debe dirigirse por objetivo, lo que significa que tanto los gerentes como los subordinados de una organización conjuntamente, identifican sus metas comunes, definen las áreas principales de responsabilidad de cada persona en término de los resultados que de él se esperan y emplear estas medidas como guías para el manejo de la unidad y para evaluar la contribución de cada uno de sus miembros.

Si los objetivos organizacionales te indican la dirección, hacia dónde ir, el resultado a lograr, los cinco componentes del control interno constituyen caminos para el logro de los objetivos de la organización, de los resultados planificados y el buen funcionamiento de la misma, coincidiendo con los objetivos esenciales de todo proceso de cambio que están enfocados al funcionamiento y los resultados empresariales.

Los componentes del control interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.

Vale mencionar que la función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnologías, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, la que mejor convenga a los intereses institucionales, el control interno está siendo incorporado a la infraestructura del Instituto, de manera que no entorpezcan sino que favorezcan la consecución de la visión y misión planteada en los objetivos.

2.2 MARCO LEGAL

Esta investigación se desarrollará en los departamentos de facturación y cobranzas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, es por eso que el marco legal está relacionado con las siguientes normativas:

Constitución de la Republica del Ecuador

Sección quinta

Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 11:

Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible

La Constitución de 2008 establece que el sistema económico ecuatoriano es social y solidario; esta no es una caracterización exacta de la realidad actual sino un gran objetivo a alcanzar. Se abre, de este modo, una etapa de transición que parte de un sistema marcado por la hegemonía capitalista neoliberal, que profundizó la concentración de la riqueza, la pérdida de soberanía, la privatización, la mercantilización extrema, las prácticas especulativas y depredadoras de los seres humanos, de los pueblos y de la naturaleza, para llegar a un sistema económico soberano regido por el Buen Vivir, que supere estas injusticias y desigualdades.

La centralidad asignada al Buen Vivir y a la soberanía alimentaria y económica lleva a reubicar fines y medios del sistema económico. El fin es la reproducción de ciclos de vida, en su sentido integral, y el alcance de equilibrios entre producción, trabajo y ambiente, en condiciones de autodeterminación, justicia y articulación internacional soberana. Esto supone cambios en todo el ciclo económico: producción, reproducción, distribución y consumo. Y determina el tránsito hacia una nueva matriz productiva: de un esquema primario exportador y extractivista a uno que privilegie la producción diversificada y ecoeficiente, así como los servicios basados en los conocimientos y la biodiversidad: ecoturismo y biomedicina por ejemplo.

La transición se hace viable a partir del reconocimiento y potenciación de las bases que ya existen en nuestra economía: formas o lógicas diversas de producción y reproducción, casi siempre comprometidas con el logro del sustento material de las personas y las colectividades. Se trata de formas populares de arraigo local con sentido de cooperación y reciprocidad; formas de cuidado y conservación de saberes y de los recursos naturales, que han permitido sostener la

producción básica y la vida, en medio de los desmedidos afanes de acumulación y enriquecimiento de las élites nacionales y transnacionales.

La diversidad económica, como clave de la transición, es indisociable de una democratización económica que abarca varias dimensiones: acceso a recursos en condiciones equitativas; revalorización y fortalecimiento de actores, territorios, procesos y relaciones económicas —especialmente de aquellos que han afrontado sistemáticamente desventajas que determinan su empobrecimiento—; y participación directa en la toma de decisiones.

La acción del Estado, no sólo como ente regulador de la economía sino como (re)distribuidor y protagonista directo de la actividad económica, es una condición indispensable para la justicia económica y el tránsito hacia otro modelo. Se trata de acciones y procesos, tales como la desprivatización y el control público de recursos e infraestructura —estratégicos y fundamentales—, como sustento material de la vida y como fuente de riqueza social; la planificación de la

11.3.1. Aumentar a 98% la participación de la producción nacional de alimentos respecto a la oferta total hasta 2013.

11.4.1. Incrementar la producción petrolera (estatal y privada) a 500,5 mil barriles por día hasta 2013.

11.4.2. Alcanzar una producción de derivados de hidrocarburos de 71 miles de barriles hasta 2013, y 176 miles de barriles más hasta 2014.

11.4.3. Incrementar en un 79% la producción minera metálica (oro) en condiciones de sustentabilidad de pequeña minería hasta 2013

11.4.4. Sustituir las importaciones de minería no metálica.

11.5.1. Disminuir a 5 días el tiempo de desaduanización, hasta 2013.

11.5.2. Disminuir en un 10% el tiempo promedio de desplazamiento entre ciudades.

11.5.3. Alcanzar el 3,34 en el índice de desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, hasta 2013.

11.5.4. Incrementar a 8,4% la tasa de carga movilizada hasta 2013.

11.5.5. Incrementar en 6,5% el transporte aéreo de pasajeros hasta 2013.

11.6.1. Reducir en 0,06 puntos la concentración de las exportaciones por exportador hasta 2013.

11.11.1. Alcanzar el 15,1% de participación del turismo en las exportaciones de bienes y servicios no petroleros hasta 2013.

11.12.1. Reducir a la mitad el porcentaje de comercio no registrado de importaciones, hasta 2013.

11.12.2. Reducir a 1% el porcentaje de comercio no registrado de exportaciones, hasta 2013.

11.12.3. Incrementar al 8,1% la participación de la inversión con respecto al PIB nominal.

11.13.1. Llegar al 3% de la inversión extranjera directa respecto al PIB, hasta 2013

11.13.2. Triplicar el porcentaje de hogares que destinan remesas a actividades productivas.

11.13.3. Aumentar en 69% el volumen de operaciones de la Banca Pública hasta 2013.

11.13.4. Aumentar en 110% el volumen de montos de la Banca Pública hasta 2013. economía endógena para el Buen Vivir; la inversión y las compras públicas, orientadas a crear condiciones productivas y a estimular a sectores y territorios en situación de desventaja; la ampliación y consolidación de empresas y servicios públicos; y el impulso de una integración regional y económica en condiciones beneficiosas para el país.

La nueva matriz productiva establece directa relación con las transformaciones en el terreno de las tecnologías y conocimientos, concebidos como bienes públicos y en perspectiva de diversidad.

Se asocia, también, con un sector financiero que articule el sector público, privado y popular solidario, cuyo control y orientación, en calidad de servicio público, es indispensable para encauzar el ahorro nacional hacia la producción en sus diversas formas.

Como parte del ciclo económico, y en el marco de una conciencia social y ambiental, se requieren políticas activas en torno al consumo. Resulta urgente la generalización de patrones de consumo responsables para, de ese modo, fortalecer la soberanía alimentaria y la economía endógena.

Políticas

11.1. Impulsar una economía endógena para el Buen Vivir, sostenible y territorialmente equilibrada, que propenda a la garantía de derechos y a la transformación, diversificación y especialización productiva a partir del fomento a las diversas formas de producción.

11.2. Impulsar la actividad de pequeñas y medianas unidades económicas asociativas y fomentar la demanda de los bienes y servicios que generan.

11.3. Impulsar las condiciones productivas necesarias para alcanzar la soberanía alimentaria.

11.4. Impulsar el desarrollo soberano de los sectores estratégicos en el marco de un aprovechamiento ambiental y socialmente responsable de los recursos no renovables.

11.5. Fortalecer y ampliar la cobertura de infraestructura básica y de servicios públicos para extender las capacidades y oportunidades económicas.

11.6. Diversificar los mecanismos para los intercambios económicos, promover esquemas justos de precios y calidad para minimizar las distorsiones de la intermediación, y privilegiar la complementariedad y la solidaridad.

11.7. Promover condiciones adecuadas para el comercio interno e internacional, considerando especialmente sus interrelaciones con la producción y con las condiciones de vida.

11.8. Identificar controlar y sancionar las prácticas de competencia desleales, y toda violación a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos para fomentar la igualdad de condiciones y oportunidades en los mercados.

11.9. Promover el acceso a conocimientos y tecnologías y a su generación endógena como bienes públicos.

11.10. Promover cambios en los patrones de consumo, a fin de reducir su componente importado y suntuario, generalizar hábitos saludables y prácticas solidarias, social y ambientalmente responsables.

11.11. Promover la sostenibilidad ecosistémica de la economía a través la implementación de tecnologías y prácticas de producción limpia.

11.12. Propender hacia la sostenibilidad macroeconómica fortaleciendo al sector público en sus funciones económicas de planificación, (re)distribución, regulación y control.

11.13. Promover el ahorro y la inversión nacionales, consolidando el sistema financiero como servicio de orden público, con un adecuado funcionamiento y complementariedad entre sector público, privado y popular solidario.

Metas

11.1.1. Reducir a 0,72 la concentración de las exportaciones por producto, hasta 2013.

11.1.2. Obtener un crecimiento de 5% del PIB Industrial no petrolero hasta 2013.

11.2.1. Incrementar al 45% la participación de las MIPYMES en los montos de compras públicas hasta 2013.

11.2.2. Desconcentrar el mercado de comercialización

Reglamento de Comprobantes de Venta y Retenciones, publicado en el Registro Oficial No.679 del 08 de Octubre de 2002:

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios:

- a) Facturas;
- b) Notas o boletas de venta;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Los documentos a los que se refiere el artículo 13 de este reglamento.

Art. 4.- Autorización de impresión de los comprobantes de venta y de comprobantes de retención.- Los contribuyentes solicitarán al Servicio de Rentas Internas la autorización para la impresión de los comprobantes de venta y sus documentos complementarios, así como de los comprobantes de retención, a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y bajo las condiciones del presente reglamento. Los comprobantes de venta, sus documentos complementarios y los comprobantes de retención, tendrán un período de vigencia de doce meses cuando el contribuyente haya cumplido cabalmente con su obligación de presentar las declaraciones y haber efectuado el pago de los impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas, en lo que corresponda, y que no tengan pendiente de pago ninguna deuda firme por los tributos administrados por el SRI o por multas. No procederá la autorización sí, con motivo de cualquier acto administrativo efectuado por el SRI, el sujeto pasivo no hubiere sido ubicado en el domicilio que haya declarado en el Registro Único de Contribuyentes.

Art. 5.- Obligación de emisión de comprobantes de venta.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de los impuestos a la renta, al valor agregado y a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad, en los términos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno.

Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aún cuando se realicen a título gratuito, o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, o se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado; de comprobarse lo contrario, la Administración Tributaria denunciará el particular al Ministerio Público.

Para el caso de la transferencia de bienes o la prestación de servicios realizados por personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, a excepción de las transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo, dicha obligación se origina únicamente por transacciones superiores a US \$ 4,00 (Cuatro dólares de los Estados Unidos de América). Sin embargo, al final de las operaciones de cada día, dichos sujetos pasivos deberán emitir una nota de venta resumen por las transacciones realizadas por montos inferiores o iguales a US\$ 4,00 (Cuatro dólares de los Estados Unidos de América) por las que no se emitieron comprobantes de venta.

No obstante, a petición del comprador del bien o servicio, estarán obligados a emitir y entregar comprobantes de venta.

Se encuentran exceptuadas de la obligación de emitir comprobantes de venta, las instituciones del Estado que prestan servicios administrativos en los términos del numeral 10 del Art. 55 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Los trabajadores en relación de dependencia no están obligados a emitir comprobantes de venta por sus remuneraciones.

Art. 9.- Facturas.- Se emitirán y entregarán facturas en los siguientes casos:

- a) Cuando las operaciones se realicen para transferir bienes o prestar servicios a sociedades o personas naturales que tengan derecho al uso de crédito tributario; y,
- b) En operaciones de exportación.

Art. 16.- Oportunidad de entrega de los comprobantes de venta.- Los comprobantes de venta enumerados por el artículo 1 y los documentos autorizados, señalados en el artículo 13 de este reglamento, deberán ser entregados en las siguientes oportunidades:

- a) De manera general, los comprobantes de venta serán emitidos y entregados en el momento en el que se efectúe el acto o se celebre el contrato que tenga por objeto la transferencia de dominio de los bienes muebles o la prestación de los servicios;
- b) En el caso de transferencia de bienes concertada por medios electrónicos, teléfono, telefax u otros medios similares, en el que el pago se efectuó mediante tarjeta de crédito, débito, abono en cuenta o pago contra entrega, el comprobante de venta será entregado conjuntamente con el bien;
- c) En el caso de pago de servicios a través de débitos en cuentas corrientes, cuentas de ahorros o tarjetas de crédito, los comprobantes de venta emitidos por el prestador del servicio serán entregados al cliente conjuntamente con su estado de cuenta;
- d) Cuando el giro del negocio sea la transferencia de bienes inmuebles, el comprobante de venta se entregará en la fecha en que se perciba el ingreso o en la que se celebre la escritura pública, lo que ocurra primero; y,
- e) En el caso de los contratos de acuerdo con los cuales se realice la transferencia de bienes o la prestación de servicios por etapas, avance de obras o trabajos y en general aquellos que adopten la forma de tracto sucesivo, el comprobante de venta se entregará al cumplirse las condiciones para cada período, fase o etapa.

Art. 17.- Requisitos impresos para las facturas, notas de venta, liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios, notas de crédito y notas de débito.- Estos documentos deberán contener los siguientes requisitos preimpresos:

1. Número de autorización de impresión del comprobante de venta, otorgado por el Servicio de Rentas Internas;
2. Número del registro único de contribuyentes del emisor;

3. Apellidos y nombres, denominación o razón social del emisor, en forma completa o abreviada conforme conste en el RUC. Adicionalmente podrá incluirse el nombre comercial o de fantasía, si lo hubiere;
4. Denominación del documento, de acuerdo al artículo 1 del presente reglamento;
5. Numeración de trece dígitos, que se distribuirá de la siguiente manera:
 - a) Los tres primeros dígitos corresponden al código del establecimiento conforme consta en el registro único de contribuyentes;
 - b) Separados por un guión (-) los siguientes tres dígitos corresponden al código asignado por el contribuyente a cada punto de emisión dentro de un mismo establecimiento; y,
 - c) Separado también por un guión (-) constará el número secuencial de siete dígitos. Podrán omitirse la impresión de los ceros a la izquierda del número secuencial, pero deberán completarse los siete dígitos antes de iniciar la nueva numeración;
6. Dirección de la matriz y del establecimiento emisor cuando corresponda;
7. Fecha de caducidad del documento, expresada en mes y año, según la autorización del Servicio de Rentas Internas;
8. Datos de la imprenta o del establecimiento gráfico que efectuó la impresión:
 - a) Número de autorización de la imprenta o establecimiento gráfico, otorgado por el Servicio de Rentas Internas;
 - b) Número de registro único de contribuyentes;
 - c) Nombres y apellidos, denominación o razón social, en forma completa o abreviada, según conste en el RUC. Adicionalmente podrá incluirse el nombre comercial o de fantasía;
9. Los destinatarios de los ejemplares. El original del documento se entregará al comprador, debiendo constar la indicación "ADQUIRENTE", "COMPRADOR", "USUARIO" o cualquier leyenda que haga referencia al comprador. La copia la conservará el emisor o vendedor, debiendo

constar la identificación "EMISOR", "VENDEDOR" o cualquier leyenda que haga referencia al emisor. Se permitirá consignaren todos los ejemplares de los comprobantes de venta la leyenda: original adquirente / copia - emisor, siempre y cuando el original se diferencie claramente de la copia.

Para el caso de los comprobantes de venta que permiten sustentar crédito tributario, a partir de la segunda copia que impriman por necesidad del emisor deberá consignarse, además, la leyenda "copia sin derecho a crédito tributario"; y,

10. Los contribuyentes designados por el SRI como especiales deberán imprimir en los comprobantes de venta las palabras: "Contribuyente Especial" y el número de la resolución con la que fueron calificados. En el caso de contribuyentes especiales que a la fecha de su designación tuviesen comprobantes de venta vigentes en inventario, podrán imprimir la leyenda de "Contribuyente Especial" mediante sello o cualquier otra forma de impresión.

