

## ÍNDICE GENERAL

|  |    |
|--|----|
| <b>Introducción</b> .....                                    | 1  |
| <b>1.1 Antecedentes</b> .....                                | 2  |
| <b>1.2 Problemática</b> .....                                | 4  |
| <b>1.3 Identificación y planteamiento del problema</b> ..... | 7  |
| <b>1.3.1 Identificación del problema</b> .....               | 7  |
| 1.3.1.1 Elementos del problema que se conocen .....          | 8  |
| 1.3.1.2 Elementos del problema que se pretende conocer ..... | 8  |
| 1.3.1.3 Planteamiento del problema .....                     | 8  |
| <b>1.4 DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS</b> .....                  | 9  |
| 1.4.1 Objetivo general .....                                 | 9  |
| 1.4.2 Objetivos específicos teóricos .....                   | 9  |
| 1.4.3 Objetivos específicos prácticos .....                  | 9  |
| <b>1.5 Justificación del tema de investigación</b> .....     | 9  |
| 1.5.1 Justificación teórica .....                            | 10 |
| 1.5.2 Justificación metodológica .....                       | 10 |
| 1.5.3 Justificación práctica .....                           | 10 |
| 1.5.4 Justificación personal .....                           | 10 |
| 1.5.5 Justificación social .....                             | 11 |
| <b>1.6. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS</b> .....              | 11 |
| 1.6.1. Variable independiente .....                          | 11 |
| 1.6.2. Variable dependiente .....                            | 11 |
| 1.6.3. Variable interviniente .....                          | 11 |
| <b>1.7. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....               | 11 |
| 1.7.1. Ámbito de alcance .....                               | 11 |
| 1.7.2. Sector económico .....                                | 12 |
| 1.7.3. Universos de estudio .....                            | 12 |
| 1.7.4. Área temática .....                                   | 12 |
| <b>1.8. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> ..... | 12 |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.8.1. Tipo de estudio.....   | 12        |
| 1.8.2. Método de investigación.....                                       | 12        |
| 1.8.3.1 Fuentes de información Primaria y secundaria .....                | 13        |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>MARCO TEORICO: AUDITORÍA Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....</b>         | <b>14</b> |
| <b>1.1 Auditoría.....</b>   | <b>14</b> |
| 1.1.1 Clasificación de la auditoría.....                                  | 15        |
| 1.1.1.1 Clasificación de la auditoría por el modo de ejercer.....         | 15        |
| 1.1.2. El control interno y la tarea del auditor interno.....             | 16        |
| 1.1.3 Responsabilidad del auditor Interno.....                            | 17        |
| <b>1.2. Sistema de control interno .....</b>                              | <b>18</b> |
| 1.2.1 Concepto de sistema de control interno .....                        | 18        |
| 1.2.2 Origen del sistema de control interno .....                         | 20        |
| 1.2.3 Objetivos del control interno .....                                 | 22        |
| 1.2.4 Modelos de control interno .....                                    | 23        |
| 1.2.5 Componentes de sistema de control según COSO I.....                 | 24        |
| 1.2.6 Técnicas de evaluación del control Interno .....                    | 26        |
| <b>1.3 Cobranzas y morosidad.....</b>                                     | <b>27</b> |
| 1.3.1 Diseño de la Estructura Organizacional.....                         | 27        |
| 1.3.1.1 Diseño Vertical.....  | 27        |
| 1.3.1.2 Diseño Horizontal.....  | 28        |
| 1.3.2 Definición de cobranzas.....  | 29        |
| 1.3.3 Política de cobranzas .....   | 29        |
| 1.3.4 Tipos de políticas de cobranza.....                                 | 30        |
| 1.3.5 Las cuentas por cobrar.....   | 31        |
| 1.3.5.1 Control interno en cuentas por cobrar.....                        | 31        |
