



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE “INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.”

Tema:

“EL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y SU
INCIDENCIA EN LA RAZONABILIDAD DE SALDOS DE LA EMPRESA
ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A.”

Autor:

Jenny Alexandra González Montesdeoca

Tutora:

Dra. Jasmina de las Mercedes Salazar Arroba

Ambato – Ecuador

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Jasmina de las Mercedes Salazar Arroba con C.I. 1802960763, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación con el tema “EL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RAZONABILIDAD DE SALDOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A.” desarrollado por González Montesdeoca Jenny Alexandra, egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Grado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajo de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, octubre del 2015


Dra. Jasmina de las Mercedes Salazar Arroba

LA TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “EL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RAZONABILIDAD DE SALDOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A.”, elaborado por González Montesdeoca Jenny Alexandra egresado de la facultad de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que ha sido elaborado en conformidad de las disposiciones reglamentarias emitida por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, octubre del 2015

Para constancia firman:



Eco. Daniel Eriel Izquierdo García
Profesor Calificador



Eco. Álvaro Hernán Vayas López
Profesor Calificador



Eco. Diego Proano Córdova Mg.
Presidente del tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo Jenny Alexandra González Montesdeoca, con Cl. 1802733962, indico que los criterios emitidos en el presente trabajo investigativo: “EL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RAZONABILIDAD DE SALDOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A.”, es veraz, autentico y original, como también las ideas expuestas, así como los resultados, conclusiones y recomendaciones del mismo, son de exclusiva responsabilidad del autor permitiendo el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato y autorizando a la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría que pueda hacer uso como un documento disponible para consulta y podrá ser tomado como instrumento de lectura.

Ambato, Octubre del 2015



González Montesdeoca Jenny Alexandra

C.I. 1802733962

AUTORA

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios por su sabiduría y fortaleza para culminar esta carrera.

A mi madre quien me inculco con su ejemplo de trabajo, paciencia y perseverancia; brindándome siempre su apoyo incondicional que indujeron en mi para alcanzar mis retos y metas.

A la vez a mi linda familia y amigos (A. A), quien fue un aporte valioso para culminar esta meta quien con su apoyo incondicional y sus palabras de ánimo que estuvo pendiente para llegar con éxito en este sueño; y a todos quienes por su confianza, comprensión han hecho posible se cumpla los objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

Un exclusivo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas del conocimiento y formarme en un profesional competitivo.

De manera especial a la Dra. Jasmina Salazar por brindarme el apoyo y su dirección necesaria para la culminación de este proyecto de investigación.

A la EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A., por la información proporcionada para la realización de este proyecto de investigación.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se basó en informaciones recabadas sobre el control interno del proceso de recaudación y su razonabilidad de saldos, para lo cual se necesitó de la búsqueda de conceptos, utilización de información y lo relacionado con el cobro de facturas a clientes. El tipo de investigación que se utilizó es de campo y documental, porque consistió en recopilar información en la empresa y además consultas bibliográficas para complementar lo investigado con la situación planteada.

Las unidades informantes integrantes del universo poblacional que estuvieron conformadas por diez(10) sujetos del área de recaudación, se diseñó un instrumento de tipo de observación. Los resultados permitieron identificar los procedimientos del control interno del proceso de recaudación e inclinarse las políticas utilizadas para dicho proceso.

Lo que resumen en determinar los recursos utilizados, los cuales están dirigidos en dividir las tareas y subtareas para evaluar las estrategias de la organización, estableciendo tareas principales; se conoce a utilizar correctamente los procedimientos del control interno ya establecidos por la organización para así evitar peligros, sorpresas en el camino. Donde sus normas están dirigidas a las operaciones, custodia, manejo de información de los procedimientos utilizados son entradas y salidas de dinero de efectivo.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
ÍNDICE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE TABLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. <i>Contextualización</i>	1
1.2.1.1. <i>Contexto macro</i>	1
1.2.1.2. <i>Contexto meso</i>	2
1.2.1.3. <i>Contexto micro</i>	2
1.2.2. <i>Análisis crítico</i>	4
1.2.2.1. <i>Árbol de problemas</i>	4
1.2.2.2. <i>Relación causa-efecto</i>	5
1.2.3. <i>Prognosis</i>	5
1.2.4. <i>Formulación del problema</i>	6
1.2.5. <i>Preguntas directrices</i>	6
1.2.6. <i>Delimitación</i>	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4. OBJETIVOS.....	8
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	8
CAPITULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes Investigativos.....	9
2.2. Fundamentación Filosófica.....	11
2.3. Fundamentación Legal.....	12

2.3.1.	<i>Ley de regimen del Sector Eléctrico</i>	12
2.3.2.	<i>Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)</i>	13
2.3.3	<i>Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL)</i>	14
2.3.4	<i>Contraloría General del Estado</i>	14
2.3.5	<i>Programa De Energización Rural Y Electrificación Urbano-Marginal (Ferum)</i>	14
2.3.6.	<i>Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI)</i>	15
2.4.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	16
2.4.1.	<i>Supra ordinación de variables</i>	16
2.4.1.1.	Subordinación de variables.....	17
2.4.1.2.	Subordinación de variables.....	18
2.4.2.	<i>Categorías conceptuadas de la variable independiente del proceso de recaudación</i> : <i>Control Interno</i>	19
2.4.3.	<i>Categorías conceptuadas de la variable dependiente:</i>	25
2.5.	Hipótesis	29
2.6.	Señalamiento De Las Variables	30
CAPITULO III		31
3.	MODALIDAD	31
3.1.	ENFOQUE	32
3.2.	NIVEL O TIPO DE ESTUDIO	32
3.2.1.	<i>Investigación de campo</i>	33
3.2.2.	<i>Investigación bibliográfica-documental</i>	33
3.2.3.	<i>Investigación exploratoria</i>	34
3.2.4.	<i>Investigación descriptiva</i>	35
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.4.	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	37
3.4.1.	<i>Técnicas e instrumentos</i>	37
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
3.6.	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	40
3.7.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	41
3.8.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	42
3.9.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
3.10.	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	62

CAPITULO IV	68
4. RESULTADOS	68
4.2 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	68
4.3 CONCLUSIONES	69
4.4 RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	71

ÍNDICE GRÁFICOS

Grafico 1: Árbol de problemas	4
Grafico 2: Categorización de las variables	16
Grafico 3: Subordinación de variables.....	17
Grafico 4: Subordinación de variables.....	18
Grafico 5: Desempeño de funciones	43
Grafico 6: Manejo de útiles y herramientas de oficina	45
Grafico 7: Toma de decisiones en el área de recaudación	47
Grafico 8: Demostrar Educación y buen trato a los clientes.....	49
Grafico 9: Modelo de Control Interno	51
Grafico 10: Desempeño y cumplimiento de objetivo	53
Grafico 11: Horarios de atención para bienestar del cliente	55
Grafico 12: Mantener un ambiente bienestar y amistad	57
Grafico 13: Resultados.....	59
Grafico 14: Capacitaciones	61
Grafico 15: Regla de decisión.....	66

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Población	36
Tabla 2: Variable independiente	38
Tabla 3: Variable Independiente.....	39
Tabla 4: Preguntas directrices.....	40
Tabla 5: Desempeño de funciones	43
Tabla 6: Manejo de útiles y herramientas de oficinas.....	45
Tabla 7: Toma de decisiones en el área de Recaudación.....	47
Tabla 8: Demostrar Educación y buen trato a los clientes.....	49
Tabla 9: Modelo de Control Interno	51
Tabla 10: Desempeño y cumplimiento de objetivo	53
Tabla 11: Horarios de atención para bienestar del cliente	55
Tabla 12: Mantener un ambiente bienestar y amistad.....	57
Tabla 13: Resultados.....	59
Tabla 14: Capacitaciones	61
Tabla 15: Promedio de datos de encuestas	64
Tabla 16: Cálculo de t de student.....	64
Tabla 17: t de student.....	66

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad realizar un control interno de proceso de recaudación en la EMPRESA ELECTRICA AMBATO RCN S.A. basados en los conceptos de superación y supervivencia de varias organizaciones exitosas del país, que ayudara a analizar y evaluar los procedimientos, políticas, normas y leyes internas que debería usarcé en esta organización, a las que debe considerarse en la empresa para una eficiente y eficaz proceso administrativo en el manejo de sus recursos, permitiendo establecer confianza y consecución de los objetivos llegando consecuentemente a determinar el alcance y la oportunidad de los procedimientos aplicados.

En el proceso investigativo y para la elaboración de la propuesta se ha utilizado técnicas e instrumentos de investigación tales como: ficha de observación del control interno y observación directa.

El Manual de Control Interno es una herramienta base para que se apliquen leyes, normativas y hasta sanciones por el incumplimiento de funcionarios y servidores dela empresa, permitiendo controlar cada una de sus actividades, funciones y responsabilidades, impulsando la consecución de la misión y objetivos con el propósito de consolidar una estructura de control interno e impulsar a que el la organización establezca bases fuertes de autocontrol, mejoramiento continuo y búsqueda de una excelente calidad.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El control interno del proceso de recaudación y su incidencia en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. *Contextualización*

1.2.1.1. Contexto macro

Las empresas del sector eléctrico a nivel mundial y como referencia las del Ecuador, aplican de forma eficiente el control Interno a cada uno de sus procesos y de forma más significativa en la recaudación de valores económicos, por esta razón obtienen una razonabilidad en sus saldos, lo que ha permitido la evolución y avance de las mismas.

Las empresas eléctricas distribuidoras del Ecuador, son redes interconectadas que tienen el propósito de suministrar electricidad desde los proveedores hasta los consumidores. Teniendo como objetivo central incrementar al máximo su eficiencia y competitividad, y establecer las políticas, principios y procedimientos, que sea el propósito al desarrollo de la iniciativa, la creatividad y la responsabilidad de todos los jefes y colaboradores.

Por ello se creó el Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC), que es un ente regulador y controlador que el Estado lo faculta para su mejor administración y monitoreo en materia de producción y disponibilidades de energía en los sistemas de distribución, facturación de los consumos a los clientes finales y distribuidoras.

1.2.1.2. Contexto meso

La Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A en su larga trayectoria de servicio a la comunidad se superación diaria, nos muestra un crecimiento sostenido y un auténtico compromiso con los altos intereses de la Provincia de Tungurahua; recibiendo el apoyo brindado por sus accionistas y una efectiva dirección que se vienen dando por el Presidente Ejecutivo de la misma que han permitido ser una de las empresas más eficiente del centro del país.

Ante el proceso de recaudación, el sector eléctrico ha demostrado su capacidad para responder con acciones de aplicación inmediata y se compromete con una estrategia de sostenibilidad a largo plazo, para fortalecer sus sistemas de planificación estratégica, de evaluación de desempeño, de rendición de cuentas e innovación, a ser abordados a través de un modelo de gestión sostenible y de responsabilidad ética, social y ambiental.

Existe el firme propósito de fortalecer una gestión por valores, el compromiso de directivos, técnicos, trabajadores y personal en general, considerando la implantación de un canal que permita evaluar y rendir cuentas a la sociedad civil sobre el desempeño institucional en este ámbito; brindando innovaciones en el mejoramiento y progreso de nuestra Provincia en aras de dar un servicio de calidad y continuidad a su colectividad.

1.2.1.3. Contexto micro

En un inicio fue una entidad Municipal, para posteriormente convertirse en una Sociedad Anónima de servicio Público, y pasan a formar parte de un grupo de

entidades seccionales y el Instituto de Electrificación decidieron conformar la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A mediante escritura Pública el 29 de Abril de 1959, siendo su capital inicial de noventa y siete millones de sucres, como así sus socios fundadores fueron el I. Municipio de Ambato y la Junta de Reconstrucción de Tungurahua. Mientras que en el año de 1985 pasa a formar parte de la Empresa Eléctrica, la Provincia de Pastaza, y en 1989 lo hizo en Cantón Palora de la Provincia de Morona Santiago.

La Empresa Eléctrica Ambato R.C.N. S.A se encuentra en el centro de la ciudad, desde hace 55 años la cual se encarga de distribuir y comercializar energía eléctrica en condiciones técnicas y económicas adecuadas, para satisfacer las necesidades de los clientes en su área de concesión, a precios razonables y contribuir al desarrollo económico y social.

Con un trabajo mancomunado ha dado lugar a que EEASA sea catalogada como Distribuidora Clase "A", es decir, una organización que sabe a dónde va y conoce exactamente lo que tiene que hacer, por su eficiencia en la prestación de servicios, obtuvo la certificación ISO 9001:2008 en gestión de calidad, lo que sin duda constituye un honor, pero al mismo tiempo compromete a una constante mejora.

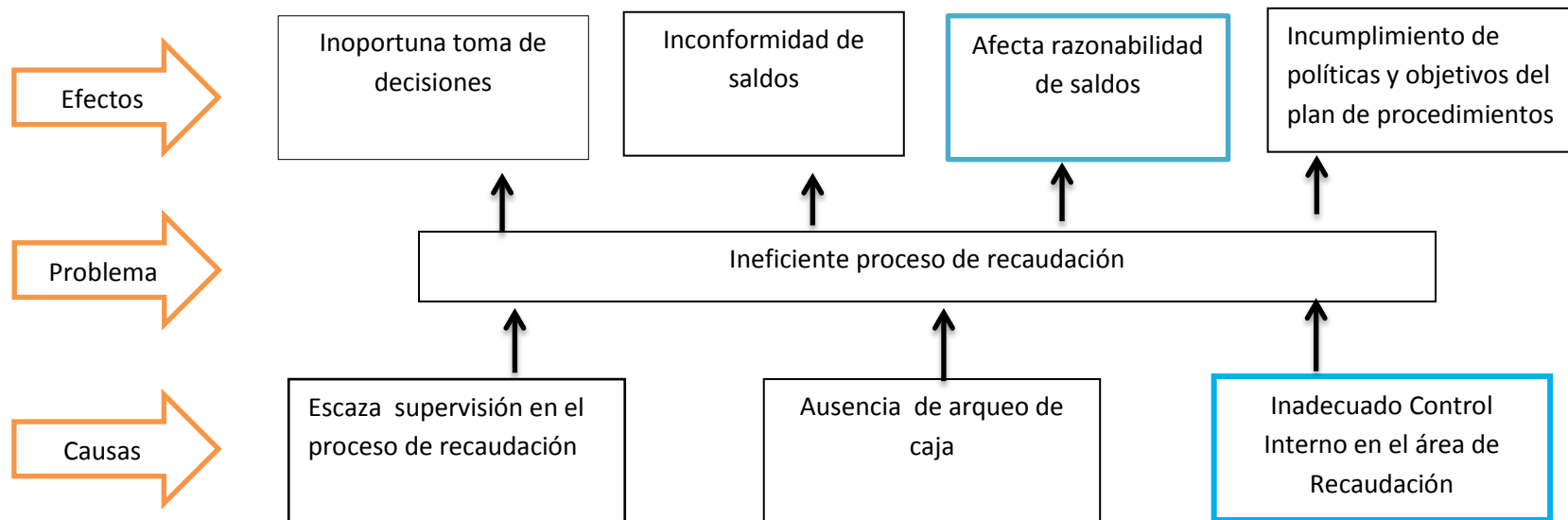
La Misión de esta Empresa es: "Suministrar Energía Eléctrica, con las mejores condiciones de calidad y continuidad, para satisfacer las necesidades de los clientes en su área de concesión, a precios razonables y contribuir al desarrollo económico y social". Para que en el futuro llegue a "Constituirse en la empresa líder en el suministro de energía eléctrica en el país", todos quienes conforman EEASA se manejan bajo los siguientes principios:

- Disponer de recursos humanos capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos constitucionales.
- Practicar una gestión gerencial moderna, dinámica, participativa, comprometida en el mejoramiento continuo.
- Disponer de un sistema eléctrico confiable, utilizando tecnología adecuada.
- Tener procesos automatizados e integrados.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas

Grafico 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

1.2.2.2. Relación causa-efecto

Se puede analizar que la Empresa Eléctrica RCN Ambato, mantiene un ineficiente control interno en el proceso de recaudación crean una descoordinación de las actividades dentro de la organización, debido a que no se ha establecido formalmente como se van a realizar los procesos por cada operación y las funciones o responsabilidades que tienen el personas que participan en la área financiera, administrativa y productividad de la empresa.