Si por cualquier motivo perdieran la designación de "Contribuyente Especial", deberán dar de baja todos aquellos documentos con la leyenda indicada.

Art. 18.- Requisitos de llenado para facturas.- Las facturas contendrán la siguiente información no impresa sobre la transacción:

1. Apellidos y nombres, denominación o razón social del comprador;
2. Número de registro único de contribuyentes del comprador, excepto en las operaciones de exportación;
3. Descripción o concepto del bien transferido o del servicio prestado, indicando la cantidad y unidad de medida, cuando proceda. Tratándose de bienes que están identificados mediante códigos, número de serie o número de motor, deberá consignarse obligatoriamente dicha información;
4. Precio unitario de los bienes o servicios;
5. Valor total de la transacción. En el caso de las ventas efectuadas por los productores nacionales de bienes gravados con el ICE, tal valor no incluirá ni el ICE ni el IVA;

6. Descuentos o bonificaciones;
7. En el caso de las ventas efectuadas por los productores nacionales de bienes gravados con el ICE, se consignará el impuesto a los consumos especiales por separado;
8. Impuesto al valor agregado; señalando la tarifa respectiva;
9. En el caso de los servicios prestados por hoteles, bares y restaurantes, debidamente calificados, la propina establecida por el Decreto Supremo No. 1269, publicado en el Registro Oficial No. 295 del 25 de agosto de 1971. Dicha propina no será parte de la base imponible del IVA;
10. Importe total de la transacción;
11. Signo y denominación de la moneda en la cual se efectúa la transacción, únicamente en los casos en que se utilice una moneda diferente a la de curso legal en el país;
12. Fecha de emisión; y,
13. Número de las guías de remisión, cuando corresponda.

En los casos excepcionales en los cuales el emisor entregue facturas a consumidores finales por no contar con notas de venta, deberá consignar la leyenda "CONSUMIDOR FINAL" en lugar de los apellidos y nombres, denominación o razón social y del número de RUC o cédula del comprador. No obstante, si el valor de venta fuera superior a US\$ 200 (doscientos dólares) se deberá consignar el nombre del comprador y el número de RUC o cédula de identidad.

Cada factura debe ser totalizada y cerrada individualmente. En el caso de facturas emitidas por sistemas computarizados autorizados por el Servicio de Rentas Internas, que tuvieran más de una página deberá numerarse cada una de las páginas que comprende la factura, especificando en cada página el número de la misma y el total de páginas que conforman la factura.

Ley de Régimen Tributario Interno:

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- (Reformado por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los

resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 20.- Principios generales.- (Reformado por el Art. 80 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Instituciones y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

Art. 52.- Objeto del impuesto.- Establece el impuesto al valor agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Art. 53.- Concepto de transferencia.- Para efectos de este impuesto, se considera transferencia:

1. Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, aun cuando la transferencia se

efectúe a título gratuito, independientemente de su designación o de las condiciones que pacten las partes;

2. La venta de bienes muebles de naturaleza corporal que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades; y,

3. El uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes muebles de naturaleza corporal que sean objeto de su producción o venta.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Acción.- Título que representa los derechos de un socio sobre una parte del capital de una empresa organizada en forma de sociedad.

Accionista: Una persona o empresa que posea una o varias acciones de una sociedad anónima.

Acreeedor.-Toda persona física o moral que tiene derecho a exigir de otra una prestación cualquiera.

Activo: Una propiedad o recurso económico poseído por un individuo o empresa.

Activo Circulante: El efectivo o cualquier activo que se espera, se va a realizar en efectivo o se va a consumir dentro de un año o dentro de un ciclo de operación del negocio (el periodo más largo de los dos).

Área de facturación y cobranzas: Es el área donde se expide las operaciones con comerciantes, importadores o prestadores de servicio, o en las ventas a consumidores finales. (Rodrigo Monsalve Tejada. Diccionario integrado Contable Fiscal. CIJUF), por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

Balance General: Un estado financiero que muestra los activos, los pasivos y el capital contable de una empresa a una fecha específica.

Base de Datos: Elementos de información que deben ser almacenados con objeto de satisfacer las necesidades del proceso de información en una organización.

Bien: Todo aquello que puede ser objeto de apropiación, empleado para satisfacer alguna necesidad.

Caducidad: Extinción de un derecho, una facultad, una instancia o un recurso, por haber transcurrido el tiempo dado para ejercitarlo.

Capacitación: Proceso formativo aplicado de manera sistemática y organizada, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades, y modificar actitudes.

Cartera: Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general.

Cartera de Crédito: Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Cliente: En el comercio y el marketing, un cliente es el que coloca el dinero para la compra de un producto o servicio.

Comercialización: Proceso necesario para mover los bienes, en el espacio y el tiempo del productor al consumidor.

Comprobante: Documento que sirve de prueba de un desembolso en efectivo; ejemplos: una factura pagada, un cheque cancelado, un recibo.

Consumidor: Individuo que hace uso final de los bienes y servicios que produce la economía de un país para la satisfacción de sus necesidades.

Control Interno.- Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad

Documentación Mercantil: Las notas de venta, las facturas, los cheques o cualquier documento que constituye una evidencia de que se ha realizado una transacción comercial.

Factura: El documento que detalla los artículos vendidos, así como los precios, el nombre del cliente y los términos de venta.

Inventario de Mercancías: Las mercancías que se tienen en existencia, aún no vendidas, en un momento determinado.

Precio de Lista: El precio de catálogo, con base en el cual se deduce el descuento comercial con el fin de determinar el precio de factura de los artículos.

Proceso.- Conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Servicio al Cliente: Es el servicio que proporciona una empresa para resolver dudas o resolver problemas que pueden surgir con sus productos o con sus servicios prestados.

Transacción Comercial: Intercambio de bienes o servicios con terceros, ajenos a la entidad y transferencia o utilización de bienes o servicios dentro del ente contable.

2.4 Hipótesis y variables

2.4.1 Hipótesis General.

Sistema de control interno en el área de facturación y cobranzas, permite un eficiente control de los ingresos operativos.

2.4.2 Hipótesis Particular.

H1. Al implementar un sistema de control interno, existe un eficiente control de los ingresos operativos.

H2. Personal idóneo contratado agiliza los trámites de facturación y cobranza

H3. Personal que labora en el área de facturación y cobranza está permanentemente capacitado

H4. Estudiantes satisfechos por la atención inmediata y personalizada de los procesos de cobranzas

2.4.3 Declaración de Variables

Variable Independiente:

Control de los ingresos operativos.

Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad

Variable dependiente:

Facturación y cobranza.

Es el área donde se expide las operaciones con comerciantes, importadores o prestadores de servicio, o en las ventas a consumidores finales. (Rodrigo Monsalve Tejada. Diccionario integrado Contable Fiscal. CIJUF), por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

2.4.4 Operacionalización de Variables

Cuadro 1

Operacionalización

Variables	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Independiente Control de los ingresos operativos.	Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad	Políticas Normas Procedimientos Control Interno	Manual de procedimiento para el área de facturación y cobranza Instrumentos para aplicar el control interno	Aplicable Poco Aplicable Nada Aplicable Aplicable Poco Aplicable Nada Aplicable
Variable Dependiente Facturación y cobranza.	Es el área donde se expide las operaciones con comerciantes, importadores o prestadores de servicio, o en las ventas a consumidores finales. (Rodrigo Monsalve Tejada. Diccionario integrado Contable Fiscal. CIJUF), por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.	Personal idóneo Capacitación del personal	Informe de evaluación del personal del área de facturación y cobranzas Plan de capacitación	Confiable Poco confiable Nada confiable Ejecutable Poco ejecutable Nada ejecutable

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea.
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación.- (LERMA, 2009) Se escribe el nombre del tipo de investigación que se considere pertinente, teniendo muy en cuenta el tema y objetivo planteado. De manera general, puede circunscribir la investigación en cuantitativa y la cualitativa.⁷

Diseño de Investigación

Cuantitativa.- Es una investigación normativa que con el uso de la estadística y el análisis de los datos pretende establecer leyes generales. Es investigación objetiva que explica las relaciones causales de un hecho o fenómeno.⁸

Cualitativa.- Es una investigación interpretativa que genera teorías, hipótesis, y que se refiere a un sujeto en particular en los que los resultados deben ser sometidos a la triangulación para evitar la subjetividad del investigador.⁹

3.1.1. Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria.- (VILLALBA, 2009) Es una actividad preliminar; por medio de ella se realiza el examen de un tema o problema de investigación poco estudiado, o que no ha sido abordado antes. Esta investigación utiliza la observación inmediata del área y de los elementos que caracterizan al objeto que va a ser investigado.¹⁰

⁷ LERMA, González Héctor Daniel: *Metodología de investigación*, Ecoe Ediciones, Bogotá, 2009, PP 39

⁸ PONCE, Cáceres Vicente: *Guía para el diseño de proyectos educativos*, Eduquil, Guayaquil, 2010, PP 61

⁹ PONCE, Cáceres Vicente: *Guía para el diseño de proyectos educativos*, Eduquil, Guayaquil, 2010, PP 62

¹⁰ VILLALBA, Avilés Carlos: *Metodología de la Investigación Científica*, Sur editores, Ecuador, 2009 PP 8

Este tipo de investigación nos va a permitir analizar y recopilar la información necesaria para la realización de un sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Investigación Histórica.- (BERNAL, 2006) Se orienta a estudiar los sucesos del pasado. Analiza la relación de dichos sucesos con otros eventos de la época y con sucesos presentes. En síntesis, se busca entender el pasado y su relación con el presente y el futuro.¹¹

Este tipo de investigación nos permitirá estudiar el pasado del área de facturación y cobranza, para determinar el origen del problema, su evolución, y como esta afecta en el control de los ingresos y en el servicio que se presta a los estudiantes.

Investigación Descriptiva.- (BERNAL, 2006) Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas. Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que le hacen reconocibles a los ojos de los demás.¹²

Esta investigación nos dará a conocer las características y aspectos sobre el objeto de estudio, ya sea una persona, animal o cosa.

Investigación Correlacional.- (BERNAL, 2006) Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

Utilizaremos este proceso para examinar nuestro proyecto como resultado analizaremos la relación que existe entre una variable con otra o el resultado de una variable.¹³

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

¹¹ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 109

¹² BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 112

¹³ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 113

Población.- (BERNAL, 2006) Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.¹⁴

La población de la presente investigación está constituida por 5000 estudiantes, 30 personas correspondientes al área administrativa.

Cuadro 2 Población

No.-	nombre del departamento	No.- de Empleados
1	Rectorado	1
2	Dirección financiera	9
3	Dirección T.I.C'S	4
4	Departamento bienestar estudiantil	7
5	Secretaria general	6
6	Admisión - información	4
7	Dirección administrativa	26
total		57

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

3.2.2 Delimitación de la población

Cuadro 3 Tipos de población

Población Finita	Población Infinita
Se conoce como población finita a la población cuya se puede predecir sus límites y dimensiones.	Se conoce como población infinita a aquel conjunto de medidas y observaciones que no pueden alcanzarse en el conteo de los productos.

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

¹⁴ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 164

3.2.3 Tipo de muestra

Muestra.- (BERNAL, 2006) Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.¹⁵

3.2.4 Tamaño de la muestra

(BERNAL, 2006) El tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística, y por ello es necesario conocer algunas técnicas o métodos de muestreo.¹⁶

Fórmula:

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

Descripción:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la muestra

p = posibilidad de que ocurra el evento 0, 5

q = posibilidad de que no ocurra el evento 0, 5

E = error que se considera el 5%

Z = Nivel de confianza, que es el 95%

¹⁵ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 165

¹⁶ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 166

3.2.5 Proceso de selección

Para esta investigación la muestra es no probabilística, por ser una población finita, la encuesta se aplicara a los 57 sujetos que conforman el universo.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Para la realización de este proyecto se considerado los siguientes métodos de investigación:

3.3.1 Métodos Teóricos

Método Inductivo-Deductivo.- (BERNAL, 2006) Este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).¹⁷

Mediante este método llegaremos a conclusiones en relación con las concepciones existentes en la bibliografía consultada sobre control de ingresos, sistemas de control interno, procesos del departamento de facturación y cobranzas entre los más importantes.

Método Hipotético-Deductivo.- El método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.¹⁸

Método Analítico-Sintético.- Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).¹⁹

Nos permite profundizar en el conocimiento de las partes y del todo, establecer sus interrelaciones del problema estudiado, posibilita el análisis de los antecedentes de un control interno, que permita controlar los ingresos del instituto, sintetizando las necesidades más apremiantes que se deben solucionar.

¹⁷ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 56

¹⁸ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 56

¹⁹ BERNAL, Torres César Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación, México, 2006, PP 57

Método estadístico-matemático.- El uso de los métodos y/o procedimientos matemático - estadístico se justifica desde las características del tipo de investigación que se realiza.

La Estadística nos suministrará las diferentes técnicas y procedimientos que permitirán desde organizar la recolección de los datos hasta su elaboración, análisis e interpretación, se abarcaran dos campos fundamentales: la Estadística Descriptiva, para la elaboración primaria de los datos, haciendo un resumen y presentación de la información recogida, de forma gráfica y analítica y la Estadística Inferencial para el análisis y elaboración de los datos, que sirvan como elemento de apoyo en la interpretación de los resultados.

3.3.2 Métodos Empíricos

Métodos empíricos que se utilizan en la investigación.- (NOCEDO, 2002) Emplea métodos empíricos generales para todas las ciencias (observación y experimento), por su inclusión en las ciencias sociales, utiliza métodos empíricos particulares como son la entrevista, la encuesta, las pruebas pedagógicas y psicológicas y otros que son frecuentemente denominados técnicas de investigación y en realidad presentan características de ambos métodos generales.²⁰

Entre los Métodos Empíricos que implementaremos en nuestro estudio técnico-practico se encuentran:

Método de la observación: Se utiliza con frecuencia la observación como método empírico, de modo que el sujeto que investiga (observador) recoge información acerca del objeto de estudio utilizando como vía fundamental la percepción, que le permite un reflejo inmediato y directo (aquí – ahora) de la realidad que le interesa indagar.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Observación.- (VILLALBA, 2009) Es la técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho, caso o actividad, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Es la técnica más antigua que se utiliza en evaluación psicológica.

²⁰ NOCEDO, de León Irma: *Metodología de la Investigación*, Pueblo y Educación, Cuba, 2002, PP 17

Utilizaremos esta técnica para la recopilación de información necesaria para la realización de nuestro proyecto.²¹

La entrevista.- (VILLALBA, 2009) Es la técnica que recopila información de las personas, ha sido usada y sigue utilizándose para múltiples propósitos. Algunos actores, por no decir todos, la utilizan para conocer factores que están en la duda o llegar a corroboraciones.²²

Con este método podremos extraer la información faltan para la realización de nuestro sistema.

La encuesta.- (VILLALBA, 2009) En esta técnica se trata de obtener datos o información de varias personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el investigador. A diferencia de la entrevista, se utiliza un gran y cómodo listado de preguntas escritas a fin de que las contesten por escrito.²³

El cuestionario.- Se debe señalar que el cuestionario es la técnica de apoyo en las entrevistas, las encuestas y los test. Un cuestionario consta de varias preguntas que deben ser contestadas de forma concreta y precisa²⁴

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

La estadística se trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la técnica e instrumentos desarrollados para ese efecto como parte de la investigación, para hacer análisis, comparaciones que permitan llegar a establecer los resultados, los cuales servirán de justificación para plantear una propuesta de solución al problema planteado.