| 1.3.6. Concepto de mora .....   | 32        |
| 1.3.6.1 Morosidad .....   | 32        |
| 1.3.7. Procedimientos para la calificación de las cuentas por cobrar..... | 32        |
| 1.3.8. Procedimiento para clasificación de cuentas por cobrar .....       | 33        |



|   |    |
|---|----|
| 1.3.8.1. Clasificación en categorías por el uso de agua potable .....   | 34 |
| 1.3.9 Deterioro del valor de cuentas por cobrar (Previsión de Cuentas Incobrables) .....                              | 34 |
| 1.3.9.1 Métodos para estimar el deterioro de valor de cuentas por cobrar .....  | 35 |
| 1.4. Sanciones de servicios públicos .....  | 37 |
| 1.4.1 Suspensión del suministro de agua potable a los usuarios .....  | 38 |
| 1.4.2 Multa de los servicios de agua potable a los usuarios .....   | 40 |
| 1.5 Autoridad de fiscalización y control social de agua potable y saneamiento básico (AAPS) .....                     | 43 |
| 1.6. Entidades prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (EPSA) .....                       | 44 |
| 1.6.1. Principios de la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario .....                      | 44 |
| 1.6.2. Obligaciones de las entidades prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (EPSA) ..... | 45 |
| 1.6.3. Obligaciones de la EPSA con el usuario .....   | 45 |
| 1.7. Concepto de cooperativa .....  | 47 |
| 1.7.1 Tipos de cooperativas .....   | 47 |
| 1.7.2. Principios cooperativos .....  | 48 |
| 1.7.3 Cooperativa de servicios públicos de agua y saneamiento .....   | 49 |
| 1.7.3.1 Condiciones para su conformación .....  | 49 |
| 1.7.3.2 Organización .....  | 49 |
| 1.8. Consejo de Administración .....  | 50 |
| 1.8.1. Atribuciones del consejo de administración .....   | 50 |
| 1.9. Consejo de Vigilancia .....  | 53 |
| 1.9.1. Atribuciones y funciones del consejo de vigilancia .....   | 53 |
| <b>CAPITULO II</b> .....  | 56 |
| <b>MARCO PRÁCTICO</b> .....   | 56 |
| 2.1 Propósito del marco práctico .....  | 56 |
| 2.2 Técnicas de recolección de datos .....  | 56 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 2.2.1    | Entrevista al auditor interno.....  | 56 |
| 2.2.2    | Entrevista al Gerente Comercial.....                                      | 56 |
| 2.2.3    | Entrevista al Supervisor de Cobranzas.....                                | 57 |
| 2.2.4    | Análisis de la estructura organizacional.....                             | 57 |
| 2.2.5    | Diagnóstico de la normativa y sanciones COSMOL.....                       | 57 |
| 2.2.6    | Análisis Financiero 2014 a 2016.....                                      | 57 |
| 2.3      | Determinación de las unidades de análisis.....                            | 57 |
| 2.3.1    | Descripción del organigrama de COSMOL R.L.....                            | 58 |
| 2.3.2    | Descripción de las funciones del supervisor de cobranzas.....             | 60 |
| 2.4      | Identificación de variables y subvariables.....                           | 61 |
| 2.4.1.   | Relación Marco Teórico- Marco Práctico.....                               | 62 |
| 2.4.2.   | Operacionalización de variables.....                                      | 63 |
| 2.5      | Análisis de la variable de la auditoria y sistema de control interno..... | 64 |
| 2.6      | Análisis de la variable cobranzas y políticas de cobranza.....            | 65 |
| 2.6.1    | Análisis Financiero.....  | 65 |
| 2.6.1.1  | Análisis vertical del balance general y estado de resultados.....         | 66 |
| 2.6.1.2  | Análisis horizontal del balance general y estado de resultados.....       | 68 |
| 2.6.1.3. | Análisis de los ratios financieros.....                                   | 70 |
| 2.6.1.4  | Índice de operación eficiente.....  | 71 |
| 2.6.1.5  | Razón Circulante.....   | 72 |
| 2.6.1.6  | Razón de eficiencia de recaudación.....                                   | 73 |
| 2.6.1.7  | Razón días de cobranzas.....  | 74 |
| 2.6.1.8  | Razón de endeudamiento sobre activo total.....                            | 75 |