Otro efecto de mucha importancia es la ausencia de arqueos de caja, originando susceptibilidad en el manejo de efectivo o que existan grandes riesgos de pérdidas injustificadas de dinero, también por falta de control da como resultado una razonabilidad en sus saldos; debido a que no está clarificadas las acciones a seguir para tener una fiabilidad en los registros y ello nos lleva a no poder tomar decisiones de forma oportuna.

Al detectar una carencia de un control interno, utilizando un mecanismo adecuado de segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, registro, custodia y realización de sus procesos sean por separado, permitiendo una toma de decisiones para el desarrollo de corregir alguna desviación si existiese.

1.2.3. Prognosis

La presente problemática de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. depende exclusivamente de la administración como en el modelo de control que se aplica a cada área dirigida al bienestar y satisfacción del servicio entregado a sus distinguidos clientes.

El inadecuado control interno se ve reflejado en los procesos y resultados del área de recaudación; al no establecer los correctivos necesarios a la problemática podría influir de manera negativa en la información que maneja la misma, de tal

forma que al momento su razonabilidad de saldos retrasara significativamente el cumplimiento de metas y objetivos planteados.

1.2.4. Formulación del problema

¿El incorrecto control interno en el área de recaudación conlleva a que exista razonabilidad de saldos en la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Cuáles son los parámetros que cumple la administración para realizar un control interno a la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.?
- ¿De qué forma la razonabilidad de saldos repercute en el desarrollo de la empresa?
- ¿Qué herramienta de control interno permitirá la adecuada razonabilidad de saldos?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoría de Control Interno
- **Aspecto:** Control Interno del proceso de recaudación y su incidencia en la razonabilidad de saldos
- **Temporal:** 2014
- **Espacial:** Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia a la medida que dispone dar solución concreta a las actividades diarias de la empresa, ya que cuentan con la mayor cantidad y calidad de datos podrán tomar una mejor decisión para su razonabilidad de saldos, así el Control Interno permite evaluar las actividades de un sistema que son pertinentes a revisión en forma razonable con fiabilidad la información que se obtiene de la organización del sector eléctrico y en especial a la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

Este proyecto servirá en la empresa para controlar mediante el seguimiento continuo de los resultados obtenidos y a través de ello tomar decisiones más adecuadas que contribuyan a lineamientos estratégicos gerenciales. Consecuentemente, solo se logrará llegar al éxito, teniendo planificado los pasos o procedimientos, de esta manera tomar acciones concretas sobre las causas que originan el problema.

Por medio de este estudio al proceso de recaudación y el personal involucrado, muestra su vulnerabilidad en saldos y revelan la carencia de comunicación por parte del sistema informático que se dan cuando surge actualización en su información como esto es: modificación en su facturación por el incremento de nuevos subsidios o cambios de fechas de emisión, desconcentración de la persona responsable de ventanilla y una falta de coordinación de quien está encargado del proceso de anulación de planillas, dichas razones mencionadas pueden afectar significativamente a los resultados de la empresa.

Finalmente este proyecto es factible y viable ya que se cuenta con el apoyo de la parte administrativa, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo se cuenta con toda la voluntad para resolver el problema existente en dicha entidad.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Evaluar el control interno del proceso de recaudación y su incidencia en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar los parámetros que cumple la administración para realizar un control interno a la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.
- Analizar los resultados que expone la entidad son razonables.
- Proponer la herramienta indicada para el control interno que permitirá una adecuada razonabilidad de los saldos.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para la realización de este proyecto se aplicó las técnicas de observación en los archivos de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato y repositorios de las Universidades a través de la cual se ha podido establecer que existen varios trabajos referentes al control interno y la razonabilidad de saldos, lo cual podemos estimar trabajos que son de carácter general de lo que se puede indicar que no existe alguno que se refiera claramente, el control interno del proceso de recaudación y su incidencia en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

Sin embargo permite obtener algunos puntos importantes de gran ayuda para la presente investigación

“Uno de los aspectos del Control Interno consiste en la asignación de autoridad y responsabilidad para el desarrollo de las actividades, y el establecimiento de las relaciones jerárquicas entre gerentes y empleados, así como la fijación de políticas y el sistema de autorización de las operaciones, es decir, las reglas de juego respecto de quienes deberían tomar decisiones, y en que niveles las personas tienen facultad para autorizar y supervisar. Ambos factores estructura y asignación de responsabilidad – deben implementarse, cuando la entidad diseña y aprueba su organigrama y los manuales y funciones que suelen ser útiles para que las personas identifiquen sus atribuciones y responsabilidades” (Luna O. F., 2011)

De lo anteriormente expuesto se deduce que el control interno describe y analiza los sistemas de control interno brindando pautas para la realización la planeación y evaluación de controles internos de la organización, con una información integra, accesible, consistente, confiable y oportuna, que es fundamental para la organización pueda subsistir y tomar decisiones correctas en sus procesos de elaboración y control de la información.

“El logro del objetivo es necesario un programa sistemático de revisión y valorización con el fin de comprobar que las responsabilidades que se han delegado han sido bien encauzadas y que las políticas y procedimientos prefijados se han desarrollado como estaba previsto. Es evidente por tanto que el asegurar la integridad del **control** y de la información, vendrá dado en la medida que existan revisiones regulares para determinar que el sistema de control de control es operativamente efectivo, ya que de lo contrario, por una parte, la dirección no tendría una fiabilidad total de las cuentas anuales y de los informes internos, cuando sean utilizados para la **toma de decisiones** y por otra el auditor externo no podría confiar en el sistema de control interno, a no ser que incrementarse sus evidencias y la extensión de los procedimientos.” (Julve, 1992, pág. 276)

Podemos describir que el Control Interno es un proceso que se lleva una organización bajo la supervisión de una alta dirección la cual está diseñado para dar una seguridad razonable, en el cumplimiento de sus objetivos; obteniendo una toma de decisiones confiable con efectividad y eficiencia en sus operaciones.

” El Auditor de estados financieros aplica los procedimientos de auditoría necesarios para determinar si la información contable está libre de errores (distorsión de la información sin ánimo de causar perjuicio) y de irregularidad/fraude (distorsión de la información sin ánimo de causar perjuicio).

En caso de detectar fraudes el auditor se ha de preocupar de identificar la incidencia que estos tienen sobre los estados financieros, y, por tanto, debe determinar si dichos fraudes afectan o no a la **razonabilidad de los saldos** de la partida contable. Es responsabilidad del auditor comunicar los hechos fraudulentos localizados durante la realización de la auditoría” (Ledesma, 2012, pág. 143)

El presente proyecto es una herramienta que conduce al auditor de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. por un camino sistemático y ordenado, en la ejecución de la Auditoría de control Interno en todos los procesos, del área de Recaudación partiendo fundamentalmente de sus propias características estructurales y funciones. Este proyecto tiene el propósito:

- Facilitar ayuda a la Jefatura de recaudación y evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- Orientar en las ventajas y uso de la Auditoría de control Interno
- Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.

Todo esto permitirá contribuir a impulsar el desarrollo de la empresa, logrando el control interno en un sistema empresarial sea productiva, comercial y con economía, con la agilidad necesaria para adaptarse rápidamente a las necesidades de los clientes.

2.2. Fundamentación Filosófica

Este proyecto se establece con el paradigma crítico-propositivo, enfocándose en la especialización de la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos que van a ser objeto de estudio. Esta guía nos ayuda en la búsqueda de procesos lógicos de investigación para acceder a la información natural y real.

“Se apoya en la filosofía realista, defensora de que el mundo se puede captar tal como es. Mantiene la idea de que el conocimiento de la realidad sólo es posible a través del método científico. Predomina el método deductivo y las técnicas cuantitativas. La indignación científica se produce formulando hipótesis a partir de la teoría, cuyo valor se contrasta al comparar sus consecuencias deductivas con los resultados de las observaciones y de la experimentación controladas. Se buscan relaciones entre variables; de ser posible relaciones causadas que permitan predecir resultados manipulando las variables explicativas.” (Roman, 2006, pág. 63)

“Es un enfoque lleva a seleccionar estrategias y métodos que intentan alcanzar este conocimiento objetivo, neutral, libre de valorización subjetiva para que sea considerado válido. Orienta la búsqueda del conocimiento mediante el uso de objetivos y supuestos en los que establecen relaciones causales (causa-efecto) de los fenómenos o situaciones para que sirvan de guía a la investigación. Su origen está en las ciencias naturales pero ha influenciado las ciencias sociales donde ha tenido un desarrollo amplio hasta el día de hoy” (Rojas, 2006, pág. 69)

De acuerdo a estos concepto se puede indicar que es crítico porque se cuestionan los esquemas y procedimientos que se realizan dentro del departamento y que van a ser estudiados en el proceso de desarrollo de la investigación, propositivo en cuanto el trabajo no se detiene en la contemplación pasiva de los problemas o fenómenos observados, sino que además se busca proyectar alternativas proactivas de mejoramiento y actualización en las actividades en recaudación y sus cobros de la empresa, los mismos que están orientados a cumplir metas y objetivos.

El enfoque critico-propositivo dentro de la investigación ayudará a programar de una manera adecuada la problematización en donde se analizará el ambiente de trabajo y el desarrollo de las actividades, en la se indaga el problema para poder dar una solución, el forma una teórica de objeto de estudio es una parte fundamental ya que ayudará a aclarar inquietudes que se generan dentro del desarrollo de la investigación, esta información contribuirá datos importantes en colaboración al cumplimiento de objetivos planteados con anterioridad, la recolección e interpretación de la información es una parte necesaria ya que se realiza procesos sistemáticos que permiten ahondar el tema y ordenar las actividades de una manera formal, encontrando la forma en que los procesos se desarrollan, estableciendo sus ventajas y desventajas, en busca de una propuesta que dé solución al problema, se realiza un estudio minucioso de los hallazgos encontrados, analizados y la descripción de las nuevas alternativas y requerimientos para el desarrollo de las actividades dentro de la sección de recaudación de la EEASA.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación esta fundamentado en leyes o normas legales que determinan en la institución que regulan el desarrollo económico del país, normativas que se describen a continuación:

2.3.1. Ley de regimen del Sector Eléctrico

De acuerdo a la página web (**conelec, 2014**) se menciona lo siguiente:

Art. 7.- Deber del Estado.- El suministro de energía eléctrica es un servicio de utilidad pública de interés nacional; por tanto, es deber del Estado satisfacer directa o indirectamente las necesidades de energía eléctrica del país, mediante el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, de conformidad con el Plan Nacional de Electrificación.

Art 2.- Objetivos específicos de la ley.- Son objetivos específicos de la presente ley:

1. Cumplir la prestación de servicio público de energía eléctrica al consumidor o usuario final, a través de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, importación y exportación de energía eléctrica;
2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica;
3. Proteger los derechos de los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica;
4. Asegurar la igualdad y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transmisión y distribución; y,
5. Desarrollar la energización rural.

Art 4.- Derechos de los consumidores o usuarios finales.-

- Reibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo;
- Recibir la factura comercial de acuerdo a su consumo;
- Ser oportunamente informado por cualquier medio idóneo sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico;

Art 5.- Obligaciones de los consumidores o usuarios finales.-

- Pagar oportunamente las facturas de consumo de energía eléctrica;
- Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa eléctrica y organismos de control para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones;
- Utilizar de forma eficiente la energía eléctrica;
- Evitar cualquier riesgos que pueda afectar con su salud y su vida, así como el de los demás.

2.3.2. Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)

Art 12.- Atribuciones y deberes.- Son atribuciones y deberes del Ministerio de Energía Renovable en materia eléctrica, energía renovable y eficiencia energética:

1. Ejercer la representación del estado ante organismos nacionales e internacionales, y, acordar los lineamientos para su armonización normativa,
2. Dictar las políticas y dirigir los procesos para su aplicación;
3. Elaborar el Plan Nacional de Electricidad(PNE), el Plan Nacional de Eficiencia Energética(PLANEE);
4. Supervisar y evaluar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos para el desarrollo y gestión dentro del ámbito de su competencia;
5. Proponer el Presidente de la República proyectos de leyes y reglamentos;
6. Fijar la política de importación y exportación de energía eléctrica;
7. Promover la integración Eléctrica Regional;
8. Establecer las políticas de capacitación del talento humano en el Sector Eléctrico;
9. Mantener actualizado el inventario de los recursos energéticos del país con fines de producción eléctrica.

2.3.3 Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL)

Art 14.- Naturaleza jurídica.- Es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final.

2.3.4 Contraloría General del Estado

Según la página web (**Contraloría General del Estado, 2011**) se indica lo siguiente:

Art 9.- Concepto y elementos de Control Interno.- El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

Art 11.- Aplicación del control interno.- Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheques o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.

Art 10.- Actividades Institucionales.- Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.

2.3.5 Programa De Energización Rural Y Electrificación Urbano-Marginal (Ferum)

Acorde a los reglamentos redactados según FERUM creado en la Ley 034 vigente en 10 de Octubre de 1996, se cita los siguiente artículo:

Art. 7.- Facturación, Recaudación Y Depósitos.- Los usuarios comerciales e industriales cancelarán cada mes, en cumplimiento del artículo 62 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, el 10% del valor neto por servicio eléctrico, a las empresas distribuidoras respectivas y a las empresas generadoras, en el caso de grandes consumidores que reciban suministro directamente de las generadoras. El retraso en esos pagos dará lugar al cobro de intereses diarios de mora previstos en el artículo 20 del Código Tributario,

desde el décimo día calendario posterior a la emisión de la planilla mensual por parte de la empresa proveedora del suministro.

Será responsabilidad de las empresas distribuidoras y generadoras, la recaudación oportuna de todas las planillas por suministro eléctrico, que incluirán lo correspondiente al 10% para el FERUM, así como los intereses establecidos por este Reglamento, en caso de mora.

Las empresas distribuidoras y generadoras, depositarán hasta el día veinte de cada mes, el valor total recaudado en la emisión del mes calendario anterior, en la cuenta bancaria que indique el Fondo de Solidaridad. El retraso en los depósitos indicados causará el pago del interés previsto en la Ley, por cada día de atraso en realizar dicho depósito. **(conelec, 1996)**

2.3.6. Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI)

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.