Según (PORTUS GOVINDEN, 1997) “Estadística es una agrupación de datos ordenados en forma sistemática en cuadros y/o gráficos.”²⁵

²¹ VILLALBA, Avilés Carlos: *Metodología de la Investigación Científica*, Sur editores, Ecuador, 2009 PP 112

²² VILLALBA, Avilés Carlos: *Metodología de la Investigación Científica*, Sur editores, Ecuador, 2009 PP 118

²³ VILLALBA, Avilés Carlos: *Metodología de la Investigación Científica*, Sur editores, Ecuador, 2009 PP 121

²⁴ VILLALBA, Avilés Carlos: *Metodología de la Investigación Científica*, Sur editores, Ecuador, 2009 PP 113

²⁵ PORTUS, GOVINDEN; Lincoyan. 1997. “*Estadística*”. Editorial Prentice-Hall. México. Pág. 4

Procesamiento de la información.- El manejo de los datos recogidos, es decir el procesamiento y análisis de los datos es la etapa final del método estadístico. Una vez recogida la información es necesario tabularlos, procesarlos, analizarlos e interpretarlos.

Las etapas que constituyen el procesamiento de la Información son: organización, resumen y presentación.

Características de la organización.

- 1.- Revisión y Organización de la Información
- 2.- Clasificación y Compilación de los datos.
- 3.- Presentación mediante gráficos y tablas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1.- ¿Considera Usted, que en el área de Crédito y Cobranzas laboran personas capaces para desempeñar las funciones?

Cuadro 4

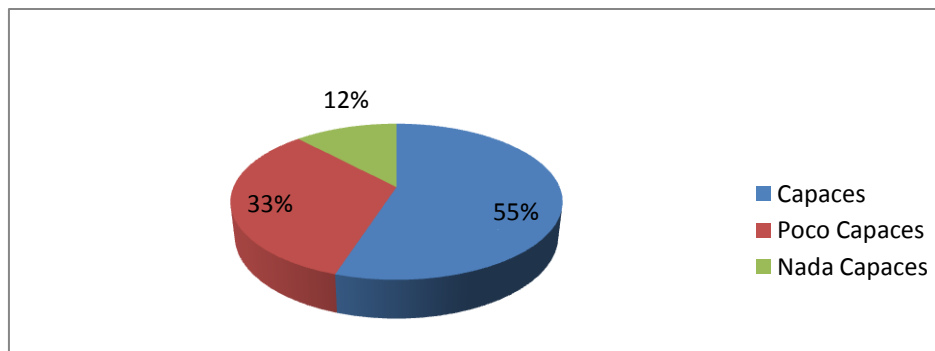
Personal capaz

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Capaces	31	55%
Poco capaces	19	33%
Nada Capaces	7	12%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 2

Personal capaz



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 55% de los encuestados consideran que el personal a cargo del área de Crédito y Cobranza, desempeña correctamente con sus funciones y un mínimo del 33% considera que debe mejorar su modo de realizar sus funciones.

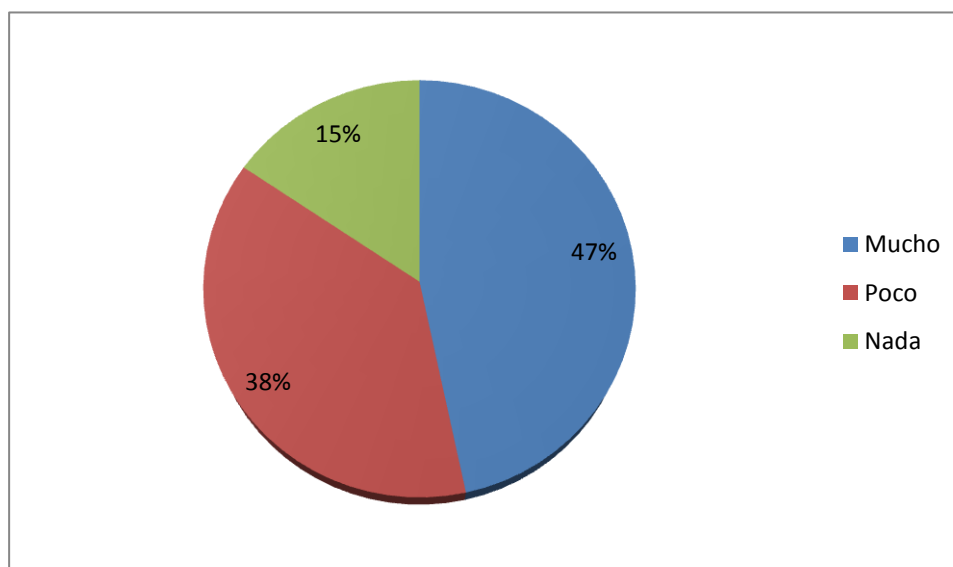
2.- ¿Considera Usted, que capacitando a las personas que colaboran en el área de Facturación y Cobranzas, contribuirá a llevar un mejor control de los ingresos?

Cuadro 5 Capacitación personal

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Mucho	27	47%
Poco	17	38%
Nada	13	15%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 3 Capacitación personal



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 47% de los encuestados opinan que capacitando al personal del área de Crédito y Cobranza, se desempeñarán un mejor control en los ingreso; mientras el 17% opina que no habrá un mejor manejo de los ingresos, al contrario que seguirá igual.

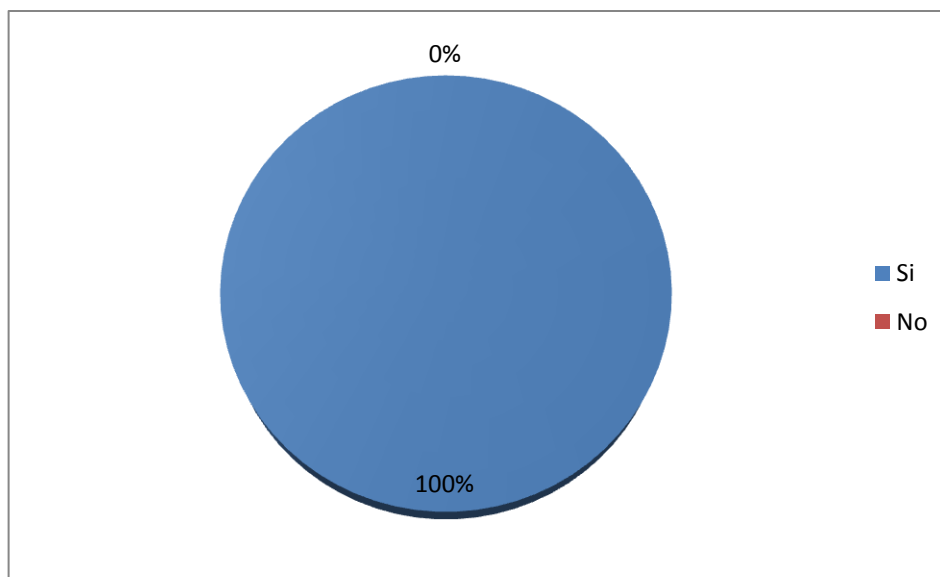
3.- ¿El cajero tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que se reciben en su departamento, hasta su depósito en el banco?

Cuadro 6 Depósito de los ingresos

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Si	57	100%
No	0	0%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 4 Depósito de los ingresos



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

En un 100% de los encuestaron afirman que el responsables de los ingresos es el cajero, como tanto él se encargara desde que los recibe hasta que se depositen al banco.

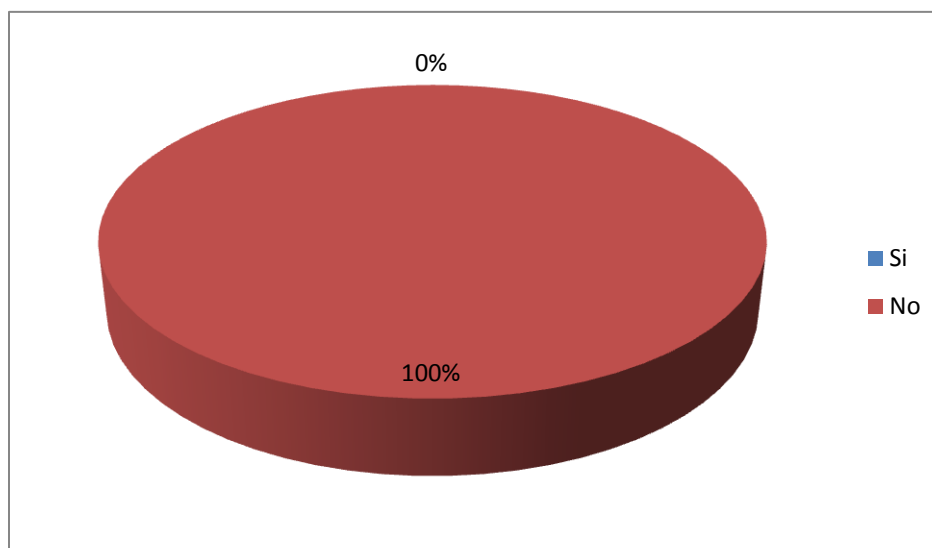
4-. ¿Los cheques posfechados que se reciben en el área facturación y cobranzas son entregados al departamento de contabilidad?

Cuadro 7 Entrega de los cheques posfechados

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	57	100%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 5 Entrega de los cheques posfechados



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 100% concuerda que nadie del área de facturación y cobranza se encarga del respectivo manejo de los cheques posfechados, teniendo como consecuencia el mal manejo administrativo en el departamento de Contabilidad.

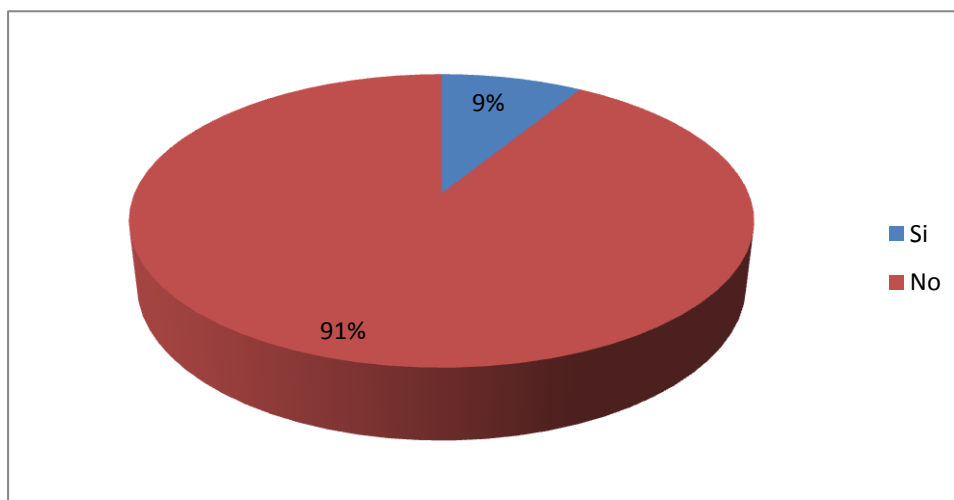
5.- ¿Se coloca en los cheques provenientes de pagos, un endoso restrictivo tan pronto como son recibidos?

Cuadro 8 Endosamiento de Cheques

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCETAJE
Si	5	9%
No	52	91%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 6 Endosamiento de Cheques



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 91 % de los encuestados que no se coloca a los cheques provenientes de pagos, un endoso restrictivo al momento de recibirlo y el 9% considera que si.

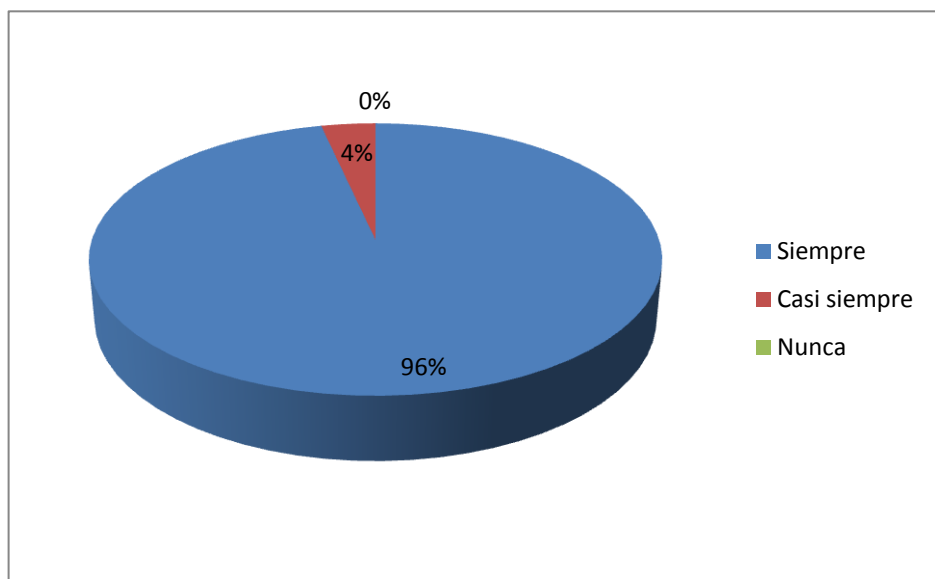
6.- ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?

Cuadro 9 Depósito de cheques y efectivos

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Siempre	55	96%
Casi siempre	2	4%
Nunca	0	0%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 7 Depósito de cheques y efectivos



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 96% opina que el manejo de los depósitos es muy eficiente al momento de ser cheques y el efectivo, ya que estos son depositados el mismo de día o el siguiente día hábil.

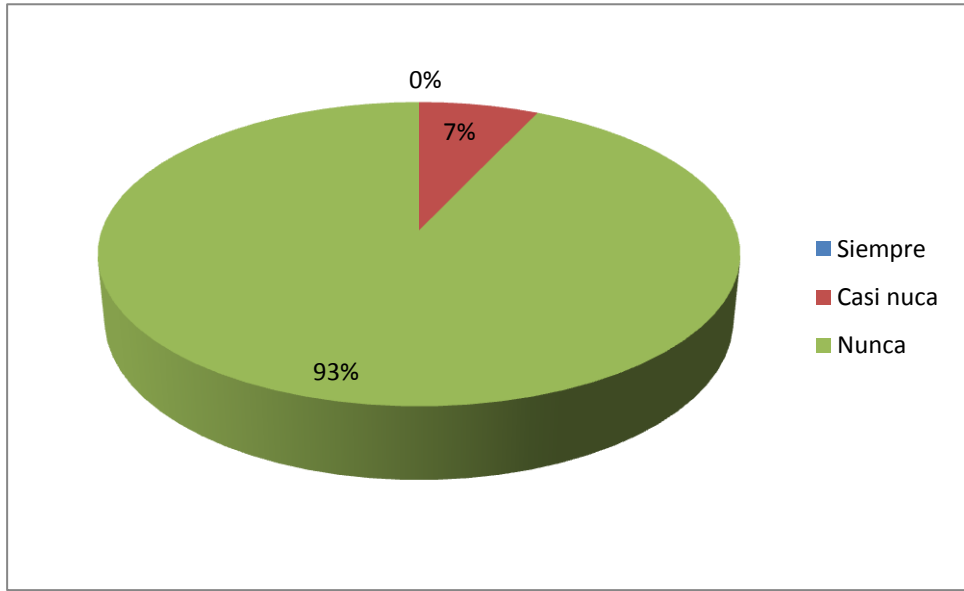
7.- ¿Con que frecuencia se realizan el arqueo de caja?

Cuadro 10 Arqueo de Caja

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi nunca	4	7%
Nunca	53	93%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 8 Arqueo de Caja



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

Un 93% de encuestados opina que no se realizan arqueo de caja con la frecuencia que se necesita como resultado tenemos perdidas en el departamento contable.

