



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA “ALMACENES CHORDELEG”, A DICIEMBRE DEL 2010
EN BASE AL MODELO COSO I**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad
Superior y Auditoría

AUTORES:

GABRIEL GONZALEZ

ANDREA HEREDIA

DIRECTOR:

ING. FRANLIN ORTIZ FIGUEROA

CUENCA, ECUADOR

2011

DEDICATORIA

Dedicamos esta monografía y toda nuestra carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a nuestro lado en todo momento, dándonos las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día, guiando nuestros pasos, y; a nuestros padres por todo su amor, dedicación, paciencia y apoyo incondicional, constituyéndose en los pilares fundamentales para la culminación de nuestros estudios.

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento al Ing. Franklin Ortiz Figueroa, quién con su paciencia, valiosas críticas supo orientarnos para cumplir con los objetivos de nuestro trabajo.

A la Universidad del Azuay y a sus distinguidos profesores quienes a lo largo de nuestra vida universitaria han aportado a nuestra formación personal y profesional.

Finalmente expresamos nuestra gratitud al gerente y a todo el personal de “Almacenes Chordeleg” por su apoyo y colaboración ya que han hecho posible un análisis real y objetivo.

RESUMEN

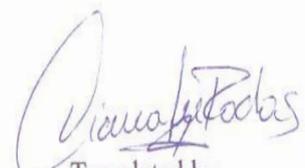
La presente monografía consiste en la Evaluación Institucional de Control Interno de “Almacenes Chordeleg” a diciembre de 2010, en base al Modelo COSO I, compuesto de cinco componentes que son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último supervisión y monitoreo, mediante la metodología de entrevistas y cuestionarios para la obtención de los aspectos negativos o débiles significativos de la empresa que se verán reflejados en el informe final con los respectivos comentarios y recomendaciones que permitan la mejora continua.

ABSTRACT

The present research project consist of the “Institutional Evaluation of Internal Control of Chordeleg Stores until December 2010, based on the COSO I Model”, which is made up of five components: environmental control, risk assessment, control of activities, information and communication, and finally, supervision and monitoring. The study was carried out through interviews and questionnaires in order to obtain the company’s negative aspects or significant weaknesses, which will be reflected in the final report, containing the consequent comments and recommendations that will allow the company to constantly improve.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS



Translated by,
Diana Lee Rodas

Las ideas y opiniones vertidas en la presente monografía son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

GABRIEL GONZALEZ MÉNDEZ

ANDREA HEREDIA HEREDIA

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice de Contenidos.....	vii

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I

Diagnóstico Institucional

Introducción.....	2
1.1 Historia de la empresa.....	3
1.2 Análisis de la Organización.....	4
1.2.1 Producto.....	4
1.2.2 Valores de marca.....	9
1.2.3 Mercado.....	9
1.2.4 Logros.....	9
1.2.5 Reglamento Interno.....	10
1.2.6 Plan Estratégico.....	11
1.2.6.1 Misión.....	11
1.2.6.2 Visión.....	11
1.2.6.3 Valores.....	11

1.2.6.4 Políticas.....	12
1.2.6.5 Manuales de responsabilidad y procedimientos.....	13
1.2.7 Organigrama Institucional.....	14

CAPÍTULO II

Evaluación del Sistema de Control Interno aplicando Cuestionarios

Introducción.....	15
2.1 Control Interno.....	16
2.2 Componentes del Control Interno según COSO I.....	16
2.2.1 Ambiente de Control.....	16
2.2.2 Valoración del Riesgo.....	17
2.2.3 Actividades de Control.....	17
2.2.4 Información y Comunicación.....	17
2.2.5 Supervisión y Monitoreo.....	18
2.3 Métodos para la Evaluación del Sistema de Control Interno.....	19
2.3.1 Cuestionarios.....	19
2.3.2 Flujo gramas.....	20
2.3.3 Descriptivo o narrativo.....	22
2.3.4 Combinación de métodos.....	22
2.4 Desarrollo: cuestionario, interpretación, gráficos y tablas.....	24

CAPÍTULO III

Papeles de Trabajo

Introducción.....	38
-------------------	----

Papel de Trabajo Nro. 1.....	39
Papel de Trabajo Nro. 2.....	41
Papel de Trabajo Nro. 3.....	42
Papel de Trabajo Nro. 4.....	44
Papel de Trabajo Nro. 5.....	46
Papel de Trabajo Nro. 6.....	48
Papel de Trabajo Nro. 7.....	50
Papel de Trabajo Nro. 8.....	52
Papel de Trabajo Nro. 9.....	54
Papel de Trabajo Nro. 10.....	56
Papel de Trabajo Nro. 11.....	58

CAPÍTULO IV

Informe de la Evaluación de Control Interno Institucional

Introducción.....	60
Informe sobre la Evaluación de Control Interno.....	61
Carta de Control Interno.....	62
Introducción.....	63
Control Interno.....	64
Objetivos.....	64
Alcance.....	64
Componentes.....	64
Evaluación de componentes de Control Interno.....	67

CONCLUSIONES.....79

BIBLIOGRAFIA.....80

INTRODUCCIÓN

El control interno es un proceso implementado por los directivos de la organización con la colaboración de todo el personal, cuyo objetivo es el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos misionales, con eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información y acatamiento de las leyes y reglamentos.

Hemos realizado la evaluación institucional del control interno de “Almacenes Chordeleg” a diciembre del 2010 en base al modelo COSO I, en el cual identificaremos los aspectos positivos y negativos del mismo.

El primer capítulo hace referencia al conocimiento general de la empresa, como historia, misión, visión, valores, políticas, reglamento interno, manuales de procedimientos, y estructura organizativa.

En el segundo capítulo se describirán los conceptos básicos del control interno, sus componentes y los diferentes métodos de evaluación. También se desarrollará los cuestionarios que fueron efectuados al respectivo personal de la empresa, interpretando los resultados en gráficos, los mismos que nos permitirán obtener el nivel de confianza del control en la entidad.

En el tercero, se elaborará los papeles de trabajo donde constarán los hallazgos más significativos encontrados en el desarrollo de los capítulos anteriores.

Por último, en el cuarto capítulo, se emitirá el informe donde constarán las respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.



CAPITULO I

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

INTRODUCCIÓN

Este capítulo hace referencia al conocimiento general de la empresa, mediante una entrevista con el Gerente de “Almacenes Chordeleg”, el Sr. Rolando Luzuriaga quién nos ayudó otorgando información relevante.

“Almacenes Chordeleg” fue constituida en 1988 cuyos dueños fueron los señores: Rolando Luzuriaga y Max Herrera, la actividad principal de la empresa es la comercialización de electrodomésticos.

La empresa cuenta con reglamento interno, ha establecido la misión y visión, así como los valores, políticas y manuales.



1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA

Almacenes Chordeleg es una compañía de comercialización de electrodomésticos creada en el año de 1988 en la ciudad de Cuenca.

La compañía fue creada con dos socios propietarios señores Rolando Luzuriaga y Max Herrera, denominando al negocio como Comercial "ROLMAX".

Iniciaron sus actividades en un local del Edificio Chordeleg ubicado frente al Terminal Terrestre de Cuenca. Con el transcurso del tiempo el local ganó mucha fama por lo económico de sus precios con respecto a la competencia, los clientes le rebautizaron a este comercial como "Almacenes Chordeleg" debido al nombre del edificio.

Lo primordial para los propietarios ha sido la adquisición de los productos al contado, ya que así se obtenía mayores descuentos y por lo tanto, se podían vender a menor precio, lo cual aventajaba a este Comercial frente a competidores. Además de ganar un descuento disminuyen el pago de intereses por deuda y así impedir el alza de precios en los productos.

Desde un inicio Almacenes Chordeleg ha manejado marcas reconocidas por el mercado por su calidad como Sony, LG, Indurama, Panasonic.

En el año de 1992 se dio la separación amistosa de los socios, manteniendo locales individuales en el edificio Chordeleg, el mismo que paso a llamarse Almacenes Chordeleg de Rolando Luzuriaga con el RUC 0300886025001.

En el año de 1997 el señor Rolando Luzuriaga gerente de la empresa inauguró un nuevo local en la Avenida Héroes de Verdeloma y calle Luis Cordero, ofreciendo mayor comodidad debido a la amplitud de sus instalaciones.

La base del éxito de su negocio ha sido esta filosofía "Nunca endeudarse al comprar los productos", pues la experiencia ha demostrado que al comprar al



contado se obtiene mayores descuentos de los proveedores, para de esa manera ofertar los productos a menores y competitivos precios.

Actualmente la matriz de Almacenes Chordeleg se encuentra en la avenida Héroes de Verdeloma y Luis Cordero esquina, contaba además con una sucursal en el edificio Chordeleg frente a las bodegas del Terminal Terrestre, debido a que la zona no se prestó para un libre funcionamiento del local, el gerente se vio obligado al cierre del mismo y centralizarse en la matriz. Cabe mencionar que existe otro local ubicado en la Av. 12 de Abril y Unidad Nacional (diagonal al Coliseo) con el mismo nombre pero distinto propietario.

Los productos que ofrecen Almacenes Chordeleg se pueden dividir en cuatro líneas de negocio:

1. Artículos del hogar y electrodomésticos (Línea Blanca)
2. Audio y video (Línea Café)
3. Computación y accesorios (Línea tecnológica)
4. Muebles para el hogar.

1.2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.

1.2.1. Producto

Productos comerciales:

Debido a que los electrodomésticos no corresponden a la satisfacción de una necesidad básica y que su adquisición no es tan frecuente, los clientes se ven mayormente implicados en la decisión de compra. La información que obtiene el cliente el proceso de compra se ha acortado, ya que en este tipo de productos el tiempo que se toma para decidir la compra es relativamente largo, debido a que los clientes consideran que deberían comparar en varios locales, ya que en la actualidad el cliente conoce con que especificaciones necesita el producto, es decir, ya que ha experimentado un pre aprendizaje.

Manejar este tipo de productos hace que los vendedores obtengan una ventaja, es decir, que el cliente conoce que producto está buscando, que características

necesita en cada producto para satisfacer sus necesidades, logrando que el vendedor conozca lo que realmente está buscando el cliente.

Ciclo de vida del producto.

Almacenes Chordeleg se dedica a la comercialización de electrodomésticos, los cuales tienen un ciclo de vida, por lo que es necesario determinar en qué etapa se encuentran los productos que mantiene para la venta.

De acuerdo al ciclo de vida útil de los electrodomésticos podemos clasificarlos como:

- Refrigeradoras.- Es un producto conocido por todos los clientes, se realiza publicidad para refrescar la mente de los consumidores, las ventas de este producto permanecen ligeramente estables.

Los fabricantes de este producto presentan mejoras en este artículo logrando impulsar las ventas, es decir que se realiza un cierto tipo de lanzamiento, convirtiendo al producto actual como innovador.

En una semana normal se venden en promedio ocho refrigeradoras de entre seiscientos a mil dólares.

- Audio y Video:

- Radios de carro.- Son artículos que comúnmente se han ido renovando en sus diseños y tecnología dependiendo de las marcas, esto hace que el cliente tenga un producto novedoso y funcional.
- Cámaras y filmadoras digitales.- Son artículos que cambian constantemente sus funciones ya que la tecnología varía mucho en poco tiempo, por ello las marcas se ven en la obligación de contar con productos buenos y aptos para el uso de los consumidores.
- Componentes de sonido y video.- Son artículos que han crecido mucho en demanda ya que existen personas que gustan de estos artículos para sus vehículos lo cual hace novedoso la obtención de los mismos.