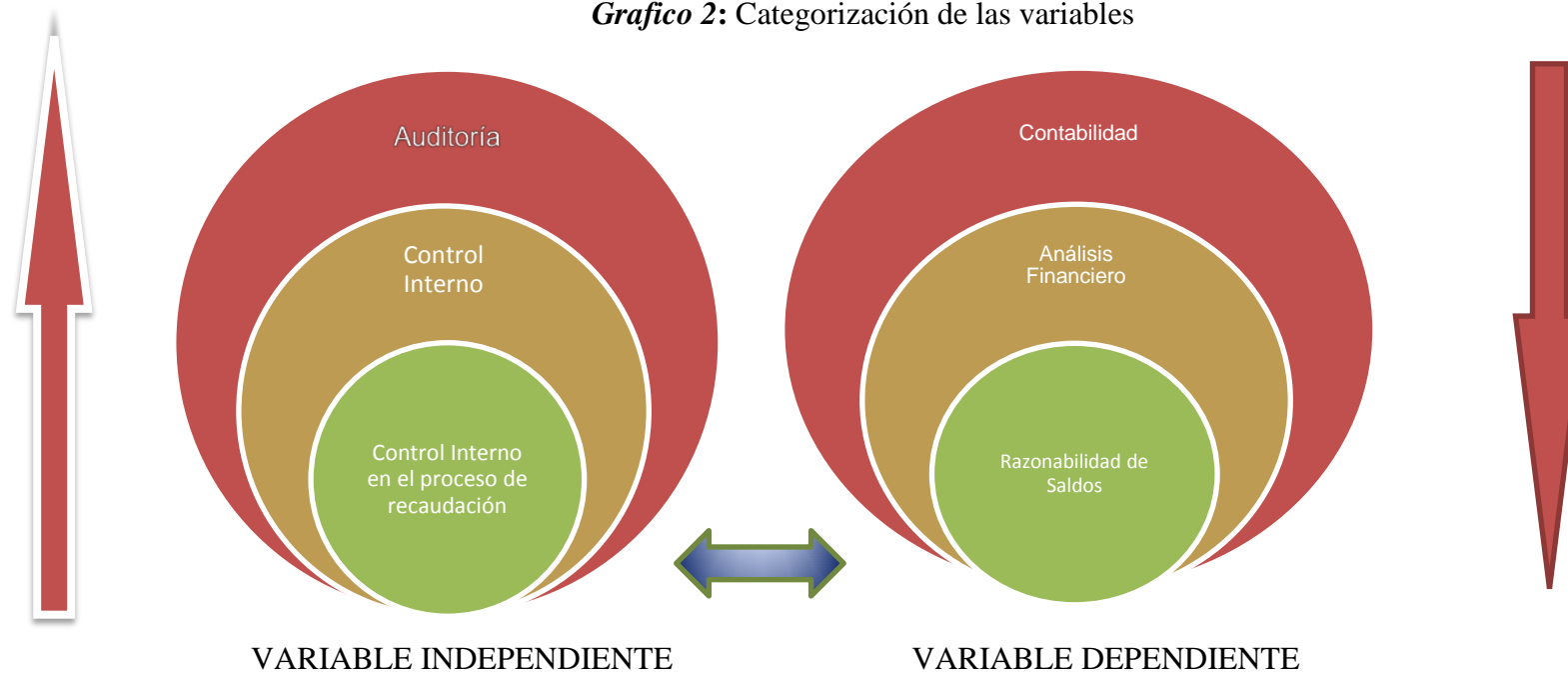
Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aún cuando se Lexis S.A. realicen a título gratuito, o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, o se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. La emisión de estos documentos será efectuada únicamente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

Art. 13.- Otros documentos autorizados.- Son documentos autorizados para sustentar crédito tributario del impuesto al valor agregado y costos o gastos a efectos del impuesto a la renta, siempre que se identifique al comprador mediante su número de registro Único de contribuyentes o cédula de identidad, razón social, denominación o nombres y apellidos y se haga constar por separado el valor del impuesto al valor agregado. **(sri.gob.ec)**

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. *Supra ordinación de variables*

Grafico 2: Categorización de las variables

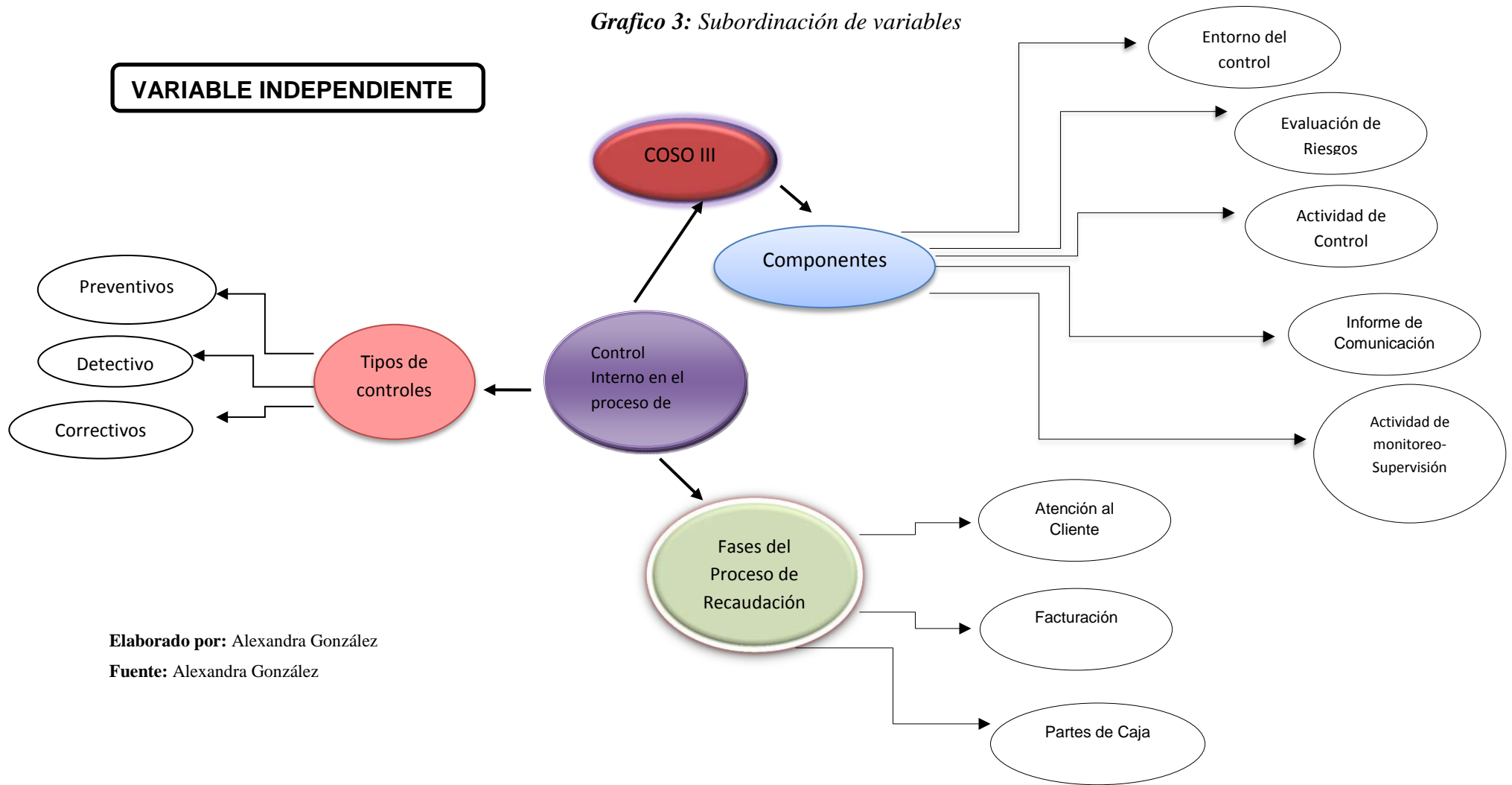


Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Alexandra González

2.4.1.1. Subordinación de variables

Grafico 3: Subordinación de variables

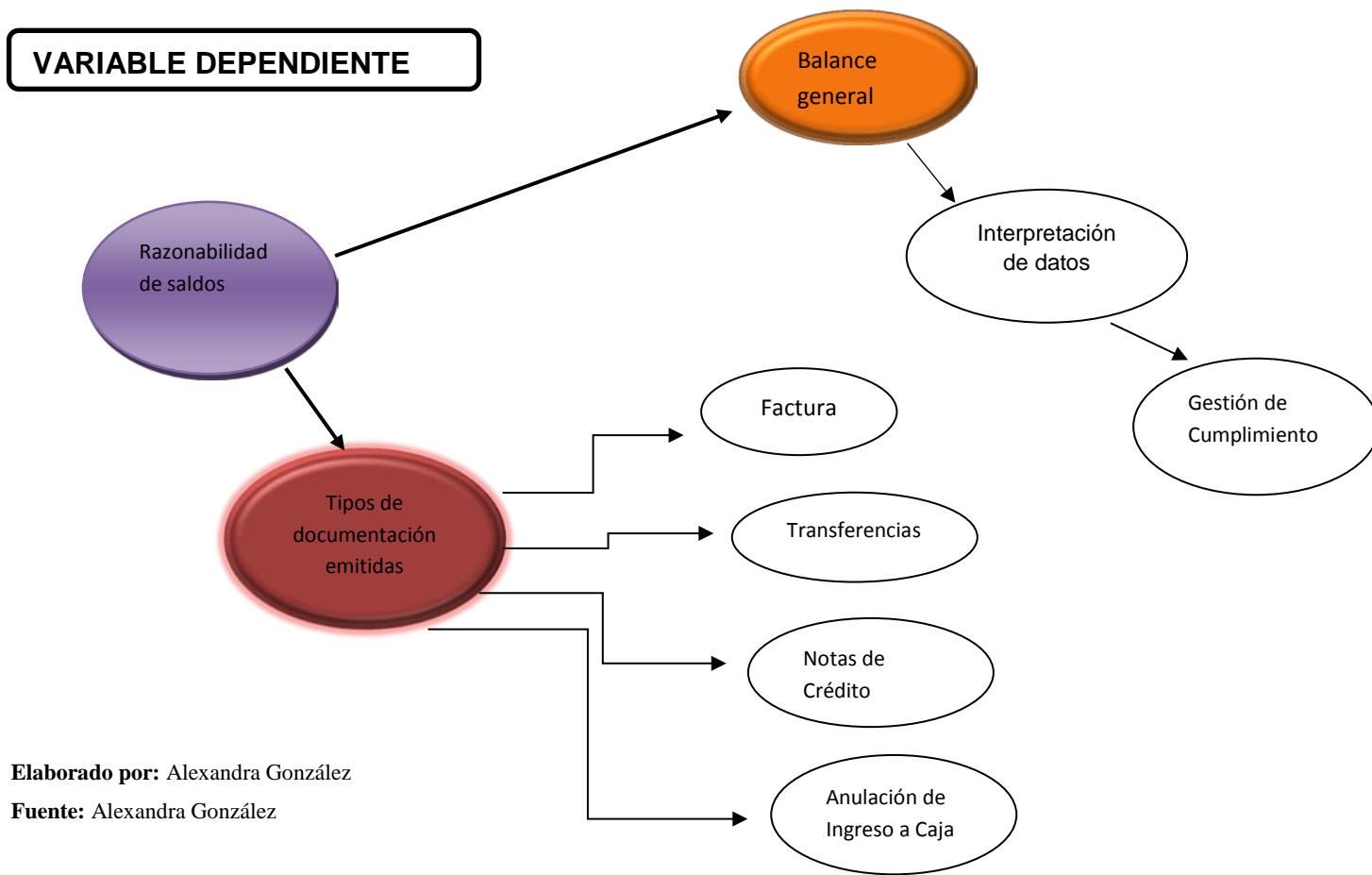


Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Alexandra González

2.4.1.2. Subordinación de variables

Grafico 4: Subordinación de variables



2.4.2. Categorías conceptuadas de la variable independiente : Control Interno del proceso de recaudación

Comenzaremos de la conceptualización de varios términos que nos ayudarán a la definición y comprensión de la variable independiente.

Auditoría

Según (Luna Y. B., 2012) la auditoría “ es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, con una información financiera, la estructura del control interno financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos”

Tipos de Auditoría

De acuerdo al investigador citamos la siguiente clasificación:

“Auditoría Económica: Tiene por objetivo, es evaluar los planes de desarrollo de entes macroeconómicos y emitir un informe sobre la gestión ejecutada en dichos entes_

a) Según la naturaleza del profesional:

- Auditoría Gubernamental: es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como Intervención general de la Administración Estado, y el tribunal de cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre diversos procesos que afectan al patrimonio nacional o común.
- Auditoría interna: Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en el departamento “staff”, bajo la autoridad de la misma, pudiendo esta definir como valorización independiente establecido en el seno de la organización.
- Auditoría externa o independiente: es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

b) Según los objetos perseguidos

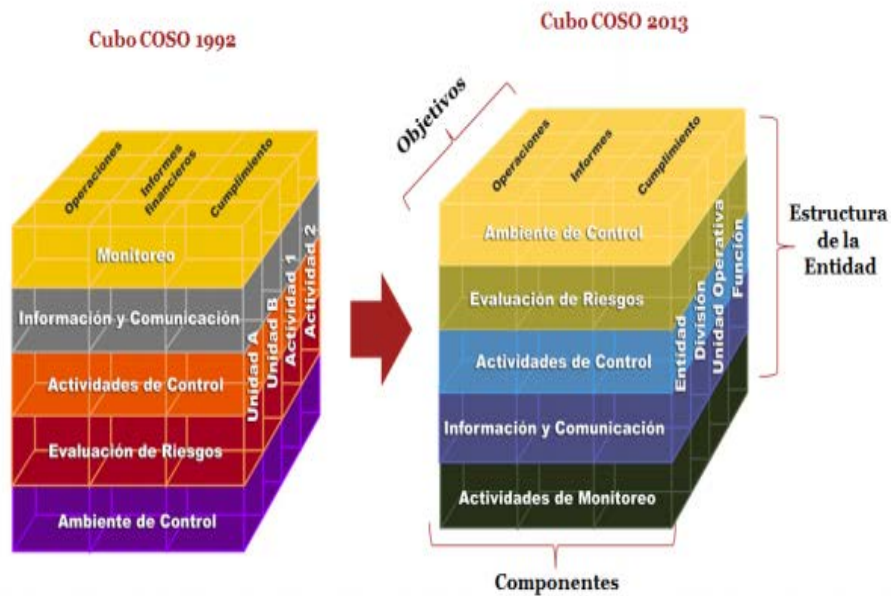
- Auditoría financiera: es aquella actividad consiente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objetos de poder emitir un juicio sobre su finalidad y razonabilidad.
- Auditoría Operativa: es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.” (Gutierrez, 2011, págs. 5,6)

Control Interno

“En este proyecto indicamos su investigación se hizo a través del COSO III, cabe mencionar que fue publicado en mayo de 2013 tomada del COSO I que su cambio se enfatiza en los cinco componentes; deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.

Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

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



Componentes

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos
Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente
Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencia.” (COSO III, 2014)

A continuación mencionaremos un concepto de Control Interno y los componentes que conforman el mismo:

“Define al Control Interno que es proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

La definición refleja que el control interno es un proceso, es decir es un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.