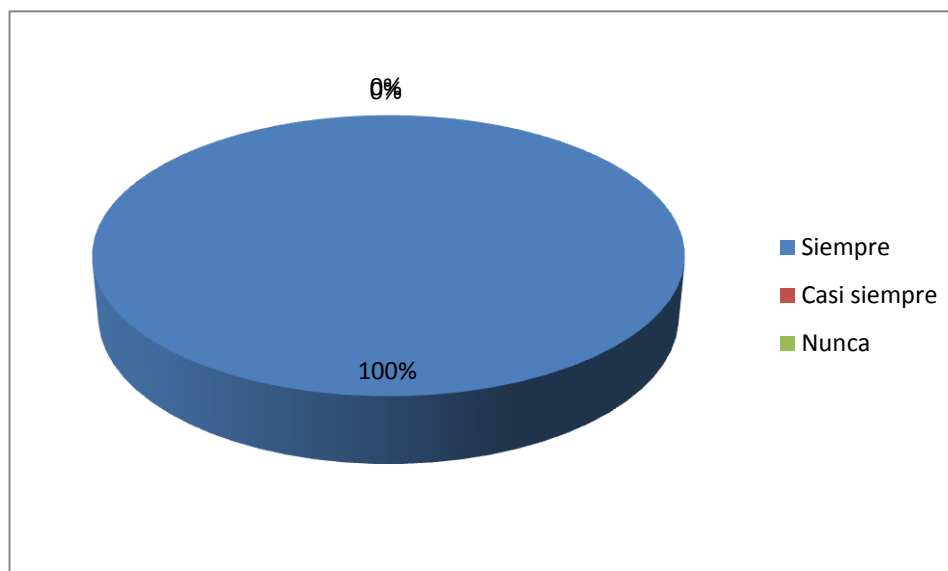
8.- ¿Las cobranzas realizadas en el campus Boyacá, se depositan los ingresos en la cuenta bancaria sujeta a retiros únicamente por la oficina principal?

Cuadro 11 Depósito de campus Boyaca

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Siempre	57	100%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 9 Depósito de campus Boyaca



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 100% opina que las cobranzas realizadas en el campus Boyacá, son depositadas en la respectiva cuenta del instituto.

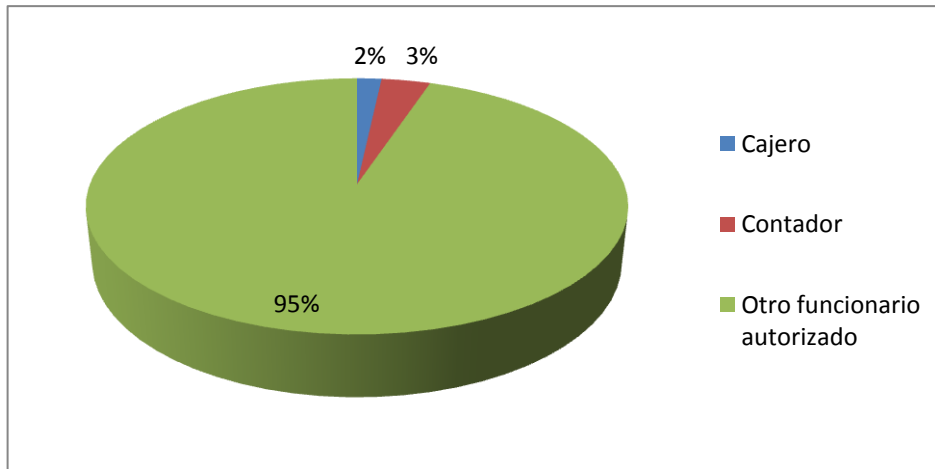
9.- ¿La aceptación y prórroga de los cheques post-fechados a favor del instituto son aprobados por el cajero, contador u otro funcionario autorizado?

Cuadro 12 Prórroga de Cheques

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Cajero	1	23%
Contador	4	26%
Otro funcionario autorizado	52	51%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 10 Prórroga de Cheques



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 95% afirma que siempre el encargado de autorizar y aprobar las prórroga en el Instituto es el otro funcionario autorizado; en caso de no estar él lo hará el contador.

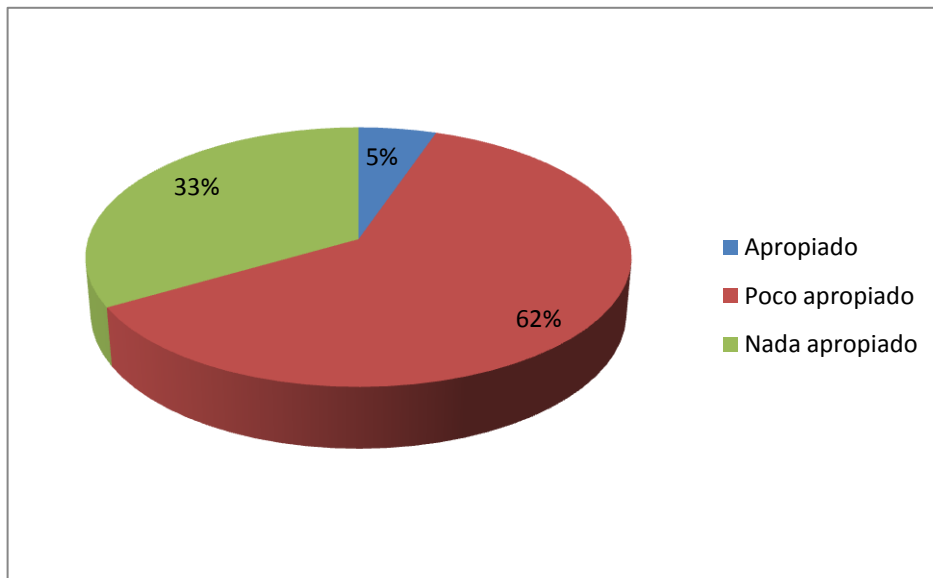
10.- El área física destinada a Facturación y Cobranzas, es la apropiada para los estudiantes realicen sus pagos con comodidad

Cuadro 13 Comodidad para los estudiantes

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Apropiada	3	5%
Poco apropiada	35	62%
Nada apropiada	19	33%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 11 Comodidad para los estudiantes



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación

El 62% mayoría de los encuestados opinan que el área de Facturación y Cobranzas no es tan apropiada como se quisiera que fuera incluso 33% opinen que no es nada apropiada mostrando haber una falencia en dicha área.

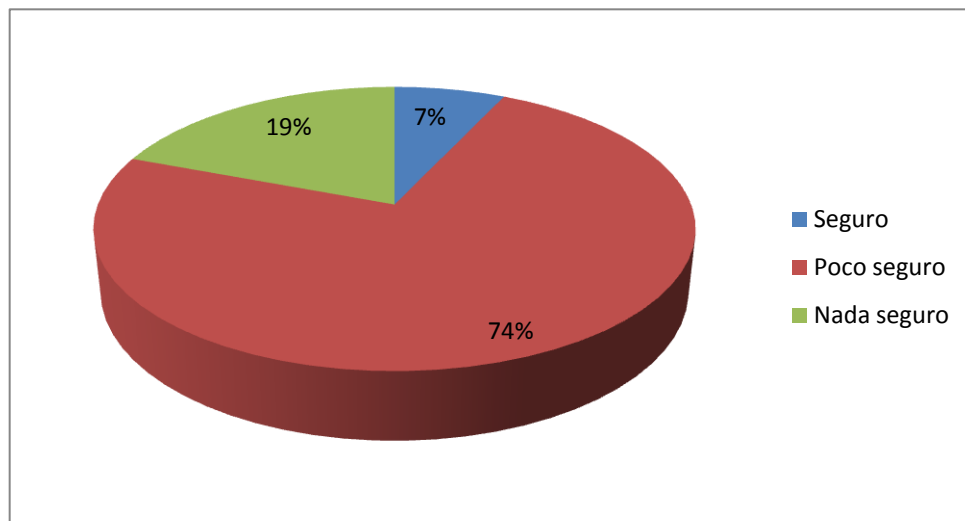
11.- El área física destinada a Facturación y Cobranzas, brinda la seguridad necesaria para la custodia apropiada de los ingresos.

Cuadro 14 Custodia de los ingresos

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Seguro	4	7%
Poco seguro	42	74%
Nada seguro	11	19%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 12 Custodia de los ingresos



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 74% opinan que el área física de Facturación y Cobranzas brinda poca segura para la custodia de los ingresos, el 19 % nada seguro y solo el 7% opina que es seguro.

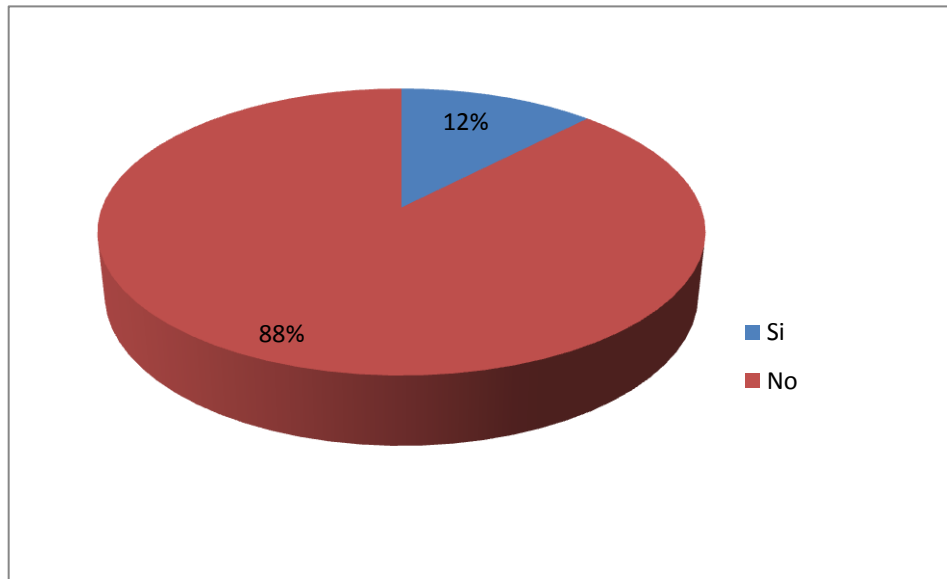
12.- ¿Conoce usted si existe un Manual de procedimientos para el área de Facturación y Cobranzas?

Cuadro 15 Manual de procedimientos

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Si	7	12%
No	50	88%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 13 Manual de procedimientos



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

Como se esperaba el 83% de los encuestados desconocen acerca de la existencia de un manual de procedimientos a seguir en el área de Facturación y Cobranzas por lo tanto esparciremos la creación de un manual de procedimientos para el mejoramiento del área objeto de la investigación.

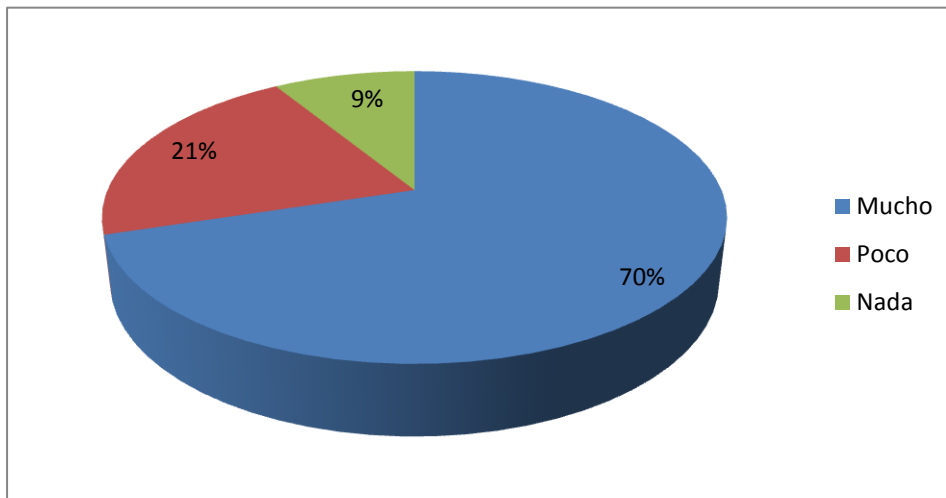
13.- ¿De elaborarse un Manual de procedimientos para el área de Facturación y Cobranzas, a su opinión considera que se llevaría un mejor control de los ingresos?

Cuadro 16 Elaboracion de un manual de procedimiento

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Mucho	40	70%
Poco	12	21%
Nada	5	9%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 14 Elaboracion de un manual de procedimiento



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 70% de los encuestados opinan que al existir un manual de procedimientos mejoraría el control de los ingresos mejorando el área de Facturación y Cobranzas.

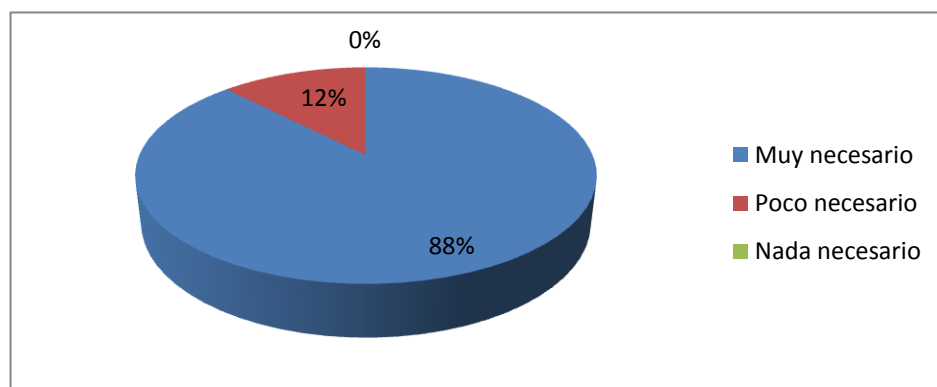
14.- Considera necesario la implementación de Control Interno en el área de facturación y cobranza.

Cuadro 17 Control Interno

ALTERNATIVAS	INDICADORES	PORCENTAJE
Muy necesario	50	88%
Poco necesario	7	12%
Nada necesario	0	0%
TOTAL	57	100%

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Figura 15 Control Interno



Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Interpretación:

El 88% de los encuestados opinan que es muy necesaria la implementación de Sistema control interno en el área de facturación y cobranza cuyo fin es el mejoramiento en el control de los ingresos

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

1.- ¿Considera Usted, que en el área de Facturación y Cobranzas laboran personas capaces para desempeñar las funciones?

El 47% de los encuestados consideran que el personal a cargo del área de Crédito y Cobranza, desempeña correctamente con sus funciones y un mínimo del 23% considera que debe mejorar su modo de realizar sus funciones.

En relación a la respuesta de los encuestados, del personal que colabora en el área de facturación y cobranzas, solo la persona que trabaja en el turno de la mañana, tiene el perfil apropiado en relación al cargo, la experiencia y habilidades desarrolladas para cumplir las funciones, en relación a las otras personas del área, la institución tiene la intención de invertir en su formación y dentro de su presupuesto anual cuenta con los fondos para formación y capacitación de su personal, de acuerdo a las necesidades que se establezcan en la evaluación.

2.- ¿Considera Usted, que capacitando a las personas que colaboran en el área de Crédito y Cobranzas, contribuirá a llevar un mejor control de los ingresos?

El 47% de los encuestados opinan que capacitando al personal del área de Crédito y Cobranza, se desempeñarán un mejor control en los ingresos; mientras el 17% opina que no habrá un mejor manejo de los ingresos, al contrario que seguirá igual.

Concordamos con la respuesta de los encuestados, con un plan de formación continua las personas que colaborar en esa área, adquirirán los conocimientos necesarios que le permitirán desarrollar las habilidades para desempeñarse mejor en su cargo y el resultado será obviamente un mejor control de los ingresos.