- Artículos de sonido: Equipos de sonido, minicomponente, microcomponente y radio grabadora: Son artículos que a nivel mundial se vienen innovando para ponerse a la par con la tecnología de hoy en día, son artículos que evolucionan rápidamente en poco tiempo.
- Televisores.- Dentro de estos artículos encontramos dos nuevas versiones presentadas al mercado en los últimos dos años.
- LCD.- Este artículo se encuentra en crecimiento, su introducción en el Ecuador se dio en el 2009, las ventas de este artículo se incrementaron con mayor fuerza en el 2010, debido a que en este año se dio un suceso exterior como es el mundial de fútbol, por lo que la venta de estos artículos se incremento en los meses anteriores a la fecha del mundial, en este caso también encontramos un factor social que se encuentra en la ciudad de Cuenca, donde las personas por sobresalir ante los demás adquieren productos nuevos, es decir “quieren estar entre los primeros”. En una semana normal se venden en promedio diez LCD, en un precio entre quinientos a dos mil dólares.
- Plasma.- Son artículos que están a la par en cuanto a la tecnología de las pantallas planas, pero cabe recalcar que el funcionamiento y la calidad de imagen es relativamente inferior debido a los componentes utilizados en la fabricación, ya que estos productos funcionan a gas mientras que las LED y las LCD funcionan con cristal líquido, sin embargo por la comodidad de los precios existe mucha demanda para estos artefactos.
- LED.- Son artículos muy novedosos ya que la gente prefiere mucho de estos debido a su diseño y calidad, además la actualización de estos productos cambia muy seguido, incrementando los beneficios y características con el fin de satisfacer al mercado que busca innovar su comodidad y bienestar dentro de su hogar.
- LED 3D.- Actualmente se está comercializando una versión mejorada de los LCD, que son los LED 3D, que ingresaron en el mercado aproximadamente hace nueve meses, por lo tanto se encuentra en la etapa de introducción,

todavía hace falta publicidad por parte de los almacenes como de los fabricantes.

Además cabe recalcar que en el mercado de los LED 3D la marca Samsung es la que está acaparando el mismo, ya que posee una tecnología innovadora y superior a las demás con la famosa smart tv, que no es más que un televisor inteligente que cuenta con las funciones de acceso a internet sin necesidad de un computador y además la utilización de las redes sociales a tiempo real mientras se disfruta de una película, programa o un partido de futbol.

- Cocinas.- Dentro de la gama de cocinas encontramos ciertas mejorías para evitar que las ventas decaigan y lograr un impulso a las ventas. Dentro de la gama de cocinas los cambios tecnológicos que se presentan no son grandes, pero si se han encontrado diseños modificados, colores y accesorios que son los que marcan la diferencia. La rotación en promedio a la semana de este artículo son seis cocinas, los precios van entre quinientos a ochocientos dólares.
- Artículos de cocina: Son artículos muy indispensables en la vida de las personas, por el mismo hecho son de suma importancia el contar con estos y estos son: microondas, horno tostador, licuadoras, batidoras, cafeteras, ollas arroceras, de presión, sartenes, sanducheras, extractores de jugo.
- Computadoras.- Las computadoras a nivel del mercado se encuentran en crecimiento, la publicidad enviada por el fabricante genera atracción hacia ciertas marcas, en la ciudad de Cuenca podemos notar cómo han incrementado locales comerciales netamente enfocados a artículos de computación. Hoy en día la tecnología es el centro de casi toda actividad, es muy bueno contar con tecnología funcional y no obsoleta para nuestros clientes ya que tenemos que manejar de manera apropiada en cuanto a los beneficios que da cierta maquina, por ejemplo podemos clasificar en cuatro grupos de acuerdo al procesador de la misma que son un procesador CORE duo, CORE i3, CORE i5, y CORE i7, todos estos son procesadores funcionales que el cliente puede adquirir. Cabe recalcar que contamos con computadoras de escritorio y portátiles con las mismas características ya mencionadas.

Sin embargo estos artículos en Almacenes Chordeleg son los que rotan con menor velocidad, debido a que el consumidor siempre busca acudir a locales especializados en estos artículos.

Otra razón que se le atribuye a la baja rotación de este producto es debido a que no es un producto primordial de la venta de Almacenes Chordeleg ya que está especializado en la venta de electrodomésticos.

El movimiento de ventas de las computadoras tiene un periodo más largo, en promedio se vende dos computadoras al mes, su precio promedio está en mil dólares.

- Lavadoras.- Este producto mantiene sus ventas a lo largo de los años, la tasa de crecimiento se mantiene relativamente estable, los avances tecnológicos han sido muy significativos ya que se han ido innovando en todas las marcas con el fin de satisfacer la demanda del cliente en cuanto a las características y beneficios que estos artículos pueden brindar.
- Muebles del hogar.- Los muebles del hogar son muy bien vistos ya que son productos de excelente calidad y una marca reconocida, la gente por lo general busca muebles buenos y de larga duración.
- Artículos de limpieza.-
 - Aspiradoras y abrillantadoras.- Son artículos muy indispensables en la vida de las personas, además estos productos se han ido innovando con el pasar del tiempo, los cambios no han sido muy significativos pero sí muy importantes como por ejemplo las abrillantadoras para piso flotante ha sido muy innovador ya que hoy en día muchas personas utilizan de ello.



1.2.2. Valores de la marca.

La marca Almacenes Chordeleg se ha construido sobre valores positivos de trabajo constante, ética, responsabilidad, calidad del servicio y confianza, todo lo cual se ha demostrado en todos estos años hacia sus clientes y proveedores.

Otros valores, como rentabilidad, fortaleza financiera y estabilidad están bien establecidos y para sus proveedores y empleados.

Cabe mencionar que Almacenes Chordeleg, como empresa social, suele hacer donaciones, con el fin que beneficiar a los más necesitados.

1.2.3. Mercado

La base del negocio de la empresa Almacenes Chordeleg, también conocida como el edificio amarillo, es la comercialización de electrodomésticos (línea blanca), audio y video (línea café), computadoras (línea tecnológica) y muebles para el hogar que, como sabemos, son de suma importancia para la vida de las personas agilitando en los quehaceres del hogar y la vida cotidiana. La empresa busca satisfacer las expectativas de sus clientes brindándoles productos de excelente calidad, garantía y un precio justo.

1.2.4. Logros

Almacenes Chordeleg ha logrado un posicionamiento muy destacado en el mercado del Austro, tanto sus clientes como sus proveedores lo reconocen por la formalidad en sus procedimientos comerciales. Merito adicional lo constituye el hecho de contar con capital propio para las gestiones.

El reconocimiento y la confianza de todos los clientes que gozan de los artículos adquiridos, se refleja en cuanto a la garantía que tienen los mismos y además de eso son artículos de marcas reconocidas a nivel mundial.



La empresa es muy reconocida a nivel del austro ya que ofrecemos precios cómodos y facilidades de crédito, por esas razones la empresa Almacenes Chordeleg ha sido varias veces nombrada en los diarios de Cuenca como un almacén que cuida de la economía de las personas.

1.2.5. Reglamento Interno

Almacenes Chordeleg dispone de un Reglamento Interno, orientado a la administración del talento humano, el cual se compone de los siguientes capítulos.

CAPITULO I: PRINCIPIOS GENERALES.

CAPITULO II: DISPOSICIONES GENERALES.

CAPITULO III: DEL INGRESO.

CAPITULO IV: JORNADA Y HORARIOS.

CAPITULO V: DEL TRABAJO SUPLEMENTARIO O EXTRAORDIARIO.

CAPITULO VI: DE LA ASISTENCIA Y DE LA PUNTUALIDAD.

CAPITULO VII: RETENCIONES EN LAS REMUNERACIONES.

CAPITULO VIII: DE LAS VACACIONES Y DE LAS LICENCIAS CON SUELDO.

CAPITULO IX: CAMBIOS EN LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS.

CAPITULO X: DE LA ROPA DE TRABAJO Y LA APARIENCIA DEL PERSONAL.

CAPITULO XI: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.

CAPITULO XII: DE LAS PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.

CAPITULO XIII: DE LAS FALTAS GRAVES.

CAPITULO XIV: DE LAS SANCIONES.

CAPITULO XV: TERMINACION DEL CONTRATO DE TRABAJO.

CAPITULO XVI: DE LA PRESENTACION DE RECLAMOS.

CAPITULO XVII: DISPOSICIONES FINALES.

1.2.6. Plan estratégico

1.2.6.1. Misión

“Proporcionamos una variedad de electrodomésticos de marcas reconocidas, con precios competitivos, para mejorar la calidad de vida de las familias en el mercado cuencano, esforzándonos por mejorar continuamente las relaciones con nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades, a través de un manejo efectivo de la base de datos. Nuestro recurso humano está plenamente capacitado y satisfecho para ofrecer un servicio de manera responsable, eficiente dentro de un ambiente de respeto y confianza. Al hacerlo así garantizamos para nuestra empresa una estabilidad financiera, a la vez que contribuimos con la sociedad para un su crecimiento económico.”¹

1.2.6.2. Visión

“En el 2015 ser reconocidos como un almacén que oferta productos de calidad y última tecnología a precios económicos, además de lograr satisfacción en nuestros clientes por la innovación en el servicio”.²

1.2.6.3. Valores

- Honradez, mantener siempre rectitud e integridad en el obrar.
- Respeto, actuando con la debida consideración con todos los colaboradores.
- Cumplimiento, cabal con las obligaciones de la empresa.
- Justicia, estableciendo acciones que den a cada uno lo que le corresponde en todo ámbito.
- Humildad, virtud de quien conoce sus capacidades y las utiliza para su desarrollo y de los demás.³

¹ Fuente: Almacenes Chordeleg

² Fuente: Almacenes Chordeleg

1.2.6.4. Políticas

De ventas:

- No se den descuentos mayores al 7% en el precio del artículo marcado.
- Descuentos a todos los clientes que ingresen a local sin restricciones.

De promoción:

- Las promociones se dirigirán solo a clientes que adquieran mercaderías por montos superiores a 200,00 dólares, la que puede ser en cualquier marca o líneas.
- Las restricciones de las promociones se aplican a todos los clientes por igual sin excepción

De crédito:

- No se emitan créditos personales por más de 1200 dólares.
- El límite con tarjetas de crédito dependerá de la empresa emisora de estas.
- El plazo máximo de crédito concedido a cualquier cliente es de 6 meses a crédito personal, con tarjeta de crédito las restricciones se dan por las políticas de las empresas emisoras de dichas tarjetas.

De Talento humano:

- Capacitación constante para cada uno de los empleados de todas las áreas de la empresa.
- Los bonos entregados a los vendedores por metas alcanzados en ventas no debe superar el diez por ciento del promedio de ventas por vendedor.
- Especialización de cada uno de los empleados en las áreas que se desempeñan.

³ Fuente: Almacenes Chordeleg

1.2.6.5. Manuales de responsabilidad y procedimientos

La empresa cuenta con los siguientes manuales:

- Manual de contratación de proveedores

Su objetivo es establecer un procedimiento, que sirva de fundamento para la empresa y que conozcan acerca de los requerimientos informativos y documentales necesarios para el mismo.

- Manual de compras

El objetivo de este manual es determinar la cantidad mensual de electrodomésticos, insumos y suministros que deben adquirirse para que Almacenes Chordeleg desarrolle sus actividades sin inconvenientes.

- Manual de atención y consultas

Escuchar a los clientes de la empresa, para atender sus quejas, consultas entre otras, con el trato adecuado y brindando en lo posible una solución a las mismas.