(internos, 1997, pág. 4)“El control interno se origina problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas. Estos se agravan cuando el termino Control Interno, sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos”

Componentes

Entre los cuales se describen los siguientes:

- **Entorno de Control.-** Marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la conciencia 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 se incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo administrativo.
- **Evaluación de los riesgos.-** Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos 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 consisten 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.

- **Actividad de control.-** Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.
- **Informe y comunicación.-** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma de plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen información que contienen operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar el negocio de forma más adecuada.
- **Supervisión.-** Es un proceso que se comprueba que se mantiene en el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue a través de supervisiones continuas, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. 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. (Redondo Duran, 1996)

Tipos de controles

Según este autor nos describe a continuación los tipos de controles que existen:

Preventivo

Disminuyen la probabilidad de ocurrencia del riesgo. Su implementación tiene que estar acompañada de controles detectivos y correctivos porque solos son insuficientes, tienen bajo costo y su objetivo es que las actividades en el ambiente p.e.d se den en forma correcta. Sus costos son bien económicos. Podemos mencionar los siguientes controles:

- Correcciones eléctricas
- Piso de segunda o falso
- No utilizar material inflamable

Detectivos

Disminuyen el efecto si ocurre el riesgo, igual que en los anteriores son insuficientes por sí solos, de ahí la necesidad de adicionar los controles correctivos en todos los casos. Los controles que indicaremos a continuación:

- Alarma
- Vigilancia
- Cámaras

Correctivos

Disminuyen los efectos no deseados. Ayuda en la corrección de aquellos errores o desviaciones detectadas. Constituyen la retroalimentación en el mejoramiento de los sistemas de información. Requieren de un apoyo administrativo para su puesta en marcha. Podemos mencionar los siguientes controles:

- Equipo de extinción
- Equipo de backup
- Duplicar procedimientos, equipos, programas y personal.
- Procedimientos de recuperación y desastres
- Reprocesos de información (Quiroz, 1996, págs. 54,55)

Procesos de Recaudación

Atención al Cliente

Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Promoviendo como misión principal el satisfacer a los clientes en sus necesidades del servicio eléctrico.

Facturación

De acuerdo a la página web (**Empresa Eléctrica de Ambato**) nos indica lo siguiente:

“La cual La EEASA para brindar un buen servicio y el estar acorde de sus necesidades y evitar aglomeraciones de los clientes, ha buscado la mejor estrategia de pago como son el distribuir en 4 emisiones de facturación de la Provincia Tungurahua, fechas que tienen

como parte de pago de 10 días, mismas que al no ser canceladas en el plazo establecido su valor sufre un incremento de un interés fijado por el BCE y de acuerdo a las tarifas existentes en sus medidores como son: residencial, comercial e industrial.”

También se da a conocer dos conceptos muy importantes en nuestra investigación que son los siguientes:

“Son documentos autorizados previamente por el SRI, que respaldan las transacciones efectuadas por los contribuyentes en la transferencia de bienes o por la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos, a excepción de los documentos emitidos por las instituciones del Estado que prestan servicios administrativos y en los casos de los trabajadores en relación de dependencia.

Los comprobantes de venta podrán ser llenados en forma manual, mecánica o a través de sistemas computarizados. Las facturas en original y copia deben ser llenadas en forma simultánea mediante el uso de papel carbón, carbonado o autocopiativo químico; en cualquier caso las copias deberán ser idénticas al original, caso contrario no serán válidas.

La falta de emisión o entrega de documentos autorizados, la emisión incompleta o falsa de éstos, constituyen casos de defraudación que serán sancionados de conformidad con el Código Tributario.

La emisión de comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios se encuentra condicionada a un tiempo de vigencia dependiendo del comportamiento tributario del contribuyente. Recuerde que usted debe mantener en archivo los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios durante 7 años.”

Una factura es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.

Partes de Caja

Los reportes de caja pueden informarte acerca de los movimientos de ingreso y egreso de dinero en efectivo de tu caja del dinero.

Para ello dispones de reportes que puedes solicitar para saber lo que sucedió en tu caja día a día o especificando un rango de fechas.

Los cuales para una mejor observación del movimiento de cajas se realiza dos formas de reportes los cuales son los siguientes:

a) Individual: Es reporte el que se efectúa por cada caja de recaudación verificando sus depósitos en efectivo, cheques o transferencia, mismo que su valor depositado debe ser igual al del Sistema de Recaudación.

b) Grupal: Es un reporte que se efectúa de forma acumulada de todas las cajas recaudadas, que dicho informe es verificado con datos que muestran al final del día en el SISCOM que es enviado a Tesorería para su respectiva contabilización y constatación de los depósitos efectuados con el Estado Bancario que ellos lo reciben. (sri.gob.ec)

2.4.3. Categorías conceptuadas de la variable dependiente:

Contabilidad

“La contabilidad es una actividad de servicio. Su función es la de proporcionar información cuantificativa acerca de la entidad económica. Siendo esta información primordialmente de naturaleza financiera y de utilidad para seleccionar la mejor alternativa y el mejor curso de acción al realizar la toma de decisiones.

Un medio para brindar información histórica en relación con las actividades financieras realizadas por una persona o por una organización pública o privada.

Una técnica que se utiliza para producir, sistemática y estructuralmente, información cuantitativa, expresada en unidades monetarias, de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones con dicha entidad económica” (Pellegrino, 2001, págs. 10-11)

Según Olivares (2010) define que “La Contabilidad como una técnica que permite conocer de forma sistemática el estado del patrimonio de la empresa, así como el resultado de su gestión durante un período de tiempo determinado.”

También se debe dar a conocer otra definición muy importante que se menciona a continuación:

“Permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar la historia de las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.

Es un proceso para la elaboración de información de las empresas de producción, de comercio y de servicios, que comprenden tres conceptos básicos:

- Causación o devengo de todas las operaciones independientemente sean efectivo o a crédito.
- Efectivo, cuando se recibe el efectivo por concepto de cartera.
- Acumulación de todos los valores causados, menos los valores recuperados.” (Martínez, 2011, pág. 21)

Comprendemos con los conceptos mencionados la cual la Contabilidad es una ciencia que nos permite conocer en forma secuencial permitiendo analizar, evaluar en forma clara los resultados económicos de la empresa.

Análisis Financiero

Según (Pinós, págs. 92-93) nos indica lo siguiente:

“El análisis financiero tiene como objetivo la comparación sistemática entre masas patrimoniales del activo (representativas de los recursos empleados) y del pasivo (representativas de los fondos obtenidos) con el fin de analizar el grado de compatibilidad entre ambas desde los puntos de vista de estabilidad financiera de la empresa y de posibilidades para un desarrollo equilibrado, y de este modo ayudar a la toma de decisiones en tiempo útil.”

Esta definición contiene las siguientes facetas características del análisis financiero:

1. La información de base ha de hallarse revisada y matizada para que el análisis no pierda significado. En otro caso las conclusiones podrían resultar sesgadas e incluso erróneas.
2. Se asienta en operaciones sistemáticas. Es importante fijar a priori las relaciones y cifras a analizar, que deben ser constantes en su cálculo y definidas en cuanto a la información que utilicen. Tanto unas como otras han de ser bien conocidas por los usuarios
3. Las comparaciones pueden ser establecidas:
 - Entre masas patrimoniales integrantes del activo o entre las que componen el pasivo, de manera que se ponga de manifiesto la importancia relativa de cada una de ellas sobre el total correspondiente.
 - Entre masas patrimoniales homogéneas de distinto signo, lo que permite conocer la situación de la empresa respecto del equilibrio financiero.
 - Intertemporales, lo que permite comparar la evolución de las masas patrimoniales y su situación respecto al equilibrio financiero, no solo en base a datos históricos sino incluso en base a proyecciones, facilitando la solución por anticipado de los problemas que pueden presentar en orden financiero la aplicación de estrategias empresariales concretas.
4. El fin del análisis es el conocimiento de la situación de la empresa desde el doble aspecto de:
 - Estabilidad financiera. La coherencia entre empleo de fondos y captación de recursos evita tener que optar por soluciones de alto coste, que a menudo comprometen los beneficios de la compañía, o tener que hacer frente a situaciones aún más duras, que pueden llegar a comprometer seriamente su futuro.
 - Desarrollo equilibrado, que permita dotar a la compañía de una estructura financiera adecuada al medio y largo plazo, con los menores costes posibles, enmarcado con el análisis patrimonial (aprovechamiento óptimo de recursos) y el económico (consecución del mayor beneficio posible).
5. Todo ello, destinado a su utilización en la toma de decisiones.
El diseño del análisis financiero, como cualquier otra información sistemática obtenida en la empresa, debe ser útil en la toma de decisiones. En este caso las decisiones no se limitarán al área estrictamente financiera; decisiones de gerencia tan trascendentales como la elección de estrategias a largo plazo, o la renuncia a planes de expansión, deben tener un sólido apoyo en el análisis financiero.

Se debe comprender como se debe enfrentar los problemas financieros lo cual se explica en el siguiente concepto:

“La gerencia de la empresa trata de situar a la misma manera de manera tal que no solamente escape de problemas como el desequilibrio o la inestabilidad, sino que también sea capaz de resolver cuestiones tales como la cuantificación de los recursos financieros y la estabilidad financiera, que requieren una atención constante, además debe tomar decisiones ajustadas indicando cómo, cuánto y en qué desarrollar los planes, con base en una información adecuada. Por último, conviene recordar que la práctica financiera tiene mucho menos precisión que con obtener ganancias y reducir riesgos.” (sánchez, 2007, pág. 150)

Tipos de Análisis Financiero

“Existen varias maneras de clasificar los tipos de análisis financieros.

a) Por el momento en que se realiza.- Pueden ser:

- Ex ante: Si estamos analizando estados financieros proyectados.
- Ex post: Si estamos analizando estados financieros históricos de hechos que ya ocurrieron.

b) Por la persona que lo realiza puede ser:

- Interno: Si lo realiza alguien que trabaja en la empresa cuyos estados financieros son materia de estudio.
- Externo: Si lo realiza una persona externa a la organización (un inversionista, un proveedor, etc.)” (Nakasone, 2011, pág. 315)

Razonabilidad de saldos

“Su objetivo del control interno de cuentas por cobrar es evaluar el mecanismo contable y administración que determinan la fiabilidad en la valoración de estas cuentas, intentando obtener de la entidad auditada el circuito documental y todas las personas que intervienen con su función determinada. Permitiendo observar sus objetivos que nos muestra lo siguiente:

- Exactitud y fiabilidad sobre las unidades físicas recogidas en balance mediante una verificación del recuento físico periódico y el inventario permanente.
- Exactitud y fiabilidad de la valoración de existencias.
- Identificar las existencias en poder de terceros, en tránsito o en poder de empresa.
- Conocer y evaluar las principales características de la entidad.
- Verificar las cuentas por cobrar, evaluando su cobrabilidad y verificando la dotación por deterioro y la **razonabilidad de sus saldos**.
- Comprobar que todos los criterios contables adoptados por la entidad en esta área se han aplicado de manera uniforme.

Quien el objetivo es garantizar que los resultados obtenidos, que su evidencia reflejada con la auditoría estén relacionada con la integridad, exactitud y validez de la información financiera auditada. Así dando la certeza la razonabilidad de saldos de las cuentas anuales.

Como por ejemplo: las circulaciones de saldos de los clientes y proveedores, arqueo de cajas recuento físico de existencia.” (Auditoría de las área de las empresas, 2015, pág. 36)

Balance General

“Es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El balance general lo conforma tres elementos: Activo, Pasivo y el Capital contable.”

Permite como finalidad mostrar a todas las personas interesadas de cualquier de las actividades de negociación o empresa, sean propios o ajenos en relación contable en momento determinado de sus bienes con sus deudas y capital, así como sus utilidades o pérdidas. Según (Macedo, 2007, pág. 16)

En otro concepto se define al Balance General de la siguiente forma:

“El balance general es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. Es el estado financiero más importante para revisar la situación financiera de una empresa. Para poder reflejar dicho estado, el balance muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto).

El balance es un estado de situación financiera y comprende información clasificada y agrupada en tres grupos principales: activos, pasivos y capital. A su vez cada uno de estos grupos, muestran en detalle distintas cuentas. A su vez la información es ordenada de cuentas o ítems de mayor liquidez a menor liquidez.

En cuanto a su elaboración el balance general se realiza cada año al finalizar el ejercicio económico de la empresa (balance final), aunque también se suelen elaborar balances al inicio del ejercicio (balances de apertura), y balances con una periodicidad mensual, trimestral o semestral (balances parciales).

Toda empresa necesita conocer sus resultados y plasmarlos en un documento contable que determine este proceso. El balance general es en pocas palabras un resumen que refleja el panorama actual de su compañía. El balance general es un documento guía para la toma de decisiones financieras.” (Economía&negocios el mundo, s.f.)

Tipos de Documentos

Facturas de consumo

Documento que contiene el valor de consumo de energía eléctrica, que se proporciona al consumidor.

Transferencia

Documento extendido por el Ministerio de Economía y Finanzas que certifica la acreditación a la cuenta de la EEASA, de valores por consumo de energía eléctrica de Instituciones Públicas.

Nota de Crédito

Documentos expedidos por los bancos autorizados por la EEASA para efectuar cobros por consumo de energía eléctrica, mediante débito en cuenta de los consumidores que utilizan la modalidad de pago. Son remitidos quincenalmente.

Anulación de Ingreso a Caja

Operación que deja sin efecto la expedición y cobro de los documentos referidos y su reinserción al SISCO (Sistema Comercial)

2.5. Hipótesis

El inadecuado control interno en el proceso de recaudación incide en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

2.6. Señalamiento De Las Variables

- **Unidad de observación:** Empresa eléctrica Ambato S.A. RCN
- **Variable independiente:** Control interno en el proceso de recaudación
- **Variable dependiente:** razonabilidad de saldos
- **Término de relación:** Incidencia

CAPITULO III

3. MODALIDAD

La presente investigación que trata sobre la aplicación de un modelo de control interno con la recaudación por lo que está centrada en un paradigma crítico positivista, que tiene como objetivo la comprensión, identificación de resultados, ésta es de forma aplicada y está en constante cambio y mejora, entonces esta trata de una investigación comprometida y mantenida por transformaciones de conclusiones tradicionales de teorías que demuestran la importancia de un control y monitoreo de procesos hacia resultados actuales con una nueva idea de consecuencia de aplicar un modelo de control de procesos de recaudación.

“La primera razón que damos para explicar el volumen de trabajo que genera la metodología cualitativa es la longevidad de sus resultados. La investigación que se realiza con esta metodología se beneficia de una permanencia relativamente grande en el tiempo. Las motivaciones, las actitudes, las creencias, los juicios, etc., tienen tendencia a permanecer estables a lo largo de períodos muy prolongados, lo cual no debe interpretarse como inmutabilidad, dado que pueden cambiar como consecuencia de largos procesos personales y de la evolución propia de las sociedades. Por esto se hace innecesario estar indagando constantemente en ellas. Un estudio de base cualitativa puede ser válido durante algunos años porque permanecen estables las motivaciones profundas que determinan los asuntos que se estudiaron.” (Tudela, 2007, pág. 24)

Este paradigma está envuelto por lo cualitativo la misma que usará ideas tradicionales contra ideas actuales y de nuevos resultados, que serán una guía a seguir para concretar con una propuesta acorde al análisis realizado y digitalizado en el paradigma crítico-positivista, porque se recolectará resultados de aplicaciones al problema anteriormente mencionado para recomendar el método a incluir en sus procesos administrativos y de recaudación

3.1. ENFOQUE

La investigación se realizará en términos cualitativos ya que se trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, que se basará en la recopilación de datos, observación, descripción, interpretación y solución del problema; mediante un proceso metódico y sistemático, en busca de un mejor manejo de las actividades que se realizan dentro de la sección de recaudación, donde nos ayudará a presentar opciones que después de usar un estudio y analizar lo obtenido serán tomadas como una solución positiva para la organización.