3.- ¿El cajero tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que se reciben en su departamento, hasta su depósito en el banco?

En un 100% de los encuestaron afirman que el responsables de los ingresos es el cajero, como tanto él se encargara desde que los recibe hasta que se depositen al banco.

Si efectivamente en el área de facturación y cobranza de reciben los pagos en efectivo, cheque y tarjeta de créditos y permanecen bajo la custodia hasta el depósito bancario.

4.- ¿Los cheques posfechados que se reciben en la aérea facturación y cobranzas son entregados al departamento de contabilidad?

El 100% concuerda que nadie del área de Crédito y cobranza se encarga del respectivo manejo de los cheques posfechados, teniendo como consecuencia el mal manejo administrativo en el departamento de Contabilidad.

Se considera que los cheques posfechados, su custodia, control y depósito es responsabilidad del contador de la institución, este forma de manejo de los cheques posfechados deben de ser corregido.

5.- ¿Se coloca en los cheques provenientes de pagos, un endoso restrictivo tan pronto como son recibidos?

El 91 % de los encuestados que no se coloca a los cheques provenientes de pagos, un endoso restrictivo al momento de recibirlo y el 9% considera que si.

Efectivamente no existe como política en relación de endosar los cheque recibidos, para una seguridad que no se depositen en otras cuentas y se desvíen los fondos.

6.- ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?

El 96% opina que el manejo de los depósitos es muy eficiente al momento de ser cheques y el efectivo, ya que estos son depositados el mismo de día o el siguiente día hábil.

Ciertamente los depósitos se realizan al día siguiente de su recaudación y en algunos casos por el monto de los valores recaudados, por lo menos se realiza un depósito el mismo día.

7.- ¿Con que frecuencia se realizan el arquezos de caja?

Un 93% de encuestados opina que no se realizan arque de caja con la frecuencia que se necesita como resultado tenemos perdidas en el departamento contable.

No concordamos con la respuesta de los encuestados, no se realizan arquezos de caja, es imperante establecer una política al respecto.

8.- ¿Las cobranzas realizadas en el campus Boyacá, se depositan los ingresos en la cuenta bancaria sujeta a retiros únicamente por la oficina principal?

El 100% opina que las cobranzas realizadas en el campus Boyacá, son depositadas en la respectiva cuenta del instituto.

Efectivamente el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, cuenta con dos campus La Merced y Boyacá, y las recaudaciones que realizan en ambas cajas se depositan en las cuentas de la institución.

9.- ¿La aceptación y prórroga de los cheques post-fechados a favor del instituto son aprobados por el cajero, contador u otro funcionario autorizado?

El 95% afirma que siempre el encargado de autorizar y aprobar las prorrogas en el Instituto es el otro funcionario autorizado; en caso de no estar él lo hará el contador.

Esta investigación evidenció que la autorización para recibir un cheque a fecha o dilatar la fecha de depósito de un cheque, solo la da un funcionario autorizado y por rara vez el contador.

10.- El área física destinada a facturación y cobranzas, es la apropiada para los estudiantes realicen sus pagos con comodidad

El 62% mayoría de los encuestados opinan que el área de facturación y cobranza no es tan apropiada como se quisiera que fuera incluso 33% opinan que no es nada apropiada mostrando haber una falencia en dicha área.

El área de facturación y cobranza, está equipada tecnológicamente para realizar eficientemente los cobros, pero físicamente se debería considerar ampliar para dar comodidad a las personas que realizan sus pagos, las colas que se forman interrumpen el paso a las otras oficinas administrativas que quedan en el mismo piso, no existe sillas para las personas de tercera edad o madres con niños pequeños, entre otras cosas.

11.- El aérea física destinada a facturación y cobranzas, brinda la seguridad necesaria para la custodia apropiada de los ingresos.

El 74% opinan que el área física de facturación y cobranza brinda poca segura para la custodia de los ingresos, el 19 % nada seguro y solo el 7% opina que es seguro.

Estamos de acuerdo con la respuesta de los encuestados, se debe reforzar la seguridad del aérea, a pesar de contar con cámaras de vigilancia, un contrato con una empresa privada de seguridad, alarmas y permanecer siempre la puesta cerrada, pero el cajero está expuesto directamente en el caso de un robo, se podría dar más seguridad al personal.

12.- ¿Conoce usted si existe un manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas?

Como se esperaba el 83% de los encuestados desconocen acerca de la existencia de un manual de procedimientos a seguir en el área de Crédito y Cobranza por lo tanto esparciremos la creación de un manual de procedimientos para el mejoramiento del área objeto de la investigación.

Se comprobó que no existe un manual de procedimiento para esta área, falta la guía estructural para desempeñar las funciones, determinar responsabilidades, autoridad y sobre todo es fundamental para poder implementar el control interno.

13.- ¿De elaborarse un manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas, a su opinión considera que se llevaría un mejor control de los ingresos?

El 70% de los encuestados opinan que al existir un manual de procedimientos mejoraría el control de los ingresos mejorando el área de Crédito y Cobranza.

Es vital para el buen funcionamiento del área de facturación y cobranzas, ya que es una herramienta valida, para la ejecución y el control de las actividades que cada persona realiza, asignando la responsabilidad y definiendo los niveles de autoridad y la capacidad de decisión, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa

14.- Considera necesario la elaboración de un control interno en el área de Facturación y Cobranza

El 88% de los encuestados opinan que es muy necesaria la elaboración de control interno en el área de Facturación y Cobranza cuyo fin es el mejoramiento en el control de los ingresos.

Coincidimos la necesidad urgente de implementar el control interno es la institución que esté integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados, con la finalidad de;

- 1) para proteger los activos;
- 2) obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos;
- 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la Institución, y
- 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

4.3 RESULTADOS.

Del personal que colabora en el área de facturación y cobranzas, solo la persona que trabaja en el turno de la mañana, tiene el perfil apropiado en relación al cargo, la experiencia y habilidades desarrolladas para cumplir las funciones, en relación a las otras personas del área, la institución debe invertir en su formación y dentro de su presupuesto anual designar los fondos para formación y capacitación para realizar sus funciones con eficiencia.

El 47% de los encuestados opinan que capacitando al personal del área de Crédito y Cobranza, se desempeñarán un mejor control en los ingresos, es necesario hacer un plan de formación continua las personas que colaborar en esa área, para que adquirirán los conocimientos necesarios que le permitirán desarrollar las habilidades para desempeñarse mejor en su cargo y el resultado será obviamente un mejor control de los ingresos.

En un 100% de los encuestaron afirman que el responsables de los ingresos es el cajero, como tanto él se encargara desde que los recibe hasta que se depositen al banco, en el área de

facturación y cobranza de reciben los pagos en efectivo, cheque y tarjeta de créditos y permanecen bajo la custodia hasta el depósito bancario.

El 100% concuerda que nadie del área de Crédito y cobranza se encarga del respectivo manejo de los cheques posfechados, teniendo como consecuencia el mal manejo administrativo en el departamento de Contabilidad, por considerarse que los cheques posfechados, su custodia, control y depósito es responsabilidad del contador de la institución.

El 91 % de los encuestados indica que no se coloca a los cheques provenientes de pagos, un endoso restrictivo al momento de recibirlo, se debe implementar una política en relación de endosar los cheques recibidos, para una seguridad que no se depositen en otras cuentas y se desvíen los fondos.

Ciertamente los depósitos se realizan al día siguiente de su recaudación y en algunos casos por el monto de los valores recaudados, por lo menos se realiza un depósito el mismo día.

Los arqueos de caja no se realizan es imperante establecer una política al respecto.

Los ingresos de los dos campus La Merced y Boyacá, del instituto se depositan en las cuentas de la institución, de igual manera existe un funcionario autorizado para autorizar el recibir cheque posfechado y esta misma persona la que autoriza mover las fechas de los depósitos.

El área de facturación y cobranza, está equipada tecnológicamente para realizar eficiente los cobros, pero físicamente se debería considerar ampliar para dar comodidad a las personas que realizan sus pagos, las colas que se forman interrumpe el paso a las otras oficinas administrativas que quedan en el mismo piso, no existe sillas para las personas de tercera edad o madres con niños pequeños, entre otras cosas.

El 74% opinan que el área física de facturación y cobranza brinda poca segura para la custodia de los ingresos, se debe reforzar la seguridad del aérea, a pesar de contar con cámaras de vigilancia, un contrato con una empresa privada de seguridad, alarmas y permanecer siempre la puerta cerrada, pero el cajero está expuesto directamente en el caso de un robo, se podría dar más seguridad al personal.

Como se esperaba el 83% de los encuestados desconocen acerca de la existencia de un manual de procedimientos a seguir en el área de Crédito y Cobranza por lo tanto esparciremos la creación de un manual de procedimientos para el mejoramiento del área objeto de la investigación.

Se comprobó que no existe un manual de procedimiento para esta área, falta la guía estructural para desempeñar las funciones, determinar responsabilidades, autoridad y sobre todo es fundamental para poder implementar el control interno.

Es vital para el buen funcionamiento del área de facturación y cobranzas, ya que es una herramienta valida, para la ejecución y el control de las actividades que cada persona realiza, asignando la responsabilidad y definiendo los niveles de autoridad y la capacidad de decisión, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa

El 88% de los encuestados opinan que es muy necesaria la elaboración de control interno en el área de Facturación y Cobranza cuyo fin es el mejoramiento en el control de los ingresos.

Coincidimos la necesidad urgente de implementar el control interno es la institución que esté integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados, con la finalidad de;

- 1) para proteger los activos;
- 2) obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos;
- 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la Institución, y
- 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

4.4 Verificación de hipótesis.

Cuadro 18

Verificación

Hipótesis	Verificación
Sistema de control interno en el área de facturación y cobranzas, permite un eficiente control de los ingresos operativos.	Se pudo verificar la hipótesis en la pregunta # 14 donde un 88% de los encuestados respondieron que es necesario un sistema de control interno
Al implementar un sistema de control interno, existe un eficiente control de los ingresos operativos.	Se pudo verificar la hipótesis en la pregunta # 14 en donde un 88% los encuestados opinan que es necesaria la creación de un Sistema de Control interno en el área de Facturación y Cobranza para el mejoramiento del Instituto.
Personal idóneo contratado agiliza los trámites de facturación y cobranza	Se pudo verificar esta hipótesis con la pregunta # 1 donde el 55% de los encuestados consideran que el personal a cargo del área de Crédito y Cobranza, desempeña correctamente con sus funciones.
Personal que labora en el área de facturación y cobranza está permanentemente capacitado	Se pudo verificar esta hipótesis con la pregunta # 2 donde el 47% de los encuestados opinan que capacitando al personal del área de Crédito y Cobranza, se desempeñarán un mejor control en los ingresos.

Estudiantes satisfechos por la atención inmediata y personalizada de los procesos de cobranzas

Se pudo verificar esta hipótesis con la pregunta # 10 donde el 62% de los encuestados opina que es poco apropiada el área de Crédito y Cobranza no es tan apropiada como se quisiera que fuera incluso 33% opinen que no es nada apropiada mostrando haber una falencia en dicha área.

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Del trabajo de investigación se desprende la propuesta como solución al problema planteado:

Implementación de un sistema de control interno en el área de facturación y cobranza

5.2 FUNDAMENTACIÓN

(COOPERS & LYBRAND, 1997) define:

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción. Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común²⁶

(ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo, 2007) define:

²⁶ COOPERS & LYBRAND, nuevos conceptos de control interno, 1997, pág. 16.

Control Interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de la operaciones, confiabilidad de la Información Financiera y cumplimiento con las leyes y normas aplicables.²⁷

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

(COOK W. John, 1999) III edición de su libro de Auditoría, define:

El control interno es el sistema interior de una Institución que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados

- 1) para proteger los activos;
- 2) obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos;
- 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la Institución, y
- 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

El sistema de control interno de una Institución se puede comparar con el sistema nervioso de una persona. Abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de la Institución específica.

²⁷ Rodrigo Estupiñán Gaitán, Administración o Gestión de Riesgo E.R.M y la Auditoría Interna, 2007, pág. 02.

Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, políticas de ventas y auditoría interna.

Con las definiciones antes descritas sobre el Control Interno tenemos que éste puede ser caracterizado bien como contable o como administrativo:

Los Controles Contables.- Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Los Controles Administrativos.- Se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.

El auditor independiente debe centrar su trabajo en los controles contables por las repercusiones que éstos tienen en la preparación de la información financiera y, por consiguiente, a los efectos de las normas técnicas, el control interno se entiende circunscrito a los controles contables. Sin embargo, si el auditor cree que ciertos controles administrativos pueden tener importancia respecto a las cuentas anuales, debe efectuar su revisión y evaluación. La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito.

Todo sistema de control interno tiene unas limitaciones. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, fallo humano, etc.

Objetivos del Control Interno.

Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y por tanto el objetivo primero del control interno.

La transacción origina un flujo de actividad desde su inicio hasta su conclusión. Tendremos flujos de ventas, compras, costes, existencias, etc. Las cuatro fases son:

- Autorización,
- Ejecución,
- Anotación, y
- Contabilización

Por definición, todo sistema de control interno va estrechamente relacionado con el organigrama de la empresa. Este debe mostrar la auténtica distribución de responsabilidades y líneas de autoridad. Las obligaciones de un conjunto de empleados deben estar atribuidas de tal forma que uno o varios de estos empleados, actuando individualmente, comprueben el trabajo de los otros.

Es fundamental que toda empresa tenga una clara y bien planteada organización y cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Del personal que colabora en el área de facturación y cobranzas, solo la persona que trabaja en el turno de la mañana, tiene el perfil apropiado en relación al cargo, la experiencia y habilidades desarrolladas para cumplir las funciones, en relación a las otras personas del área, la institución debe invertir en su formación y dentro de su presupuesto anual designar los fondos para formación y capacitación para realizar sus funciones con eficiencia.

El 47% de los encuestados opinan que capacitando al personal del área de Crédito y Cobranza, se desempeñarán un mejor control en los ingresos, es necesario hacer un plan de formación continua las personas que colaborar en esa área, para que adquirirán los conocimientos necesarios que le permitirán desarrollar las habilidades para desempeñarse mejor en su cargo y el resultado será obviamente un mejor control de los ingresos.

En un 100% de los encuestados afirman que el responsable de los ingresos es el cajero, como tanto él se encargara desde que los recibe hasta que se depositen al banco, en el área de

facturación y cobranza de reciben los pagos en efectivo, cheque y tarjeta de créditos y permanecen bajo la custodia hasta el depósito bancario.

El 100% concuerda que nadie del área de Crédito y cobranza se encarga del respectivo manejo de los cheques posfechados, teniendo como consecuencia el mal manejo administrativo en el departamento de Contabilidad, por considerarse que los cheques posfechados, su custodia, control y depósito es responsabilidad del contador de la institución.

El 91 % de los encuestados indica que no se coloca a los cheques provenientes de pagos, un endoso restrictivo al momento de recibirlo, se debe implementar una política en relación de endosar los cheques recibidos, para una seguridad que no se depositen en otras cuentas y se desvíen los fondos.

Ciertamente los depósitos se realizan al día siguiente de su recaudación y en algunos casos por el monto de los valores recaudados, por lo menos se realiza un depósito el mismo día.

Los arqueos de caja no se realizan es imperante establecer una política al respecto.

Los ingresos de los dos campus La Merced y Boyacá, del instituto se depositan en las cuentas de la institución, de igual manera existe un funcionario autorizado para autorizar el recibir cheque posfechado y esta misma persona la que autoriza mover las fechas de los depósitos.