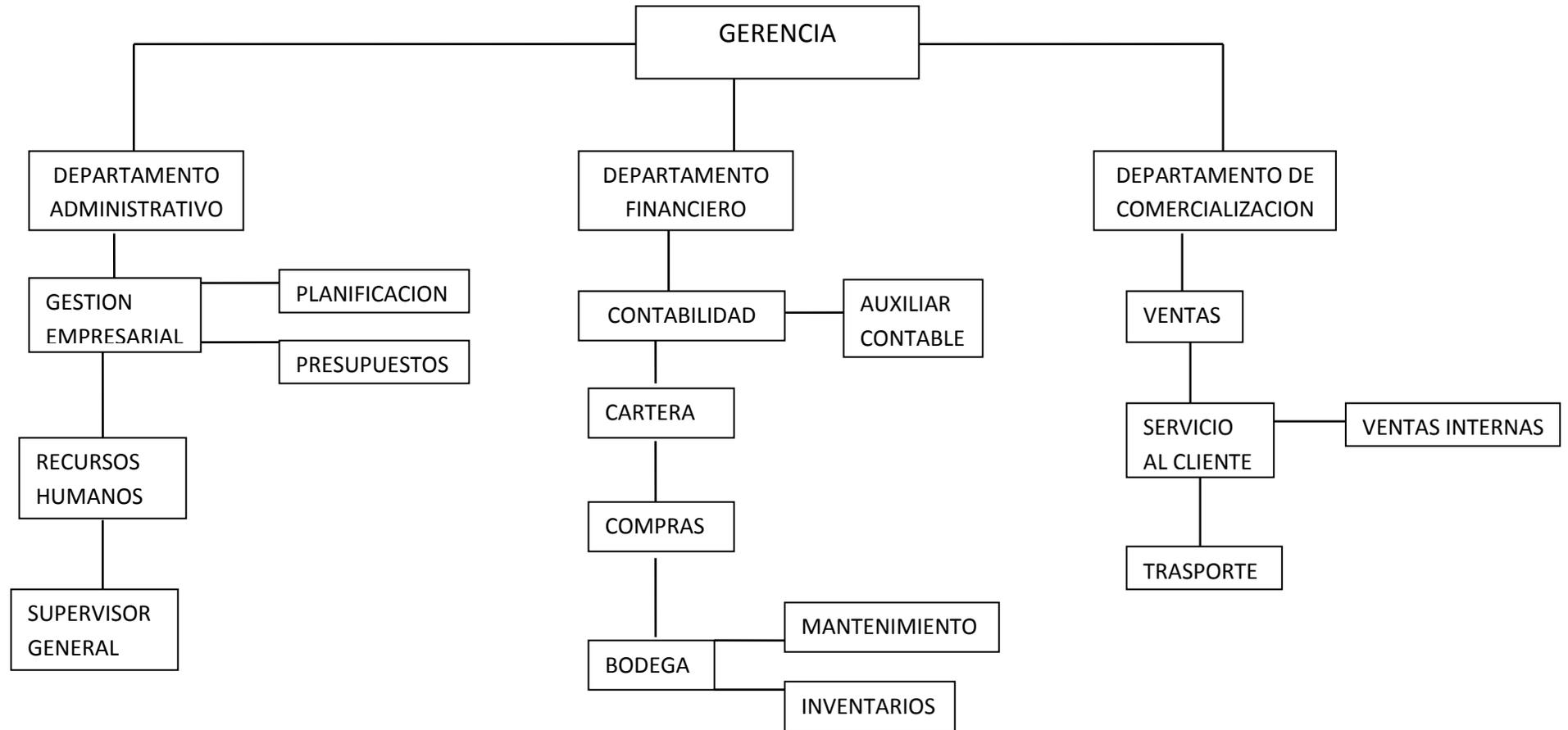
- Manual de planificación de mantenimiento

Planificación y coordinación del mantenimiento que se realizara a la infraestructura de Almacenes Chordeleg, debido a que los inventarios son de suma importancia, estos deben estar en total orden y limpieza.

- Manual de respaldo de la información

Tener respaldo de la información de la empresa, para evitar su pérdida en caso de que se suscite un accidente, siniestro o percance.

1.2.7 Organigrama Institucional





CAPITULO II

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICANDO CUESTIONARIOS

INTRODUCCION

En este capítulo se detallarán los conceptos básicos de control interno así como sus componentes Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo.

Los métodos de evaluación que mencionaremos son: flujo gramas, cuestionarios y narrativos. Ninguno de los mencionados por si solos permiten una evaluación eficiente del control interno, por ello nos hemos visto en la necesidad de aplicar a nuestra monografía la combinación de los métodos: cuestionarios y narrativos. Los mismos que serán realizados al Gerente, Contador y Supervisor General.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios se reflejarán en tablas y gráficos que nos permitirán interpretar de forma sencilla y clara el nivel de confianza del control interno de la empresa.

2.1 CONTROL INTERNO

CONCEPTO: De acuerdo con el COSO (Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas): “ *Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:*

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones.*
- *Confiabilidad de la información financiera y*
- *Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.”⁴*

2.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN COSO I

- Ambiente de Control
- Valoración del Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

2.2.1 Ambiente de Control

Según el SAS 78, “*El ambiente de control establece el tono de una organización, incluyendo la conciencia del control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.”*

Los subcomponentes del ambiente de control son:

- *Integridad y valores éticos*
- *Autoridad y responsabilidad*
- *Estructura organizacional*
- *Políticas de personal⁵*

⁴ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

⁵ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

2.2.2 La Valoración del Riesgo

Según el SAS 78: *“La valoración del riesgo es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación del cómo los riesgos deben ser manejados.”*

Los subcomponentes de valorización de riesgos son:

- *Identificación de los objetivos de control interno*
- *Identificación de los riesgos internos y externos*
- *Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento*
- *Evaluación del medio ambiente interno y externo*
- *Identificación de los objetivos de control interno.*⁶

2.2.3 Las Actividades Control

Según el SAS 78: *“Las actividades de control las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo.”*

Sus elementos son:

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coordinación entre las dependencias de la entidad
- Diseño de las actividades de control.⁷

2.2.4 Información y Comunicación

Según el SAS 78: *“La información y comunicación representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.”*

⁶ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

⁷ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

Los aspectos necesarios para este componente son:

- En la información:

La obtención de información interna y externa y el suministro a la dirección de los informes relacionados a los objetivos establecidos; el suministro de información a las personas adecuadas con el suficiente detalle y oportunidad; el desarrollo o revisión de los sistemas de información basado en un plan estratégico para lograr los objetivos generales y por actividad; y, el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.

- En la comunicación:

La comunicación eficaz al personal sobre sus funciones y actividades de control; el establecimiento de líneas para denuncias; la sensibilidad de la dirección ante las propuestas del personal para mejorar la productividad, la calidad, etc.; la adecuada comunicación horizontal entre unidades administrativas; el nivel de apertura y eficacia en las líneas de comunicación con terceros de las normas éticas de la entidad; y, el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros.⁸

2.2.5 Supervisión y Monitoreo

El SAS lo define como: “la vigilancia es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo”.

Sus elementos son:

- Monitoreo de Rendimiento
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno.
- Aplicación de procedimientos de seguimiento.
- Evaluación de la calidad de control interno.⁹

⁸ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

⁹ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

2.3 MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En la evaluación del sistema de control interno se utilizan varios métodos entre los cuales tenemos:

2.3.1 Cuestionarios

Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo las funciones.

Las preguntas fueron formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto optimo en la estructura del control interno y que su respuesta negativa indique una debilidad y un punto negativo en su confiabilidad; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso convine registrarlos detallando sus razones, se utiliza las letras N/A “No Aplicable”.¹⁰

Es importante que a más de las respuestas, se haga constar explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en papeles de trabajo adjuntos. Si bien las respuestas que pueden alcanzarse en la entrevista son un SI, NO o N/A, no obstante, es necesario obtener el mayor número posible de evidencia; con el objeto de confirmar la veracidad de las respuestas dadas, validándolo y respaldándolo posteriormente, con la documentación probatoria y las respectivas pruebas de auditoría.

La correcta aplicación de los cuestionarios de control interno, consisten en una combinación de entrevistas y observaciones; por lo tanto, es esencial que el auditor entienda perfectamente los propósitos de las preguntas del cuestionario.¹¹

¹⁰ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión.-Acuerdo 031.-2002

¹¹ Manual Específico de Auditoría de Gestión, Econ. Teodoro Cubero

2.3.2 Flujo gramas

Señala por medio de cuadros y graficas el flujo de las operaciones a través de los lugares donde estén establecidos los controles para el ejercicio de las operaciones.

El flujo grama debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil y relativa al sistema.

Existen dos tipos de graficas de organización:

- Cartas maestras.- Presentan las relaciones existentes entre los principales departamentos.
- Caras suplementarias.- Muestran cada una, la estructura de departamento en forma más detallada.¹²

Este método tiene mayores ventajas que los demás, ya que siguiendo una frecuencia lógica y ordenada permite ver en un solo plano el proceso en su conjunto evidenciando de mejor manera sus debilidades y fortalezas facilitando la identificación de falta de controles adecuados.

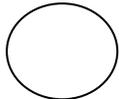
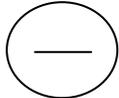
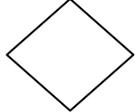
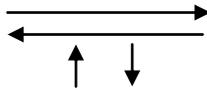
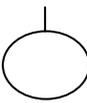
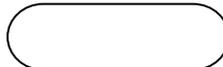
Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujo grama
3. Detalle de las actividades y procesos, así como las abreviaturas que se utilizan.¹³

A continuación se presenta la simbología:

¹² Manual de Gestión Gubernamental, Econ. Teodoro Cubero

¹³ Manual Específico de Auditoría de Gestión, Econ. Teodoro Cubero

	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISION
	DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRENUMERADO
	REGISTROS (LIBRO, TARJETAS, ETC.)
	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA
	LINEAS DE FLUJO DE LA INFORMACION
	CONECTOR
	INICIO O FIN ¹⁴

¹⁴ <http://dianatafurobregon.wordpress.com/simbolos-usados-en-los-flujogramas/>

2.3.3 Descriptivo o Narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se este evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

La forma y extensión en la aplicación de este procedimiento dependerá del juicio del auditor, y puede consistir en:

- Preparar sus notas relativas al estudio de la compañía cubriendo todos los aspectos de su revisión.
- Que las notas relativas contengan observaciones únicamente respecto a las deficiencias del control interno encontradas y deben ser mencionadas en sus papeles de trabajo.¹⁵

2.3.4 Combinación de Métodos

Ninguno de los métodos por si solos permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos.

¹⁵ Manual de Gestión Gubernamental, Econ. Teodoro Cubero

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p>CUESTIONARIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es el más utilizado. - Facilita administración del trabajo. - Se detecta las deficiencias con mayor rapidez. - Es fácilmente entendible por los auditores inexpertos. - Austeridad en tiempo y recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se limita a preguntas cerradas. - Muchas veces genera molestias a ejecutivos. - Se encuentra ausente una visión grafica en un solo plano. - Las preguntas no siempre abarcan todas las deficiencias.
<p>FLUJOGRAMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se obtiene una frecuencia lógica y ordenada de las actividades y procesos. - Permite una verificación grafica en un solo plano. - Se verifica la falta de controles. - Determina procesos burocráticos y cuellos de botella. - Detecta hechos. Controles y debilidades. - Facilita la formulación de recomendaciones a la gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - El auditor debe tener experiencia en evaluación de control interno. - Conocimientos especializados en la utilización y simbología de los diagramas de flujo. - Existe personal experto con poco conocimiento en esta técnica. - Requiere mayor tiempo y recursos.
<p>DESCRIPTIVO O NARRATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su utilización es muy sencilla. - Es aplicable en pequeñas entidades. - Prevalece normalmente la creatividad e iniciativa del auditor. - Su descripción se realiza a base de la observación del auditor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere habilidad del auditor para expresarse por escrito. - Normalmente realizan auditores experimentados. - No se aplican en entidades grandes. - Por ser descriptivo no permite una visión en conjunto. - Se hace difícil detectar áreas críticas.¹⁶

¹⁶ Manual Específico de Auditoría de Gestión, Econ. Teodoro Cubero



2.4 DESARROLLO

En nuestro estudio el método que utilizaremos cuestionarios, como se mencionó anteriormente estos serán realizados los funcionarios con puestos claves en Almacenes Chordeleg, con los cuestionarios respondidos vamos a ilustrar los resultados mediante ponderaciones y gráficos.