El presente estudio se trabajó a través del método de observación que facilitará el desarrollo de las actividades a realizarse en la investigación de campo, donde también utilizaremos una investigación analítica con un estudio a través de consultas en libros y bibliografías debidamente expresadas e inmersas en Leyes y Reglamentos a cumplir, que tienden a solucionar el problema que fue detectado y que está inmerso completamente en la administración que debe ser utilizado y aplicado inmediatamente para mejorar el proceso de recaudación en la Empresa Eléctrica RCN Ambato.

3.2. NIVEL O TIPO DE ESTUDIO

En la presente investigación presentaremos una interpretación real y aplicativa y será de utilidad para ordenar, agrupar o sintetizar las actividades involucradas en el trabajo investigativo, además que proporcionará toda información que se obtendrá en la Empresa Eléctrica Ambato esto nos permitirá obtener un enfoque de cómo funciona en el presente la misma, para poder trabajar sobre realidades y características, y de esta forma llegaremos a una interpretación correcta apuntando a desarrollar un modelo de Control Interno General para la Administración.

3.2.1. Investigación de campo

En esta investigación se cita lo siguiente:

(Sierra, 2012) en un trabajo que realizó nos dio a conocer que investigación de campo es:

- ✓ Se realiza en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno.
- ✓ Se apoya en el método de campo que consta de los siguientes pasos:
- ✓ Plan o diseño de la investigación
- ✓ Selección de muestra
- ✓ Recolección y análisis de datos.
- ✓ Codificación y edición de la información
- ✓ Presentación de resultados
- ✓ Utiliza las técnicas de observación y encuesta.

Tomaremos en cuenta este tipo de investigación también porque nuestro trabajo será realizado en el lugar donde se encuentra la información es decir en la EEASA donde se está realizando la investigación, entonces podemos decir que analizaremos las variables de nuestra investigación de acuerdo a los antecedentes que recopilaremos a través de la aplicación de técnicas de recolección de datos.

A continuación también hablaremos de la investigación documental:

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

(Sierra, 2012) en su trabajo también nos da a conocer que una investigación documental es:

- ✓ “El investigador obtiene la información que desea por medio de fuentes documentales.
- ✓ Procedimiento de los más útiles.
- ✓ El investigador comete errores- Carece de metodología.
- ✓ Este método requiere necesariamente de la técnica de fichero.
- ✓ Utiliza el método documental que consta de los siguientes pasos:
- ✓ Plan o diseño de la investigación.
- ✓ Recopilación de la información en fichas.
- ✓ Organización y análisis de la información.
- ✓ Redacción de un borrador.
- ✓ Presentación final.”

Mucha de la información que mencionaremos fue recolectada a través de técnicas y fichas de recolección de datos, esta misma información será documentada a través de la aplicación de la técnica APA donde cada cita estará reconocida y mencionada en cada párrafo donde fue mencionada.

3.2.3. Investigación exploratoria

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991) “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.”

Para un enfoque exploratorio nos podemos permitir aproximarnos a sucesos desconocidos, con el fin de aumentar el nivel de investigación con el fin de encontrar una respuesta que estará encaminado a resolver fenómenos próximos. Con este enfoque podemos aproximarnos a sucesos que estarán conformados de una respuesta ya propuesta anteriormente. Si conocemos el resultado pasado de la empresa con la no aplicación del Control Interno podremos pronosticar un resultado positivo al futuro un la correcta aplicación de este método de control.

3.2.4. Investigación descriptiva

“Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir como es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así - y valga la redundancia - describir lo que se investiga.” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991)

Tomaremos este concepto para aplicarla en nuestra investigación, esto nos ayudará a medir las diferentes cuestiones que estamos utilizando para la elaboración de este trabajo y poder evaluar el avance y desarrollo de nuestro estudio mientras buscamos la respuesta al problema denominado para nuestro análisis.

Si hablamos de describir nuestra investigación estamos refiriéndonos que vamos a medir lo que vamos realizando constantemente en el desarrollo del presente trabajo lo que nos ayudará a encontrar la solución alternativa al problema propuesto.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

A continuación citaremos una definición para así comprender lo referente a la población:

Según Hernandez&Bautista (1991) nos menciona la siguiente definición sobre población que fue recogida de otro investigador en su libro “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974)”

En la presente investigación, la población que interviene está comprendida por los empleados administrativos de la Empresa Eléctrica Ambato a continuación daremos a conocer quiénes son:

Tabla 1: Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cajera # 1	1	10.00%
Cajera # 2	1	10.00%
Cajera # 3	1	10.00%
Cajera # 4	1	10.00%
Cajera # 5	1	10.00%
Cajera # 6	1	10.00%
Cajera # 7	1	10.00%
Cajera # 8	1	10.00%
Cajera # 9	1	10.00%
Cajera # 10	1	10.00%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato

MUESTRA

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991) “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Según (Francisco Buscarons, 1986) nos indica lo siguiente:

La muestra es una porción del material del cual se desea obtener información, seleccionada de tal forma que posea las características esenciales del conjunto.

En la presente investigación no realizaremos un cálculo de una muestra por el tamaño de su población se constituye una muestra finita que reúne características como representatividad, provee información y permitir obtener estimaciones de los valores de la población o universo a partir de las medidas obtenidas.

3.4. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Técnicas e instrumentos

En el presenta trabajo de investigación se aplicará la técnica conocida como el cuestionario que será aplicando a través de preguntas cerradas para una mejor comprensión y que será dirigida a toda la población referente a nuestra investigación de la empresa Eléctrica Ambato.

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a uno o mas variables a medir”

En nuestra investigación aplicaremos preguntas cerradas las cuales nos darán a conocer la realidad del problema que estamos estudiando y para una mejor comprensión presentaremos una definición de cuestionario con preguntas cerradas:

“Las preguntas cerradas son fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo, estas preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los respondientes. Estos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta. Responder a un cuestionario con preguntas cerradas es menos tiempo que contestar a uno con preguntas abiertas”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1991)

Como entendimos es de ayuda para el investigador y para quien responde las interrogantes la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas ya que la persona que esta resolviendo esta herramienta de recoleccion de datos se sentira mas conforme y menos precionada de dar su perspectiva encojiendo una de las respuestas expresadas en el cuestionario.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: El Control Interno del proceso de recaudación

Tabla 2: Variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	CONCEPTUALIZACIÓN	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Control Interno es un proceso efectuado por el Consejo Directivo, la Administración y demás personal de la empresa, designado para proveer una seguridad razonable en relación al cumplimiento de los Objetivos relativos a Operaciones, Reporte y Cumplimiento .	Entorno de control	Relevancia a la integridad y los valores éticos	Es fundamental para la Administración operar con una estructura organizativa, asignando de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.	¿Existe un organigrama claramente definido de la estructura organizativa?	Análisis e interpretación de información de fuentes internas.
	Evaluación de riesgos	Objetivos de Reporte internos y externos	Evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas?	
	Actividades de control	Políticas y procedimientos.	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.	¿Existen reglamentos para la adquisición de útiles de oficina y herramientas de trabajo?	
	Información y Comunicación	Comunicación entre la entidad y terceras partes.	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.	¿Existe una persona encargada para el manejo y supervisión en la adquisición de materiales?	
	Actividades de Monitoreo – Supervisión	Evaluaciones continuas y evaluaciones independientes	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.	¿Existen conocimiento necesario de las políticas y procedimientos de control existente en la empresa?	

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Alexandra González

Variable Dependiente: Razonabilidad de Saldos

Tabla 3: Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	CONCEPTUALIZACIÓN	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La razonabilidad de saldos consiste en la cuantificación de evidencias que se evalúa con la aplicación correcta de los principios contables que el auditor ha obtenido al momento de finalizar una auditoría.	Veracidad	La información debe ser confiable	Sus operaciones están sustentadas en documentación que garantiza su recaudación efectuada.	¿El área de recaudación dispone de documentos que visualice las operaciones diarias de cobro?	Análisis e interpretación de información de fuentes internas.
	Integridad	La información debe ser completa	Que el personal que esté capacitado conservando una ética profesional y responsabilidad hacia los clientes con el fin de prestar un mejor servicio	¿Sus reportes de caja están pre numerados?	
	Valuación	La información debe poder medirse con fiabilidad	Contribuir al cumplimiento de objetivos y metas, y mejorar la eficacia de los procesos de control y dirección.	¿Las operaciones de dinero en efectivo cumplen con la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica?	
	Exposición	La información debe ser un reflejo de los hechos más relevantes de la entidad	Que los datos que se reflejan son confiables y aceptados por el servicio que brinda la empresa a sus clientes.	¿Su documentación esta archivada secuencial y fácil identificación?	

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Alexandra González

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para recolectar información referente al problema objeto de estudio se aplicará las siguientes técnicas que a continuación se detallan:

Tabla 4: Preguntas directrices

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para optimizar la aplicación del Control Interno que influirá positivamente en lo financiero de la empresa.
¿De qué personas u objetos?	La recolección de información se realizará a todos los colaboradores directos con la Empresa Eléctrica Ambato
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la actual Administración, el control interno del proceso de recaudación y su razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato.
¿Quién?	Alumno de la UTA
¿Cuándo?	2014
¿Dónde?	En la empresa Eléctrica Ambato
¿Cuántas veces?	Las que sean necesarias.
¿Qué técnicas de recolección?	Se tomará en cuenta la técnica de la encuesta.
¿Con que?	Cuestionarios
¿En qué situación?	Proceso de cobranza diario

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Alexandra González

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación utilizaremos una técnica conocida como la observación con su respectivo instrumento la guía de observación y la lista de comparación de datos los mismos que nos permitirán recolectar la información necesaria para nuestro trabajo, esta información será analizada y revisada para medir la confiabilidad de los datos reunidos y corregir cualquier falta realizada antes de la codificación de los mismos.

La información será categorizada para revelar los resultados que nos ayuden a resolver nuestro paradigma, estos resultados responderán a lo siguiente:

- ✓ Conocer como la administración monitorea a la organización.
- ✓ Saber si las funciones de control son presentadas por alguien que no sea el gerente.
- ✓ Entender como ayuda el control interno en la producción de la empresa.
- ✓ Conocer que método aplica el administrador para controlar los procesos en la empresa.
- ✓ Saber si se mide la producción diaria para saber si se está mejorando o no.

Los datos serán procesados y analizados a través de un método estadístico, después se los organizará para evaluar si responden a nuestra hipótesis y si conocer si están dentro de nuestro marco muestra.

Después procederemos a la interpretación de los resultados obtenidos donde podremos demostrar si la información recolectada fue la suficiente, con la cual podremos saber también si nuestras variables fueron investigadas y el resultado es el esperado.

3.8. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

Para la elaboración de este proyecto de investigación lleva varias etapas, las que se menciona y tratado con mayor detalle en la Introducción y en los Capítulos precedentes, en la cual profundizando en los puntos referentes al levantamiento de datos en campo, su procesamiento y análisis, y la redacción del informe final:

- a) Como primer punto es la definición de los objetivos del estudio, que deben ser claros, concisos, alcanzables y contemplar las necesidades de la entidad. En los objetivos debe precisarse también el ámbito del estudio, tanto geográfico como sectorial.
- b) La información obtenida de esta investigación servirá para precisar los objetivos, decidir el nivel de aproximación del estudio (estudios rápidos o detallados), elegir las variables a analizar y las técnicas de obtención y procesamiento de datos.

Siendo su fuente de información disponibles en su página web de la empresa, revista institucional y reglamentos internos de la misma; sin mencionar a la Ley de sector público de electricidad vigente como al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable. La cual da mayor relevancia para la investigación de este proyecto permitiendo despejar incógnitas y realizar el procesamiento de datos con resultados positivos.

3.9. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo es analizar e interpretar la información proyectada en la encuesta, ficha de observación y en base a estos resultados se hace una representación gráfica de datos que permite presentar adecuadamente y con más eficacia los

resultados. Para el análisis de datos se utiliza el programa de cálculo Excel debido a que es una de las herramientas que cuenta con amplias capacidades gráficas.

A continuación se elaborará el análisis de los resultados, que será de acuerdo a las encuestas y con preguntas dirigidas a las variables de nuestro estudio aplicadas a las 10 personas que conforman la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A de la provincia Tungurahua ubicada en la ciudad de Ambato donde demostraremos la necesidad de la institución de contar con un control interno que ayude a monitorear y evaluar los distintos procesos que ahí se realizan.

1. ¿Los empleados asisten puntualmente a desempeñar sus funciones?

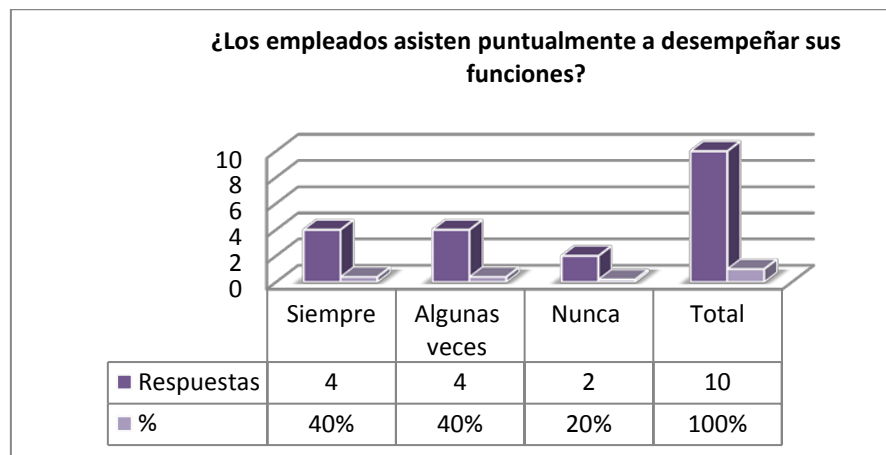
Tabla 5: Desempeño de funciones

	Respuestas	%
Siempre	4	40%
Algunas veces	4	40%
Nunca	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 5: Desempeño de funciones



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada manifestaron diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados asisten puntualmente a desempeñar sus funciones” y los resultados que obtuvimos son: el 40% declaró que siempre, el 40% afirmó que algunas veces y el 20% manifestó que nunca.

Interpretación:

Con respecto a los resultados de la encuesta aplicada podemos opinar que sus empleados con su impuntualidad provoca un retraso en el desempeño de sus actividades reflejando así inconformidad a sus clientes por el servicio que prestan, esto es generado por una escasa aplicación del control interno en el ejercer su compromiso en sus responsabilidad y el cumplimiento íntegramente con sus procedimientos de la empresa.

2. ¿Los empleados cuentan con útiles y herramientas eficientes para desempeñar sus funciones?