El área de facturación y cobranza, está equipada tecnológicamente para realizar eficiente los cobros, pero físicamente se debería considerar ampliar para dar comodidad a las personas que realizan sus pagos, las colas que se forman interrumpe el paso a las otras oficinas administrativas que quedan en el mismo piso, no existe sillas para las personas de tercera edad o madres con niños pequeños, entre otras cosas.

El 74% opinan que el área física de facturación y cobranza brinda poca segura para la custodia de los ingresos, se debe reforzar la seguridad del aérea, a pesar de contar con cámaras de vigilancia, un contrato con una empresa privada de seguridad, alarmas y permanecer siempre la puerta cerrada, pero el cajero está expuesto directamente en el caso de un robo, se podría dar más seguridad al personal.

Como se esperaba el 83% de los encuestados desconocen acerca de la existencia de un manual de procedimientos a seguir en el área de Crédito y Cobranza por lo tanto esparciremos la creación de un manual de procedimientos para el mejoramiento del área objeto de la investigación.

Se comprobó que no existe un manual de procedimiento para esta área, falta la guía estructural para desempeñar las funciones, determinar responsabilidades, autoridad y sobre todo es fundamental para poder implementar el control interno.

Es vital para el buen funcionamiento del área de facturación y cobranzas, ya que es una herramienta valida, para la ejecución y el control de las actividades que cada persona realiza, asignando la responsabilidad y definiendo los niveles de autoridad y la capacidad de decisión, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la empresa

El 88% de los encuestados opinan que es muy necesaria la elaboración de control interno en el área de Facturación y Cobranza cuyo fin es el mejoramiento en el control de los ingresos.

Coincidimos la necesidad urgente de implementar el control interno es la institución que esté integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados, con la finalidad de;

- 1) para proteger los activos;
- 2) obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos;
- 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la Institución, y
- 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la propuesta

Implementar un control interno, mediante el establecimiento de procesos en el área de facturación y cobranzas para un eficiente control de los ingresos.

5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta

- Definir normas, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranzas
- Establecer los tipos de control interno necesarios para el área de facturación y cobranzas
- Elaborar el manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas
- Elaborar los instrumentos para la aplicación del control interno en el área de facturación y cobranzas
- Aplicar los instrumentos de control interno en el área de facturación y cobranzas

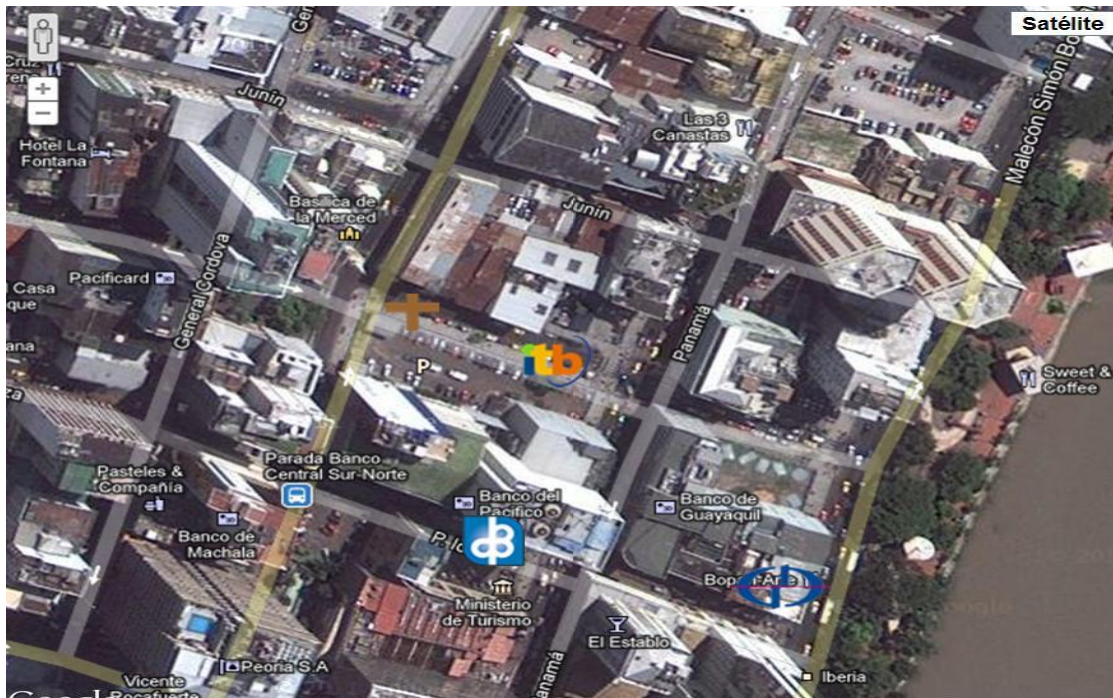
5.5 UBICACIÓN

La ubicación del proyecto está dada:

Ruc:	0992180021001
Denominación Social:	Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología
Dirección campus Boyacá:	Padre Solano y Boyacá
Dirección campus La Merced:	Víctor Manuel Rendón 236 y Boyacá
Teléfonos:	5000175 – 2307028 - 2307863
Actividad:	Educación Superior
Número de empleados:	57
Número de docentes:	90

Figura 16

Croquis



Fuente: Plano de la ciudad de Guayaquil

5.6 FACTIBILIDAD

Administrativa

Visión

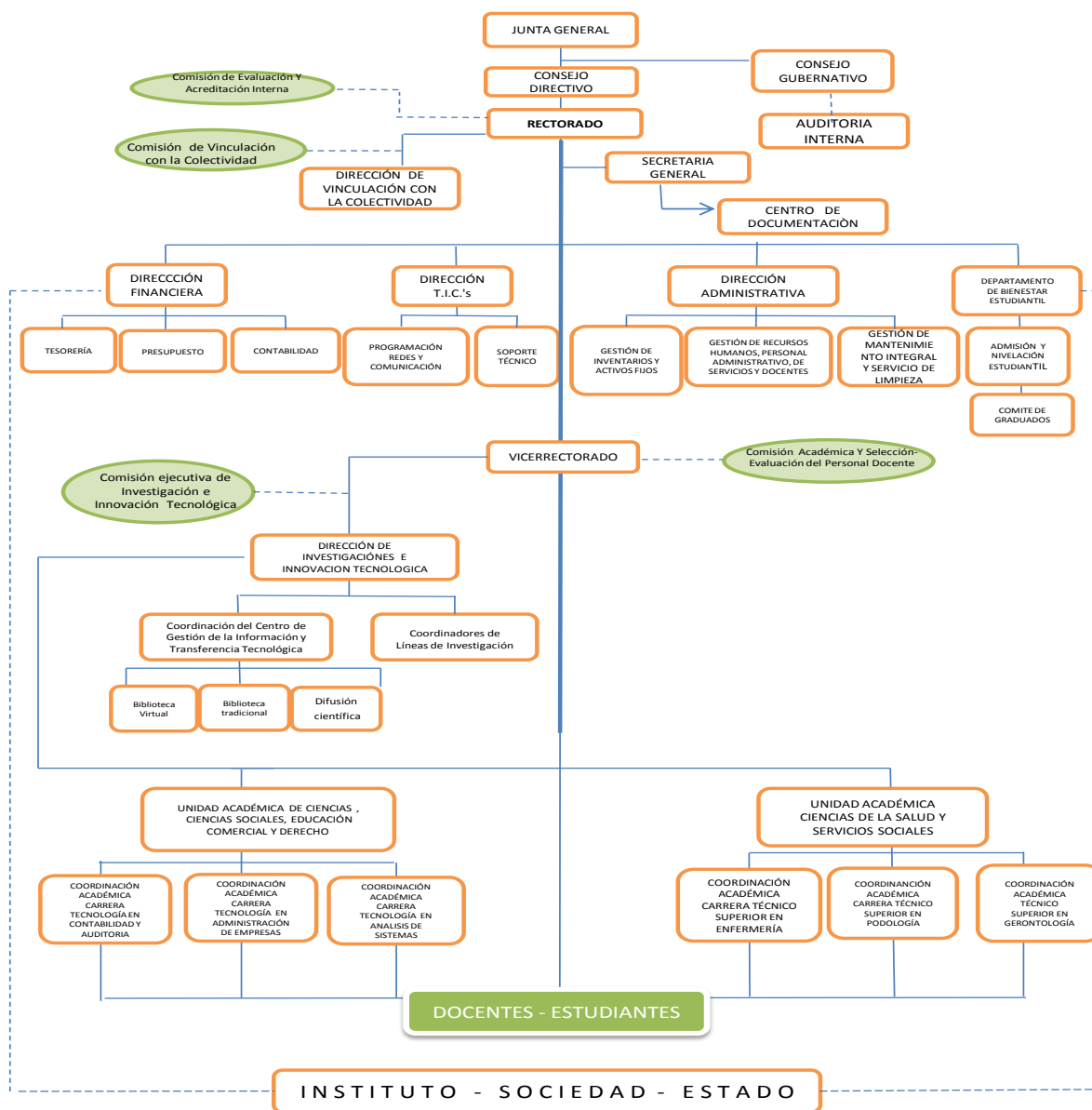
Ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.

Misión

Formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos.

Figura 17

Organigrama ITB



Fuente: Plan Estratégico Institucional ITB

Valores

Responsabilidad: Compromete a las autoridades la capacidad para admitir y aceptar las consecuencias que se deriven de los actos realizados por el Instituto en su entorno académico, profesional y social.

Eficiencia: Todos los miembros de la Institución tienen el derecho y el deber de participar en los diversos procesos y de contribuir a su desarrollo y perfeccionamiento, aportando en la toma de las decisiones fundamentales con los recursos técnicos, tecnológicos disponibles.

Liderazgo: Característica principal que permite generar y desarrollar las capacidades profesionales y sociales en sus estudiantes, así como también el de ser conductor de pensamiento tecnológico en lo local y lo regional.

Emprendimiento: Forjamos emprendedores y agentes de cambio que contribuyan al desarrollo de la riqueza nacional a través de proyectos innovadores, creación de sus propias empresas.

Honestidad: Valor fundamental que conduce al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en todos los actos y decisiones de estudiantes, docentes, trabajadores y actividades con transparencia, la decencia y el decoro.

Compromiso Social: Desarrollamos del talento humano en los diferentes niveles y áreas del conocimiento mediante aprendizajes que vinculan la sociedad, tecnología y ciencia con identidad nacional y adhesión social.

Figura 18 Ejes estratégicos



Fuente: Plan Estratégico Institucional ITB

Los ejes estratégicos son los pilares fundamentales del desarrollo institucional:

- 1. Proceso académico:** “calidad e innovación académica”.
- 2. Proceso de gestión:** “gestión e innovación tecnológica y del conocimiento”.
- 3. Innovación tecnológica:** “eficiencia y productividad en ciencia y tecnología”.
- 4. Vinculación con la colectividad:** “posicionamiento de la imagen institucional a través de proyectos de vinculación con la colectividad

Políticas Institucionales

1. La eficiencia y eficacia del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) estarán condicionadas a los requerimientos del país y la región, a la factibilidad para el desarrollo; a la posibilidad de obtención de recursos para apoyarlos y garantizar su excelencia, así como a la competitividad y a las competencias distintivas de la institución.
2. El personal docente del ITB deberá poseer título o grado académico de cuarto nivel y mínimo título terminal de tercer nivel, así como procesos permanentes de mejoramiento continuo de calidad académica, desarrollando la investigación científica y tecnológica.
3. El nivel de desempeño permitirá los ascensos y estímulos que recibirán los diversos estamentos institucionales y el manejo de los recursos financieros reflejará el cumplimiento de la normativa vigente y la transparencia administrativa.
4. Fortalecimiento de la interacción social e impacto del I.T.B. en su comunidad procurando el reconocimiento y acreditación social.

Objetivos institucionales

1. Desarrollar los procesos de gestión administrativa en todas las carreras que oferta el Instituto para garantizar su excelencia, la competitividad y las competencias Institucionales.
2. Perfeccionar continuamente la calidad académica, investigativa, científica y tecnológica para garantizar el cumplimiento de los recursos y necesidades locales, regionales y nacionales.
3. Fomentar la investigación científica y tecnológica en las áreas del conocimiento propias de su actividad académica, a través de docentes y estudiantes investigadores.
4. Desarrollar programas de vinculación con la comunidad a través de proyectos que den solución a problemas existentes de la sociedad.
5. Incentivar el trabajo sinérgico multidisciplinario, interdisciplinario y transdisciplinario entre la sociedad y el Instituto para obtener acreditación y reconocimiento social.

Cuadro 19 FODA de facturación y cobranzas

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento del cash flow (flujo de caja). ▪ Mejorar la gestión de cobros y facturación. ▪ Tecnología de punta a lo que se refiere a software. ▪ Habilidad del personal para optimizar los procesos operativos de facturación y cobranza. ▪ Creatividad de la gente. ▪ Responsabilidad. ▪ Disponibilidad del equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoría y Capacitación en temas de facturación y cobros. ▪ Estrategia de Créditos.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentido de pertenencia. ▪ La recolección que se realiza en el área de facturación y cobranza, se depositan en la cuenta institucional. 	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No contar con un procedimiento adecuado de facturación y cobranza. ▪ No se ha determinado claramente un manejo efectivo en el proceso de cobro. ▪ No existe un control de facturación apropiado. ▪ Espacio físico limitado. ▪ Falta normas, políticas y procedimientos. ▪ No se realizan arqueos de caja con frecuencia. ▪ No existe un manual interno. ▪ Los controles se realizan en el área de caja y no el departamento contable. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crisis económica del país. ▪ Disminución de matrícula de estudiantes.

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

Cuadro 20 Escenarios alternativos

VARIABLE	ESCENARIOS ALTERNATIVOS ITB
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	Elaborar un presupuesto equilibrado por Carreras y departamentos, tal como lo cita la Loes en el Art. 24. Distribución de Recursos.
INFRAESTRUCTURA	Remodelación y ampliación de la Infraestructura. LOES Art. 28 y 34
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Cumplimiento del Mandato XIV y Plan de Mejoras. Trabajar por tareas (proyectos). El estudiante es el que debe evaluar la calidad Institucional

INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Los proyectos de investigación deben ser dinamizados porque crean conocimientos y facilita el desarrollo de la comunidad.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Implementar con prioridad los procesos y los procedimientos de trabajo, la formalización del puesto y la inducción y re inducción del PEDI y su cultura corporativa. Socialización. Prioridad Académica-Administrativa y financiera. Realizar Manual de funciones.
NORMATIVIDAD	Culminado el PEDI proceder a la elaboración de los Estatutos y hacer aprobar el documento y luego a los organismos de control. Socialización de los procesos en todos los niveles y en cascada de comunicación hacia la sociabilidad de las tareas y/o proyectos.
PLANIFICACIÓN	Implementar el POA de gestión a corto y mediano plazo.
DIFUSIÓN DE PRODUCCIÓN INTELLECTUAL (Biblioteca-Cyber)	Los docentes deben sugerir nombres de los libros de las asignaturas que imparten para ser adquiridos, para que los estudiantes tengan material de consultas actualizadas. Suscripciones con revistas de diferentes temas.
BIBLIOTECA	Lograr administrar bien la biblioteca y brindarle al estudiante un servicio de excelencia.
BECAS	Otorgamiento y cumplimiento de becas por buen rendimiento académico. Incluye:
SELECCIÓN Y VINCULACIÓN ESTUDIANTADO Y DOCENTES ADMINISTRATIVOS	Establecer convenios especiales: becas, reconocimientos a deportistas, buen aprovechamiento, proyectos de aulas presentados.
IMAGEN CORPORATIVA	Posicionarse buscando un foco de credibilidad Institucional.
COMUNICACIÓN SOCIAL	Diferentes medios de comunicación. Plan para sociabilizar las comunicaciones internas. Equipos para la divulgación.