El cuestionario a utilizar es modelo de la Contraloría General del Estado, en el Manual de Auditoría de Gestión. Este se adecuó a la empresa según la información obtenida en la entrevista con el Supervisor General.

El cuestionario lo realizamos a:

- Gerente
- Contador
- Supervisor General

Las respuestas obtenidas se conciliarán en un solo cuestionario para una visión integrada de las contestaciones. Las respuestas negativas, se investigaron para obtener evidencia y estructurar hallazgos.

ALMACENES CHORDELEG					
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
No	FACTOR		SI	NO	OBSERVACIONES
1. AMBIENTE INTERNO DE CONTROL					
1	Integridad y Valores éticos	¿Posee la Empresa un código de ética?		1	
		¿Cuenta con Reglamento Interno?	1		
		¿Todo el personal conoce el Reglamento Interno?	1		Se entrega el R.I. al nuevo personal
		¿Los empleados cumplen a cabalidad lo expresado en el R. I?	1		El 15% de la empresa no cumple
		¿EL R. I. es actualizado periódicamente?		1	Se actualizó en el 2005
		¿El personal presenta quejas abiertamente?	1		
		¿Las relaciones con los empleados, se basan en la honestidad y equidad?	1		
2	Autoridad y Responsabilidad	¿Almacenes Chordeleg cuenta con un plan estratégico difundido interna y externamente?		1	No posee un plan estratégico.
		¿Cuentan con misión, visión, objetivos?	1		
		¿La empresa cumple con estos objetivos y sus respectivas estrategias?	1		
		¿La filosofía y estilo de la Administración se reflejan en la forma en que se establecen las políticas, objetivos, estrategias su difusión y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento?	1		
		¿Participa la Gerencia a menudo en operaciones de alto riesgo o es prudente a la hora de aceptar riesgos?	1		Al momento de adquirir la mercadería

		¿El gerente incentiva y compromete a sus servidores en el cumplimiento de las leyes y disposiciones?	1		
		¿El gerente cuida la imagen institucional?	1		
		¿Los objetivos de la empresa son comunicados a todos los empleados?	1		Solo en cuanto a las ventas
		¿Se ha determinado como política de la empresa la rotación del personal?		1	
		¿Se ha establecido un cronograma de rotación de acuerdo al calendario de vacaciones?	1		
		¿La administración presenta oportunamente información financiera y de gestión?	1		
3	Estructura Organizativa	¿Existe definida una estructura orgánica y funcional?	1		
		¿Existen manuales de procedimientos?	1		
		¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?	1		
		¿Existen comunicación interna y externa sobre la estructura organizativa?	1		
		¿Se actualiza el reglamento orgánico funcional con que cuenta la empresa? (Organigramas)	1		
		¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad?	1		
		¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones de puestos de trabajo?	1		
		¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la empresa así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas?	1		
4	Política del Personal	¿Existe un sistema de gestión del recurso humano?	1		Nómina

		¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?	1		
		¿Cumplen con las políticas y procedimientos establecidos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados?	1		Capacitaciones (marcas)
		¿Se aplican sanciones disciplinarias?		1	
		¿Se revisan los currículos de los aspirantes a los puestos de trabajo?		1	
		¿Existen métodos para motivar a los empleados?	1		
		¿Existe comunicación de políticas, normas y sistemas al personal?	1		
		¿Cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados?	1		
		¿Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?		1	
		¿Se ha implementado una cultura empresarial dirigida a la responsabilidad?	1		
		SUBTOTAL	29	7	
		TOTAL PONDERADO		36	Existe un nivel de confianza del 80,56%
2. VALORACIÓN DEL RIESGO					
1	Identificación de Riesgos Internos y Externos	¿La empresa cuenta con el apoyo del personal para determinar los factores de riesgos internos y externos?	1		
		¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos?		1	
		¿Participan los empleados clave en la determinación de los factores de riesgo?	1		

		¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que puedan afectar a la empresa?		1	
		¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la empresa?	1		
2	Evaluación del medio ambiente y externo	¿Se monitorea los nuevos riesgos empresariales, originados por cambios que pueden afectar la consecución de los objetivos tales como: cambios en el entorno operacional, en el contexto económico, legal y social; nuevo personal, sistemas de información nuevos o modernizados, rápido crecimientos de la organización, tecnologías modernas, nuevos servicios y actividades, reestructuraciones internas?	1		
3	Respuesta a los Riesgos	¿La empresa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir, y aceptar a los riesgos?		1	
		¿Para reducir la respuesta a los riesgos, el Gerente, considera; los costos y beneficios de las respuestas potenciales, las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos empresariales?		1	
		SUBTOTAL	4	4	
		TOTAL PONDERADO	8		Existe un nivel de confianza del 50%
3. ACTIVIDADES DE CONTROL					
	Políticas para el Logro de Objetivos	¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles?		1	
		¿Se ha designado un comité de gestión que analice nuevas alternativas de		1	No es necesario

		mejora continua para: finanzas, uso de materiales, desempeño?			
2	Coordinación entre las dependencias de la entidad	¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, defectivos, manuales, informáticos y de dirección?			
		a) Proveedores	1		
		b) Comercialización	1		
		c) Informático	1		
		d) Contable y Finanzas	1		
		e) Talento Humano	1		
		¿Existen controles adecuados para el conocimiento de la ubicación y estado de todos los activos fijos y corrientes de la empresa?	1		
Diseño de las actividades de control	¿Se han implantado controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos?		1		
	¿Se han realizado controles de aplicación tales como: captación de errores en los datos, dígitos de control, listados predefinidos de datos, pruebas de razonabilidad de datos y pruebas lógicas?	1			
		SUBTOTAL	7	3	
		TOTAL PONDERADO	10		Existe un nivel de confianza del 70%
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	Información	¿Existen políticas en la Empresa relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?	1		

	¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio, que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en las direcciones, es decir ascendente, transversal, horizontal y descendente?	1		
	¿Los informes deben reunir atributos tales como cantidad suficiente para la toma de decisiones, información disponible en tiempo oportuno, datos actualizados y que correspondan a fechas recientes?	1		
	¿Se comunica al personal de la empresa sobre los resultados periódicos de las direcciones y unidades de operación, con el fin de lograr su apoyo, en la consecución de los objetivos empresariales?	1		
	¿La información de la empresa constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos y metas?	1		Cada año en la junta general
	¿Existen políticas que permitan la integración de la información?	1		
	¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos. ?	1		
	¿Se realiza con frecuencia la supervisión de los procesos y de la información?	1		
	¿La información contable, además de oportuna, es confiable?	1		
	¿La información externa, además de oportuna, es confiable?	1		
	¿La información es de calidad, su contenido es adecuado, oportuno, está actualizado, es exacto, está accesible?	1		La accesibilidad está limitada

		¿La información identifica los riesgos sobre errores o irregularidades, a través de los controles establecidos?	1		
		¿La información relacionada con el personal, además de oportuna, es confiable?	1		
2	Comunicación	¿Se comunica oportunamente al personal respecto de sus responsabilidades?	1		
		¿Existe comunicación con clientes y proveedores?	1		No tiene Página Web
		¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?	1		
		¿Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de la información a organismos de control?	1		
		¿Los servidores de la Empresa saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?	1		
		SUBTOTAL	18	0	
		TOTAL PONDERADO	18		Existe un nivel de confianza del 100%
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	Supervisión Permanente	¿Se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la Empresa?	1		
		¿La Empresa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan comprobar que las funciones de control se ejecutan y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas?	1		

2	Supervisión Internas	¿Se han realizado auditorias y se ha tomado en cuenta los resultados de estas?		1	
		¿Existe planes acción correctiva?	1		
		¿Existe un departamento de auditoría interna?		1	
3	Supervisión Externa	¿Las autoridades toman atención a los informes del SRI?	1		
		¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo?	1		
		SUBTOTAL	5	2	
		TOTAL PONDERADO	7		Existe un nivel de confianza del 71,43%

TOTAL	SI	NO
RESPUESTAS	64	15
TOTAL RESPUESTAS	79	

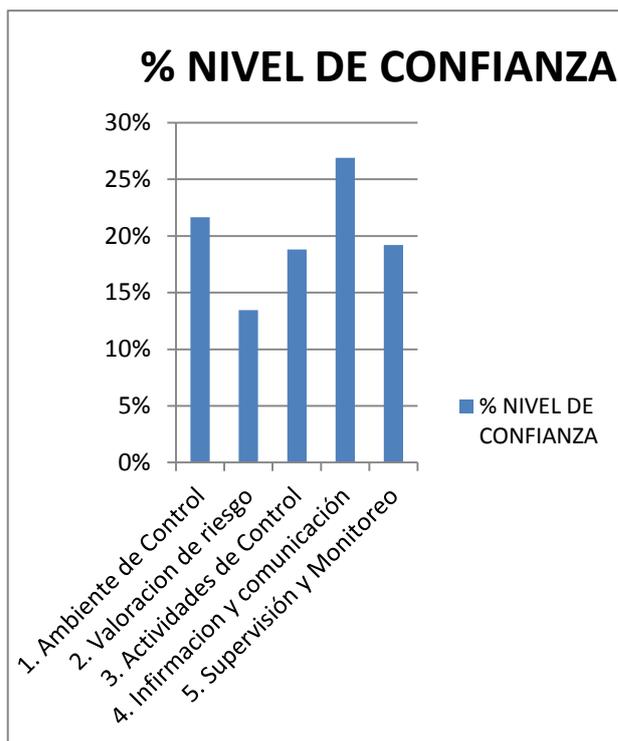
RELACIÓN DE LOS COMPONENTES EN CUANTO A SU PONDERACIÓN TOTAL Y NIVEL DE CONFIANZA

COMPONENTES	P. T. TOTAL	CALIFICAC. TOTAL	% NIVEL CONFIANZA	RELACION PT / TOTAL PT	RELACION CT / TOTAL CT
1. Ambiente de Control	36	29	81%	46%	46%
2. Valoración de riesgo	8	4	50%	10%	6%
3. Actividades de Control	10	7	70%	13%	11%
4. Información y comunicación	18	18	100%	23%	29%
5. Supervisión y Monitoreo	7	5	71%	9%	8%
TOTAL	79	63	80%	100%	100%

Una vez concluido el cuestionario hemos obtenido una calificación de 63 equivalentes a las respuestas positivas de la ponderación total de 79, con el cual se ha determinado en nivel de confianza que se ha generado en cada componente con relación al total de la empresa el mismo que es explicado en el grafico siguiente.