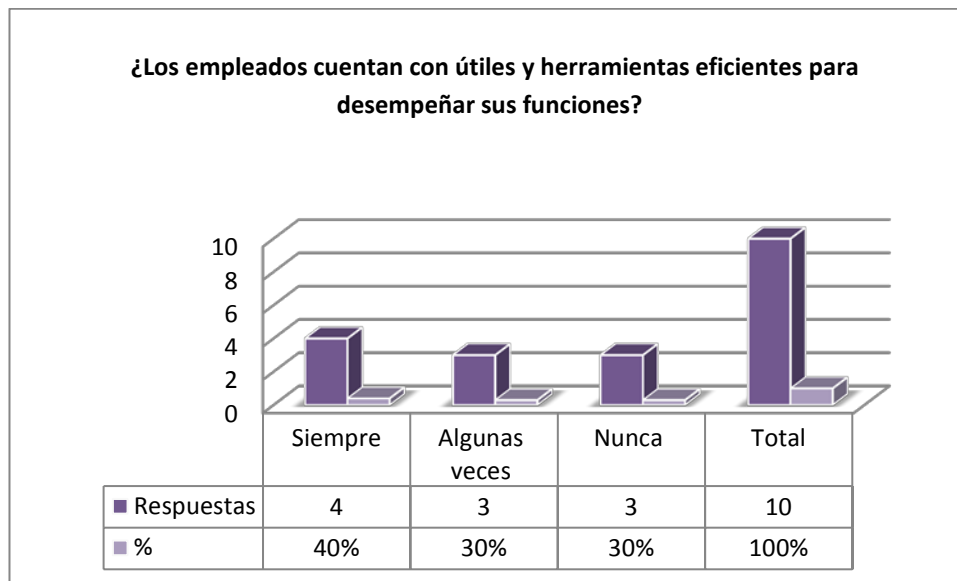
Tabla 6: Manejo de útiles y herramientas de oficinas

	Respuestas	%
Siempre	4	40%
Algunas veces	3	30%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 6: Manejo de útiles y herramientas de oficina



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados cuentan con útiles y herramientas eficientes para desempeñar sus funciones” y los resultados que obtuvimos son: el 40% declaró que siempre, el 30% afirmó que algunas veces y el 30% manifestó que nunca.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada podemos entender que al no contar con los útiles necesarios para un mejor desempeño en las actividades a realizarse, en la cual su actividad de control se seleccione el desarrollo de controles necesario sobre tecnología. Recordemos que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa.

3. ¿Las decisiones que se toman en el área de recaudación son para bienestar de la empresa y los empleados?

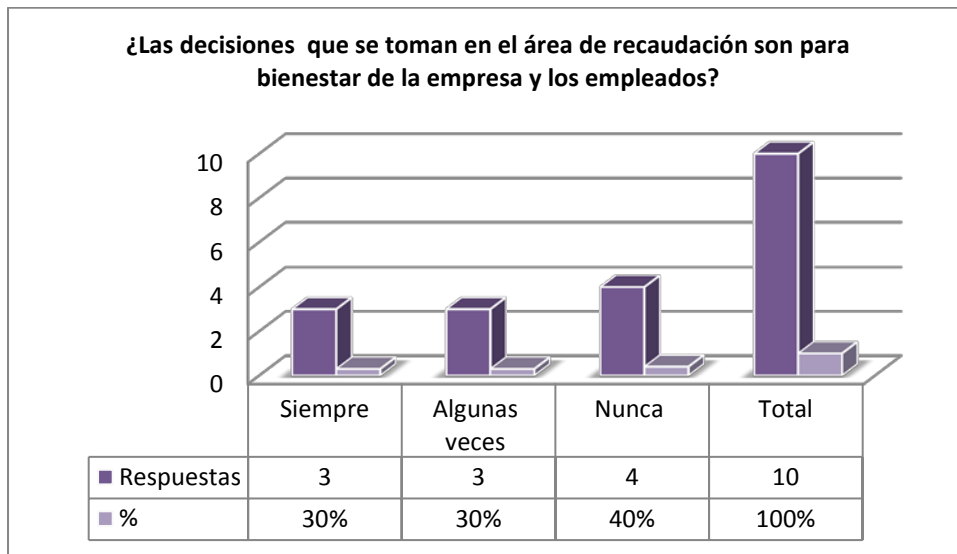
Tabla 7: Toma de decisiones en el área de Recaudación

	Respuestas	%
Siempre	3	30%
Algunas veces	3	30%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 7: Toma de decisiones en el área de recaudación



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Las decisiones que se toman en el área de recaudación son para bienestar de la empresa y los empleados” y los resultados que obtuvimos son: el 30% declaró que siempre, el 30% afirmó que algunas veces y el 40% manifestó que nunca.

Interpretación:

Con los resultados expresados de la encuesta aplicada podemos indicar que la toma de decisiones en el área de recaudación en un 40% es favorable para contribuir en un ambiente de trabajo de responsabilidad y tenacidad para el cumplimiento de los objetivos propuestos en dicha área. Para un bienestar y desempeño en esta área y por ende para la empresa.

4. ¿Los empleados demuestran su educación y buen trato a los clientes?

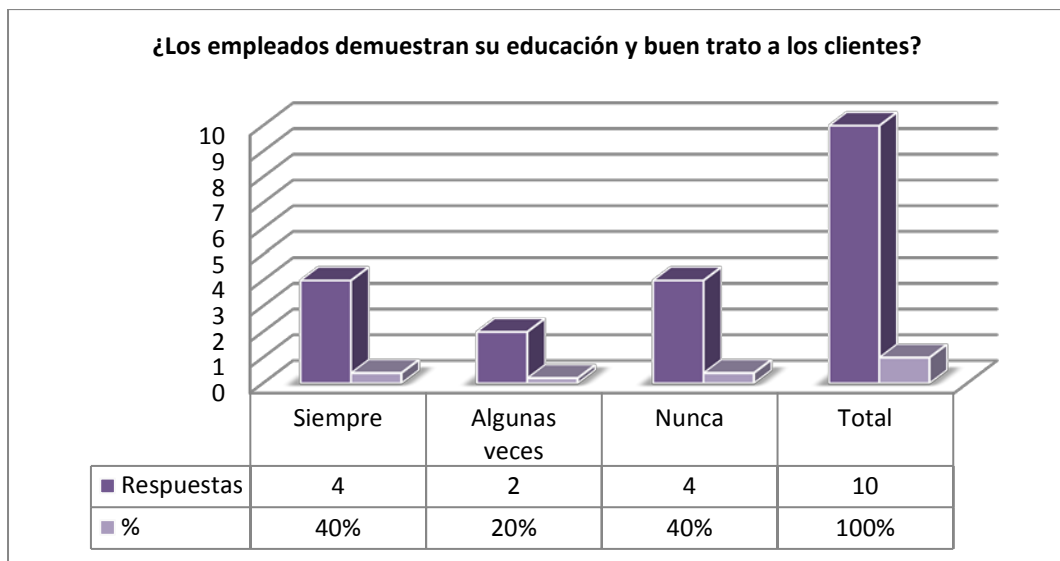
Tabla 8: *Demostrar Educación y buen trato a los clientes*

	Respuestas	%
Siempre	4	40%
Algunas veces	2	20%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 8: *Demostrar Educación y buen trato a los clientes*



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados demuestran su educación y buen trato a los clientes” y los resultados que obtuvimos son: el 40% declaró que siempre, el 20% afirmó que algunas veces y el 40% manifestó que nunca.

Interpretación:

Con los resultados expresados de la encuesta aplicada podemos indicar que es referente a su entorno de control conservando los valores de ética y su compromiso de integridad, brindando un trato amable y cordial a sus clientes, ensalzando la buena imagen de ser el líder en el centro norte de la provincia que ha ganado durante estos largos años de trayectoria de la empresa.

5. ¿Los empleados son monitoreados mediante un modelo de control interno?

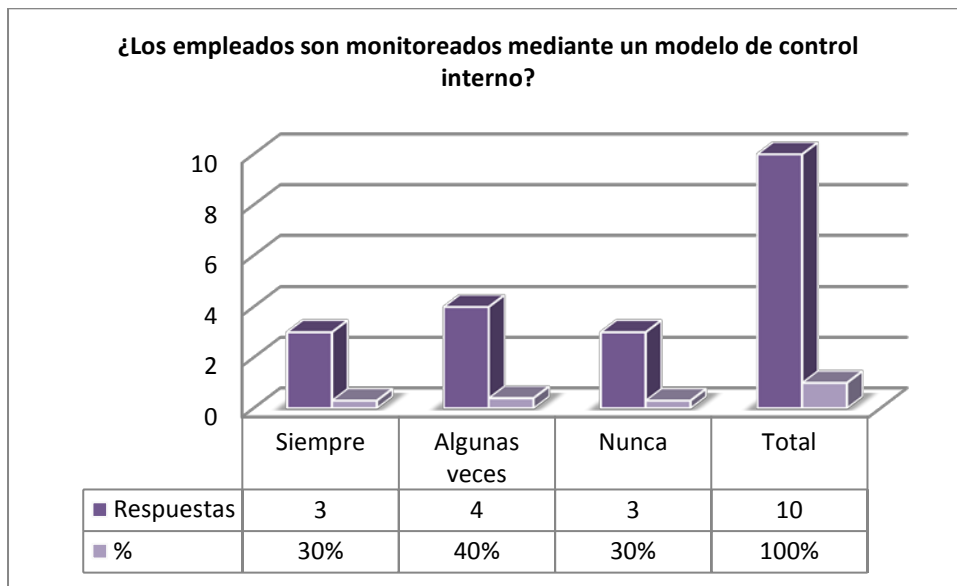
Tabla 9: Modelo de Control Interno

	Respuestas	%
Siempre	3	30%
Algunas veces	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 9: Modelo de Control Interno



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados son monitoreados mediante un modelo de control interno” y los resultados que obtuvimos son: el 48% declaró que siempre, el 16% afirmó que algunas veces y el 0% manifestó que nunca.

Interpretación:

Con los resultados reflejados de la encuesta aplicada podemos indicar que la empresa posee una herramientas para su control interno como es el monitoreo a través de cámaras, así obteniendo un mejor desempeño en sus actividades y así evitar riesgos que provoquen desestabilizar a la entidad.

6. ¿Los empleados son evaluados a través de su desempeño y cumplimiento de objetivos?

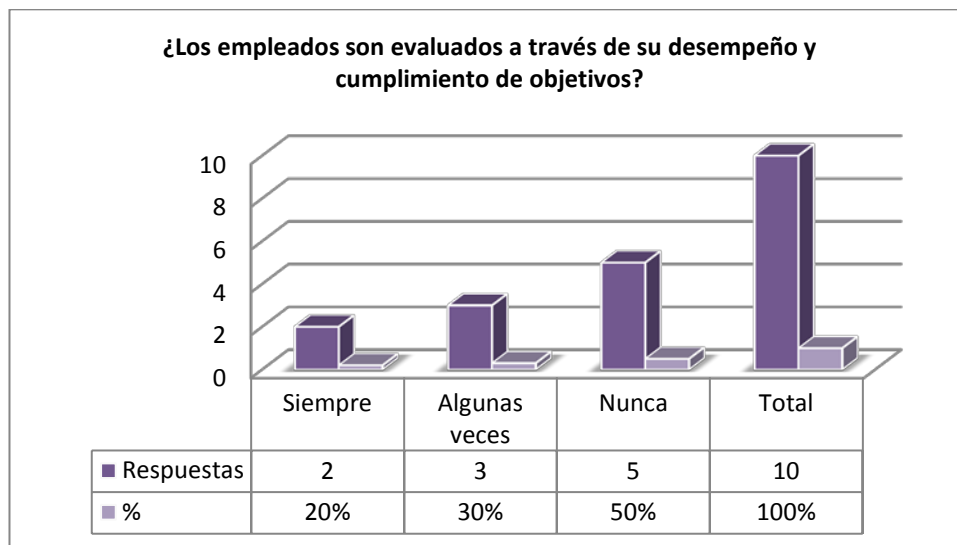
Tabla 10: Desempeño y cumplimiento de objetivo

	Respuestas	%
Siempre	2	20%
Algunas veces	3	30%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 10: Desempeño y cumplimiento de objetivo



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados son evaluados a través de su desempeño y cumplimiento de objetivos” y los resultados que obtuvimos son: el 20% declaró que siempre, el 30% afirmó que algunas veces y el 50% manifestó que nunca.

Interpretación:

Con los resultados reflejados de la encuesta aplicada podemos indicar que la empresa posee una herramientas para su control interno como es el monitoreo a través de cámaras, así logrando un mejor desempeño en sus actividades y así evitar riesgos que provoquen desestabilizar a la entidad.

7. ¿Los horarios de atención son realizados tomando en cuenta el bienestar del cliente?

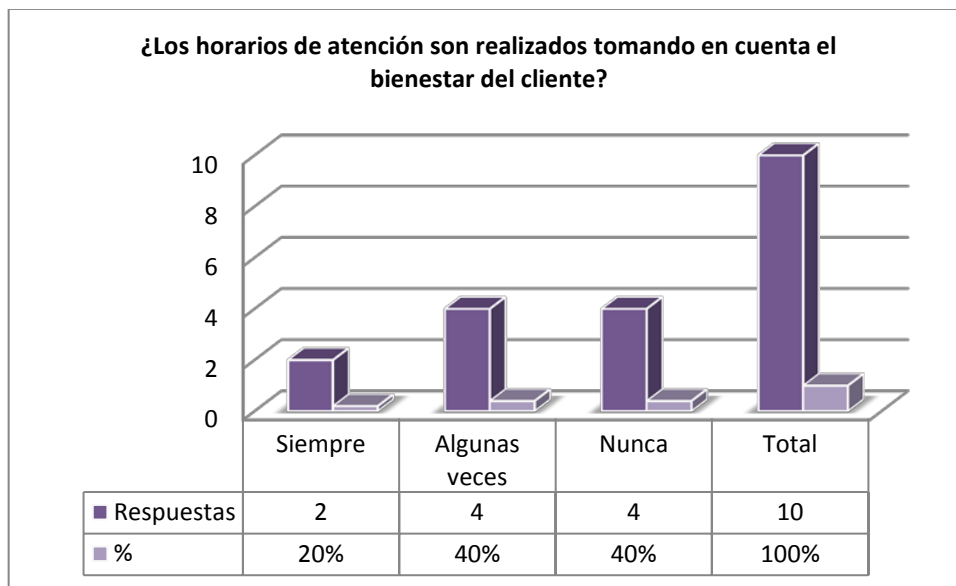
Tabla 11: Horarios de atención para bienestar del cliente

	Respuestas	%
Siempre	2	20%
Algunas veces	3	30%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 11: Horarios de atención para bienestar del cliente



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los horarios de atención son realizados tomando en cuenta el bienestar del cliente” y los resultados que obtuvimos son: el 20% declaró que siempre, el 40% afirmó que algunas veces y el 40% manifestó que nunca.

Interpretación:

Los resultados reflejados en la encuesta nos proporcionan un alto porcentaje, en la cual la empresa está siempre pendiente en proporcionar horarios accesibles para los clientes facilitando la cancelación de las planillas de consumo eléctrico. Con ello permite que su cartera de cobro disminuya y así cumpliendo con los objetivos propuestos anualmente en la empresa.