	Autos de la escuela de Conducción.
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	Perfiles ocupacionales. Apoyo en calidad docente. Prioridad la elaboración de Manual de cargos y perfiles.
VINCULACIÓN INSTITUCIONAL	Aprovechar la capacidad actual que se tiene para orientar programas y convenios. Acopio de de información para ser trasladada a la comunidad.
INVESTIGACIÓN EN EL PREGRADO Y EN EL POSTGRADO	Lograr evidencias contundentes en que estamos creciendo con el alumnado y programas.
INVESTIGACIÓN	Informe de los tutores de las tesis de grado. Acercamiento de los proyectos hacia la formación de investigadores.

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro 21		Plan de Ejecución		
No.	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Presupuesto
1	• Definir normas, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranzas	Reunión de trabajo para establecer los objetivos del area de facturación y cobranzas	Rector Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	\$ 2000 \$1000 \$1000 \$1000 \$800 \$600
		Reunión de trabajo para establecer las normas, políticas y procedimientos que se deben implementar en el area de facturación y cobranzas	Rector Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de la Junta General para aprobar las normas, políticas y procedimientos a implementar en el area de facturación y cobranzas	Rector Asesor Miembros Junta General	Rol Rol Rol Rol
2	• Establecer los tipos de control interno necesarios para el área de facturación y cobranzas	Reunión de trabajo para establecer los tipos de control interno que se deben implementar en el area de facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para aprobar en primera instancia los tipos de controles interno que se deben implementar en el area de facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para sociabilizar los tipos de controles interno que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas	Rector Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol Rol

3	• Elaborar el manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas	Reunión de trabajo para elaborar el manual de procedimientos para el área facturación y cobranzas	Rector Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para la revisión del manual de procedimientos a implementarse en el área facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para la aprobación del manual de procedimientos para el área facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo	Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para sociabilizar el manual de procedimientos a implementarse en el área de facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
4	• Elaborar los instrumentos para la aplicación del control interno en el área de facturación y cobranzas	Reunión de trabajo para elaborar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas	Rector Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para revisar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para aprobar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
		Reunión de trabajo para sociabilizar el manual de procedimientos a implementarse en el área de facturación y cobranzas	Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol
5	• Aplicar los instrumentos de control interno en el área de facturación y cobranzas	Reunión de trabajo para elaborar el calendario para la aplicación de los instrumentos de control interno en el área facturación y cobranzas	Auditor Asesor Contador Financiero	Rol Rol Rol Rol
		Realización del control interno mediante la aplicación de los instrumentos	Auditor Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol Rol
		Informe de evaluación.	Auditor Asesor Contador	Rol Rol Rol Rol
		Retroalimentación para corregir desviaciones	Rector Asesor Contador Financiero Jefe administrativo Tesorero	Rol Rol Rol Rol Rol Rol
SON: CINCO MIL CUATROCIENTOS 00/100			TOTAL	5.400

5.7.1 Actividades

- Reunión de trabajo para establecer los objetivos del área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para establecer las normas, políticas y procedimientos que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de la Junta General para aprobar las normas, políticas y procedimientos a implementar en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para establecer los tipos de control interno que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para aprobar en primera instancia los tipos de controles interno que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para sociabilizar los tipos de controles interno que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para elaborar el manual de procedimientos para el área facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para la revisión del manual de procedimientos a implementarse en el área facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para la aprobación del manual de procedimientos para el área facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para sociabilizar el manual de procedimientos a implementarse en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para elaborar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para revisar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas

- Reunión de trabajo para aprobar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para sociabilizar el manual de procedimientos a implementarse en el área de facturación y cobranzas
- Reunión de trabajo para elaborar el calendario para la aplicación de los instrumentos de control interno en el área facturación y cobranzas
- Realización del control interno mediante la aplicación de los instrumentos
- Informe de evaluación.
- Retroalimentación para corregir desviaciones

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Cuadro 22 Recursos

Recursos	Presupuesto
Rector	\$ 2000
Asesor	\$1000
Contador	\$1000
Financiero	\$1000
Jefe administrativo	\$800
Tesorero	\$600
Materiales suministros	\$ 400
Refrigerio	\$ 250
Recursos técnicos	\$ 500
TOTAL	\$ 6.550

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

MANUAL DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CAJA

PROPÓSITO

Custodiar los fondos y valores emitidos, puesto bajo su responsabilidad y hacer los pagos que se ordenen, realizar los cobros a los estudiantes.

PROCEDIMIENTO

1. **Tesorero:** Recibe de contabilidad el listado detallado de pagos en cheques por los estudiantes.
2. Se realiza los datos registrados, se comprueba que no haya errores y que esté completa la documentación.
3. Se envía la documentación al Departamento de Contabilidad para que proceda con el trámite pertinente.
4. **Tesorero:** Prepara informe al superior con los movimientos que se registren de pago y la situación de la cuenta bancaria de la institución.
5. **Tesorero:** Hace los registros de los movimientos de ingresos y egresos que realice.
6. **Caja:** Recibir la cancelación efectuada por los estudiantes, la pueden realizar en efectivo, tarjeta de crédito o cheque.
 - Pago Inscripciones.
 - Pago Matrícula.
 - Pago Mensualidad.
 - Pago de Congreso.
 - Pago Seminario de Graduación.
 - Pago Solicitud (certificación, por faltas, cambio de horario).
7. **Caja:** Elaborar el reporte diario de los ingresos y su respectivo cuadro.

8. **Caja:** Contar el dinero y realizar la papeleta de depósito, entregarlo para su respectivo depósito.
9. **Caja:** Archivar y custodiar los documentos de su área.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <i>Registro de CONESUP 09-030</i></p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p>	
<p>NOMBRE DEL PUESTO</p>	<p>Director Financiero</p>
<p>JEFE INMEDIATO</p>	<p>Rector</p>
<p>SUBORDINADOS</p>	<p>Tesorero Jefe de Presupuesto Contador</p>
<p>UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>	
 <pre> graph TD A[DIRECCIÓN FINANCIERA] --> B[TESORERÍA] A --> C[PRESUPUESTO] A --> D[CONTABILIDAD] </pre>	
<p>INTEGRADO POR</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director Financiero ➤ Tesorero <ul style="list-style-type: none"> • Facturación y cobranza ➤ Jefe de Presupuesto ➤ Contador 	

PERFIL DEL CARGO

- Título profesional universitario en ciencias contables.
- 5 años de experiencia en la conducción de programas de un sistema administrativo y contable.
- Capacitación especializada en el campo de su competencia.
- Capacitación en computación.

FUNCIONES

- Dirigir los servicios de carácter administrativo y financiero.
- Formular, proponer y evaluar las políticas administrativas.
- Vincular sus programas y proyectos con las actividades de otras Direcciones de Área.
- Formular el anteproyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos y remitirlo al Rector.
- Proveer los Recursos Humanos, financieros y materiales necesarios para el buen funcionamiento de la administración con sujeción al presupuesto
- Elaborar y publicar los informes financieros mensuales de la administración central.
- Formular y supervisar el inventario del patrimonio.
- Convocar a reuniones del Consejo Consultivo Administrativo cuando lo estime necesario.
- Las que se deriven de esta Ley y sus Reglamentos.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

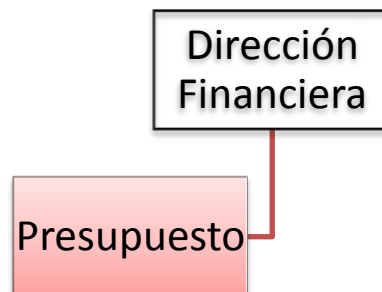


MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Presupuesto
JEFE INMEDIATO	Director Financiero
SUBORDINADOS	

UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA



INTEGRADO POR

- Director Financiero
- Tesorero
- Jefe de Presupuesto
- Contador

PERFIL DEL CARGO


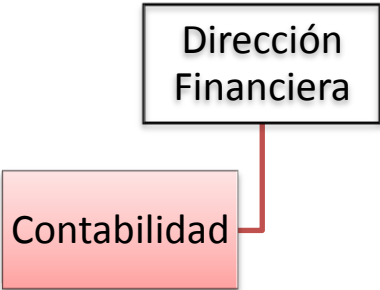
- Título profesional universitario en ciencias contables.
- 2 años de experiencia en la conducción de programas de un sistema administrativo y contable.
- Capacitación especializada en el campo de su competencia.
- Capacitación en computación.

FUNCIONES

- Elaborar el calendario de pagos y ampliaciones de acuerdo a los pagos programados del pliego.
- Formular los períodos que establece la Dirección de tesoro público para los niveles operacionales.
- Comunicar al jefe de la oficina de tesorería, las autorizaciones de giro aprobadas.
- Informar a la Dirección general de tesoro público las variaciones entre las autorizaciones y la ejecución presupuestaria de los períodos correspondientes al tesoro público a efectos de emitir la correspondiente información.
- Elaborar las rendiciones de cuentas por concepto de encargos y otros que fueran necesarios.
- Controlar el calendario de pagos con la finalidad de que no existan sobregiros.
- Recabar todos los fondos por los diferentes conceptos aplicando los códigos respectivos.
- Efectuar los resúmenes de ingresos discriminando cada uno de los conceptos en forma ordenada.
- Llevar un cuadro acumulativo de ingresos mensual-anual.
- Informar diariamente sobre los ingresos en el día.
- Emitir un comprobante (recibo de ingreso) conteniendo las cuentas y partidas respectivas, él mismo que debe llevar la firma y sello del tesorero por cada concepto de ingreso.
- Representar a la institución en certámenes relacionados con su especialidad.

- Participar en la elaboración de la memoria anual de la Oficina general de administración para ser elevada al rector en el primer mes de cada año siguiente al año próximo pasado
- Realizar otras funciones propias por su naturaleza que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <i>Registro de CONESUP 09-030</i></p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO	Contador
JEFE INMEDIATO	Director Financiero
SUBORDINADOS	
UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	
 <pre> graph TD DF[Dirección Financiera] --- C[Contabilidad] </pre>	

INTEGRADO POR

- Director Financiero
- Tesorero
- Jefe de Presupuesto
- Contador

PERFIL DEL CARGO

- Título profesional universitario en ciencias contables.
- 2 años de experiencia en la conducción de programas de un sistema administrativo y contable.
- Capacitación especializada en el campo de su competencia.
- Capacitación en computación.

FUNCIONES

- Participar en la elaboración del plan operativo anual.
- Realizar conciliaciones bancarias de acuerdo a los estados de cuenta que emite el banco.
- Ingresar cheques.
- Mantener un archivo adecuado de las diversas cuentas bancarias que mantiene la institución.
- Tener permanente coordinación con la oficina de presupuesto y tesorería respecto a los ingresos y egresos generados durante el período y coordinar con jefe inmediato sobre las acciones a realizar.
- Realizar la conciliación de preventivos generados por la oficina de contabilidad que serán alcanzados oportunamente por ésta para el proceso correspondiente.
- Llevar un registro actualizado de todos los cheque emitidos diariamente y caja de cada cuenta bancaria que mantiene la institución.
- Mantener actualizados los preventivos de las diferentes cuentas y sub-cuentas corrientes.

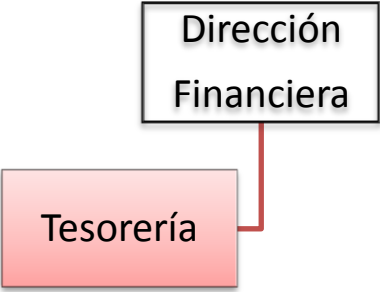
- Realizar las operaciones de consolidación y registro financiero a realizarse en las diferentes dependencias de la oficina de tesorería.
- Realizar el control previo de la correcta aplicación de las normas técnicas de tesorería en cuanto a codificación, programación contable, presupuestal y patrimonial concordante con los documentos fuentes, talones de la chequera, antes de la firma en los cheques por las personas autorizadas.
- Realizar conciliaciones de las cuentas bancarias mensualmente.
- Registrar las operaciones en los libros auxiliares estándar de las cuentas caja, Bancos y cuentas por cobrar.
- Representar a la institución en certámenes relacionados con su especialidad.
- Realizar otras funciones propias por su naturaleza que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <i>Registro de CONESUP 09-030</i></p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p>	
<p>NOMBRE DEL PUESTO</p>	<p>Tesorero</p>
<p>JEFE INMEDIATO</p>	<p>Director Financiero</p>
<p>SUBORDINADOS</p>	
<p>UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA</p>	

 <pre> graph TD DF[Dirección Financiera] --- T[Tesorería] </pre>
INTEGRADO POR
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director Financiero ➤ Tesorero ➤ Jefe de Presupuesto ➤ Contador
PERFIL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título profesional universitario en ciencias económicas. ➤ 2 años de experiencia en la conducción de programas de un sistema administrativo y contable. ➤ Capacitación especializada en el campo de su competencia. ➤ Capacitación en computación.
FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades del sistema administrativo de tesorería. ➤ Participar en la elaboración y evaluación del plan operativo anual de la Oficina general de administración. ➤ Custodiar los fondos y los valores de la institución y su correcta aplicación con las normas técnicas. ➤ Preparar y proporcionar oportunamente a los órganos competentes la información y la documentación fuente y sustentatoria resultante de la ejecución

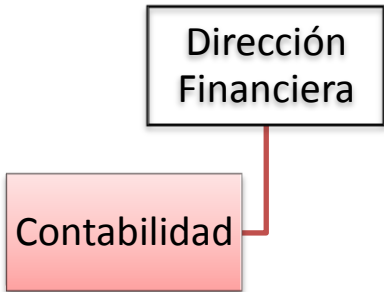
de los ingresos y egresos presupuestados por cada fuente de financiamiento.

- Proponer directivas en materia y medidas administrativas del sistema de tesorería que permita un funcionamiento oportuno y eficaz.
- Emitir opinión técnica sobre normas y dispositivos legales referentes al ámbito de la Oficina técnica de tesorería.
- Formular el flujo de caja que proporcione información respecto a los ingresos proyectados que coadyuven a la programación del gasto.
- Revisar y fiscalizar la documentación fuente que sustentan las operaciones financieras.
- Ejecutar y controlar las autorizaciones de giro del tesoro público por partidas específicas y los fondos por diversas fuentes de financiamiento de acuerdo al presupuesto.
- Emitir comunicaciones sobre depósitos y transferencias de fondos.
- Revisar y firmar los comprobantes de pago por remuneraciones, bienes, servicios, constancias de pago y otros.
- Representar a la institución en certámenes relacionados con su especialidad.
- Participar en la elaboración de la memoria anual de la Oficina general de administración para ser elevada al rector en el primer mes de cada año siguiente al año próximo pasado.
- Realizar otras funciones propias por su naturaleza que le sean asignadas por su jefe inmediato.



MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL PUESTO	Contador
JEFE INMEDIATO	Director Financiero
SUBORDINADOS	
UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	
 <pre> graph TD DF[Dirección Financiera] --- C[Contabilidad] </pre>	
INTEGRADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Director Financiero ➤ Tesorero ➤ Jefe de Presupuesto ➤ Contador 	
PERFIL DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título profesional universitario en ciencias contables. ➤ 2 años de experiencia en la conducción de programas de un sistema administrativo y contable. ➤ Capacitación especializada en el campo de su competencia. ➤ Capacitación en computación. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participar en la elaboración del plan operativo anual. ➤ Realizar conciliaciones bancarias de acuerdo a los estados de cuenta que emite el banco. 	