Además se ha analizado la relación de la ponderación con la ponderación total con el fin de determinar el porcentaje que representa cada componente dentro del cuestionario. Asimismo se ha detallado la relación que existe entre la calificación de cada componente con la calificación total con el fin de comprobar el impacto positivo de cada componente frente al total de las respuestas positivas

NIVEL DE CONFIANZA DE CADA COMPONENTE CON RELACIÓN AL TOTAL DE LA EMPRESA



COMPONENTES	% NIVEL DE CONFIANZA
1. Ambiente de Control	22%
2. Valoración de riesgo	13%
3. Actividades de Control	19%
4. Información y comunicación	27%
5. Supervisión y Monitoreo	19%
TOTAL	100,00%

Una vez concluido el cuestionario se ha logrado determinar tanto el grado de confianza como el riesgo al cual está sujeta la empresa. En cuanto al grado de confianza se ha determinado que el componente de Ambiente de Control representa el 22% de confianza con relación al total de la empresa, el componente de Valoración del Riesgo el 13%, las Actividades de Control el 19%, la Información y Comunicación el 27% y la Supervisión y Monitoreo el 19%, dando un total de 100% que es la totalidad de la empresa.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS, DETERMINANDO LOS NIVELES
DE CONFIANZA Y RIESGO DE CADA COMPONENTE**

COMPONENTES	RESPUESTA		TOTAL	PONDERACIÓN A 100%	
	SI	NO		SI = CONFIANZA	NO = RIESGO
Ambiente de Control	29	7	36	81%	19%
Valoración del Riesgo	4	4	8	50%	50%
Actividades de Control	7	3	10	70%	30%
Información y Comunicación	18	0	18	100%	0%
Supervisión y Monitoreo	5	2	7	71%	29%
TOTAL	63	16	79	80%	20%

Se han realizado 79 preguntas de las cuales 63 fueron respondidas de manera positiva y 16 fueron negativas. Con lo cual se ha presentado un nivel de confianza de la organización de 80%.

NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
PORCENTAJE	15% a 50%	51% a 75%	76% a 95%

Según este gráfico el nivel de confianza de la empresa es Alto.

COMPONENTES	% NC	CALIFICACIÓN		
		BAJA 15% a 50%	MODERADA 51% a 75%	ALTA 76% a 95%
Ambiente de Control	81%			X
Valoración del Riesgo	50%	X		
Actividades de Control	70%		X	
Información y Comunicación	100%			X
Supervisión y Monitoreo	71%		X	
Nivel de Confianza Institucional	80%			X



Como se expresó anteriormente, Almacenes Chordeleg tiene un 80% de confianza. Analizando cada componente, en el Ambiente de control tenemos un nivel de confianza del 81% estando en el rango alto, debido a que tiene un Reglamento Interno, además de una buena estructura organizativa, se preocupa por el personal y cuida la imagen de la empresa.

En cuanto a sus debilidades, no posee un código de ética, no tiene un plan estratégico difundido interna y externamente, no existe rotación del personal, además que no se

aplican sanciones disciplinarias al personal y no se realizan comparaciones entre lo planeado y lo ejecutado.

La Valoración del Riesgo tiene un 50% de confianza siendo baja, ya que, los riesgos en su mayoría no son identificados y evaluados y tampoco existe una respuesta ante estos, no toma acciones que permita evitar, reducir, compartir, y aceptar, además que no se considera el costo beneficio de las respuestas ante estos.

En el tercer componente, Actividades de Control, presenta un nivel de confianza de 70% siendo moderada, ya que la administración no apoya el diseño y aplicación de controles, pero hay una correcta coordinación entre las dependencias de la empresa ya que por su tamaño todo esto se facilita. Los controles no han sido diseñados e implantados pero estos si se realizan de manera informal.

En cuanto a la Información y Comunicación, se obtuvo un nivel de confianza del 100% siendo alto. Cabe hacer mención de que la empresa en los últimos cinco meses ha estado siendo renovada en cuanto al ambiente laboral ya que se ha implantado una cultura de humildad, de principios y de valores mediante charlas y reuniones con el personal teniendo en cuenta de que este no es numeroso, las fueron exitosas ya que, han reaccionado de manera positiva y esto ha llevado a que exista fluidez de información y comunicación.

En el último componente Supervisión y Monitoreo se obtuvo un nivel de confianza de 71% que es moderada, porque, existe supervisión por parte de la gerencia en cuánto a activos se trata, además que se toman en cuenta las recomendaciones de los organismos de supervisión externos, pero la debilidad es que jamás se han realizado auditorías internas.

CAPITULO III

PAPELES DE TRABAJO

INTRODUCCION

En esta parte de nuestro estudio elaboraremos los papeles de trabajo basándonos en los hallazgos más importantes encontrados en el capítulo anterior.

Las hojas de hallazgos se componen de: Condición que es la razón por el que se considera como positivo o negativo, Criterio la base o fundamento que se emplea para expresar la opinión, Causa es el porqué de la condición, Efecto es el impacto que provoca, Recomendación el consejo que se da a los responsables para mejorar el hallazgo.

AMBIENTE DE CONTROL

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 1
TITULO	EL CÓDIGO DE ÉTICA PERMITE QUE DENTRO DE LA EMPRESA EXISTAN VALORES ÉTICOS, LOS MISMOS QUE SE VEAN REFLEJADOS EN EL PERSONAL	
CONDICIÓN	No cuenta con un código de ética en donde se establezcan las conductas aceptables y normas básicas a seguir.	
CRITERIO	<i>"La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno"¹⁷.</i>	
CAUSA	La administración no ha elaborado un documento claro y conciso en donde se establezcan los valores y comportamientos éticos que debe manejar el personal de la empresa.	
EFECTO	El personal no se compromete a seguir normas éticas ya que no tienen conocimiento de las normas que sirvan como guía para su formación laboral.	
CONCLUSIÓN	La falta de un código de ética ha ocasionado que el personal cometa errores ya que estos no han podido consolidar los valores y normas dentro de la empresa. Por otra parte un código de ética tangible ayudaría a resolver de mejor manera los conflictos que existen en los comportamientos del personal y de cómo deben ser examinados.	
COMENTARIO	Es de suma importancia que la empresa cuente con un código de ética, con el fin de que este sea aplicado por todos y cada uno de los miembros de la empresa ya que los valores éticos y la integridad son esenciales dentro del ambiente laboral. Ya que al no disponer del mismo no se puede determinar de una manera efectiva si el personal está actuando con los principios adecuados y si están siguiendo las normas éticas de la empresa.	
RECOMENDACIONES:		

¹⁷ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo.

Gerente General:

- Establecerá los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.
- Emitirá formalmente las normas propias del código de ética.

REALIZADO POR: GABRIEL GONZALEZ MENDEZ

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 2
TITULO	EL PLAN ESTRATÉGICO PERMITE QUE LA EMPRESA ESTABLEZCA LAS PAUTAS NECESARIAS PARA EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS.	
CONDICIÓN	No cuenta con un plan estratégico institucional en donde se indiquen los objetivos, metas, políticas, estrategias y acciones.	
CRITERIO	La empresa, pondrá en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.	
CAUSA	La administración no ha establecido un plan estratégico porque considera que la empresa es pequeña y que este no sería necesario.	
EFFECTO	Problema al definir las estrategias y acciones a tomar para cumplir con los objetivos y metas. Los directivos de la empresa no podrán controlar a los empleados sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos porque ellos no tienen conocimiento.	
CONCLUSIÓN	Tener un plan estratégico definido ayudara a la empresa a identificar las metas y objetivos, las estrategias efectivas para cumplirlas y determinar el tiempo en el cual la compañía puede alcanzar a cumplir lo planeado, siempre supervisando a todo el personal que se cumpla dicho plan.	
COMENTARIO	Dentro de una empresa siempre se sabe lo que se tiene que hacer y a donde se quiere llegar, pero además es necesario tener un plan estratégico el mismo que nos ayude a depurar lo que queremos hacer, los objetivos que queremos conseguir las metas las políticas y las acciones para llevarlas a cabo. Además ayudara de manera sustentable al momento de controlar el cumplimiento de los objetivos por parte del personal.	
RECOMENDACIONES:		
Gerente General:		
<ul style="list-style-type: none"> - Deberá implementar un plan estratégico anualmente. - Estará constituido por: metas, objetivos, estrategias, planes de acción y tiempo de cumplimiento. 		
REALIZADO POR: GABRIEL GONZALEZ MENDEZ REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA		

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 3
TITULO	NO SE HA ESTABLECIDO POLÍTICAS Y NORMAS INTERNAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO	
CONDICIÓN	No se aplican sanciones al personal que permita la existencia de compromiso en sus acciones y labores dentro de la empresa.	
CRITERIO	<i>"El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio."</i> ¹⁸	
CAUSA	No se ha dictado normas y políticas de administración del talento humano provocando que no se tengan mecanismos para controlar al personal	
EFFECTO	Inconformidad en parte del personal, ya que no se aplican sanciones en ciertos casos, y estos se siguen repitiendo.	
CONCLUSIÓN	El no contar con políticas y normas de administración de personal, hace que no se apliquen sanciones laborales las mismas que garanticen el cumplimiento óptimo de la empresa, ya que al no cumplirlas de manera adecuada la imagen de la empresa se ve afectada. Ya que la empresa lo conforma todo el personal.	
COMENTARIO	La disciplina dentro de una organización o empresa es algo indispensable para el funcionamiento sistemático de la misma. Lo cual al no cumplir con lo estipulado dentro de las normas internas de la empresa deben ser sancionadas con el fin de que estas no se vuelvan a repetir, y además con esto lograr que exista un mejor ambiente. Al no sancionar al personal cuando este haya incurrido en algún incumplimiento, se le está dando la libertad de que siga haciendo lo mismo, y además dando una mala imagen dentro de la empresa y dañando la imagen de la misma. Aplicar sanciones al personal ayudara a que se garantice la efectividad del cumplimiento de sus labores, no se busca presionar al personal sino que simplemente hacerles saber que se debe cumplir con cabalidad las normas de la empresa, para evitar problemas.	

¹⁸ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo

RECOMENDACIONES:

Gerente General:

- Dispondrá la implantación de políticas y normas internas para la administración del talento humano, lo que permitirá mejorar el desenvolvimiento de las actividades. De no cumplirse, se aplicará las sanciones adecuadas, según como se estipulen en los artículos adecuados, para con ello conseguir el éxito dentro de la empresa, además lograr la satisfacción de todo el personal.

REALIZADO POR: GABRIEL GONZALEZ MENDEZ

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 4
TITULO	CUMPLIR CON EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL AYUDARA A LA EMPRESA A IDENTIFICAR A CANDIDATOS CAPACITADOS QUE SE AJUSTEN AL PERFIL DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.	

CONDICIÓN	El responsable (Gerente) del proceso de reclutamiento y selección del personal no cumplió con las disposiciones contenidas en lo estipulado, ya que se han designado de manera directa.
CRITERIO	<i>“El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”¹⁹</i>
CAUSA	La gerencia no prevé con el tiempo adecuado el requerimiento del personal, por lo tanto no se tiene en cuenta el personal que resultare necesario para temporada, o en caso de renuncia.
EFFECTO	Contratación de personal que no cumple con un perfil del puesto de trabajo, lo que genera desperdicio de recurso hasta que aprenda las tareas a cumplir. Desigualdad de oportunidades de los aspirantes ya que no se los designa por los méritos.
CONCLUSIÓN	A causa de la urgencia por contratar el personal en temporada, no se cumple con cabalidad en reclutar al personal más calificado, ya que existe desigualdad de los aspirantes que participan en los concursos de la empresa.
COMENTARIO	Teniendo en cuenta que el personal es de suma importancia para el funcionamiento adecuado de la empresa y que el control interno incluirá políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano, al no realizarse el reclutamiento de manera formal ha ocasionado inconvenientes, ya que muchas veces se ha contratado a personal que no está capacitado y que ha perjudicado de alguna manera en el correcto desenvolvimiento de las actividades de “Almacenes Chordeleg”
RECOMENDACIONES:	
Gerente General:	
- Solicitará al personal que se necesita con el tiempo adecuado.	
-Revisará de una manera más detallada a los aspirantes al cargo con el fin de contar con personal adecuado para el puesto.	
REALIZADO POR: GABRIEL GONZALEZ MENDEZ	

¹⁹ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

VALORACIÓN DEL RIESGO

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 5
TITULO	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PERMITE SU ADMINISTRACIÓN	

CONDICIÓN	La empresa no utiliza metodologías para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa
CRITERIO	<i>"La administración deberá identificar y evaluar los riesgos derivados de los factores ambientales que afectan a la institución, así como emprender las medidas pertinentes para que ésta sea capaz de afrontar exitosamente tales riesgos."</i> ²⁰
CAUSA	El gerente no utiliza un sistema para identificar y evaluar riesgos, considera que tiene la experiencia para percibir cualquier riesgo importante, además que cree que por el tamaño de la empresa su conocimiento es suficiente.
EFFECTO	No conocen los riesgos a los que se encuentra expuesta ni tampoco sabe qué medidas correctivas tomar con los riesgos que se presenten, y no cuenta con los fondos para subsanar las pérdidas que ocasionen.
CONCLUSIÓN	La administración de riesgos es importante para identificar y evaluar riesgos de manera correcta y Almacenes Chordeleg al no llevarla a cabo no puede tomar las medidas correctivas necesarias cuando se presente un riesgo, porque considera que la empresa es pequeña y que cuenta con suficiente experiencia.
COMENTARIO	Almacenes Chordeleg no utiliza metodologías para identificar y evaluar los riesgos que pueden afectarlos porque la administración considera que tiene la suficiente experiencia para percibir cualquier riesgo importante, además que cree que por el tamaño de la empresa su conocimiento es suficiente, sin tomar en cuenta que "La administración deberá identificar y evaluar los riesgos derivados de los factores ambientales que afectan a la institución, así como emprender las medidas pertinentes para que ésta sea capaz de afrontar exitosamente tales riesgos", y por lo tanto se encuentran más propensos a estos al no tomar las medidas correctivas necesarias.
RECOMENDACIONES:	
Gerente General:	
<ul style="list-style-type: none"> - Implementará una Administración de Riesgos en la empresa para el tratamiento de estos. - Se involucrará a los empleados en la identificación de riesgos. 	