8. ¿Los empleados mantienen un ambiente bienestar y amistad entre ellos?

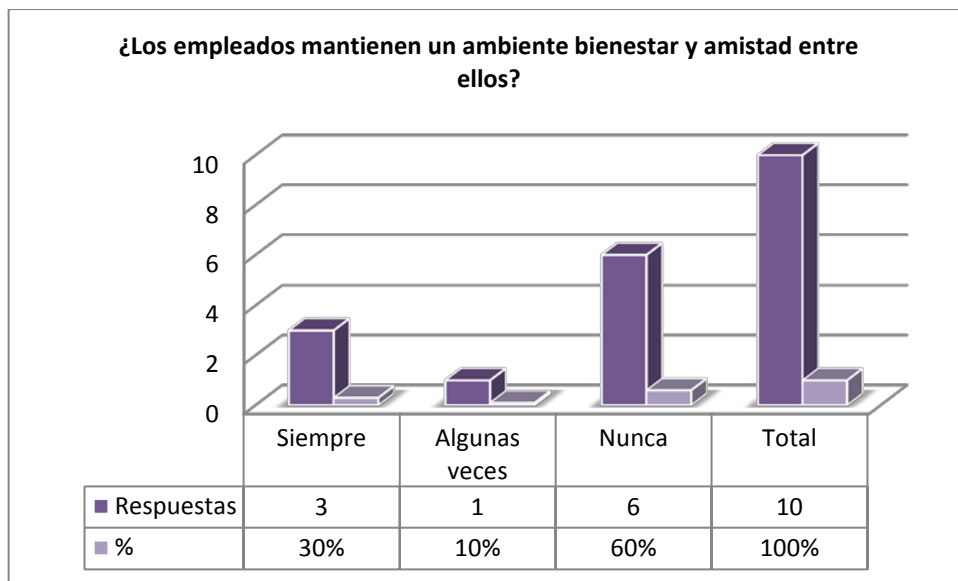
Tabla 12: Mantener un ambiente bienestar y amistad

	Respuestas	%
Siempre	3	30%
Algunas veces	1	10%
Nunca	6	60%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 12: Mantener un ambiente bienestar y amistad



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados mantienen un ambiente bienestar y amistad entre ellos” y los resultados que obtuvimos son: el 30% declaró que siempre, el 10% afirmó que algunas veces y el 60% manifestó que nunca.

Interpretación:

Los resultados que se muestran en la encuesta nos proporcionan un alto porcentaje, donde el área de recaudación contribuye a que sus empleados puedan dar lo mejor de sí mismo cada día y demostrando satisfacción con su empleo, y que hacen que los trabajadores sean más productivos para la empresa.

9. ¿Los resultados obtenidos diariamente son los esperados?

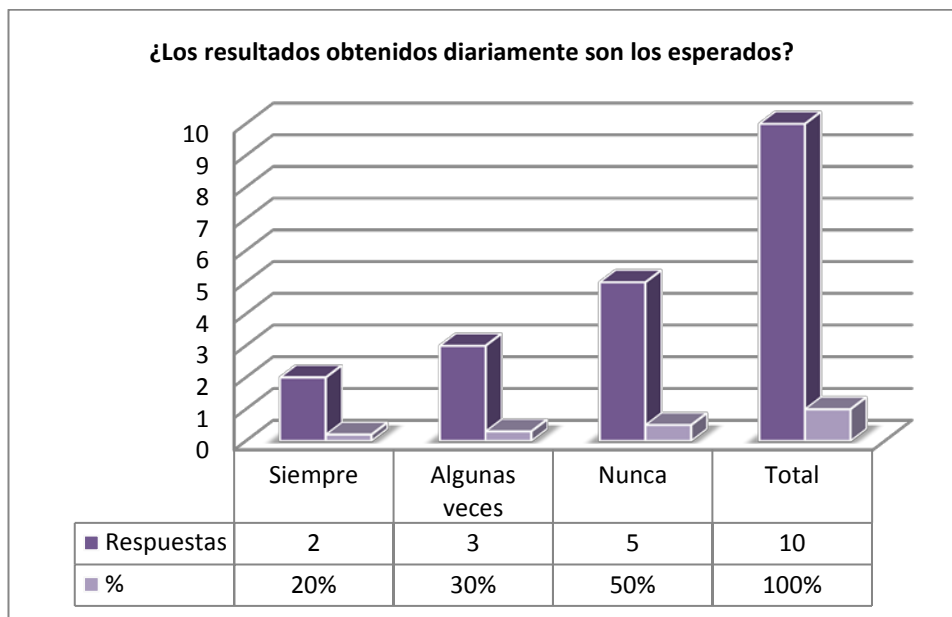
Tabla 13: Resultados

	Respuestas	%
Siempre	2	20%
Algunas veces	3	30%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 13: Resultados



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los resultados obtenidos diariamente son los esperados” y los resultados que obtuvimos son: el 20% declaró que siempre, el 30% afirmó que algunas veces y el 50% manifestó que nunca.

Interpretación:

Los resultados que se demuestra en la encuesta nos permite visualizar que sus reportes que cuenta como evidencia, les permite obtener los objetivos planteados por la administración, y con ello con la recaudación día a día permite realizar los pagos a los diferentes proveedores de la empresa, y cumpliendo con sus obligaciones favorablemente.

10. ¿Los empleados son capacitados consecutivamente?

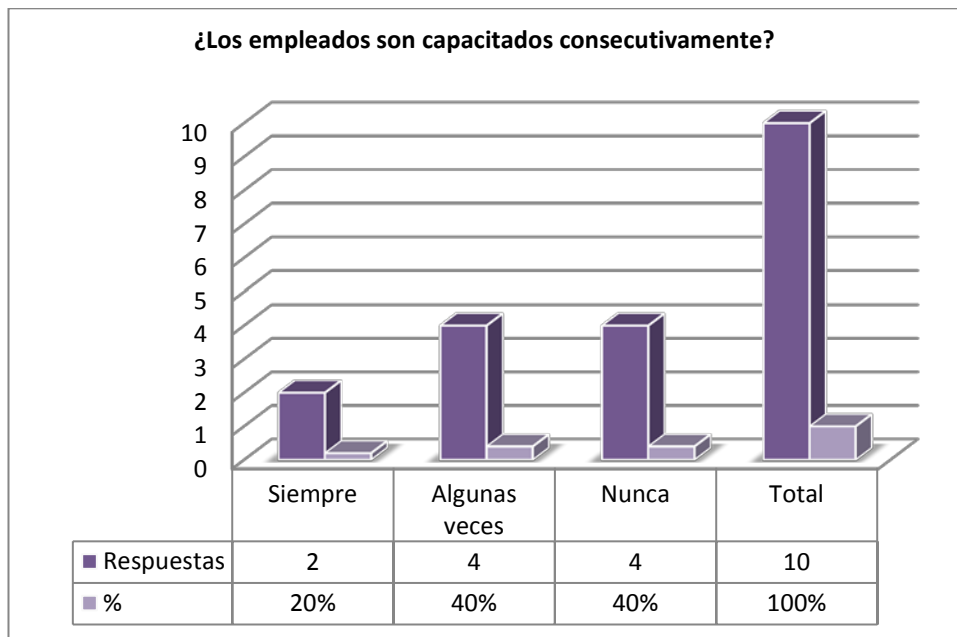
Tabla 14: Capacitaciones

	Respuestas	%
Siempre	2	20%
Algunas veces	4	40%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Grafico 14: Capacitaciones



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Análisis:

De la población encuestada formularon diferentes puntos de vista los cuales se revelan a continuación: La pregunta fue “Los empleados mantienen un ambiente bienestar y amistad entre ellos” y los resultados que obtuvimos son: el 20% declaró que siempre, el 40% afirmó que algunas veces y el 40% manifestó que nunca.

Interpretación:

Sus resultados que observamos muestra que la empresa por mantenerse en el liderazgo de la empresas eléctricas en ser las mejores, promueve capacitaciones constantes a sus empleados caracterizándose en un alto desempeño en sus actividades y tener la capacidad para solucionar los problemas que se presentasen en el desenvolvimiento de la misma.

3.10. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Después de haber ya elaborado el análisis de los resultados de las fichas de observación aplicadas a nuestra población a continuación procederemos a realizar la verificación de la hipótesis.

Esta hipótesis será comprobada a través de la prueba estadística a la que se le conoce como t de student, esto se realizará con la intención de analizar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas que fueron presentados en las tablas y gráficos realizados anteriormente.

Hipótesis

El inadecuado control interno en el proceso de recaudación incide en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

Variables:

Variable Independiente: Control Interno en el proceso de recaudación

Variable Dependiente: Incidencia de razonabilidad de saldos

Modelo Lógico:

H₀: El control interno en el proceso de recaudación no incide significativamente en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

H₁: El control interno en el proceso de recaudación si incide significativamente en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

Especificaciones del modelo estadístico:

A continuación presentamos las fórmulas que desarrollaremos para nuestra verificación de hipótesis:

Fórmula t de student:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left(\frac{s_1^2}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2}{n_2 - 1} \right)}}$$

t= t de student

\bar{x} = Media

s = Varianza de la muestra

n = Número

Tabla de datos promedio por pregunta aplicada a cada variable

Tabla 15: Promedio de datos de encuestas

	VI		VD
p1	2,2	p6	1,7
p2	2,1	p7	2
p3	1,9	p8	1,7
p4	2	p9	1,7
p5	2	p10	1,8

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Tabla 16: Cálculo de t de student

	VI	VD
Media	2,0400	1,7800
Error típico	0,0510	0,0583
Mediana	2,0000	1,7000
Moda	2,0000	1,7000
Desviación estándar	0,1140	0,1304
Varianza de la muestra	0,0130	0,0170
Curtosis	-0,1775	2,6644
Coficiente de asimetría	0,4048	1,7144
Rango	0,3000	0,3000
Mínimo	1,9000	1,7000
Máximo	2,2000	2,0000
Suma	10,2000	8,9000
Cuenta	5,0000	5,0000

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A

Desarrollo de la fórmula de comprobación de t de student

Grados de Libertad:

$$\begin{aligned} \text{gl} &= n_1 + n_2 - 2 \\ \text{gl} &= 5 + 5 - 2 \\ \text{gl} &= 8 \end{aligned}$$

gl= grados de libertad

n= número de población encuestada para cada variable

t de student:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left(\frac{s_1^2}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2}{n_2 - 1} \right)}}$$
$$t = \frac{2,04 - 1,78}{\sqrt{\frac{0,013}{4} + \frac{0,017}{4}}}$$

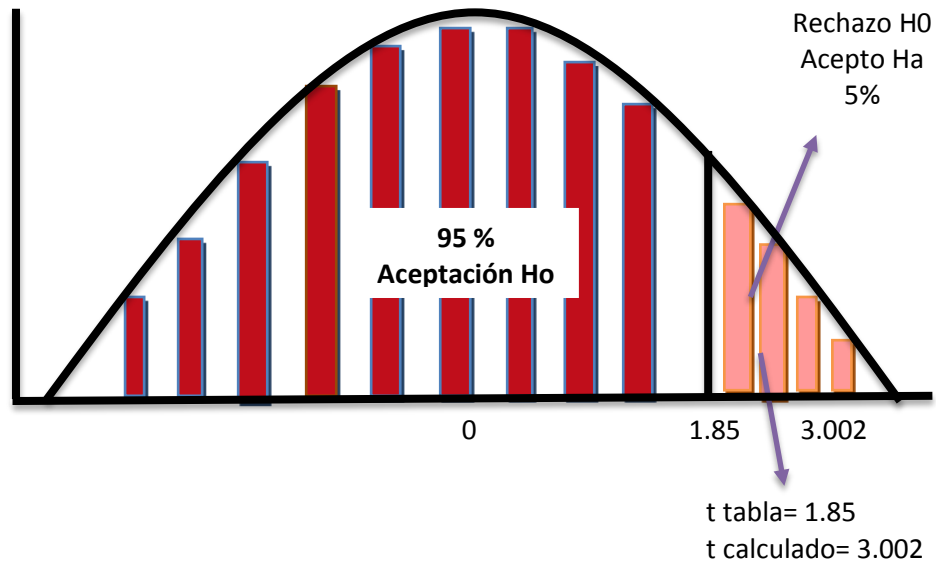
$$t = \frac{2,04 - 1,78}{\sqrt{0,0075}}$$

$$t = \frac{0,26}{0,0866}$$

$$t = 3,002$$

Gráfico de comprobación Hipótesis.

Gráfico 15: Regla de decisión



Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato

Tabla 17: t de student

NC/GL	0,1	0,05	0,025
1	3,07768	6,31375	12,70620
2	1,88562	2,91999	4,30265
3	1,63774	2,35336	3,18245
4	1,53321	2,13185	2,77645
5	1,47588	2,01505	2,57058
6	1,43976	1,94318	2,44691
7	1,41492	1,89458	2,36462
8	1,39682	1,85955	2,30600
9	1,38303	1,83311	2,26216
10	1,37218	1,81246	2,22814

Elaborado por: Alexandra González

Fuente: Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

De acuerdo a lo presenciado en el gráfico anterior se delimita lo siguiente:

Si t de la tabla $<$ t calculado entonces rechazo H_0 y acepto H_a

Si t de la tabla $>$ t calculado entonces acepto H_0 y rechazo H_a

Conclusión:

Como $t_c = 3.002$ es mayor que $t_t = 1.85$ en donde se puede ultimar lo siguiente: se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) que dice: La aplicación del control interno en el proceso de recaudación si incide significativamente en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.2. PRINCIPALES RESULTADOS

- Se cumplió satisfactoriamente con la evaluación del control interno en el área de recaudación y su incidencia en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.
- Se determina que los parámetros que cumplen la administración se basan en los diferentes estatutos escritos y aprobados por el directorio, lo cual se utiliza para verificar la adecuada aplicación del control interno dentro la entidad.
- Se demuestra que la razonabilidad de saldos son confiables, veraz y oportunos lo cual se constata en los resultados diarios se generan en la entidad.
- Para obtener un correcto control interno se aplicará un modelo de control basado en el COSO III permitiendo una adecuada razonabilidad de saldos en la empresa.

4.2 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- Se carece de una comunicación oportuna en las decisiones tomadas por las autoridades que implica en el correcto desenvolvimiento en el área de recaudación.
- Los datos no pueden ser receptada en su totalidad, por las diferentes segregación de funciones de cada jefe de sección que administra su propia información.

- Que el acceso de la información es manejada por el administrador de sistemas de la entidad limitar.

4.3 CONCLUSIONES

- En el análisis realizado a las personas involucradas en el área de recaudación se ha probado que los procedimientos de control interno no son eficientes que afecta en la integridad de los resultados de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.
- La empresa carece de arqueos periódicos para examinar la calidad de información en la cual se encuentra deficiencia en sus controles que permite mostrar la razonabilidad de sus resultados
- La administración no cumple con los parámetros necesarios para realizar un correcto control interno de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.
- Los resultados que exponen la entidad demuestran q sus saldos son razonables, pero que sus procesos de control son inadecuado.
- La herramienta adecuado para superar el problema anteriormente identificado se propone un modelo de control interno basado en el COSO III

4.4 RECOMENDACIONES

- La administración de la empresa debería considerar en realizar encuestas habituales a los involucrados en el área de recaudación para mantener un canal de comunicación que ayude a medir y posteriormente mejorar los procedimientos de control interno para disminuir deficiencias y lograr el nivel máximo de conformidad del cliente y la empresa.
- La administración debe establecer normas y parámetros de control interno que permitan obtener el cumplimiento de metas y objetivos en el área de recaudación.