- Ingresar cheques.
- Mantener un archivo adecuado de las diversas cuentas bancarias que mantiene la institución.
- Tener permanente coordinación con la oficina de presupuesto y tesorería respecto a los ingresos y egresos generados durante el período y coordinar con jefe inmediato sobre las acciones a realizar.
- Realizar la conciliación de preventivos generados por la oficina de contabilidad que serán alcanzados oportunamente por ésta para el proceso correspondiente.
- Llevar un registro actualizado de todos los cheque emitidos diariamente y caja de cada cuenta bancaria que mantiene la institución.
- Mantener actualizados los preventivos de las diferentes cuentas y sub-cuentas corrientes.
- Realizar las operaciones de consolidación y registro financiero a realizarse en las diferentes dependencias de la oficina de tesorería.
- Realizar el control previo de la correcta aplicación de las normas técnicas de tesorería en cuanto a codificación, programación contable, presupuestal y patrimonial concordante con los documentos fuentes, talones de la chequera, antes de la firma en los cheques por las personas autorizadas.
- Realizar conciliaciones de las cuentas bancarias mensualmente.
- Registrar las operaciones en los libros auxiliares estándar de las cuentas caja, Bancos y cuentas por cobrar.
- Representar a la institución en certámenes relacionados con su especialidad.
- Realizar otras funciones propias por su naturaleza que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

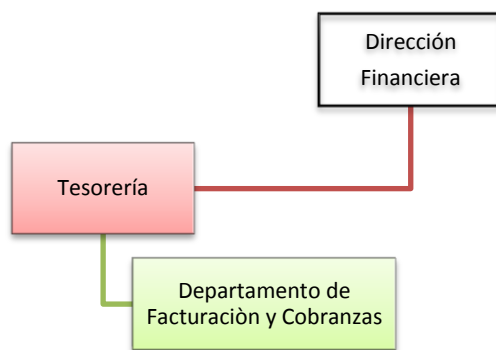


MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL PUESTO	Cajero
JEFE INMEDIATO	Tesorería
SUBORDINADOS	

UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA



INTEGRADO POR

- Director Financiero
- Tesorero
- Jefe de Presupuesto
- Contador

PERFIL DEL CARGO

- Título profesional universitario en ciencias contables.
- 1 años de experiencia en proceso de facturación.

- Capacitación especializada en el campo de su competencia.
- Manejo de facturación.

FUNCIONES

- Realiza los cobros de los diferentes pagos por parte de los estudiantes.
- Se realiza la factura.
- Elabora el recibo electrónico de pago.
- Actualiza los datos de los estudiantes en el sistema.
- Realiza el arqueo de caja.
- Entrega la documentación, que contienen cheques, efectivo, Boucher y registro de los ingresos y egresos.
- Genera informe de cobranza.
- Se realiza el sobre y el llenado de la guía de mensajería.

**APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNOS DE LOS PROCESOS QUE SE EFECTÚAN
EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA**

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

BANCOS

INSTITUCIÓN: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

FECHA: Abril 2013

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA: Fidel Lucin Preciado

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Maneja una sola cuanta bancaria?	X			
2	¿Están registradas a nombre de la entidad las cuentas de cheques que se manejan a ellas?	X			
3	¿Son estudiados los servicios prestados por cada uno de los bancos, antes de la apertura de una cuenta corriente?	X			
4	¿Se encuentran archivados en orden secuencial los cheques anulados?	X			
5	¿Se concilian las cuentas bancarias en forma regular?	X			
6	¿Los cheques serán efectuados por cualquier persona que se encuentra en el área administrativa?		X		
7	¿Está prohibida la firma de cheques en blanco?	X			
8	¿Existe un registro de cheques protestados?	X			
9	¿Las conciliaciones serán efectuadas por el contador?	X			
10	¿Existen firmas de responsabilidad para la emisión de cheques?	X			

MUESTREO DE VARIABLES

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

VALORACIÓN:

Ponderación total	(PT) = 10
Calificación total	(CT) = 9
Calificación porcentual	(CP) = 90%

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$$

PT

9X100

10

900

$$\frac{900}{10} = CP = 90\%$$

10

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO.

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MEDIO	2 MEDIO
76-100%	3 ALTO	1 BAJO

CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Las cuentas Bancos presenta un riesgo de control de BAJO `por lo que se puede deducir que se está llevando correctamente las condiciones previstas para esta cuenta.

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

CAJA CHICA

INSTITUCIÓN: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

FECHA: Abril 2013

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA: Marcos Escalera

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
1	¿Mantiene un fondo de caja chica?	X			
2	¿Existe una persona encargada para las compras de caja chica?	X			
3	¿Se realiza arqueos sorpresivos de caja chica?	X			
4	¿Existe una persona responsable del manejo de caja chica?	X			
5	¿Se lleva un control adecuado de los gastos hechos por caja chica?	X			
6	¿La reposición de caja chica se realiza mediante cheques?	X			
7	¿Los fondos de la caja chica son utilizados para la adquisición de bienes y servicios solamente en casos emergentes y por montos menores?	X			
8	¿Los documentos que sustentan el gasto serán archivados en el departamento de contabilidad?	X			
9	¿Existe un tiempo determinado donde se realiza los desembolsos de caja chica?	X			
10	¿Para realizar una compra con fondos de caja chica necesita autorización del gerente?	X			

MUESTREO DE VARIABLES

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

VALORACIÓN:

Ponderación total	(PT) = 10
Calificación total	(CT) = 9
Calificación porcentual	(CP) = 100%

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

10X100

10

100

$$\frac{100}{10} = CP = 100\%$$

10

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO.

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MEDIO	2 MEDIO
76-100%	3 ALTO	1 BAJO

CONCLUSIÓN PRELIMINAR

La caja chica presenta un riesgo de control BAJO debido a que se está llevando de una manera eficiente el control de esta cuenta por medio del encargado.

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

COMPRAS

INSTITUCIÓN: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

FECHA: Abril 2013

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA: Vanesa Sánchez

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Antes de realizar una compra se verifica la existencia del producto?	X			
2	¿Existe una persona encargada de la compra de materiales?	X			
3	¿Se hacen todas las compras sobre la base de requisiciones o solicitudes escritas?	X			
4	¿Existe una lista de proveedores en la institución?	X			
5	¿Existen controles adecuados para salvaguardar que se hagan compras excesivas?	X			
6	¿Al momento de realizar una compra se realizan las retenciones respectivas?	X			
7	¿Antes de realizar una compra se realizan cotizaciones?	X			
8	¿Se cancela inmediatamente las compras que realiza la institución?		X		
9	¿Las compras son contabilizadas?	X			
10	¿Las facturas de compras son archivadas secuencialmente?	X			

MUESTREO DE VARIABLES

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

VALORACIÓN:

Ponderación total (PT) = 10

Calificación total (CT) = 9

Calificación porcentual (CP) = 90%

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

PT

9X100

10

900

$\frac{900}{10} = CP=90\%$

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO.

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MEDIO	2 MEDIO
76-100%	3 ALTO	1 BAJO

CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Por medio de la evaluación a la cuenta compras nos podemos dar cuenta que el nivel de riesgo es BAJO por lo que existen medidas correctas para efectuar las adquisiciones de material para uso de la institución.

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

INVENTARIOS

INSTITUCIÓN: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

FECHA: Abril del 2013

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA: Evelyn Delgado Soto

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACION
		SI	NO	N/A	
1	¿Se lleva un control adecuado para revisar y ordenar las compras de los materiales?	X			
2	¿Se realizan procedimientos de verificación frecuentes con el propósito de controlar las existencias físicas de los materiales?	X			
3	¿Mantiene la institución adecuados sistemas de identificación de los materiales que mantienen?	X			

4	¿Se notifica inmediatamente al Departamento de Contabilidad sobre las mercancías devuelta a los proveedores?	X			
5	¿Existe una persona encargada para la recepción de los materiales?	X			
6	¿Se le da un seguimiento a las órdenes de pedido pendiente a recibirse?	X			
7	¿En la forma física de los inventarios participa personal de contabilidad?	X			
8	¿Existe personal adecuado para la revisión de los inventarios?	X			
9	¿El departamento de inventarios verifica los materiales existentes en la institución?	X			
10	¿Existen control adecuado de los materiales dañados?	X			

MUESTREO DE VARIABLES

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

VALORACIÓN:

Ponderación total (PT) = 10

Calificación total (CT) = 10

Calificación porcentual (CP) = 100%

CP= CTX100

PT

10X100

10

100

$\frac{100}{10} = CP=90\%$

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO.

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MEDIO	2 MEDIO
76-100%	3 ALTO	1 BAJO

CONCLUSIÓN PRELIMINAR

De acuerdo al cuestionario para la evaluación de control interno a la persona encargada de inventarios se puede deducir que el riesgo de todas las entradas y salidas de materiales son de una forma eficiente de tal manera que no existe ninguna falencia de desorden en la bodega y como se puede determinar que su nivel de riesgo es BAJO.

5.7.3 Impacto

Cuadro 23

Impacto

OBJETIVOS	BENEFICIOS
Implementar un control interno, mediante el establecimiento de procesos en el área de facturación y cobranzas para un eficiente control de los ingresos.	Control en los ingresos del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, salvaguardando el bien del
Definir normas, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranzas	Se contaran las guías de acción para un mejor desempeño de las funciones en el área de facturación y cobranzas
Establecer los tipos de control interno necesarios para el área de facturación y cobranzas	Se controlara eficientemente que se cumplan los procedimientos que se realizan, dando un mejor servicio a las personas que realizan sus pagos.
Elaborar el manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas	El manual será una guía para todo el personal que colabora en el área de facturación y cobranzas, coadyuvará a un mejor desempeño.
Elaborar los instrumentos para la aplicación del control interno en el área de facturación y cobranzas	Los instrumentos permitirá efectuar un eficiente control interno, que permitirá detectar las falencia para poder corregir y fortalecer las debilidades que se detecten
Aplicar los instrumentos de control interno en el área de facturación y cobranzas	La aplicación de los instrumentos termina con la realización de los informes con las novedades, que permiten corregir las desviaciones.

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

5.7.4 Cronograma

No.	ACTIVIDADES	2013											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Reunión de trabajo para establecer los objetivos del área de facturación y cobranzas	■											
2	Reunión de trabajo para establecer las normas, políticas y procedimientos que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas	■											
3	Reunión de la Junta General para aprobar las normas, políticas y procedimientos a implementar en el área de facturación y cobranzas	■											
4	Reunión de trabajo para establecer los tipos de control interno que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas		■										
5	Reunión de trabajo para aprobar en primera instancia los tipos de controles interno que se deben implementar en el área de facturación y cobranzas		■										
6	Reunión de trabajo para sociabilizar los tipos de controles interno que se deben implementarán en el área de facturación y cobranzas		■										
7	Reunión de trabajo para elaborar el manual de procedimientos para el área facturación y cobranzas			■									
8	Reunión de trabajo para la revisión del manual de procedimientos a implementarse en el área facturación y cobranzas			■									
9	Reunión de trabajo para la aprobación del manual de procedimientos para el área facturación y cobranzas			■									
10	Reunión de trabajo para sociabilizar el manual de procedimientos a implementarse en el área de facturación y cobranzas			■									
11	Reunión de trabajo para elaborar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas				■								
12	Reunión de trabajo para revisar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas				■								
13	Reunión de trabajo para aprobar los instrumentos que se utilizarán en la aplicación del control interno en el área facturación y cobranzas				■								
14	Reunión de trabajo para sociabilizar el manual de procedimientos a implementarse en el área de facturación y cobranzas				■								
15	Reunión de trabajo para elaborar el calendario para la aplicación de los instrumentos de control interno en el área facturación y cobranzas					■							
16	Realización del control interno mediante la aplicación de los instrumentos					■	■	■	■	■	■	■	■
17	Informe de evaluación.					■	■	■	■	■	■	■	■
18	Retroalimentación para corregir desviaciones					■	■	■	■	■	■	■	■

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Cuadro 24

Lineamientos

Objetivo	Antes	Cantidad	Después	Cantidad
Definir normas, políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranzas	No existe	0	Existencia de normas, políticas y procedimientos	1
Establecer los tipos de control interno necesarios para el área de facturación y cobranzas	No existe	0	Existe definidos los tipos de control necesarios para facturación y cobranza	1
Elaborar el manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas	No existe	0	Existe un manual de procedimientos para el área de facturación y cobranzas	1
Elaborar los instrumentos para la aplicación del control interno en el área de facturación y cobranzas	No existe	0	Se elaboraron los instrumentos necesarios de acuerdo a los procedimientos a controlar	4
Aplicar los instrumentos de control interno en el área de facturación y cobranzas	No existe	0	Existen informes del cumplimiento de los procedimientos implementados en el área de facturación y cobranzas	1

Elaborado por: Hidalgo Ortiz Claudia Andrea
Hidalgo Ortiz Gineth Geanine

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo se emite las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que en los actuales momentos la institución mantiene su propia estructura organizativa a través del cual ejecuta sus operaciones tanto administrativas como financieras.
- El instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, no cuenta con un sistema de control interno para el desarrollo de las actividades diarias por los empleados de la institución.
- De acuerdo a los resultados de los cuestionarios se aplicó a las cuentas más relevantes de la institución, se puede concluir que cuenta con un nivel de riesgo bajo, porque las actividades si las están llevando de una manera acorde con las funciones establecidas por la institución.

RECOMENDACIONES

Para alcanzar el aprovechamiento efectivo del presente manual pongo a consideración, las siguientes recomendaciones:

- Que el presente manual sirva de guía y que contribuya al eficiente desempeño de las funciones y responsabilidades del personal, para asegurar la consecución de objetivos y metas.

- El Rector y los Jefes Departamentales, deben facilitar el funcionamiento de los componentes del control interno y la aplicación de los principios para conseguir los objetivos operacionales y financieros.

- Elaborar y actualizar constantemente los flujogramas de procesos de la institución, ya que esto permitirá a cualquier persona comprender las funciones que debe cumplir cada dependencia y desempeñarlas sin mayores dificultades.

BIBLIOGRAFÍA

- ALDERETE Romero Bégica Jaqueline.. *DSPCAE UTE*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11007/1/43509_1.pdf, Enero de 2011
- BERNAL, T. C. *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson Educacion., 2006
- CATÁGORA Fernando. Control Interno. 1996.
- COOK W. John. control interno. En C. W. John, *auditoría* ,1999, pág. 221.
- COOPERS & LYBRAND. Conceptos de control interno, . En COOPERS & LYBRAND, *nuevos conceptos del control interno* ,1997 ,pág. 16.
- ESTUPIÑAN Gaitán Rodrigo.. Control Interno. En E. G. Rodrigo, *Administración o Gestión de Riesgos E.R.M. y la auditoría interna.*, 2007,(pág. 02).
- IÑIGA Martinez Bertha Teresa, R. B.. *DSPACE ESPOL*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/20663>, 28 de marzo de 2012
- LERMA, G. H.. *Metodología de investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones. 2009
- MEIGS W, L. G. Control Interno. 1994.

- NOCEDO, d. L.. *Metodología de la Investigación Educativa*. Cuba: Pueblo y Educación. 2002.
- POCH Ramón. Control Interno. 1992.
- PORTUS GOVINDEN, L. *Estadística* . México: Prentice-Hall. 1997
- Rivero Bolaños Ariamna. Control Interno. 2008.
- SOLÓZARNO García Ginger, P. R.. *DSPACE ESPOL*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1931/1/3816.pdf>. 04 de marzo de 2009
- VILLALBA, A. C. *Metodología de la investigación científica*. Quito: Sur Editores. 2009.
- WILLIAM Leonard.. Control Interno. 1990
- Zvi Bodie MERTON C. Robert. (s.f.). Finanzas. En Zvi Bodie MERTON C. Robert.2008.

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de Autorización

ANEXO 2

ENCUESTA