²⁰ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

- Identificar los factores que contribuyen a elevar el riesgo o a que éste se materialice, mediante un análisis de las circunstancias internas y externas de su gestión institucional
- Empezará acciones adecuadas para enfrentar el riesgo y reducir su impacto, diseñando estrategias para enfrentar esos riesgos, y con base en ellas implanta los controles que se ajusten mejor a sus posibilidades y que le den una mayor seguridad de realizar una gestión de riesgo exitosa
- Permanecerá alerta ante cambios eventuales que podrían aumentar o disminuir la incidencia del riesgo sobre las actividades institucionales, es decir una labor de seguimiento constante.

REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

ACTIVIDADES DE CONTROL

	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 6
TITULO	DISEÑO Y APLICACIÓN DE CONTROLES EN LA EMPRESA PERMITIRÁ MEJORAR EL MANEJO DE LOS RECURSOS	
CONDICIÓN	No se han establecido mecanismos para establecer un autocontrol de las actividades de la empresa.	
CRITERIO	Las prácticas y medidas de control nos indican que <i>"La administración debe diseñar y adoptar las medidas y las prácticas de control interno que mejor se adapten a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y que coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales."</i> ²¹	
CAUSA	No se realiza el diseño y aplicación de controles porque el gerente considera que el tamaño de la empresa es pequeña y se puede tener un buen control sobre las actividades.	
EFFECTO	No se puede establecer el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa y tampoco sabe si se está actuando de acuerdo con las normas legales.	
CONCLUSIÓN	La empresa al no tener diseño y aplicación de controles en la entidad no puede determinar del grado de cumplimiento de los objetivos así como tampoco se puede saber si la gestión de la empresa se lleva a cabo de manera correcta, ya que el gerente considera que no es necesaria la implementación de estas por tratarse de una empresa pequeña.	

²¹ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

<p>COMENTARIO</p>	<p>El Gerente de "Almacenes Chordeleg" no apoya el diseño y aplicación de controles dentro de la entidad, porque considera que la empresa es pequeña y que estos no son necesarios porque se puede tener un buen control, sin considerar que Las prácticas y medidas de control nos indican que se <i>"debe diseñar y adoptar las medidas y las prácticas de control interno que mejor se adapten a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y que coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales."</i> y por lo tanto se conoce si se está actuando de acuerdo con las normas legales, así como tampoco se puede establecer el grado de cumplimiento de los objetivos.</p>
<p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Gerente General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporará medidas de control que permitan saber si la gestión se está llevando de acuerdo con las normas legales, así como a determinar el grado de cumplimiento de los objetivos. - Tomará en cuenta medidas de control como: Separación de funciones incompatible, procedimientos de aprobación y autorización, controles sobre el acceso a recursos e información, revisión del desempleo de operaciones, segregación d responsabilidades, ejecución, y comprobación de transacciones. <p>Contador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizará un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos 	
<p>REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA</p>	

	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 7
TITULO	INVENTARIOS PERIODICOS Y ANUALES PERMITE MANTENER UN EFECTIVO CONTROL	
CONDICIÓN	Se realiza la revisión del inventarios cada año y se presenta el informe en la Junta General	
CRITERIO	<i>La exactitud de los registros sobre activos y disponibilidades de la institución deberá ser comprobada periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información institucional clave.²²</i>	
CAUSA	El contador y bodeguero no realizan la revisión de inventarios de manera frecuente (teniendo en cuenta que el inventario en general rota cada tres meses); porque indica que toma mucho tiempo realizarlos y que con llevarlos a cabo una vez al año es suficiente para constatar que todo esté en orden.	
EFEECTO	No se pueden detectar pérdidas en el inventario de la empresa y tampoco tomar medidas correctivas en el momento oportuno en caso que los inventarios físicos no coincidan con los contables.	
CONCLUSIÓN	Es importante realizar inventarios de manera periódica verificando lo físico con lo contable, pero el contador lo realiza una sola vez al año, perdiendo así la posibilidad de detectar pérdidas o daños en el momento adecuado para designar responsabilidades pertinentes.	
COMENTARIO	El Contador realiza inventarios cada año, antes de presentar la el Balance en la Junta General porque estos toman mucho tiempo y realizarlos una vez al año es suficiente para verificar que todo se lleve de manera correcta, sin tomar en cuenta que " <i>La exactitud de los registros sobre activos y disponibilidades de la institución deberá ser comprobada periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información institucional clave</i> " dejando pasar la oportunidad de detectar pérdidas o daños en el inventario de la empresa en el momento oportuno, reduciendo así las posibilidades de tomar medidas correctivas en caso que los inventarios físicos no coincidan con los contables.	

²² Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

RECOMENDACIONES:**Gerente General:**

-Dispondrá al Contador realizar inventarios periódicos trimestralmente, ya que por tratarse de una empresa comercial se debe tener especial énfasis en su inventario.

Contador:

- Realizará verificaciones de que los registros contables sean confiables y exactos.
- Efectuará inventarios sorpresa, a fin de determinar si el bodeguero lleva registros actualizados y correctos de la mercadería.

Bodeguero:

- Tendrá registros de la mercadería actualizados para que estos puedan ser usados en cualquier momento sin dificultad alguna.

REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 8
TITULO	INADECUADA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA EMPRESA	
CONDICIÓN	Los vehículos de la empresa no son utilizados solo para asuntos laborables, los choferes los usan para trámites personales a pesar que se tiene un sistema de GPS para registrar su ruta.	
CRITERIO	<i>El acceso a los activos y registros de la organización debe estar claramente definido y delimitado, de modo que sólo lo obtengan los funcionarios autorizados por razón de su cargo y de las labores correspondientes²³.</i>	
CAUSA	El administrador no toma medidas correctivas (por ejemplo dar visto bueno) a los choferes a pesar que es de su conocimiento el uso deliberado de los vehículos de la empresa.	
EFFECTO	Se producen desgaste de los vehículos, por el uso no autorizado de los vehículos, además que provoca un ambiente de indisciplina por parte de los choferes.	
CONCLUSIÓN	Es muy importante que el acceso a los activos fijos esté controlado, pero el gerente no ha tomado medidas correctivas para las personas que usan los vehículos de forma deliberada creando un ambiente de indisciplina ya que el uso de estos debe ser delimitado a sus labores.	
COMENTARIO	Los vehículos de la empresa no son utilizados solo para asuntos laborables, los choferes los usan para trámites personales a pesar que se tiene un sistema de GPS para registrar su ruta porque no se establecen sanciones disciplinarias para este tipo de actos ignorando el Acceso a los registros y activos que nos indica que el acceso a los activos debe estar claramente definido y delimitado, de modo que sólo lo obtengan los funcionarios autorizados por razón de su cargo y de las labores correspondientes produciéndose desgaste de estos y creando un ambiente de poco control que fomenta la indisciplina.	
RECOMENDACIONES:		
Gerente General:		

²³ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.



- Controlará que cada empleado disponga de los activos fijos (vehículos) para la ejecución solo de sus actividades laborales.
- Continuará usando el Sistema de GPS para conocer la ruta de los usuarios de los vehículos de la empresa.
- Establecerá sanciones disciplinarias para las personas usen los activos para trámites personales sin permiso.

REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 9
TITULO	LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA PROVEE INFORMACIÓN IMPORTANTE A LOS CLIENTES ACTUALES Y A LOS FUTUROS CLIENTES	
CONDICIÓN	"Almacenes Chordeleg" no cuenta con una página web, de esta manera se está dejando publicitarse y de proporcionar información importante.	
CRITERIO	<i>Tener un sitio Web hoy día es de gran importancia para la estrategia de cualquier tipo de negocio o emprendimiento. Cada vez es mayor la tendencia de la mayoría de las personas a buscar en internet cuando están pensando en comprar o en contratar cualquier tipo de producto o servicio con el fin de hacer comparaciones que al final terminarán influenciando su decisión de compra.²⁴</i>	
CAUSA	"Almacenes Chordeleg no tiene una página web ya que para el gerente no ha tomado en cuenta que internet actualmente es un medio muy importante de publicidad.	
EFEECTO	Al no contar con la página web, la empresa no puede brindar información oportuna, clara, sencilla y rápida a sus clientes así como también pierde la oportunidad de conseguir nuevos clientes.	
CONCLUSIÓN	Hoy en día el internet es un medio de comunicación de gran importancia y utilizado por muchas personas, la administración no ha contemplado la creación de una página web, dejando de proporcionar información importante a sus clientes así como también pierde la oportunidad de conseguir nuevos clientes.	
COMENTARIO	Almacenes Chordeleg no tiene una página web, de esta manera se está dejando publicitarse y de proporcionar información importante porque el gerente no ha tomado en cuenta que el internet actualmente es un medio muy importante de publicidad, ya que hoy en día es mayor la tendencia de la mayoría de las personas a buscar en internet cuando están pensando en comprar al no contar con este medio de	

²⁴ <http://estrategiasdepublicidad.com/blog/?p=257>

comunicación está dejando de brindar información importante de manera oportuna, clara, sencilla y rápida a sus clientes y también pierde la oportunidad de conseguir nuevos clientes.

RECOMENDACIONES:

Gerente General:

- Dispondrá la creación de una página Web.
- Proporcionará en la página Web información de calidad y oportuna de la empresa
- Realizará actualizaciones periódicas en la página web, para proporcionar información ahí contenida sea oportuna y veraz

REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 10
TITULO	LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA ES UNA HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN PARA DETERMINAR EL GRADO DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS	
CONDICIÓN	El Gerente usa la información para conocer si se han logrado los objetivos cada año cuando se realiza la junta general	
CRITERIO	La Información y Comunicación nos indica que " <i>La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.</i> " ²⁵	
CAUSA	La administración no considera importante realizar juntas para usar la información como supervisión, pues creen que revisarla anualmente es adecuado.	
EFEECTO	Al no realizar actividades de supervisión continua con la información, se pierde la oportunidad de corregir los errores antes de obtener resultados, con lo no se pueden corregir las desviaciones de los objetivos.	
CONCLUSIÓN	La información es de una herramienta de supervisión muy importante y se la usa correctamente la administración al no utilizar la información de manera más frecuente se pierde la oportunidad de corregir las desviaciones y obtener mejores resultados.	
COMENTARIO	El Gerente de "Almacenes Chordeleg" usa la información para conocer si se han logrado los objetivos cada año cuando se realiza la junta general, pues no considera importante realizar juntas en lapsos más cortos para usar la información como supervisión, cree que revisarla anualmente es adecuado sin tomar en cuenta que según la Información y Comunicación de Normas y procedimientos indica que La máxima autoridad y los directivos , deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite cumplir sus responsabilidades , y al no ser así, se pierde la oportunidad de corregir los errores antes de obtener resultados, con lo no se pueden corregir las desviaciones de los objetivos.	