| 2.6.1.9  | Razón Margen de Utilidad Bruta.....                                       | 76 |
| 2.6.1.10 | Pérdida Acumulada sobre capital pagado ajustado.....                      | 77 |
| 2.6.1.11 | Conclusiones del análisis financiero.....                                 | 78 |
| 2.7      | Análisis de la variable sanciones de servicio público.....                | 78 |
| 2.8      | Diagnóstico de la normativa y sanciones COSMOL.....                       | 79 |
| 2.9      | Valoración de riesgos.....  | 80 |
| 2.10.    | Conclusiones del marco práctico.....                                      | 81 |



|   |     |
|---|-----|
| 2.11. Prueba de Hipótesis .....   | 82  |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....   | 84  |
| <b>PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b> .....  | 84  |
| 3.1 Introducción .....  | 84  |
| 3.2 Matriz Causa- Efecto- Solución.....   | 85  |
| 3.3 Objetivos del sistema de control interno propuesto .....  | 85  |
| 3.4 Desarrollo de la propuesta de un sistema de control interno para el sector de cobranzas de COSMOL R.L.....  | 86  |
| 3.4.1 Política sugerida para el sector de cobranzas de COSMOL R.L. ....   | 86  |
| 3.5 Creación del departamento de cobranzas y recuperación de COSMOL R.L. ..                                     | 88  |
| 3.5.1 Adquisición de mobiliario .....   | 90  |
| 3.5.2 Funciones y procedimientos para los nuevos cargos en el Departamento de Cobranzas y Recuperación.....     | 92  |
| 3.5.2.1 Funciones y Requisitos del Gerente de Cobranzas y Oficiales de Cobranzas .....                          | 92  |
| 3.5.2.2 Procedimientos para el departamento de Cobranzas y Recuperación..                                       | 93  |
| 3.6 Ampliación de puntos de pagos .....   | 95  |
| 3.7 Programa de incentivos de pagos puntuales que premien a los usuarios.....                                   | 99  |
| 3.8 Implementación de la previsión de cuentas incobrables.....  | 100 |
| 3.9 Presupuesto de egresos .....  | 102 |
| 3.9.1 Presupuesto de Ingresos .....   | 103 |
| <b>CAPITULO IV</b> .....  | 107 |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....   | 107 |
| 4.1 Conclusiones.....   | 107 |
| 4.2 Recomendaciones.....  | 108 |
| Bibliografía.....   | 110 |
| Webgrafía.....  | 112 |
| <b>ANEXOS</b> .....   | 1   |
| <b>ANEXO N° 1: Fórmula para el cálculo del índice de eficiencia de recaudación del servicio facturado</b> ..... | 2   |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANEXO N°2: Factura en mora arriba de los 3 meses sin que se haya efectuado el corte.....</b>    | <b>3</b>  |
| <b>ANEXO N°3: Entrevista al auditor interno .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>ANEXO N° 4: Entrevista al gerente comercial.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>ANEXO N° 5: Entrevista al supervisor de cobranzas.....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>ANEXO N° 6: Manual de funciones del supervisor de cobranzas.....</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>ANEXO N° 7: Entrevista al auditor interno, gerente comercial y supervisor de cobranzas.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>ANEXO N° 8: Estados financieros 2014 a 2016 de COSMOL R.L. ....</b>                             | <b>13</b> |
| <b>ANEXO N°9: Informe de sistema de control interno 2015.....</b>                                  | <b>37</b> |
| <b>ANEXO N°10: Dictamen del auditoria externa.....</b>   | <b>38</b> |
| <b>ANEXO N°11: Puntos de cobranza de COSMOL R.L en la actualidad.....</b>                          | <b>40</b> |
| <b>ANEXO N°12: Red de Agua potable y alcantarillado de COSMOL R.L. ....</b>                        | <b>45</b> |
| <b>ANEXO N° 13: Nuevos puntos de cobranzas.....</b>  | <b>46</b> |
| <b>ANEXO N° 14: Modelo de convenio de cobranza .....</b>   | <b>51</b> |
| <b>ANEXO N° 15: Modelo de carta de notificación al usuario en mora .....</b>                       | <b>59</b> |
| <b>ANEXO N° 16: Nuevo plan de cuentas de las cuentas por cobrar por servicio .....</b>             | <b>60</b> |
| <b>ANEXO N° 17: Cálculo del presupuesto de egreso .....</b>  | <b>61</b> |