- Incorporar a la planificación de la empresa arqueos periódicos y los procesos de anulación sean realizados por el jefe de sección para así permitir examinar la calidad de la información la cual es factor para la razonabilidad de saldos y analizar los correctivos necesarios para disminuir deficiencias en el área de recaudación.
- Reestructurar las políticas del procedimiento del control interno en el proceso de recaudación; ya que mediante esto disminuirá el riesgo en el proceso mismo de recaudación y se obtendrán mejores resultados en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvin A. Arens, R. J. (2007). *Auditoría: un enfoque integral*. Pearson Educación.
- Análisis de Estados financieros para la toma de decisiones. (2011). En G. T. Nakasone,
<https://books.google.com.ec/books?id=LH4fWkr2Cs4C&pg=PA315&dq=analisis+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIvtPJr7HmxgIVh4YNCh0ZdgCl#v=onepage&q=analisis%20financieros&f=false> (pág. 315). Lima: Fondo editoria de la pontificie universidad católica.
- Auditoría de las área de las empresas. (2015). En M. A. Manzo,
<https://books.google.com.ec/books?id=e7z-CAAAQBAJ&pg=PA36&dq=razonabilidad+de+saldos+que+es&hl=es-419&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAmoVChMIINPz39v8xgIVwIweCh0AzQv1#v=onepage&q=razonabilidad%20de%20saldos%20que%20es&f=false> (pág. 36). España: Ediciones Nobel S.A.
- conelec. (10 de 10 de 1996). www.conelec.gob.ec. Recuperado el 08 de 02 de 2015, de www.conelec.gob.ec/images/normativa/ReglamentoFERUM.doc
- conelec. (06 de 03 de 2014). Recuperado el 07 de 07 de 2015, de www.conelec.gob.ec
- Contabilidad general. (2011). En A. M. Martínez,
https://books.google.com.ec/books?id=WUvTAQAAQBAJ&pg=PA21&dq=concepto+contabilidad+general&hl=es-419&sa=X&ved=0CCIQ6AEwAWoVChMIIJ_lla7mxgIVysyACh36qgPT#v=onepage&q=concepto%20contabilidad%20general&f=false (pág. 21). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Contabilidad general con el nuevo PGC. (2010). En P. S.-E. Olivares,
<https://books.google.com.ec/books?id=BM8koQrCCF0C&pg=PA69&dq=concepto+de+contabilidad+general&hl=es-419&sa=X&ved=0CEsQ6AEwCWoVChMIqpDa7t3oxgIVASUeCh26GwNx#v=onepage&q=concepto%20de%20contabilidad%20general&f=false> (pág. 70). Barcelona: Profit editorial.
- Contabilidad para no contadores. (2012). En W. L.-J. Ledesma,
https://books.google.com.ec/books?id=_wKcBQAAQBAJ&pg=PA143&dq=que+es+razonabilidad+de+saldos+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIuNGKiYzmxgIVRs6ACh00iA2F

#v=onepage&q=que%20es%20razonabilidad%20de%20saldos%20contabilidad&f=false (pág. 143). Bogotá: Ecoe edición.

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (12 de 06 de 2002). *http://www.contraloria.gob.ec*. Recuperado el 07 de 02 de 2015, de *http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/RegLeyOrgCGE.pdf*

Contraloría General del Estado. (17 de 02 de 2011). *www.contraloria.gov.ec*. Recuperado el 08 de 02 de 2015

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (03 de 2014). *www.contraloria.gob.ec*. Recuperado el 09 de 02 de 2015, de *http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf*

Coopers&Librand. (1997). Los Nuevos Conceptos de control interno. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

COSO III. (2014). *http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii*. Recuperado el 12 de 08 de 2015, de *http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf*.

Dirección Financiera. (2007). En C. P. Sánchez, *https://books.google.com.ec/books?id=7GTqLPs-UhgC&pg=PA150&dq=concepto+analisis+financieros&hl=es-419&sa=X&ved=0CD0Q6AEwBmoVChMI2Y3s77HmxgIVxZ6ACh3U_QNh#v=onepage&q=concepto%20analisis%20financieros&f=false* (pág. 150). Madrid: Delta Publicaciones universitarias.

Economía&negocios el mundo. (s.f.). Recuperado el 10 de 08 de 2015, de *http://www.elmundo.com.ve/diccionario/balance-general.aspx*

Empresa Eléctrica de Ambato. (s.f.). *www.eeasa.com.ec*. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de *http://www.eeasa.com.ec/index.php?id=8&id1=15*

escolme. (s.f.). *www.escolme.edu.com*. Recuperado el 09 de 02 de 2015, de *http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf*

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de control interno para Organizaciones*. Perú: Instituto de Investigacion en Accountability y Control.

Francisco Buscarons, F. C. (1986). Análisis Inórganico Cuálitativo Sistemático. En

<https://books.google.com.ec/books?id=5xjctvSHSJIC&pg=PA36&dq=muestra+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0CCoQ6AEwAzgKahUKEwjlvZaXk77HAhUG1R4KHWswD98#v=onepage&q=muestra%20definicion&f=false> (pág. 36).
Barcelona: Reverte S.A.

Galves. (1993). *Promocion y realizacion social del talento humano*.

Gutierrez, A. d. (2011). Auditoría un enfoque práctico. En A. d. Gutierrez. Madrid-España: Ediciones Paraninfo.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (1991). *Metodologia de la investigación*. San Andres, Mexico: Paramerica Formas e imoresos S.A.

Informatica y Auditoría para las ciencias empresariales. (1996). En L. G. Quiroz, https://books.google.com.ec/books?id=4Ds9DLaFHAQC&pg=PR4&dq=clasificacion+de+controles+en+auditoria+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0CDMQ6AEwBWoVChMIz8r3kKf_xgIVTBweCh1twQPx#v=onepage&q=clasificacion%20de%20controles%20en%20auditoria%20control%20intern (págs. 54-55). Editorial Unav3.

Introducción a la Contabilidad. (2007). En J. J. Macedo, https://books.google.com.ec/books?id=XeX_fKmeJWIC&pg=PA16&dq=balance+general+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMI-aO66fP8xgIVQaweCh1vYw_z#v=onepage&q=balance%20general%20concepto&f=false (pág. 16). México: Umbral editorial S.A.

Investigación cualitativa. (2007). En J. B. Tudela, <https://books.google.com.ec/books?id=Xmv-PJ9KtzsC&printsec=frontcover&dq=que+es+cualitativo&hl=es-419&sa=X&ved=0CDAQ6AEwBGoVChMI8sSPL-iGxwIVBW0eCh0INQko#v=onepage&q=que%20es%20cualitativo&f=false> (pág. 24). Madrid: ESIC editorial.

La Auditoría en España. (1992). En V. M. Julve. España.

Lic. Omar José Gil. (11 de 2002). Recuperado el 09 de 02 de 2015, de http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P284.pdf

Lorenzo, L. C. (2008). *Auditoría del Sistema APPCC*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Los nuevos conceptos de control interno. (1997). En C. e. internos, <https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es->

419&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIhvnArZrmxgIVydWACH0U7AtB#v=onepage&q=control%20interno&f=false (pág. 4). Madrid: Díaz de Santos S.A.

Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Alexander Acosta Quinteros.

Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Multi-impresos S.A.S.

Luyo, J. L. (2010). *Estrategias de optimización recursos en las empresas*. Peru.

Pellegrino, F. A. (2001). Introducción a la Contabilidad General. En <https://books.google.com.ec/books?id=wRnu2b16hEsC&pg=PA9&dq=definicion+contabilidad+general&hl=es-419&sa=X&ved=0CCIQ6AEwAWoVChMILWN16-nxwIVBqYeCh1OUANQ#v=onepage&q=definicion%20contabilidad%20general&f=false> (págs. 10-11). Caracas: Texto C.A.

Pinós, J. R. (s.f.). Análisis de Balances. En <https://books.google.com.ec/books?id=suTmd0L8JMMC&pg=PA92&dq=definicion+analisis+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMIlt67jbenxwIVihkeCh2paA5u#v=onepage&q=definicion%20analisis%20financiero&f=false> (págs. 92-93). Fundación Cofemetal: Tercera Edición.

Principios de la Administración Financiera. (2003). En L. J. Gitman. México: Pearson Addison Wesley.

Redondo Duran, L. P. (1996). *La formación profesional basada en competencias*:. Valencia-Venezuela: & Duran Juve.

Rojas, A. I. (2006). <https://books.google.com.ec/books?id=4M4GhelqQg8C&pg=PA17&dq=paradigma++positivista&hl=es-419&sa=X&ei=WLWZVe7aOYmwggSO5paIBg&ved=0CDgQ6AEwBTgK#v=onepage&q=paradigma%20%20positivista&f=false>. En A. I. Rojas, *Diagnóstico de situaciones y problemas locales* (pág. 19). San José-Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia EUNED.

Roman, M. I. (2006). Interrelación de investigación y la docencia en el programa de derecho. En M. I. Roman, <https://books.google.com.ec/books?id=2MNMfB74fnAC&pg=PA63&dq=interrelaci%C3%B3n+de+la+investigaci%C3%B3n+y+la+docencia+en+el+programa+de+derecho+se+apoya+en+la+filosofia+realista&hl=es>

-
419&sa=X&ved=0CCQQ6AEwAGoVChMIsYmh3rn3xgIVDNkeCh2vaAD
p#v=onepage&q=int (pág. 63). Medellín-Colombia: Universidad
Cooperativa de Colombia.

Santillan, E. L. (2004). *Estrategias para la Optimización de recursos humanos*.
Mexico: Grupo Editorial ISEF.

Sanz, J. L. (2010). *Calidad 2da Edición*. Madrid: Paraninfo S.A.

Sierra, M. P. (2012). *Tipos mas usados de investigación*. Recuperado el 2014

Sistema de control interno para organizaciones. (2011). En O. F. Luna. Lima:
Instituto de investigación en Accountability y Control.

sri.gob.ec. (s.f.).

Stewart, J. H. (1997). Los Nuevos conceptos de control interno. En *Los Nuevos
conceptos de control interno*. Madrid: Díaz de Santos.

SuperIntendencia de Bancos y Seguros. (12 de 06 de 2009). *www.sbs.gob.ec*.
Recuperado el 12 de 02 de 2015, de
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol_JB-2012-2151.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (15 de 09 de 2014).
www.sbs.gob.ec. Recuperado el 12 de 02 de 2015, de
http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/SBS/resol_SBS-2014-234.pdf

Venegas, W. (1994). *El trabajo de campo en Auditoría*. Costa Rica: Universidad
Estatual a Distancia.

ANEXOS

EMPRESA ELECTRICA AMBATO RCN SA

GUÍA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DEL EVALUADOR: ALEXANDRA GONZLEZ

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

CRITERIOS	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ¿Los empleados asisten puntualmente a desempeñar sus funciones?								
2. ¿Los empleados cuentan con útiles y herramientas eficientes para desempeñar sus funciones?								
3. ¿Las decisiones que se toman en el área de recaudación son para bienestar de la empresa y los empleados?								
4. ¿Los empleados demuestran su educación y buen trato a los clientes?								
5. ¿los empleados son monitoreados mediante un modelo de control interno?								
6. ¿Los empleados son evaluados a través de su desempeño y cumplimiento de objetivos?								
7. ¿Los horarios de atención son realizados tomando en cuenta el bienestar del cliente?								
8. ¿Los empleados mantienen un ambiente bienestar y amistad entre ellos?								
9. ¿Los resultados obtenidos diariamente son los esperados?								
10. ¿Los empleados son capacitados consecutivamente?								
Total								

CRITERIOS: Excelencia / Con calidad / Debe mejorar

Nombres

Evaluación

1.-CAJA 1	
2.-CAJA 2	
3.-CAJA 3	
4.-CAJA 4	
5.-CAJA 5	
6.-CAJA 6	
7.-CAJA 7	
8.-CAJA 8	
9.-CAJA 9	
10.-CAJA 10	

Firma: _____

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1890001439001
RAZON SOCIAL: EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

No. ESTABLECIMIENTO: 007 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 01/01/1981
NOMBRE COMERCIAL: EMPRESA ELECTRICA AMBATO RCN **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA PARA SU VENTA A USUARIOS RESIDENCIALES, INDUSTRIALES Y COMERCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: PATATE Parroquia: PATATE Barrio: LOS NARDOS Calle: AV. AMBATO Número: S/N
Referencia: ENTRADA A PATATE, A CIENTO METROS DE LA IGLESIA Teléfono Trabajo: 032870268

No. ESTABLECIMIENTO: 009 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 01/01/2000
NOMBRE COMERCIAL: EMPRESA ELECTRICA AMBATO RCN **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA PARA SU VENTA A USUARIOS RESIDENCIALES, INDUSTRIALES Y COMERCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Barrio: FERROVIARIA Calle: AV. EL REY Número: S/N
Intersección: JUNÍN Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA DE CARRIZOS Teléfono Trabajo: 032827312

No. ESTABLECIMIENTO: 006 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 19/11/2003
NOMBRE COMERCIAL: EMPRESA ELECTRICA AMBATO RCN **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA PARA SU VENTA A USUARIOS RESIDENCIALES, INDUSTRIALES Y COMERCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Ciudadela: PALANDACOCHA Barrio: PALANDACOCHA Calle: FEDERICO MONTERO Número: S/N Intersección: CESAR AUGUSTO RUEDA Referencia: FRENTE AL COMANDO PROVINCIAL DE POLICIA
Edificio: LOCAL COMERCIAL Teléfono Trabajo: 062889557 Teléfono Trabajo: 062370148

[Handwritten signature]
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten signature]
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Usuario: LY:R014008 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 24/11/2010





EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

Trabajando con energía..!

NÓMINA DE LOS EMPLEADOS DE RECAUDACIÓN

No	NOMBRES	CARGO	REMUNERACIÓN MENSUAL UNIFICADA	DÍAS LABORADOS
1	ROCIO ROMERO	Recaudadora	\$ 1272,41	30
2	ADRIANA BAYAS	Recaudadora	\$ 1272,41	30
3	SILVIA AGUILAR	Jefe de Área 1	\$ 1558,98	30
4	MAIRA SÁNCHEZ	Recaudadora	\$ 1272,41	30
5	LORENA ALDAZ	Recaudadora	\$ 1272,41	30
6	NEYLE ANDRADE	Recaudadora	\$ 1272,41	30
7	NANCY ACOSTA	Recaudadora	\$ 1272,41	30
8	ALEX GONZÁLEZ	Recaudadora	\$ 1272,41	30
9	SILVANA POVEDA	Recaudadora	\$ 1272,41	30
10	MARIANITA ORTIZ	Recaudadora	\$ 1272,41	30
TOTALES			\$13010,67	

Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo Casilla 18-01-446
 Telf: (03) 2998600 Reparaciones: 136 Fax: (03) 2421265
 www.eeasa.com.ec e-mail: presidencia@eeasa.com.ec
 Ambato - Ecuador



82