²⁵ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo

RECOMENDACIONES:**Gerente General:**

- Realizará actividades de supervisión con la información de manera continua, trimestralmente o semestralmente para la corrección de errores de manera más oportuna.

Contador:

- Realizará reportes financieros a menor lapsos de tiempo ya sea trimestralmente o semestralmente.

REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA

	"ALMACENES CHORDELEG"	
	HOJA DE HALLAZGOS	PT Nro. 11
TITULO	UN DEPARTAMENTO DE AUTORÍA DE INTERNA EN UNA EMPRESA AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS	
CONDICIÓN	No cuenta con un departamento de Auditoría Interna, para evaluar las actividades financieras, operativas, de gestión.	
CRITERIO	Auditoría Interna: <i>"un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos."</i> ²⁶	
CAUSA	La gerencia no ha conformado un Departamento de Auditoría Interna porque considera que la empresa es pequeña y que se tiene un buen control sobre todas las actividades de esta.	
EFECTO	La administración no puede evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos señalados, además se dificulta la identificación de problemas internos financieros y de gestión en las diferentes áreas.	
CONCLUSIÓN	Realizar auditorías internas es importante para tener un buen control sobre las actividades financieras y de gestión de la empresa, la gerencia no tiene la oportunidad de detectar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos.	
COMENTARIO	No cuenta con un departamento de Auditoría Interna, para evaluar las actividades financieras, operativas, de gestión ya que la gerencia considera que la empresa es pequeña y que se tiene un buen control sobre todas las actividades de esta, sin tomar en cuenta que el control interno es un proceso practicado por los auditores de conformidad con las normas y procedimientos técnicos establecidos destinados a obtener y evaluar evidencias sobre las afirmaciones contenidas en asuntos financieros y de gestión, y al no poseer no se	

²⁶ <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm>

puede evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos señalados, además se dificulta la identificación de problemas internos financieros y de gestión en las diferentes áreas.

RECOMENDACIONES:

Gerente General:

- Considerar contratar una persona para evaluar internamente a la empresa
- Realizar auditorías internas de manera periódica.

Contador:

- Cumplir con las recomendaciones dadas en los informes de auditoría interna (una vez que el gerente lleve a cabo la primera recomendación)

REALIZADO POR: ANDREA HEREDIA HEREDIA

REVISADO POR: ING. FRANKLIN ORTIZ FIGUEROA



INFORME DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se va a realizar el informe que estará dirigido al Gerente General, este va a constar de una introducción general del trabajo realizado, que se respalda con una carta de control interno, se presentarán también los conceptos básicos de control interno y sus componentes y finalmente se describirán los resultados con las conclusiones y recomendaciones.



ALMACENES CHORDELEG

INFORME DE EVALUACIÓN

DEL CONTROL INTERNO

PERÍODO 2010

CUENCA-ECUADOR

Asunto: Carta de Control Interno



Cuenca, 13 de diciembre de 2011

Señor

GERENTE GENERAL DE ALMACENES CHORDELEG

Presente

De mis consideraciones:

Hemos realizado la Evaluación del Sistema de Control Interno de la empresa Almacenes Chordeleg, al 31 de diciembre de 2010, con el objeto de establecer un nivel de confianza en los procedimientos de control interno aplicados en la empresa. Para lo cual aplicamos las Normas Internacionales de Auditoría y Normas Ecuatorianas de Auditoría.

Nuestro estudio y evaluación de control interno, nos permitió además, para expresar una opinión sobre la gestión de la empresa y no tiene por objeto detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el control interno, pues fue realizada a base de pruebas selectivas de la información y documentación sustentadora a las actividades ejecutadas. Sin embargo, esta información reveló ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a la administración de Almacenes Chordeleg.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación, se encuentran descritas en los comentarios y recomendaciones.

Atentamente,

Andrea Heredia

Gabriel González



ALMACENES CHORDELEG

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL CONTROL INTERNO A DICIEMBRE DEL 2010 EN BASE LA MODELO COSO I.

INTRODUCCIÓN

Hemos realizado una evaluación del control interno en Almacenes Chordeleg, basándonos en el método COSO I y en las normas de control interno debido a la importancia que presenta en cualquier organización, ya que ayuda al fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos misionales con eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y atacamiento de las leyes de reglamentos.

Como primer punto, se ha realizado del conocimiento preliminar de la empresa con una visita a las instalaciones teniendo una entrevista con el Sr. Rolando Luzuriaga, Gerente General de la empresa, así se llegó a formular un cuestionario donde se mencionan los componentes del COSO I que son: Ambiente de control, Valoración el Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo. El cuestionario nos ayudó a realizar los gráficos e interpretar el nivel de confianza que tiene el control interno en Almacenes Chordeleg.

Continuando con el análisis, se ha establecido los hallazgos más significativos dela institución generando comentarios y conclusiones y recomendaciones de cada uno.

Finalmente, se ha elaborado el informe final que está dirigido a la máxima autoridad de la organización, mismo que será revisado y aprobado.



CONTROL INTERNO

CONCEPTO: *Es un proceso efectuado por el consejo administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (Según Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas)*

OBJETIVOS:

- Determinar la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Comprobar la confiabilidad de la elaboración de información contable.
- Verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

ALCANCE

El alcance de la evaluación del control interno de Almacenes Chordeleg comprende el año 2010 y abarca la totalidad de las actividades que tienen origen en los distintos sectores de la empresa, según las tareas que estos desarrollan, el ambiente, los riesgos, la información y comunicación y por último la supervisión y monitoreo.

COMPONENTES

Los componentes del Control Interno aplicado en Almacenes Chordeleg son:

1. Ambiente de Control
2. Valoración del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación

5. Supervisión y Monitoreo

Ambiente de control

El ambiente de control y trabajo, establece el tono de la una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno dando disciplina y estructura.

Los elementos del entorno de control son:

- (1) La integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y el resto del personal;
- (2) Competencia;
- (3) La filosofía de la dirección y el estil gerencial
- (4) Estructura organizacional;
- (5) Políticas y prácticas de recursos humanos.

Valoración del riesgo

La valoración del riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la Organización, para determinar una respuesta apropiada.

Considera los riesgos y niveles en que estos se ubican en el cumplimiento de sus específicas funciones bajo el contexto de la planificación, lo cual le ha restado potencialmente configurar una planificación estratégica sistemática en el cumplimiento de sus objetivos.

Actividades de control

Las actividades de control con políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la organización.

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades de control de detección y prevención muy diversas como por ejemplo:

1. Procedimientos de autorización y aprobación;
2. Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión);
3. Controles sobre el acceso a recursos y archivos;
4. Verificaciones;
5. Conciliaciones;
6. Revisión de desempeño operativo;
7. Revisión de operaciones, procesos y actividades
8. Supervisión (revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación)

Información y Comunicación

Los sistemas de información implican actividades de control de tipo específico, siendo generales y de aplicación.

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada de una manera y en cierto límite de tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades, para ejecutar todos los objetivos de control interno.

Los sistemas de información producen reportes que contiene información operacional, financiera y no financiera, relacionada con el cumplimiento y que hace posible que las operaciones se lleven a cabo y se controlen.

Supervisión y Monitoreo

Tiene una relación directa con la evaluación que se realiza a los demás componentes, esto es a través de una evaluación de su aplicación mediante la cual se puede determinar la bondad de su aplicación a las actividades de la empresa y si se requiere de cambios en los procedimientos o procesos de las actividades administrativas u operativas, lo que se llamaría un monitoreo sobre la calidad y cantidad de proyectos ejecutados básicamente.

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

EL CÓDIGO DE ÉTICA PERMITE QUE DENTRO DE LA EMPRESA EXISTAN VALORES ÉTICOS, LOS MISMOS QUE SE VEAN REFLEJADOS EN EL PERSONAL

La norma de control interno indica que *“La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno”*²⁷

Es de suma importancia que la empresa cuente con un código de ética, con el fin de que este sea aplicado por todos y cada uno de los miembros de la empresa ya que los valores éticos y la integridad son esenciales dentro del ambiente laboral. Ya que al no disponer del mismo no se puede determinar de una manera efectiva si el personal está actuando con los principios adecuados y si están siguiendo las normas éticas de la empresa.

RECOMENDACIÓN NO. 1

Gerente General

- Establecerá los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre

²⁷ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo.

remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

- Emitirá formalmente las normas propias del código de ética.

EL PLAN ESTRATÉGICO PERMITE QUE LA EMPRESA ESTABLEZCA LAS PAUTAS NECESARIAS PARA EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS

La empresa pondrá en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

Dentro de una empresa siempre se sabe lo que se tiene que hacer y a donde se quiere llegar, pero además es necesario tener un plan estratégico el mismo que nos ayude a depurar lo que queremos hacer, los objetivos que queremos conseguir las metas las políticas y las acciones para llevarlas a cabo. Además ayudara de manera sustentable al momento de controlar el cumplimiento de los objetivos por parte del personal.

RECOMENDACIÓN NO. 2

Gerente General

- Deberá implementar un plan estratégico anualmente.
- Estará constituido por: metas, objetivos, estrategias, planes de acción y tiempo de cumplimiento.

NO SE HA ESTABLECIDO POLÍTICAS Y NORMAS INTERNAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSO HUMANO

Las políticas y prácticas del talento humano nos indica: *El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y*

*administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio*²⁸

La disciplina dentro de una organización o empresa es algo indispensable para el funcionamiento sistemático de la misma. Lo cual al no cumplir con lo estipulado dentro de las normas internas de la empresa deben ser sancionadas con el fin de que estas no se vuelvan a repetir, y además con esto lograr que exista un mejor ambiente. Al no sancionar al personal cuando este haya incurrido en algún incumplimiento, se le está dando la libertad de que siga haciendo lo mismo, y además dando una mala imagen dentro de la empresa y dañando la imagen de la misma. Aplicar sanciones al personal ayudara a que se garantice la efectividad del cumplimiento de sus labores, no se busca presionar al personal sino que simplemente hacerles saber que se debe cumplir con cabalidad las normas de la empresa, para evitar problemas.

RECOMENDACIÓN NO. 3

Gerente General

- Dispondrá la implantación de políticas y normas internas para la administración del talento humano, lo que permitirá mejorar el desenvolvimiento de las actividades. De no cumplirse, se aplicará las sanciones adecuadas, según como se estipulen en los artículos adecuados, para con ello conseguir el éxito dentro de la empresa, además lograr la satisfacción de todo el personal.

CUMPLIR CON EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL AYUDARÁ A LA EMPRESA A IDENTIFICAR A CANDIDATOS CAPACITADOS QUE SE AJUSTEN AL PERFIL DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Basándonos en que: *El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la*

²⁸ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo

*institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.*²⁹

Teniendo en cuenta que el personal es de suma importancia para el funcionamiento adecuado de la empresa y que el control interno incluirá políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano, al no realizarse el reclutamiento de manera formal ha ocasionado inconvenientes, ya que muchas veces se ha contratado a personal que no está capacitado y que ha perjudicado de alguna manera en el correcto desenvolvimiento de las actividades de “Almacenes Chordeleg”

RECOMENDACIÓN NO. 4

Gerente General

- Solicitará al personal que se necesita con el tiempo adecuado.
- Revisará de una manera más detallada a los aspirantes al cargo con el fin de contar con personal adecuado para el puesto.

VALORACIÓN DEL RIESGO

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PERMITE SU ADMINISTRACIÓN

*"La administración deberá identificar y evaluar los riesgos derivados de los factores ambientales que afectan a la institución, así como emprender las medidas pertinentes para que ésta sea capaz de afrontar exitosamente tales riesgos."*³⁰

Almacenes Chordeleg no utiliza metodologías para identificar y evaluar los riesgos que pueden afectarlos porque la administración considera que tiene la suficiente

²⁹ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo

³⁰ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

experiencia para percibir cualquier riesgo importante, además que cree que por el tamaño de la empresa su conocimiento es suficiente, sin tomar en cuenta que "La administración deberá identificar y evaluar los riesgos derivados de los factores ambientales que afectan a la institución, así como emprender las medidas pertinentes para que ésta sea capaz de afrontar exitosamente tales riesgos", y por lo tanto se encuentran más propensos a estos al no tomar las medidas correctivas necesarias.

RECOMENDACIÓN NO. 5

Gerente General:

- Implementará una Administración de Riesgos en la empresa para el tratamiento de estos.
- Involucrará a los empleados en la identificación de riesgos.
- Identificará los factores que contribuyen a elevar el riesgo o a que éste se materialice, mediante un análisis de las circunstancias internas y externas de su gestión institucional.
- Empezará acciones adecuadas para enfrentar el riesgo y reducir su impacto, diseñando estrategias para enfrentar esos riesgos, y con base en ellas implanta los controles que se ajusten mejor a sus posibilidades y que le den una mayor seguridad de realizar una gestión de riesgo exitosa.
- Permanecerá alerta ante cambios eventuales que podrían aumentar o disminuir la incidencia del riesgo sobre las actividades institucionales, es decir una labor de seguimiento constante.

ACTIVIDADES DE CONTROL

DISEÑO Y APLICACIÓN DE CONTROLES EN LA EMPRESA PERMITIRÁ MEJORAR EL MANEJO DE LOS RECURSOS

Las prácticas y medidas de control nos indican que "*La administración debe diseñar y adoptar las medidas y las prácticas de control interno que mejor se adapten a los*

*procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y que coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales."*³¹

El Gerente de "Almacenes Chordeleg" no apoya el diseño y aplicación de controles dentro de la entidad, porque considera que la empresa es pequeña y que estos no son necesarios porque se puede tener un buen control, sin considerar que Las prácticas y medidas de control nos indican que se *"debe diseñar y adoptar las medidas y prácticas de control interno que mejor se adapten a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y de coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales"*³² y por lo no tanto se conoce si se está actuando de acuerdo con las normas legales, así como tampoco se puede establecer el grado de cumplimiento de los objetivos.

RECOMENDACIÓN NO. 6

Gerente General:

- Incorporará medidas de control que permitan saber si la gestión se está llevando de acuerdo con las normas legales, así como a determinar el grado de cumplimiento de los objetivos.
- Tomará en cuenta medidas de control como: Separación de funciones incompatible, procedimientos de aprobación y autorización, controles sobre el acceso a recursos e información, revisión del desempleo de operaciones, segregación d responsabilidades, ejecución, y comprobación de transacciones.

³¹ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

³² Sistema de Control Interno CONFATEL Cía Ltda.

Contador:

- Realizará un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos.

INVENTARIOS PERIÓDICOS Y ANUALES PERMITE MANTENER UN EFECTIVO CONTROL

Tomando en cuenta que: *La exactitud de los registros sobre activos y disponibilidades de la institución deberá ser comprobada periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información institucional clave.*³³

El Contador realiza inventarios cada año, antes de presentar la el Balance en la Junta General porque estos toman mucho tiempo y realizarlos una vez al año es suficiente para verificar que todo se lleve de manera correcta, sin tomar en cuenta que la exactitud de los registros sobre activos y disponibilidades de la institución deberá ser comprobada periódicamente; dejando pasar la oportunidad de detectar pérdidas o daños en el inventario de la empresa en el momento oportuno, reduciendo así las posibilidades de tomar medidas correctivas en caso que los inventarios físicos no coincidan con los contables.

RECOMENDACIÓN NO. 7**Gerente General:**

- Dispondrá al Contador realizar inventarios periódicos trimestralmente, ya que por tratarse de una empresa comercial se debe tener especial énfasis en su inventario.

³³ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

Contador:

- Realizará verificaciones de que los registros contables sean confiables y exactos.
- Efectuará inventarios sorpresa, a fin de determinar si el bodeguero lleva registros actualizados y correctos de la mercadería.

Bodeguero:

- Tendrá registros de la mercadería actualizados para que estos puedan ser usados en cualquier momento sin dificultad alguna.

INADECUADA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA EMPRESA

Considerando: El acceso a los activos y registros de la organización debe estar claramente definido y delimitado, de modo que sólo lo obtengan los funcionarios autorizados por razón de su cargo y de las labores correspondientes³⁴.

Los vehículos de la empresa no son utilizados solo para asuntos laborables, los choferes los usan para trámites personales a pesar que se tiene un sistema de GPS para registrar su ruta porque no se establecen sanciones disciplinarias para este tipo de actos ignorando el Acceso a los registros y activos que nos indica que el acceso a los activos debe estar claramente definido y delimitado, de modo que sólo lo obtengan los funcionarios autorizados por razón de su cargo y de las labores produciéndose así pérdidas para la empresa y creando un ambiente de poco control que fomenta la indisciplina.

³⁴ Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.

RECOMENDACIÓN NO. 8

Gerente General:

- Controlará que cada empleado disponga de los activos fijos (vehículos) para la ejecución solo de sus actividades laborales.
- Continuará usando el Sistema de GPS para conocer la ruta de los usuarios de los vehículos de la empresa.
- Establecerá sanciones disciplinarias para las personas usen los activos para trámites personales sin permiso.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA PROVEE INFORMACIÓN IMPORTANTE A LOS CLIENTES ACTUALES Y A FUTUROS CLIENTES

En la actualidad: *Tener un sitio Web hoy día es de gran importancia para la estrategia de cualquier tipo de negocio o emprendimiento. Cada vez es mayor la tendencia de la mayoría de las personas a buscar en internet cuando están pensando en comprar o en contratar cualquier tipo de producto o servicio con el fin de hacer comparaciones que al final terminarán influenciando su decisión de compra.*³⁵

Almacenes Chordeleg no tiene una página web, de esta manera se está dejando publicitarse y de proporcionar información importante porque el gerente no ha tomado en cuenta que el internet actualmente es un medio muy importante de publicidad, ya que hoy en día es mayor la tendencia de la mayoría de las personas a buscar en internet cuando están pensando en comprar al no contar con este medio de comunicación está dejando de brindar información importante de manera oportuna,

³⁵ <http://estrategiasdepublicidad.com/blog/?p=257>



clara, sencilla y rápida a sus clientes y también pierde la oportunidad de conseguir nuevos clientes.

RECOMENDACIÓN NO. 9

Gerente General:

- Dispondrá la creación de una página Web.
- Proporcionará en la página Web información de calidad y oportuna de la empresa
- Realizará actualizaciones periódicas en la página web, para proporcionar información ahí contenida sea oportuna y veraz.

LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA ES UNA HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN PARA DETERMINAR EL GRADO DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS

La Información y Comunicación nos indica que "*La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.*"³⁶

El Gerente de "Almacenes Chordeleg" usa la información para conocer si se han logrado los objetivos cada año cuando se realiza la junta general, pues no considera importante realizar juntas en lapsos más cortos para usar la información como supervisión, cree que revisarla anualmente es adecuado sin tomar en cuenta que según la Información y Comunicación de Normas y procedimientos indica que La máxima autoridad y los directivos , deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite cumplir sus responsabilidades , y al no ser

³⁶ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo

así, se pierde la oportunidad de corregir los errores antes de obtener resultados, con lo que no se pueden corregir las desviaciones de los objetivos.

RECOMENDACIÓN NO. 10

Gerente General:

- Realizará actividades de supervisión con la información de manera continua, trimestralmente o semestralmente para la corrección de errores de manera más oportuna.

Contador:

- Realizará reportes financieros a menor lapsos de tiempo ya sea trimestralmente o semestralmente.

SUPERVISION Y MONITOREO

UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA EMPRESA AYUDA AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS

Auditoría Interna: *“un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.”*³⁷

³⁷ <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm>

No cuenta con un departamento de Auditoría Interna, para evaluar las actividades financieras, operativas, de gestión ya que la gerencia considera que la empresa es pequeña y que se tiene un buen control sobre todas las actividades de esta, sin tomar en cuenta que el control interno es un proceso practicado por los auditores de conformidad con las normas y procedimientos técnicos establecidos destinados a obtener y evaluar evidencias sobre las afirmaciones contenidas en asuntos financieros y de gestión, y al no poseer no se puede evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos señalados, además se dificulta la identificación de problemas internos financieros y de gestión en las diferentes áreas.

RECOMENDACIÓN NO. 11

Gerente General:

- Considerar contratar una persona para evaluar internamente a la empresa
- Realizar auditorías internas de manera periódica.

Contador:

- Cumplir con las recomendaciones dadas en los informes de auditoría interna (una vez que el gerente lleve a cabo la primera recomendación)

CONCLUSIONES

Una vez analizados varios conceptos de control interno podemos decir que es un proceso que integra a las actividades de una empresa, el cual debe ser implementado por los directivos y el resto del personal de la entidad con el objeto de lograr eficiencia y eficacia en las operaciones, confiabilidad en la información financiera cumpliendo con las normas y reglamentos establecidos. De esta manera brindando seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos.

Hacemos énfasis en que el Control Interno no es un objetivo, es un medio para alcanzar los objetivos.

Realizamos la evaluación institucional del control interno de la empresa “Almacenes Chordeleg” a Diciembre de 2010 en base al modelo COSO I, elaborando varias actividades para lograr este objetivo. Entre las cuales está un diagnóstico de control interno institucional, en donde tuvimos la oportunidad de visitar las instalaciones de la empresa. Después realizamos la evaluación del Control Interno a través de cuestionarios y entrevistas con el gerente y algunos empleados sobre temas globales; determinando de este modo los hallazgos a través de los papeles de trabajos y finalmente elaboramos el informe de evaluación del Control Interno, que contiene los comentarios y recomendaciones de cada hallazgo.

Ya que hemos concluido con el trabajos se ha determinado que “Almacenes Chordeleg” tiene un 81% de nivel de confianza ubicándose en un el rango alto, lo que indica que se cumplió con el objetivo de la monografía que fue realizar la evaluación de esta empresa. Como se dijo anteriormente se ha realizado varias recomendaciones de los aspectos que consideramos más importantes para que este nivel de confianza se mantenga o incremente. Por esta razón creemos necesaria la aplicación de las recomendaciones descritas en el informe.

Hemos cumplido tanto con el objetivo general como con los objetivos específicos del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Eco. Teodoro Cubero, Manual de Auditoría de Gestión Gubernamental.
- Eco. Teodoro Cubero, Manual Específico de Auditoría de Gestión.
- Ing. Franklin Ortiz F., Documento del Costo I y Coso ERM.
- Norma de Control Interno que serán aplicadas en las Entidades y Organismos del Sector Público – Contraloría General del Estado.
- Reglamento Interno de la empresa “Almacenes Chordeleg”
- Sistema de Control Interno CONFATEL Cía. Ltda.
- www.dianatafurobregon.wordpress.com/simbolos-usados-en-los-flujogramas/
- www.estrategiasdepublicidad.com/blog/?p=257
- www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm



