



UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

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

**MONOGRAFÍA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**TEMA: “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL
PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA “FERRETERÍA LOGROÑO”**

AUTORA:

JOHANNA CELESTINA BARRERA BERMEO.

DIRECTOR:

ECON. CPA TEODORO CUBERO ABRIL, MBA.

CUENCA-ECUADOR.

2014.

DEDICATORIA

La elaboración de esta monografía está dedicada a mis padres, hermanos, sobrinos y mi apreciada suegra, pilares fundamentales de mi vida, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el ejemplo a seguir y destacar., ya son quienes siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente día tras día para lograr mis metas y sueños

A mi hijo Christopher, por ser la razón de despertarme cada día con nuevos motivos para seguir adelante.

A mi esposo, mi compañero inseparable de cada jornada, él representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo monográfico primeramente me gustaría agradecerle a Dios por haberme dado fortaleza y bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi familia por ayudarme con mi hijo mientras yo realizaba investigaciones y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

A mi esposo, su ayuda en impulsarme a terminar este proyecto.

A mis Profesores gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial al Econ. Teodoro Cubero por haber dirigido el desarrollo de esta monografía hasta llegar a la culminación de la misma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de Contenidos

Índice de ilustraciones

Índice de anexos

Resumen

Abstract

Capítulo I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y DIAGNOSTICO SITUACIONAL

- 1.1 Antecedentes.
- 1.2 Actividad principal
- 1.3 Misión y Visión
- 1.4 Objetivos
- 1. 5 Valores
- 1.6 Estructura Organizacional
- 1.5 Estructura económica y financiera.
- 1.6 Base Legal

Capítulo II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- 3.1. Concepto teórico del Control Interno
- 3.2. El COSO ERM.
- 3.3. Componentes
- 3.4. Métodos de evaluación del Control Interno
- 3.5. Limitaciones o restricciones del Control Interno
- 3.6. Técnicas para la evaluación del Control Interno
- 3.7. El informe de la evaluación del sistema de control interno.

Capítulo III: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO MEDIANTE EL MÉTODO COSO ERM.

- 4.1. Programa de Evaluación del Control Interno.
- 4.2. Cuestionario del Control Interno Coso ERM.
- 4.3. Informe de la evaluación del Sistema de Control Interno.

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Gráfico No 1.1: Control Interno

Gráfico No 1.2: ambiente interno de control

Gráfico No 1.3: Establecimiento de Objetivos

Gráfico No 1.4: Relación entre objetivos y Componentes del CORRE

Gráfico No 1.5: Identificación de Eventos

Gráfico No 1.6: Evaluación de Riesgos

Gráfico No 1.7: Respuesta al riesgo

Gráfico No 1.8: Actividades de Control

Gráfico No 1.9: Información y Comunicación

Gráfico No 1.10: Supervisión y Monitoreo

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 visión frontal del local ferretería Logroño

Anexo 2: Fotografía que muestra los diversos productos de plástico que venden en la ferretería Logroño.

Anexo 3: fotografía de artículos varios de la empresa Ferretería Logroño.

Anexo 4: Fotografía de los productos que ofrecen a sus clientes.

Anexo 5: Fotografía de la Señora Miriam Barrera Jefa de Ventas.

Anexo 6: Fotografía del Local artículo varios que vende la empresa.

Anexo 7: Fotografía vista desde interior a la puerta de la Ferretería Logroño.

Anexo 8: Fotografía que muestra los materiales que se vende en la Ferretería Logroño como: tubos rival, planchas de zinc, carretillas, truper.

RESUMEN

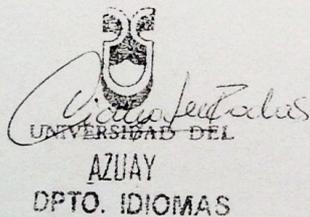
El presente trabajo tiene como objetivo la Evaluación del Sistema de Control Interno del proceso de ventas en la Empresa FERRETERÍA LOGROÑO, la empresa tiene como su actividad principal la compra y venta de materiales para la construcción.

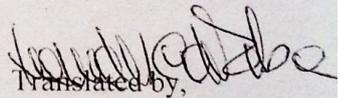
Primeramente se desarrolla los aspectos generales, donde se da a conocer los antecedentes de la empresa, la misión y visión, los objetivos, valores y estructura económica de la entidad, después se desarrollara la parte teórica del Control Interno, finalmente con información proporcionada por la Empresa, se procederá a realizar una Evaluación del Control Interno de ventas y de la empresa mediante cuestionarios, con la finalidad de generar la emisión de un informe con conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de las operaciones, de manera que puede generarse un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos.

ABSTRACT

This paper aims at the Assessment of the Internal Control System of the sales process in *FERRETERÍA LOGROÑO* Company, whose main activity is the sale and purchase of construction materials.

First the general aspects are developed in order to inform the company's background, mission and vision, goals, values, and economic structure. Subsequently, the theoretical part of internal control is developed, and finally, based on the information provided by the company, we will proceed to make an evaluation of the company as well as of its Sales internal control through the application of questionnaires in order to generate a report with conclusions and recommendations for the improvement of operations, so that a reasonable degree of safety can be generated in the fulfillment of objectives.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Introducción

En este capítulo realizo un breve análisis de la empresa, en los cuales se encontraran antecedentes, actividad principal, misión, visión, objetivos, por último la estructura económica y financiera de los estados financieros dando un amplio análisis sobre los mismos para conocer la situación actual de Empresa “Ferretería Logroño”.

1.1 Antecedentes.

LA FERRETERÍA LOGROÑO.SA se encuentra ubicada en las calles Santiago Lafebre y Francisco de Orellana esq., la empresa con más de 7 años de funcionamiento en el mercado del Ecuador, con su base en el catón Logroño, inició sus actividades en el SRI el 24 de marzo del 2011, el propietario es el Arquitecto Eduardo Efrén Castillo Barahona.

La microempresa inició comercializando productos básicos de ferretería pero con el transcurso del tiempo y el crecimiento de la construcción del cantón, ha ido diversificando su gama de productos ofreciendo actualmente la venta de material eléctrico, accesorios para PVC, cerraduras, bisagras manijas, rejillas de protección de desagües, llaves de acero y paso, tuberías PVC y galvanizados, cerámicas, cemento, hierro, cenefas y ferretería en general, además de artículos de plástico, aceites de carro, artículos para la agricultura.

En último caso la empresa al no tener procedimientos definidos, no garantiza su crecimiento en el mercado comercial en el que se encuentra desarrollándose y el riesgo de no ser competitiva, puede ser una deficiencia para el futuro.

Como aplicación de las capacidades desarrolladas durante la formación profesional se propone identificar una alternativa de solución aplicada a la empresa objeto de estudio, como es la evaluación del sistema de control interno del proceso de ventas, que es el que va ayudar a mejorar su organización.

1.2 Actividad principal

La empresa está dedicada a la compra y venta de materiales para la construcción.

1.3 Misión y Visión

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes del ámbito público o privado, durante todo el desarrollo de nuestros proyectos, siguiendo los más altos estándares de calidad y cumpliendo a cabalidad con cada uno de nuestros compromisos y plazos fijados, nos preocupamos por el estricto cumplimiento de la ley y generamos valor para nuestros clientes a través de sus compras y para nuestros accionistas a través del correcto desempeño de la empresa.

VISIÓN

LA FERRETERÍA LOGROÑO busca llegar a ser en los próximos años, una de las empresas más importantes en el área de compra y venta en materiales de construcción del cantón Logroño, convirtiéndose en ejemplo de compromiso con la sociedad al cumplir estrictamente todas las normas que impliquen bienestar para sus clientes, empleados y el medio ambiente.

1.4 Objetivos

Ampliar nuestro posicionamiento en el mercado de compra y venta de material de construcción, mejorando nuestra imagen y ampliando nuestros servicios, priorizar nuestros clientes a fin de satisfacer y mejorar sus necesidades.

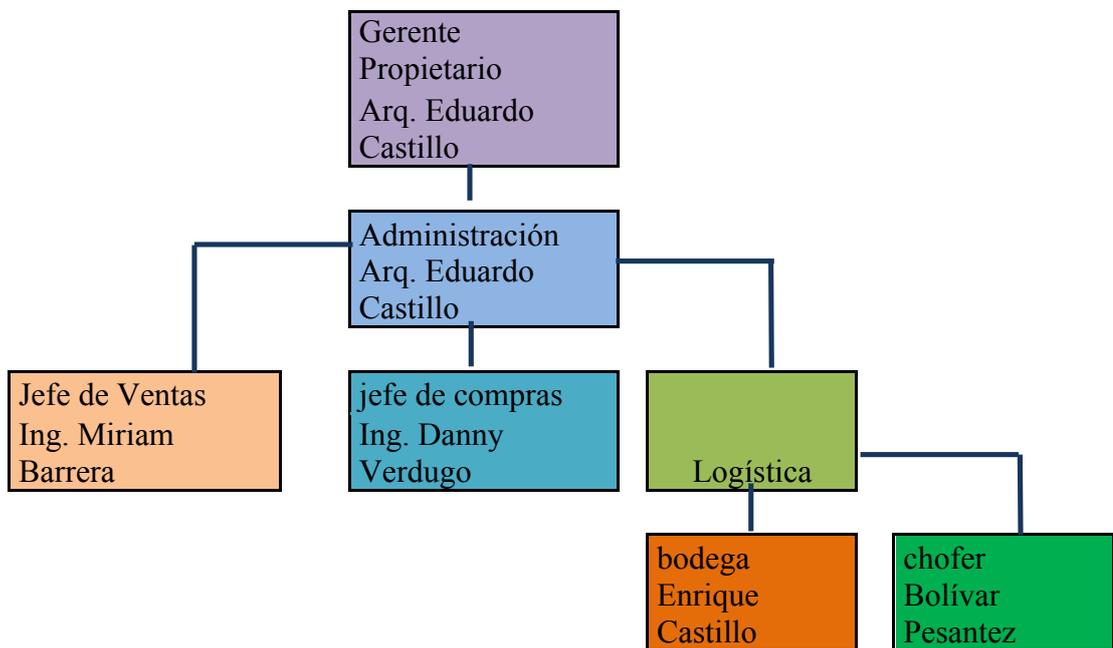
1.5 Valores

Los valores son:

- ✓ **Compromiso:** Asumimos nuestras responsabilidades de forma profesional cumpliendo con lo acordado con nuestros clientes.
- ✓ **Mejora continua:** Realizamos un seguimiento de nuestra evolución como empresa.
- ✓ **Responsabilidad social:** con la sociedad que le rodea, respondemos ante las necesidades e intereses de nuestros clientes internos, proveedores y clientes.
- ✓ **Cumplimiento de normativa:** cumplir las disposiciones legales y reglamentarias establecidas por nuestra sociedad.

- ✓ **Calidad:** satisfacción del cliente mediante la aplicación de estándares de calidad en constante revisión y un compromiso de garantía de nuestros productos.
- ✓ **Orientación al cliente:** nuestra empresa es estructurada y flexible orientada a aportar un valor añadido a las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ **Respecto al cliente:** Atender y satisfacer con calidad y profesionalidad las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ **Protección al medio ambiente:** Como empresa comprometida con la preservación a nuestro planeta, procuramos causar el menor impacto medioambiental posible, siendo conscientes de la problemática en nuestra sociedad.
- ✓ **Medio ambiente y sociedad:** Identificación de los aspectos ambientales y sociales, seguimiento de los mismos y minimización de las alteraciones causadas, teniendo siempre la idea de prevención antes que de corrección.

1.6 Estructura Orgánica



1.7 Estructura económica y financiera.

FERRETERÍA LOGROÑO	
ESTADO DE RESULTADOS	
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
INGRESOS	137092,40
(-) DEVOLUCIÓN Y DESCUENTO EN VENTAS	1042,20
INGRESO NETO	136050,20
(-) COSTO DE VENTA	
COMPRAS	84345,20
(+) INVENTARIO INICIAL	7018,50
(-) INVENTARIO FINAL	8964,9
TOTAL COSTO DE VENTA	82407,80
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	53642,40
INGRESO OPERACIONAL	
GASTOS OPERACIONALES	
GASTOS DE PERSONAL	22302,4
GASTOS DE SERVICIOS	3689,70
ARRIENDO	4716,00
DIVERSOS	1342,50
MANTENIMIENTO	300,00
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	31350,60
INGRESO NO OPERACIONAL	22291,8
GASTOS NO OPERACIONALES	
PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	1338,80
DIVERSOS	4519,50
GASTOS FINANCIEROS	1880,60
PÉRDIDA POR VENTA DE EQUIPO	607,00
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	8345,90
UTILIDAD OPERACIONAL	13945,90

FERRETERÍA LOGROÑO
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
CAJA, BANCOS	6180,00
CLIENTES	2579,20
CUENTAS POR COBRAR A TERCEROS	2085,50
CUENTAS POR COBRAR A EMPLEADOS	1795,90
ANTICIPO A EMPLEADOS	4435,30
INVENTARIOS	8964,90
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	26040,80
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
MUEBLES Y ENSERES	1350,00
EQUIPO DE OFICINA	500,00
EQUIPO DE COMPUTO	2700,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	3500,00
TOTAL PLANTA Y EQUIPO	8050,00
TOTAL ACTIVO	34090,80
PASIVOS	
PASIVO CORRIENTE	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1765,00
PROVEEDORES	13126,30
TOTAL PASIVO CORRIENTE	14891,30
TOTAL PASIVO	14891,30
PATRIMONIO	
CAPITAL	1900,00
UTILIDAD ACUMULADA	3353,60
UTILIDAD DEL EJERCICIO	13945,90
TOTAL PATRIMONIO	19199,50
PASIVO + PATRIMONIO	34090,80

ANÁLISIS FINANCIERO

		
INDICADORES FINANCIEROS		
ANALISIS DE LIQUIDEZ		
Nombre	Fórmula	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,75
Razón Rápida	$\frac{(\text{Activo Circulante} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo Circulante}}$	1,15
ANALISIS DE ACTIVIDAD		
Rotación de Inventarios (#veces)	$\frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{inventarios}}$	9,19
Rotación de Inventarios (días)	$365 / (\#veces \text{ rotación de inventarios})$	39,71
Rotación de Activos Fijos	$\text{ventas netas} / \text{Activos fijos}$	16,9
Rotación de activos Totales	$\text{ventas netas} / \text{Activos Total}$	3,99
Rotación Cuentas Por Cobrar (#veces)	$\text{ventas a crédito} / \text{cuentas por cobrar}$	35,05
Rotación Cuentas. Por Cobrar (#días)	$365 / (\text{Rotación de cuentas. Por cobrar})$	10,41
Rotación Cuentas Por Pagar (#veces)	$\frac{\text{Costo mercadería vendida}}{\text{Cuenta por Pagar}}$	6,43
Rotación Cuentas. Por Pagar (#días)	$365 / (\text{Rotación de cuentas. Por pagar})$	56,77
ADMINISTRACION DE DEUDAS		
Razón de deuda	$\frac{(\text{Pasivo Circulante} + \text{Pasivo a Largo Plazo})}{\text{Total Activos}}$	43,68%
ANALISIS DE RENTABILIDAD		
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	39,43%
Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	10,25%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	72,63%

INTERPRETACIÓN DE LOS INDICADORES FINANCIEROS

Con el objetivo de conocer la situación económica-financiera de la empresa, se realizó el análisis de las proporciones más relevantes para poder interpretar los resultados y emitir criterios.

Razones de Liquidez La ferretería Logroño trabaja más con su capital que con deuda, por lo tanto sí tiene liquidez, ya que por cada dólar que tiene de pasivo, tiene un promedio de USD \$1.75 de activo y con una razón rápida tiene un promedio de USD \$1.15, es decir es necesario que la ferretería venda su inventario para poder seguir operando.

Razones de actividad. Las cuentas por cobrar, las está financiando por medio de los proveedores, ya que la ferretería tarda un promedio de 10 días en cobrar a los clientes y un promedio de 56 días en pagar a los proveedores. En cuanto a su inventario se puede decir que están bien, ya que este no permanece tanto tiempo en el almacén y por esto tiene una rotación de un promedio de 9 veces al año.

Administración de deudas La empresa sí cuenta con buena capacidad en cuanto a su índice de razón de deuda tiene el 43.68% con esto se puede concluir que la empresa se encuentra endeudada ya que tiene casi la mitad de sus activos comprometidos con las cuentas por pagar.

Rentabilidad La empresa se encuentra en buenas condiciones, su margen de utilidad neta es favorable. Se puede decir que los activos que tiene la empresa fueron eficientes, por lo tanto los dueños ganaron un 72.63%.

1.8 Base Legal

El Cantón Logroño perteneciente a la Provincia de Morona Santiago tiene una extensión de 1.217,7 km², su población es de 4.621 habitantes, es conocido como un sector dedicado a la agricultura y ganadería.

Debido al desarrollo del sector se han creado varias microempresas, como es la creación de la Ferretería “Logroño” que se encuentra ubicada en las calles Santiago La febre y Francisco de Orellana esq., el negocio tiene 3 años de haberse constituido, el propietario es el Arquitecto Eduardo Efrén Castillo Barahona.

Razón social: FERRETERÍA LOGROÑO

Ruc: 1400588180001

Dirección: Av. Santiago La febre y Francisco de Orellana

Teléfonos: 073911281

Fecha de Constitución 03/03/2011

Fecha de Inscripción: 24/03/2011

Fecha de Inicio de Actividades: 24/03/2011 SRI

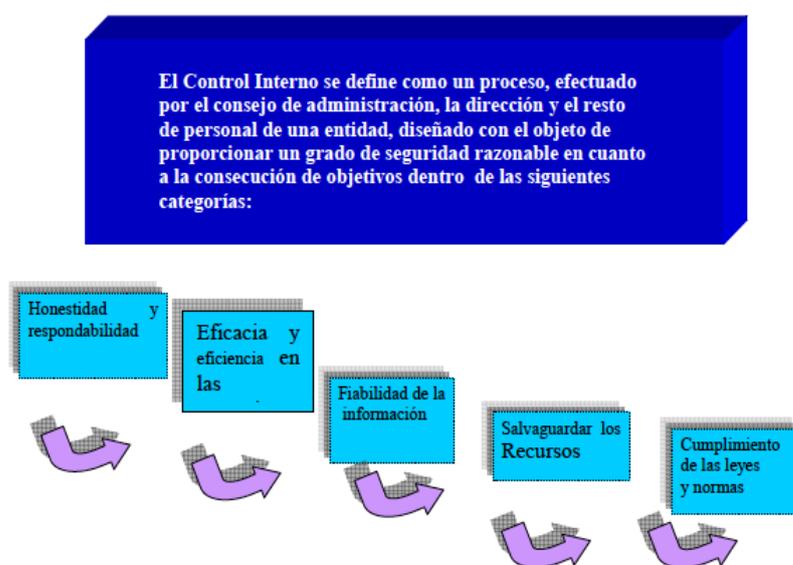
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

2.1. Concepto teórico del Control Interno

El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones de toda la organización, es una herramienta y un medio utilizado para apoyar la consecución de los objetivos institucionales. La principal responsabilidad del diseño y aplicación del control interno asumen las máximas autoridades. Los auditores internos, como parte de la organización, son responsables de evaluar la calidad y cabal aplicación de los controles internos establecidos que incluye la gestión de los riesgos corporativos. El control interno aporta seguridad razonable a la dirección superior de la organización, respecto del cumplimiento de los objetivos y la existencia de errores o irregularidades en las operaciones. No aporta seguridad total o absoluta. Además el Control Interno facilita la consecución de los objetivos de la organización, con eficiencia, economía, ética transparencia, protección de los recursos, fiabilidad de la información y cumplimiento de las leyes y otras normativas (ANDRADE TRUJILLO, Mario; “Control de los Recursos y los Riesgos –Ecuador (CORRE)” Quito–Ecuador, 2006)

Grafico No 1.1

CONTROL INTERNO



Fuente: Control de los Recursos y los Riesgos del Ecuador (CORRE).

2.2. El COSO ERM.

El nombre de COSO. Corresponde a las siglas de “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), que patrocinó el informe de investigación de los Estados Unidos titulado Control Interno – Marco Integrado, un informe que establece una definición común del Control Interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar sus sistemas de control. (CUBERO ABRIL, Manual Especifico de Auditoría de Gestión, Ecuador, 2009)

El marco integrado de Control Interno de los Recursos y Riesgos–Ecuador (CORRE) que se basa en el COSO ERM o Administración de los Riesgos empresariales, cuyo método permite reducir el impacto negativo potencial del riesgo y la incertidumbre, para lo cual se requiere:

- Identificar todos los riesgos estratégicamente relevantes
- Ponderar su riesgo inherente en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia.
- Evaluar la efectividad de controles existentes y potenciales para mitigar su impacto
- Tomar decisiones respecto de los riesgos residuales

El proceso de ERM debe:

- Establecer y formular en forma medible los objetivos
- Identificar los riesgos asociados con los objetivos
- Establecer un consenso, sobre la base de datos objetivos y convenciones de la alta gerencia.

2.3. Componentes

En el año 2006, de acuerdo con el CORRE los componentes del Control Interno son los siguientes:

1. Ambiente de Control.
2. Establecimientos de objetivos
3. Identificación de Eventos
4. Evaluación de Riesgos.
5. Respuesta al Riesgo
6. Actividades de Control
7. Información y Comunicación.
8. Supervisión o Monitoreo.

1. Ambiente Interno de Control

Relacionado con las actitudes y acciones de los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, sus valores y el ambiente en el que se desempeña dentro de la institución, que sirva como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y el sistema como un todo. El corazón de cualquier negocio es su gente –sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos y competencia y el ambiente en el cual se trabaja. (Manual de Control interno y Riesgos Ecuador (CORRE) 2006, pág. 19)

Los siguientes factores integran el componente Ambiente Interno de Control:

Gráfico 1.2

Ambiente Interno de Control



Fuente: Control de los Recursos y los Riesgos del Ecuador

a) **Integridad y valores Éticos**

La integridad de la dirección es un requisito para la conducta ética en todas las actividades de una organización, cualquiera sea su finalidad. Los mensajes transmitidos por las acciones de la dirección se incorporan rápidamente a la cultura corporativa. Los valores de la dirección deben equilibrar los intereses de la organización, sus empleados, proveedores, clientes y competidores y del público en general.¹

b) Filosofía y Estilo de la alta dirección

La filosofía y estilo de la alta dirección refleja los valores de la entidad, influye en su cultura y estilo operativo y afecta la aplicación de todos los componentes del CORRE, incluyendo la identificación de riesgos, los tipos de riesgos aceptados y cómo son gestionados. Los directivos de algunas unidades pueden estar preparados para asumir un mayor riesgo, mientras que otros pueden ser más conservadores, de acuerdo con su filosofía y estilo de dirección.

La filosofía y estilo de la alta dirección se reflejan; entre otros, en los siguientes aspectos:

la forma en que establece las políticas, objetivos, estrategias, su difusión y la responsabilidad de informar sobre su cumplimiento; el compromiso hacia el cumplimiento de leyes, normas y otras regulaciones aplicables; los niveles de riesgos que acepta; presentación amplia de la información financiera y de gestión.²

c) Consejo de Administración y Comités

El consejo de administración hace referencia a su independencia frente a la dirección, la experiencia y reputación de sus miembros, su grado de implicación y supervisión de las actividades y la adecuación de sus acciones, juegan un papel muy importante para el diseño y funcionamiento del CORRE de una organización.

Sin embargo, la independencia y profesionalismo, es el factor común que debe ser aplicado a todas. Es conveniente que el Comité de Auditoría esté integrado por miembros del directorio, junta directiva o cuerpo colegiado del más alto nivel dentro de la organización, que no asuman funciones administrativas, operativas o de negocio. Esto protege la independencia y posibles conflictos de intereses.³

d) Estructura Organizativa

La adecuación de la estructura organizativa de una institución en gran medida depende de la naturaleza de sus actividades, el tamaño de sus operaciones y su independencia. La estructura organizativa de una entidad proporciona el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades.

¹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 20

² Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 22

³ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 23

Una estructura organizativa incluye la definición de áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de líneas adecuadas de información y comunicación para facilitar la coordinación.⁴

e) Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida

La responsabilidad que asume un funcionario o empleado de la organización siempre estará relacionada con la autoridad asignada. A mayor grado de autoridad mayor será el grado de responsabilidad de los funcionarios y empleados.⁵

f) Gestión del Capital Humano

El recurso más importante en cualquier organización pública o privada, es el personal que la conforma. El ambiente de control estará totalmente fortalecido si la organización administra de manera eficiente y eficaz este recurso. Están relacionadas de manera primaria con las acciones de clasificación, valoración, reclutamiento, selección, contratación, formación, evaluación, remuneración y estímulos del personal.⁶

g) Responsabilidad y Transparencia

Responsabilidad significa la obligación de los funcionarios públicos o privados de: responder, reportar, explicar o justificar ante una autoridad superior, por recursos recibidos y administrados y/o por los deberes y funciones asignados y aceptadas.

La responsabilidad es un proceso continuo y no un resultado en sí mismo. Se logra a través del proceso administrativo: con la planificación participativa que establece objetivos generales y específicos, con los indicadores de rendimientos o de gestión y los medios de verificación. Continúa con la asignación de recursos y el establecimiento de autoridad y responsabilidad para cada uno de los niveles de la organización.

Para la ejecución de los planes y proyectos se diseñan y ponen en práctica políticas, sistemas y procedimientos que procesan las operaciones administrativas, financieras y operativas para generar información interna y externa con la desagregación que corresponda, para ser comunicado con oportunidad y transparencia.⁷

⁴ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 24

⁵ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 25

⁶ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 25

2. Establecimientos de objetivos

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.⁸

Gráfico 1.3

Establecimiento de Objetivos



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

a) **Objetivos Estratégicos**

La misión de una entidad establece en amplios términos su razón de ser y lo que se aspira alcanzar. Los objetivos estratégicos son de alto nivel, están alineados con la misión de la entidad y le dan su apoyo.

Reflejan la opción que ha elegido la dirección en cuanto a cómo la entidad creará valor para sus grupos de interés.⁹

b) **Objetivos Específicos**

Los objetivos estratégicos de la empresa están vinculados y se integran con otros objetivos más específicos, que repercuten en cascada en la organización hasta llegar a las diversas actividades.

⁷ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 28

⁸ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 31

⁹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 32

Los objetivos deben ser fácilmente entendibles y medibles. Deben fijar como mínimo: tiempo/período, responsables, recursos, productos, factores críticos de éxito, formas de medición, informes, impactos, entre otros.

Según el estudio COSO II, a pesar de existir diversidad de objetivos entre entidades, se pueden establecer algunas categorías amplias como las siguientes:

➤ **Objetivos operativos**

Representan la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y de salvaguardia de recursos frente a pérdidas o usos indebidos.

➤ **Objetivos de información**

Relativos a la fiabilidad de la información. Incluyen información interna y externa, tanto financiera como no financiera.

➤ **Objetivos de cumplimiento**

Se refieren al cumplimiento de leyes y normas.¹⁰

c) Relación entre objetivos y Componentes del CORRE

Se destaca que el logro de los objetivos estratégicos y operativos, pueden estar sujeto a acontecimientos externos no siempre bajo control de la organización, lo que obliga a establecer mecanismos para que la dirección y el consejo de administración en su papel de supervisión, estén siendo informados oportunamente sobre estos eventos.

Las cuatro categorías de objetivos: estratégico o de estrategia, operaciones, información y cumplimiento están representadas por columnas verticales; los ocho componentes están por filas horizontales; y, las unidades de la entidad, en la tercera dimensión del cubo, donde se destaca que los componentes deben ser considerados de manera integral en toda la organización para alcanzar los objetivos. Este gráfico refleja la capacidad de centrarse sobre la totalidad de una entidad o bien por categoría de objetivos, componente, unidad o cualquier subconjunto deseado, sin perder de vista la totalidad de la organización.¹¹

¹⁰ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 33

¹¹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 35

Gráfico 1.4
Relación entre objetivos y Componentes del CORRE



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

d) Consecución de Objetivos

El consejo de Administración y todos los niveles de la organización, asumen la responsabilidad de alcanzar los objetivos con eficiencia y honestidad.¹²

e) Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia

Según el COSO II, el riesgo aceptado es el volumen de riesgo, a un nivel amplio, que una entidad está dispuesta aceptar en su búsqueda de valor. Refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta a su vez su cultura. La tolerancia al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos.¹³

3. Identificación de Eventos

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

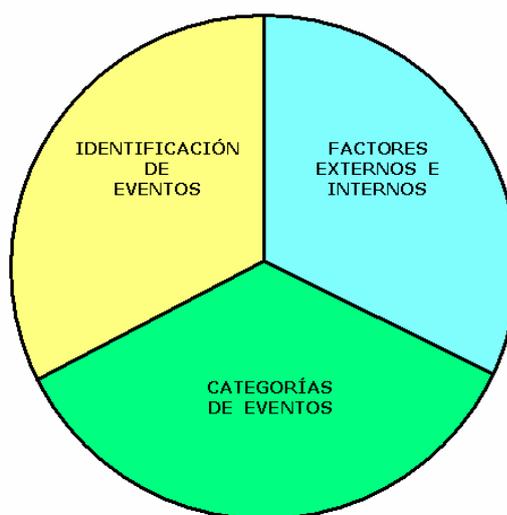
¹² Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 36

¹³ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 38

Al identificar eventos, la dirección reconoce que existen incertidumbres, por lo que no sabe si alguno en particular tendrá lugar y, de tenerlo, cuándo será, ni su impacto exacto.

La dirección considera inicialmente una gama de eventos potenciales, derivados de fuentes internas o externas, sin tener que centrarse necesariamente sobre si su impacto es positivo o negativo.¹⁴

Gráfico 1.5
Identificación de Eventos



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

a) Factores Externos e Internos

Son muchos los factores externos e internos que provocan eventos que afectan a la implantación de la estrategia y la consecución de objetivos. Por esa razón, la dirección reconoce la importancia de entender dichos factores y el tipo de evento que puede derivarse de ellos.

Según COSO II,

Los **factores externos** son:

- Económicos
- Medioambientales
- Políticos
- Sociales
- Tecnológicos

¹⁴ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 40

Los **factores internos** son:

- Infraestructura
- Personal
- Procesos
- Tecnología ¹⁵

b) Identificación de Eventos

La metodología de identificación de eventos de una entidad puede comprender una combinación de experiencias y técnicas, junto con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos se aplican tanto al pasado como el futuro.

COSO II, cita los siguientes ejemplos de técnicas para la identificación de eventos: Inventario de eventos, análisis interno, talleres de trabajo y entrevistas, análisis de flujo del proceso, identificar eventos con pérdidas.¹⁶

c) Categorizar eventos.

Algunas entidades desarrollan categorías de eventos basadas en la clasificación de sus objetivos por categorías, usando una jerarquía que empieza con los objetivos de alto nivel y luego, en cascada hasta los objetivos relevantes para las unidades organizativas, funciones o procesos de negocio.¹⁷

4. Evaluación de Riesgos.

La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos.

La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva – probabilidad e impacto – y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

¹⁵ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 41

¹⁶ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 43

¹⁷ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 45

El Riesgos Inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto; es decir, siempre existirán haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones. El riesgo residual es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.¹⁸

Grafico 1.6
Evaluación de Riesgos



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

a) Estimación de probabilidad e impacto

Se evalúa desde dos perspectivas: probabilidad e impacto.

Probabilidad: Representa la posibilidad de que ocurra un evento determinado.

Impacto: Refleja su efecto.

La estimación de probabilidades e impactos puede comprender una combinación de experiencias y técnicas, junto con herramientas de apoyo; sin embargo, se destaca el uso de tecnología especializada que facilita el trabajo y permite mayor eficacia y eficiencia en la gestión de los riesgos.¹⁹

b) Evaluación de Riesgos

La metodología de evaluación de riesgos de una entidad consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas.

- **técnicas cualitativas** cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficaz por su costo.

¹⁸ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 48

¹⁹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 49

- **Las técnicas cuantitativas** típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas, para complementar las técnicas cualitativas.²⁰

c) Riesgos Originados por los cambios

No se constituya en la respuesta adecuada para estimular el logro de los objetivos con un razonable riesgo de que existan errores e irregularidades. En esas circunstancias es indispensable que la organización cuente con mecanismos apropiados de investigación e información sobre los cambios que se operan en el mundo y, particularmente, los relacionados con sus operaciones para preparar los niveles de respuesta que disminuyan el riesgo de perder vigencia en un mundo de alta competencia.²¹

5. Respuesta al Riesgo

La respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecida.²²

Gráfico 1.7

Respuesta al riesgo



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

a) Categorizar de riesgos

Establece las siguientes categorías de respuestas respecto de los riesgos identificados, cuyo análisis previo a la decisión se puede realizar con mayor o menor uso de tecnología especializada:

²⁰ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 50

²¹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 51

²² Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 53

- ✓ **Evitar Riesgos:** Implementar medidas para evitar su ocurrencia
- ✓ **Reducir los Riesgos:** Reducción de la probabilidad de ocurrencia
- ✓ **Aceptar los Riesgos:** No aplicar ninguna medida.²³

b) **Decisión de Respuestas**

Para decidir la respuesta a los riesgos, la dirección debería tener en cuenta lo siguiente:

Los costos y beneficios de las respuestas potenciales

Las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la entidad, lo que va mas allá del tratamiento de un riesgo concreto.²⁴

6. Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos.

Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategia, operaciones, información y cumplimiento.

Las actividades de control no pueden generalizarse y deberán ser la respuesta a la medida de las necesidades de los objetivos y los riesgos de cada organización.²⁵

Grafico1.8

Actividades de Control



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

²³ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 54

²⁴ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 55

²⁵ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 56

a) Integración con las decisiones sobre riesgos

Son las actividades de control necesarias para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos en sus diferentes categorías, después de haber seleccionado las respuestas al riesgo.²⁶

b) Principales Actividades de Control

Deben enmarcarse en políticas y procedimientos por la dirección y otros niveles de la organización encargados de ejecutarlos a cabo.²⁷

c) Controles sobre los sistemas de información

Controles Generales: son controles sobre la gestión e infraestructura de la tecnología de información, gestión de la seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de software.

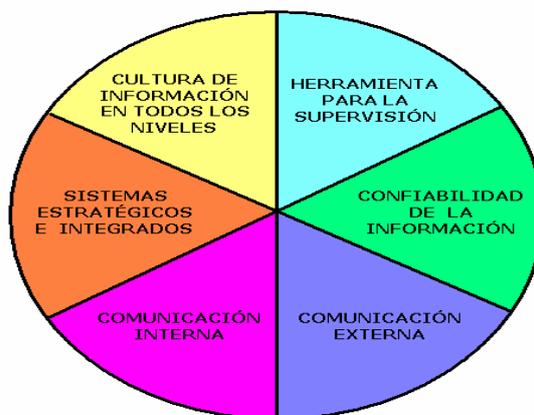
Controles de Aplicación incluye controles sobre equilibrar las actividades de control dígito de control. Listados predefinidos de datos, pruebas de razonabilidad de datos, pruebas lógicas.²⁸

7. Información y Comunicación

El componente dinámico del CORRE es la “información y comunicación”, que por su ubicación en la pirámide comunica el ambiente de control interno (base) con la supervisión (cima), con la evaluación del riesgo y las actividades de control, conectando en forma ascendente a través de la información y descendente mediante la calidad de comunicación generada por la supervisión ejercida.²⁹

Grafico1.9

Información y Comunicación



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

²⁶ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 57

²⁷ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 58

a) Cultura de información en todos los niveles

Debe ser difundida en forma sistemática a los niveles responsables de las unidades de producción y administración y luego distribuirlas al resto del personal bajo su dirección.³⁰

b) Herramienta para la supervisión

Constituirse en una herramienta práctica, detallada, confiable y oportuna para la supervisión en los diferentes niveles de un organismo.³¹

c) Sistemas estratégicos e integrados

Hace referencia a que las empresas se han hecho más colaboradoras con los clientes, proveedores y socios del negocio y se integran más con ellos, la división entre la arquitectura de un sistema de información de una entidad y de las terceras son cada vez más y tenue.³²

d) Confiabilidad de la información

La información debe ser oportuna, confiable, exacta, actualizada y accesible.³³

e) Comunicación Interna

Debe expresar los objetivos de la entidad, la importancia y relevancia del control interno orientado a disminuir los riesgos, que pudiera afectar el cumplimiento de los objetivos, el riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo de la entidad y un lenguaje común de los controles frente a los riesgos identificados.³⁴

f) Comunicación Externa

Son los canales de comunicación externos abiertos con los clientes y proveedores para proporcionar información muy significativa sobre el diseño o la calidad de los servicios o producto, permitiendo a la empresa tratar las demandas o preferenciales del cliente en su evolución.³⁵

²⁸ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 59

²⁹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 62

³⁰ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 63

³¹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 64

³² Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 65

³³ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 66

³⁴ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 67

³⁵ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 68

8. Supervisión o Monitoreo.

El componente denominado supervisión y monitoreo permite evaluar si este continua funcionando de manera adecuada o es necesario introducir cambios. El proceso de supervisión comprende la evaluación por los niveles adecuados, sobre el diseño, funcionamiento y manera como adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo.³⁶

Gráfico 1.10
Supervisión y Monitoreo



Fuente: Manual de Control Interno y Riesgos del Ecuador (CORRE)

a) Supervisión Permanente

Son los directivos de línea función de apoyo quienes llevan a cabo las actividades de supervisión.³⁷

b) Supervisión interna

Evaluar la calidad de su diseño y comprobar la forma en que se aplica sus elementos a cargo de la Administración.³⁸

c) Supervisión Externa

Son evaluaciones externas y periódicas. Ejemplo: auditorías de los estados e informes financieros sin descartar las evaluaciones dirigidas a las operaciones con los sistemas y los procesos.³⁹

³⁶ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 70

³⁷ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 71

³⁸ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 72

³⁹ Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE) 2006; pág. 74

2.4. Métodos de evaluación del Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.⁴⁰

2.5. Limitaciones o restricciones del Control Interno

El control interno no es la panacea, no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la "garantía total" sobre la consecución de los objetivos. El sistema de control interno sólo proporciona un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en la toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc. Además, si encontramos colusión en dos o más personas, es muy probable que puedan eludir el sistema de control interno.

Muchas personas creen que estableciendo un sistema de control interno, se acaban los riesgos y males que asechan a la empresa, y esto no es tan así, el control interno no es el remedio o solución final a todos los males.

Debemos distinguir 2 conceptos a la hora de considerar las limitaciones del control interno:

- El control interno funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos operacionales el control interno no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos.
- El control interno no puede proporcionar una seguridad "absoluta" con respecto a cualquiera de las categorías de objetivos (Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento).

Existen determinados hechos o circunstancias que son ajenos al control interno, y por otra parte ningún sistema hará lo que se quiera que haga, a lo sumo se podrá esperar la obtención de una seguridad razonable⁴¹

⁴⁰(Cooper&Librand e Instituto de Auditores Internos, los nuevos conceptos del control interno informe COSO, pág. 98

⁴¹ Cooper&Librand e Instituto de Auditores Internos, los nuevos conceptos del control interno informe COSO, pág. 100

Juicios

La eficiencia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones, siendo éstas tomadas dentro de límites temporales, de acuerdo a la información disponible y usualmente bajo presión.

Dentro de la naturaleza de las decisiones que afectan al control, basadas en el juicio humano, podemos describir las siguientes:

Disfunciones del sistema: Los controles internos a pesar de estar bien diseñados pueden fallar.

Pueden cometerse errores originados en interpretaciones incorrectas, o por dejadez, despistes, olvidos o fatigas. Es probable también que ante un cambio de sistemas el personal aún no se encuentre bien capacitado o informado sobre el mismo, lo que originarla consecución de errores de control.

- Elusión de los controles por la dirección: El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Siempre existe la posibilidad que el personal directivo eluda el sistema de control interno con fines particulares. En este caso siempre existe el intento de encubrir hechos no legítimos.
- Confabulación: Cuando dos o más personas actúan colectivamente para cometer y encubrir un acto cuyo objetivo es el de eludir el sistema de control interno.
- Relación costes/beneficios: A la hora de establecer un control siempre se evalúan los costos y beneficios de su implementación. El costo del control no debe ser mayor a lo controlado.⁴²

2.6. Técnicas para la evaluación del Control Interno

Herramientas para la evaluación del control interno por medio de:

- Revisiones bibliográficas
- Observación
- Cuestionario
- Cédulas descriptivas

⁴²(Cooper&Librand e Instituto de Auditores Internos, los nuevos conceptos del control interno informe COSO, pág. 102

Observación

Es la observación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos.⁴³

Cuestionario

Se diseña a base de preguntas que deben ser contestadas por los ejecutivos y servidores, responsables de los distintos componentes, programas y proyectos de la entidad bajo examen. Normalmente se realizan preguntas cerradas, de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno, mientras que una respuesta negativa señala una debilidad un punto negativo en su confiabilidad.⁴⁴

Cédulas Descriptivas

Mediante este método se transcribe en papeles de trabajo, detalladamente los distintos pasos de un proceso operativo analizado, teniendo en cuenta; el origen de cada documento y registro en el sistema, la forma de realizar el procesamiento, la disposición de cada documento y registro en el sistema, la indicación de procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control, tales como: separación de funciones, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones internas.⁴⁵

2.7. El informe de la evaluación del sistema de control interno.

La fase más significativa de la evaluación de control es la Comunicación de resultados, pues esta constituye el producto final de las labores del equipo de auditores internos.

Normalmente se tiende en pensar en términos del informe por escrito al hablar de la comunicación de los resultados. No obstante, la comunicación de los resultados no se limita la fase final ni solamente al informe por escrito. El informe de la evaluación de control es el documento mediante el cual se comunica los resultados a los ejecutivos de la entidad sujeta a control⁴⁶

⁴³CUBERO ABRIL, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión; Cuenca-Ecuador, 2009

⁴⁴CUBERO ABRIL, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión; Cuenca-Ecuador, 2009

⁴⁵CUBERO ABRIL, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión; Cuenca-Ecuador, 2009)

⁴⁶CUBERO ABRIL, Teodoro, Manual Específico de Auditoría de Gestión; Cuenca-Ecuador, 2009

CAPÍTULO III:
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA LOGROÑO MEDIANTE EL MÉTODO COSO ERM.

3.1. Programa de Evaluación del Control Interno.

 PROGRAMA DE TRABAJO				
ENTIDAD: EMPRESA FERRETERIA LOGROÑO TIPO DE EXAMEN: Evaluación al Sistema de Control Interno				
No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p>OBJETIVOS:</p> <p>1.-Evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa Ferretería Logroño a base del modelo COSO ERM y determinar sus fortalezas y determinar su nivel de confianza y riesgo</p> <p>2.-Verificar la veracidad y legalidad de las respuestas obtenidas en la aplicación del cuestionario aplicado sobre los ocho componentes.</p> <p>3.-Respaldar con papeles de trabajo las afirmaciones generadas en el cuestionario.</p> <p>4.- Emitir un informe de la evaluación del Sistema de Control Interno</p> <p>PROCEDIMIENTOS GENERALES</p>			
1	Elabore y aplique el cuestionario de control interno a base del modelo COSO ERM y practique de observación y cumplimiento para su verificación <u>Ambiente de Control Interno</u>	P/T#1	J BARRERA	
2	Entrevístese con el gerente y previamente prepare una agenda de preguntas con el objeto de conocer las relaciones con los empleados y clientes, y resuma en una cedula narrativa.	P/T#2	JBARRERA	

3	Entrevístese al gerente para conocer como cuida la imagen institucional de la entidad.	P/T#3	JBARRERA
4	Solicite el organigrama de la empresa para conocer cuál es el nivel jerárquico que maneja la empresa.	P/T#4	JBARRERA
5	Realice pruebas de observación para saber si existe comunicación interna y externa.	P/T#5	JBARRERA
6	Realice una entrevista al personal con el fin de determinar de qué manera la empresa motiva a sus empleados.	P/T#6	JBARRERA
	<u>Establecimiento de Objetivos</u>		
7	Solicítese el Plan Estratégico de la Empresa, analícelo y Resuma en una cedula narrativa.	P/T#7	JBARRERA
8	Verifique si se ha comunicado al personal los objetivos de la empresa.	P/T#8	JBARRERA
	<u>Identificación de Eventos</u>		
9	Verifique si los empleados participan en la identificación de eventos.	P/T#9	JBARRERA
	<u>Evaluación de Riesgos.</u>		
10	Determine si la información es confiable y oportuna para evaluar riesgos	P/T#10	JBARRERA
11	Verifique si existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que puedan afectar a la empresa.	P/T#11	JBARRERA
12	Compruebe si la información interna y externa ayuda a conocer cambios significativos en la empresa	P/T#12	JBARRERA

13	<u>Respuesta al riesgo</u> Verifique de que manera la empresa ha establecido respuesta a los riesgos	P/T#13	JBARRERA	
14	Realice una entrevista al Gerente Propietario Arq. Eduardo Castillo y personal tienen conocimientos para la toma de decisiones.	P/T#14	JBARRERA	
15	<u>Actividades de Control</u> Determine si la empresa cuenta con mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar sus objetivos	P/#15	JBARRERA	
16	Realice una entrevista al personal de la empresa para asegurar que el gerente brinda apoyo en la aplicación de controles respecto a los riesgos.	P/T#16	JBARRERA	
17	<u>Información y Comunicación</u> Verifique si el gerente otorgó la responsabilidad de compartir la información a todo el personal permitiendo cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz.	P/T#17	JBARRERA	
18	Verifique que los sistemas de información sean ágiles y flexibles.	P/T#18	JBARRERA	
19	Verifique si existe comunicación en el área de ventas.	P/T#19	JBARRERA	
20	<u>Supervisión y Monitoreo</u> Verifique si la entidad compara los registros del sistema con sus activos fijos	P/T#20	JBARRERA	

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado: Econ. Teodoro Cubero

3.2. Cuestionario del Control Interno Coso ERM.

P/T#1

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno
SUBCOMPONENTE: Control Interno
<p>De conformidad en el programa de evaluación de Control Interno, se realizará el cuestionario para la evaluación del Control Interno, también la calificación de cuestionario el análisis del nivel de confianza.</p> <p>Anexo: Cuestionario</p> <p>Cuando las respuestas son SI, la empresa ejecuta con eficiencia su labor cuando las respuestas son No, se puede decir que la empresa tiene algunas falencias y se tiene que buscar respuestas del motivo por el cual existen estas deficiencias, de NO APLICA se interpreta que la empresa no está familiarizada con la pregunta, por lo tanto deja una brecha que debe ser estudiada par que no exista inconvenientes para su desarrollo.</p>
Elaborado por: Johanna Barrera
Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero

EMPRESA: FERRETERIA LOGROÑO
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

AMBIENTE INTERNO DE CONTROL						
No	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Integridad y Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Posee la empresa un código de ética? ✓ ¿La dirección mantiene una relación adecuada con los empleados y clientes? 	X	X		
2	Filosofía y Estilo de la Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿El Gerente cuida la imagen institucional? ✓ ¿La Dirección incentiva al personal para que se dé cumplimiento de las normas y leyes preestablecidas? 	X	X		
3	Estructura Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe estructura orgánica y funcional (organigrama)? ✓ ¿Existe comunicación interna y externa? 	X	X		

4	Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida	✓ ¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus actividades?		X		Se requiere un contador permanente y auxiliar de bodega.
5	Gestión del Capital Humano	✓ ¿Existen métodos para motivar a los empleados?	X			
6	Responsabilidad y Transparencia	✓ ¿Se revisan periódicamente los informes financieros tanto internos y externos?		X		
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
7	Objetivos Estratégicos	✓ ¿La Empresa cuenta con un plan estratégico con misión, visión, objetivos?	X			
8	Objetivos Específicos	✓ ¿Existe la comunicación oportuna y suficiente para informar los objetivos a los empleados?	X			

9	Relación entre objetivos y componentes del CORRE	✓ ¿Existe el conocimiento de los niveles de la organización de los elementos del CORRE (COSO ERM)?		X		
10	Consecución de Objetivos	✓ ¿Existe una constante actualización de las políticas, normas y procedimiento de la organización?		X		
11	Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia	✓ ¿La alta dirección muestra interés de para apoyar la necesidad de determinar el nivel de riesgo aceptable y su tolerancia?	X			
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
12	Factores Internos y Externos	✓ ¿Existe un grado de participación de los empleados en la determinación de los factores de riesgo?	X			
13	Identificación de Eventos	✓ ¿Los empleados participan en la identificación de eventos?	X			

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿La Empresa cuenta con métodos para la identificación de los riesgos importantes que pueden impactar sobre cada objetivo establecido para las distintas actividades? 		X		
14	Categoría de Eventos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se cuenta con una metodología específica para ordenar los eventos identificados? 		X		
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
15	Estimación de Probabilidad e Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos de la empresa? ✓ ¿Se evalúa los acontecimientos desde la perspectiva de la probabilidad e impacto, a base de métodos cualitativos y cuantitativos? 		X		
				X		

16	Evaluación de Riesgos	✓ ¿Se dispone de información confiable y oportuna para evaluar los riesgos?	X			
17	Riesgos Originados por los Cambios	✓ ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que pueden afectar a la empresa? ✓ ¿La información interna y externa ayuda a conocer hechos que pueden generar cambios significativos en la entidad?	X X			

RESPUESTA A LOS RIESGOS

18	Categorías de Respuestas	✓ ¿La Empresa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?	X			
19	Decisión de Respuestas	✓ ¿Existen mecanismos para la toma de decisiones? ✓ ¿El Gerente y el personal, tienen los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión?	X X	X		

		ACTIVIDADES DE CONTROL				
20	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	✓ ¿Las actividades de control guardan relación con los objetivos y las decisiones tomadas por la dirección sobre los riesgos?	X			
21	Principales Actividades de Control	✓ ¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos en las diferentes áreas?	X			
22	Controles sobre los Sistemas de Información	<p>✓ ¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?</p> <p>✓ ¿Se han realizado controles de aplicación tales como: captación de errores en los datos, dígitos de control, listados predefinidos de datos y pruebas de razonabilidad de datos?</p>	X	X		

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

23	Cultura de Información en todos los Niveles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen políticas empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todas las áreas? ✓ ¿El Gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control? 	X			
24	Sistemas Estratégicos e Integrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la comunidad y terceros vinculados? 	X			
25	Confiabilidad de la Información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos? ✓ ¿Existe el compromiso de todos los niveles de la organización para proveer información? 	X X			

26	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe comunicación con el personal de ventas? ✓ ¿Se han establecido comunicaciones en sentido amplio, que facilite la circulación tanto formal como informal? 	X X			
27	Comunicación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Existe un seguimiento oportuno y adecuado por parte del gerente sobre las informaciones obtenidas de clientes, proveedores, organismos de control? 	X			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
28	Supervisión Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Se compara los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad? 	X			
29	Evaluación Interna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿los procesos de evaluación son los más idóneos? 		X		
30	Evaluación Externa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿la Empresa ha realizado auditorías externas? 		X		

Preparado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero

ANALISIS DEL NIVEL DE RIESGO.

CALIFICACION TOTAL =CT

PONDERACION TOTAL =PT

NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT

NIVEL DE RIESGO INHERENTE; RI=100%-NC%

NC=CT/PT

NC=28/42

NC=65, 85% RI=34, 15%

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Conclusión:

La Empresa Ferretería Logroño se encuentra en un nivel de confianza de 65,85% que resulta moderado, lo que significa que su nivel de riesgo es de 34,15%, estimándolo como moderado, lo que indica que debe realizarse pruebas de observación y cumplimiento.



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ambiente De Control

RELACIÓN ADECUADA CON EL PERSONAL CLIENTES.

Mediante la entrevista realizada al gerente de la empresa, quien afirma que lleva a cabo sus actividades con un alto nivel ético e impulsa al demás personal hacer lo mismo, además que mantiene un nivel óptimo de comportamiento con el personal, lo cual refleja compañerismo y un buen ambiente de trabajo.

Mediante la entrevista a al personal de ventas verificar si existe una buena relación entre compañeros y superior, los empleados se sienten satisfechos y a gusto en el cargo asignado debido a que reciben un trato excelente.

También a los clientes se confirmó vía telefónica para conocer la calidad de atención y servicio que el personal y gerente les brinda, por cual manifestaron que se sienten satisfechos por su colaboración y que su atención es rápida y eficiente.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ambiente De Control

IMAGEN INSTITUCIONAL

De acuerdo a la entrevista realizada al Arq. Eduardo Catillo, gerente de la empresa Ferretería Logroño, manifestó que una manera de cuidar su imagen institucional es que la empresa siempre tenga excelentes relaciones con sus empleados, clientes y proveedores a fin que nunca existan quejas que los perjudiquen, además de que la entidad cuenta con un personal que se dedica a servir a sus clientes de una manera rápida y eficaz además cumple los compromisos con los proveedores e instituciones reguladoras.

El Arq. Castillo manifestó que cuidar la imagen institucional es de gran importancia ya que es indispensable para la continuidad y el éxito de cualquier empresa, Además comentó que una buena imagen ayuda a agregar valor a la entidad y asegura estar un paso delante de la competencia.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ambiente De Control

ORGANIGRAMA Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD.

Solicitamos al gerente el organigrama que se maneja en la empresa para determinar los niveles de autoridad y visualizar mediante una representación gráfica al personal que forma parte de la empresa.

El organigrama de la Empresa está organizado está encabezado; por el Gerente Propietario, el cual controla al área de ventas, compras. El departamento de Ventas donde se encuentra la Señora Miriam Barrea encargada en ventas. El departamento de compras donde se encarga Ing. Danny Verdugo de garantizar la calidad de los productos de la Ferretería y también logística donde se encuentra un bodeguero y un chofer.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ambiente De Control

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La relación de todos los empleados es muy buena pues se puede dar cuenta que existe compañerismo y de una manera u otra esto ayudara al cumplimiento de los objetivos empresariales. En lo que respecta la relación de las autoridades con los empleados también es buena, se pudo constatar que el gerente da total confianza a sus empleados para que puedan comentarles cualquier cosa que esté pasando dentro de la empresa.

En cuanto a la comunicación externa, se verificó que el personal de la empresa está facultado para brindar un servicio de excelencia, ya que cuenta con empleados con bases suficientes para proporcionar ayuda a sus clientes proveedores, según las observaciones, los empleados están prestos a atenderles y brindar el mejor servicio según las necesidades de sus clientes.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ambiente De Control

MOTIVACION A EMPLEADOS

Se realizó una encuesta al personal de la empresa para saber cómo las máximas autoridades motivan a sus empleados y determinamos que existen algunas maneras de incentivarlos a cumplir con los objetivos de la empresa.

Según sus respuestas existen algunos métodos de motivación como son:

- Mostrar interés por sus acciones, logros o problemas; no sólo por lo que suceda dentro del ámbito de la empresa, sino también, por lo que pueda suceder en su vida personal.
- Propiciar un buen ambiente laboral que los lleve a brindar lo mejor de sí, la Empresa Logroño busca que el ambiente laboral se preserve la cordialidad, tratar a cada empleado como persona y la camaradería, pues las personas son lo más importante, para ello realizan programas de recreación, deporte para los empleados.
- Ofrecer reconocimientos a los empleados cuando sea necesario.
- Un salario justo y equitativo, sin olvidar que en el trabajo se satisfacen muchas necesidades que trasciende el orden económico.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Establecimiento de Objetivos

PLAN ESTRATEGICO

Solicitamos al Gerente el acta de constitución de la empresa para conocer la misión, visión y objetivos a los que está enfocada la Empresa Ferretería Logroño y se encontró lo siguiente:

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes del ámbito público o privado, durante todo el desarrollo de nuestros proyectos, siguiendo los más altos estándares de calidad y cumpliendo a cabalidad con cada uno de nuestros compromisos y plazos fijados, nos preocupamos por el estricto cumplimiento de la ley y generamos valor para nuestros clientes a través de sus compras y para nuestros accionistas a través del correcto desempeño de la empresa.

VISIÓN

Llegar a ser en los próximos años, una de las empresas más importantes en el área de compra y venta en materiales de construcción del cantón Logroño, convirtiéndose en ejemplo de compromiso con la sociedad al cumplir estrictamente todas las normas que impliquen bienestar para sus clientes, empleados y el medio ambiente.

Objetivos

Ampliar nuestro posicionamiento en el mercado de compra y venta de material de construcción, mejorando nuestra imagen y ampliando nuestros servicios, priorizar nuestros clientes a fin de satisfacer y mejorar sus necesidades.



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Establecimiento de Objetivos

COMUNICACIÓN AL PERSONAL SOBRE LOS OBJETIVOS

Se efectuó una entrevista al personal para saber si tienen conocimiento acerca de los Objetivos de la empresa y como aportan a los mismos, dicha entrevista fue realizada a la alta dirección y a los trabajadores.

La empresa Ferretería Logroño ha establecido con claridad sus objetivos haciendo del conocimiento de todo su personal, por lo tanto tienen total conocimiento de los mismos. De igual manera los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, es por eso que trabajan conjuntamente con el resto del personal con la finalidad de cumplir con el objetivo empresarial y así satisfacer las necesidades de los clientes ofreciéndoles excelentes servicios.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Identificación de Eventos

PARTICIPACION DE EMPLEADOS PARA IDENTIFICAR EVENTOS.

Al realizar la encuesta al personal de la empresa se constató que todos los empleados participan en la identificación de eventos, comunicando al Gerente Propietario lo que está sucediendo dentro de la entidad, además las actividades y tareas son planificadas en función de cada uno de los roles que cumple cada empleado dentro de la empresa.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Evaluación de Riesgos

INFORMACION CONFIABLE PARA EVALUAR LOS RIESGOS.

La información representa el activo más valioso e importante de toda empresa, es por eso que debe ser oportuna, confiable, relevante e integral.

Mediante la observación se puede concluir que los datos de la empresa Ferretera Logroño son confiables, según lo expuesto por el gerente propietario pues afirma que pocas personas tienen acceso a la información confidencial de la empresa, usan contraseñas para que ninguna persona que no tenga nada que ver con la información pueda modificarla y de esta manera distorsionar la información que maneja la empresa.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Evaluación de Riesgos

MECANISMOS PARA IDENTIFICAR CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EN LA EMPRESA.

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa, quien manifestó que existen métodos ante los cambios que pueden afectar al entorno empresarial en donde desarrollan sus actividades , el gerente reconoce que existe factores internos y externos que pueden afectar a la consecución de objetivos lo cual se considera lo siguiente: factores económicos, factores políticos, factores tecnológicos.

En consecuencia se plantea un plan estratégico seleccionando nuevas alternativas, modificando los elementos estructurales de la empresa: mercado, inversiones, producto, ante aquellos problemas la estrategia consta de la siguiente fase.

El Gerente también se refirió que como empresa están sujetos día a día a un proceso de transformación, en el que constantemente deben ir reajustando su conducta a las nuevas formas de desarrollo social.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Evaluación de Riesgos

INFORMACION AYUDA A CONOCER CAMBIOS EN LA EMPRESA

Se realizó a la entrevista al gerente Arq. Eduardo Castillo, comentó que la información que poseen ayuda a conocer los cambios significativos que pueda ocurrir dentro del campo empresarial tanto interno como externo, por las cuales le permite identificar, evaluar el ambiente actual y futuro de amenazas y oportunidades, permitiendo reaccionar ante las fuerzas ajenas a la empresa lo cual afecta sus operaciones.

La evaluación se centra en los factores económicos, sociales, políticos, legales, demográficos y geográficos, de la misma forma exploran ese ambiente en busca de elementos que sean de utilidad a la empresa tales como: avances tecnológicos, productos y servicios en el mercado.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Respuesta al Riesgo

RESPUESTA A LOS RIESGOS EVITAR, REDUCIR, COMPARTIR Y ACEPTAR.

De acuerdo a la entrevista realizada al gerente de la empresa, sobre la manera en que se establecen respuesta a los riesgos identificados tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos, después de que estos son identificados y evaluados normalmente se tiene que dar una respuesta dependiendo del tipo de riesgo ya sea aceptando, mitigando, compartiendo o evitando.

Comentó que después de evaluar los riesgos se realiza un plan de tratamiento del riesgo donde anotan todas las decisiones acerca de cómo cada uno de los riesgos debe ser tratado.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Respuesta al Riesgo

TOMA DE DECISIONES DEL GERENTE Y PERSONAL DE LA EMPRESA

Se realizó la entrevista al Gerente Propietario Arq. Eduardo Castillo para obtener información sobre el nivel de conocimientos que tienen en cuanto a la toma de decisiones dentro de la empresa, comento que para la toma de decisiones se tiene que estar al tanto de la situación que vive la empresa tanto internamente como externamente ya que estos factores puedan afectar al desarrollo de las actividades de la empresa y a la toma decisiones de la misma ya que podrán causar el éxito o fracaso de la misma.

Para tomar decisiones están son analizadas y evaluadas dependiendo el riesgo que genera la empresa y de esta manera optimizar, minimizar o satisfacer la propuesta que espera la empresa.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Actividades de Control

MECANISMOS DE CONTROL PARA DISMINUIR LOS RIESGOS

Se determinó que la empresa cuenta con mecanismos de control para disminuir los riesgos, siendo considerados las siguientes actividades que plantea la empresa para alcanzar los objetivos.

Se realizan controles físicos en inventarios, equipos de oficina, maquinaria, efectivo y demás funciones en la empresa, los cuales se constata la información contable con lo físico.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Actividades de Control

APOYO DEL GERENTE EN LA APLICACIÓN DE CONTROLES

Se realizó una encuesta al personal de la empresa para saber si el gerente brinda apoyo en cuanto a la aplicación de controles respecto de los riesgos y se concluye lo siguiente:

Según las respuestas que me proporcionaron se puede observar que hay dos riesgos de mayor atención para la ferretería y son los riesgos de venta a crédito y recuperación de cartera, en la empresa se tiene total apoyo por parte del gerente para cualquier actividad de control que fuese necesario para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos en las diferentes áreas.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación

RESPONSABILIDAD DE COMPARTIR LA INFORMACIÓN

Según la verificación en las diferentes áreas de la empresa, mantienen una información constante con los empleados, existe responsabilidad de compartir la información entre toda la empresa, con el objetivo de evaluar la gestión y control; ya que la información es canalizada a todas las áreas para una mejor productividad y calidad de funcionamiento.

Así mismo cada empleado tiene la responsabilidad de suministrar la información constante al gerente, lo cual es el reflejo de la importancia concedida a la información y comunicación como un indicador de que la información es suministrada a las personas adecuadas, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación

SISTEMA AGIL, FLEXIBLE Y CONFIABLE DE DATOS

De acuerdo a la entrevista que se realizó al personal de ventas comento que uno de los factores de mayor importancia en la administración actual es poseer información de alta calidad, es por eso que disponen de un software que le permite registrar los distintos procesos que se realizan diariamente. Lo que les permite controlar que cada etapa de sistema conformado para obtener la información se haya cumplido correctamente, es decir que satisfaga los requerimientos de quienes deben hacer uso de dicha información.

Se puede observar que el sistema está diseñado de acuerdo a la actividad que la empresa desempeña, siendo ágil y factible para el manejo del personal, lo que crea una información oportuna, fiable y rápida necesaria para el mejor desempeño de la entidad.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación

COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE VENTAS

La comunicación juega un papel importante en la empresa una buena comunicación puede significar eficiencia, coordinación y organización por lo se realizó una entrevista al personal de ventas los cuales se pronuncia que el gerente se comunica a través del correo electrónico, celular, el gerente comenta que la comunicación que existe entre su personal es muy importante para la empresa ya que ellos con su experiencia pueden adoptar mucho, lo que les ayuda a brindar un servicio de calidad y satisfacción de sus clientes.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Supervisión y monitoreo

COMPARACION EN EL SISTEMA CON SUS ACTIVOS FIJOS.

Por medio de la observación en la Empresa Ferretería Logroño, se comprobó que los activos fijos están totalmente registrados en el sistema contable, además se comparó con facturas de compra para verificar que están totalmente registradas.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero

3.3. Informe de la evaluación del Sistema de Control Interno.

Asunto: Evaluación Integral del Sistema de Control Interno

Arquitecto Eduardo Castillo,

GERENTE DE LA EMPRESA FERRETERIA LOGROÑO.

Presente.

De mi consideración:

Se realizó la Evaluación Integral del Sistema de Control Interno, actividad que estuvo prevista en el Plan Anual del Control Año 2014, con corte al 31 de diciembre del 2013, y que fue aprobada por el señor Gerente de la Empresa.

El propósito general de la evaluación fue determinar el grado de confiabilidad de los controles establecidos por la empresa para el funcionamiento de sus procesos e identificar las debilidades o condiciones reportables que requieran acciones correctivas para mejorar su gestión y lograr los objetivos de la empresa.

La evaluación integral de control interno se realizó de acuerdo al COSO ERM.

El trabajo desarrollado consistió básicamente en evaluar los controles existentes en la empresa, el diseño, implantación, mantenimiento, funcionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad.

En función de los objetivos definidos para la evaluación, a continuación se exponen los resultados obtenidos por cada componente de Control Interno analizado:

AMBIENTE DE CONTROL

FALTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA DENTRO DE LA EMPRESA

En la ferretería Logroño se ha encontrado que no existe un código de ética que regule el comportamiento tanto de la dirección como de los demás niveles de la organización.

Según el CORRE Los valores de la dirección deben equilibrar los intereses de la organización, sus empleados, proveedores, clientes y competidores y del público en general, por ello es muy necesaria la existencia de un código de ética que regule el comportamiento de los colaboradores de la empresa.

La dirección ha considerado que no es necesaria la creación de un código de ética ya que al ser una empresa pequeña y con todos los miembros o empleados conocidos sería más fácil tratarles personalmente.

La empresa al no contar con un código de ética no puede dirigir de manera adecuada el comportamiento de sus empleados no solo en el ámbito legal sino en el adecuado uso de los valores que se cultivan en un entorno organizacional que pueden asegurar el progreso o el fracaso de la ferretería.

Al no poseer este tipo de reglamentación los empleados no se sienten obligados a cumplir ningunos estándares de conducta y se pueden dar comportamientos inadecuados tales como robos, demoras, irresponsabilidad etc.

Conclusión

La ferretería Logroño actualmente no cuenta con un código de ética que regule el comportamiento de sus empleados pero la dirección al tener conocimiento de la importancia y la ayuda que esto representaría para mejorar la confianza entre los colaboradores de la organización planea la incorporación de un código de ética.

Recomendaciones

Al gerente:

Dispondrá la creación de un código de conducta que recopile todos los aspectos importantes que podrían mejorar el rendimiento y el compromiso de ellos.

Los beneficios de un código de ética son:

- Que los miembros de la entidad hagan lo correcto tanto desde el punto de vista legal como moral.
- Se cree una cultura de apoyo al cumplimiento, comprometida con la gestión de riesgos corporativos.
- Se fomente una cultura de buscar ayuda e informar de los problemas antes de que estos no tengan solución.

Se recomienda además la posible creación de un comité de ética para tratar problemas más graves en el caso de darse.

FALTA DE PERSONAL DE ACUERDO CON EL TAMAÑO DE LA ENTIDAD ASÍ COMO LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SUS ACTIVIDADES

La dirección ha tomado la decisión de no contratar al personal suficiente para áreas como contabilidad o en bodega que necesitan cargadores y ayudantes, y en además en el área de logística un chofer, dándose de esta manera en la empresa una sobrecarga de funciones para ciertos empleados.

Según el Corre cada empleado debe tener una responsabilidad y a mayor responsabilidad mayor autoridad, a más de esto se entiende que cada área importante de la empresa necesita de un personal que se dedique especialmente a lograr los objetivos específicos de este departamento, de esta manera se hará un equilibrio entre la vida profesional y personal de los empleados ya que al sobrecargar tareas estos no se sentirán a gusto en la empresa y de la misma manera al no tener encargados en ciertas áreas se estaría arriesgando el buen ejercicio de las funciones.

La principal razón para que no se hayan contratado al número adecuado al tamaño y complejidad es por un ahorro en costos, otra razón evidente es que al querer que toda la empresa este manejada por miembros de la familia se ha tratado de abarcar todas las operaciones y actividades con los miembros que se cuentan.

Al no contar con suficientes empleados se da una sobrecarga de trabajo y una inadecuada diversificación de tareas, de esta manera el jefe de compras también puede estar ayudando en bodega o el encargado de ventas puede estar en el despacho de mercaderías, es así que los empleados la no tener una clara determinación de sus tareas y áreas de trabajo van a sentirse confundidos de cuál es exactamente la forma en la que colaboran en la ferretería.

Conclusión

La empresa actualmente tiene una inadecuada clasificación y orden de los empleados, además de que en ciertas áreas importantes falta un empleado que se dedique específicamente a esas funciones.

Recomendación

Al Gerente:

La pronta implementación de un encargado para el área contable que ordene y esté al tanto de las transacciones que tiene la ferretería así como de mantenerla al día con las leyes y obligaciones tributarias.

En el área de logística también se hace necesaria la implementación de una persona que colabore en las tareas físicas como carga de mercaderías y productos.

FALTA DE REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS INFORMES FINANCIEROS TANTO INTERNOS Y EXTERNOS

En la ferretería Logroño se llegó a comprobar que no se hace una revisión periódica y mucho menos pormenorizada de los estados financieros en donde se explique la relación entre lo real y lo planeado ni las razones de su variación, incluso se conoce que algunos de los empleados no conocen los resultados de los ejercicios anteriores.

Según el corre y el coso uno de los medios para cumplir la responsabilidad es presentar informes periódicos dirigidos a la autoridad que tenga la facultad de recibir esa información y de tomar decisiones, además dichos informes deben comparar los resultados reales con los proyectados o planeados y así mismo la explicación de estas variaciones.

La falta de revisión periódica de estados financieros se da por la falta de un encargado que pertenezca a la empresa ya que quien lleva la contabilidad es una persona externa y ajena a la ferretería Castillo, por ello existe una inadecuada comunicación entre dirección y el contador encargado para la petición de que se presenten los informes y se hagan análisis conjuntamente con todas las partes interesadas.

Al no hacer una revisión continua de los estados la dirección no tiene fundamentos para tomar decisiones adecuadas que garanticen la estabilidad de la empresa, así mismo al no conocer las diferencias entre lo planificado con lo real no se podrá conocer cuáles son las razones para este desequilibrio a nivel empresarial.

Conclusión

La ferretería Logroño posee una gran deficiencia en sus responsabilidades ya que no hace una revisión constante y oportuna de sus estados financieros lo cual podría resultar en un fracaso de la empresa.

Recomendación

Al gerente:

Planificar reuniones constantes con el contador de la empresa y los interesados o personas relacionadas con esta información para discutir las razones de las variaciones sobre todo si son perjudiciales para la empresa y de esta manera poder planificar estrategias que les permitan superar el problema.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DEL CORRE (COSO ERM) POR PARTE DE LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN.

Del análisis efectuado a la organización de la Empresa se determinó que los empleados o funcionarios no tienen conocimiento de los Elementos del Control Interno

La formulación y el cumplimiento de objetivos en una organización tanto los generales como los específicos, aseguran el éxito de la empresa y existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes del CORRE, que facilitan su logro. Por lo tanto cada nivel de la organización debe conocer estos elementos importantes e identificar los riesgos identificando diferentes técnicas de identificación, evaluación y posterior tratamiento.

La falta de involucramiento con el tema de riesgos corporativos y sus posibles efectos y complicaciones ha originado esta negligencia o ignorancia de este argumento tan importante, el desconocimiento muchas veces puede causar grandes errores al momento de la toma de decisiones.

Al no conocer los elementos del CORRE tanto la dirección como los empleados no podrán reconocer los diferentes riesgos que pueden afectar a la empresa por lo tanto no podrán defenderse contra ellos y mucho menos plantear estrategias para disminuir o mitigar su impacto destructivo.

Conclusión

La ferretería tiene un gran inconveniente ya que sus empleados de todas las áreas tienen un parcial desconocimiento de los elementos de CORRE, por lo tanto en un futuro podría suceder que se materialice algún riesgo y que la empresa no pueda reaccionar adecuada y oportunamente para salvaguardar sus intereses y los de sus colaboradores.

Recomendación

Al gerente:

Se recomienda hacer un plan de comunicación en donde se capacite a todo el personal sobre la importancia del conocimiento de los elementos del CORRE así como las consecuencias de su falta de práctica a nivel organizacional.

EXISTE UNA CONSTANTE ACTUALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.

En la empresa no se da una adecuada actualización de las políticas empresariales y las normas y procedimientos no se encuentran claramente establecidos u ordenados.

Según el CORRE en la empresa sus trabajadores deben estar seguros de que se están cumpliendo las políticas, las técnicas y los procesos establecidos con eficiencia, ética y diligencia para alcanzar los objetivos específicos.

La reciente creación y la excesiva carga de trabajo para los encargados de la actualización y estudio de este importante tema han ocasionado la indolencia a no mantener una dinámica cambiante para enfrentar los pasos agigantados con los que se dan os cambios tanto en la empresa como en el entorno.

Un desconocimiento generalizado de las políticas establecidas y por tanto una falta de coherencia en las acciones realizadas, así mismo el desconocimiento de las normas y procedimientos y por tanto una confusión o incompetencia a la hora de

realizar las actividades dentro la empresa, desorden, irresponsabilidad, falta de respeto etc.

Conclusión

La falta de una constante actualización de las políticas normas y procedimientos así como la falta de conocimientos de los empleados hace que la ferretería posea una gran debilidad interna que podría repercutir fácilmente al exterior principalmente a los clientes y los proveedores ya que al no tener las reglas claras se pueden cometer muchos errores.

Recomendación

Al gerente:

Se recomienda la constante actualización de las políticas empresariales y la creación de normas y procedimientos que regulen el actuar de los empleados y la forma en la que se desarrollen las actividades y la toma de decisiones.

IDENTIFICACION DE EVENTOS

INEXISTENCIA DE MÉTODOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS IMPORTANTES QUE PUEDEN IMPACTAR SOBRE CADA OBJETIVO ESTABLECIDO PARA LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.

La empresa no cuenta con un sistema concreto de identificación de eventos es decir no a puesto interés en estudiar ciertos índices o datos que posee tales como los historiales de las cuentas incobrables, fallas en los inventarios, cambios en la infraestructura.

Según el CORRE La metodología de identificación de eventos en una empresa puede comprender una combinación de técnicas, herramientas y métodos que se basan tanto en el pasado como en el futuro tales como: historiales de créditos incobrables, cambios en los precios de los bienes y accidentes que provocan pérdidas de tiempo, comportamiento de los usuarios de servicios frente a los plazos para cumplir algún requisito. Las técnicas que se centran en los riesgos futuros consideran temas tales como cambios demográficos, nuevas condiciones de mercado y acciones de los competidores.

La falta de importancia que se le ha asignado al tema de los riesgos empresariales hace que haya un desconocimiento generalizado por algunos de los temas que este estudio conlleva.

Los empleados tanto a nivel directivo como operativo desconocen la forma de identificar los riesgos existentes e ignoran lo nocivos que podrían resultar para la empresa, de esta manera la empresa se encuentra prácticamente a la deriva para que cualquier riesgo grave que se materialice pueda perturbar la estabilidad de la institución.

Conclusión

La empresa no se encuentra preparada para la materialización de un riesgo importante ya que no se podrá identificar a tiempo y cuando se comience a entender su importancia las consecuencias serán demasiado notorias y dañinas.

Recomendación:

Al gerente:

Se recomienda lo siguiente:

- La formación de grupos de trabajo o talleres que cuenten con un personal muy diverso y que nos sirvan especialmente para identificar eventos.
- Desarrollar entrevistas y encuestas para averiguar los puntos de vista y conocimientos del entrevistado en relación a los acontecimientos pasados y posibles sucesos futuros.
- Revisión de algunos indicadores de alarma tales como faltantes de caja, pérdidas en las ventas, malestar entre empleados etc.

FALTA DE UNA METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA ORDENAR LOS EVENTOS IDENTIFICADOS

En la ferretería Logroño se ha identificado la falencia de una metodología específica para ordenar los eventos relacionados a los riesgos. A lo largo de la vida de la empresa no se ha dado mayor importancia a esta área importante

Según el CORRE algunas entidades desarrollan categorías de eventos basadas en la clasificación de sus objetivos por categorías, usando una jerarquía que empieza con los objetivos de alto nivel y luego, en cascada hasta los objetivos relevantes para las unidades organizativas, funciones o procesos de negocio. Agrupar los eventos de tal forma que horizontalmente conste toda la entidad y verticalmente las unidades operativas, la dirección desarrolla un entendimiento de las relaciones entre eventos, obteniendo una mejor información como base para la evaluación de los riesgos. Mediante esta agregación de eventos similares, la dirección puede determinar mejor las oportunidades y riesgos.

Al no contar con una cultura que estudie los riesgos corporativos la empresa ha olvidado la implantación de métodos que nos ayuden a identificar los eventos y de la misma manera de ordenarlos adecuadamente, por lo tanto la razón más acertada para que haya este desatino es la falta una cultura orientada al estudio de los riesgos.

Al no ordenar los eventos identificados se dará una confusión al momento de clasificar los riesgos de acuerdo a su nivel de peligrosidad o impacto posible, de la misma manera la dirección no se sabrá cuál sería su probabilidad de ocurrencia y la empresa estaría actuando de manera inadecuada al momento del tratamiento que podría darle a los riesgos encontrados, dándose una falta de precisión para determinar las oportunidades y los conflictos.

Conclusión

La empresa no clasifica los eventos posibles para ayudar a asegurar que los esfuerzos para su identificación sean completos.

Recomendación

Al gerente:

Realizar una clasificación de eventos por categorías y se lo podría hacer según los siguientes factores:

- Económicos: Tipos de interés, impactos de crédito, disponibilidad de capital a largo plazo, financiación etc.
- Recursos humanos: Oportunidades de empleo, procedimientos de evaluación, prácticas de seguridad e higiene etc.
- Tecnología: Disponibilidad de sistemas y datos, tecnologías disponibles etc.

- Medioambientales: Catástrofes naturales, emisión de productos de desecho, contaminación.

EVALUACION DE RIESGOS.

LA EVALUACIÓN DE RIEGOS PERMITE CONOCER LA EN QUE FORMA LOS EVENTOS POTENCIALES IMPACTAN EN LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS

Determinamos que la empresa no cuenta con técnicas empleadas para la evaluación de riesgos tanto inherentes como residuales por lo tanto no se hace ningún estudio ni uso de ninguna técnica tal como la clasificación de los riesgos o el uso de cuestionarios que permitan evaluar los riesgos que podrían afectar los objetivos estratégicos y de resultado clave de la empresa

Según el CORRE La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Para entender lo que es la evaluación de riesgos es necesario conocer estos términos el **Riesgos Inherente** es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto; es decir, siempre existirán haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones. **El riesgo residual** es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

La falta de una cultura orientada al estudio de los riesgos corporativos no han permitido evaluarlos riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Al no conocer la forma en la que los eventos potenciales impactarían en la consecución de los objetivos la empresa se encuentra desprotegida ante la materialización de un riesgo de impacto alto. Al no tener este análisis profundo la empresa se encuentra en una total incertidumbre por conocer el efecto que estos peligros tendrían.

Conclusión

La empresa desconoce la forma en la que los riesgos impactarían en la consecución de los objetivos por lo tanto al no practicar algunas técnicas empleadas en la evaluación de riesgos posee una gran debilidad.

Recomendación

Al Gerente:

Implantar un plan de evaluación de riesgos tanto inherentes como residuales de esta manera

objetivos de operaciones	selección de 3 nuevos empleados calificados para la ferretería Logroño	
unidad de medición de los objetivos	número de nuevos empleados calificados	
Tolerancia	de dos a cuatro empleados	
Riesgos	evaluación de riesgos inherentes o residuales	
	probabilidad	Impacto
número insuficiente de candidatos	30%	reducción del 30% en la contratación
filtros de selección muy estrictos	30%	reducción del 60% en la contratación

RESPUESTAS A LOS RIESGOS

FALTA DE EVALUACIÓN DE LOS ACONTECIMIENTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA PROBABILIDAD E IMPACTO, A BASE DE MÉTODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.

La empresa no cuenta con métodos para la evaluación de los acontecimientos desde la perspectiva de probabilidad e impacto, de la misma manera tampoco utilizada la metodología cuantitativa o cualitativa para hacer su evaluación para la toma de decisión.

La dirección aplica a menudo técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficaz por su costo.

Las técnicas cuantitativas típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas, para complementar las técnicas cualitativas.

El desconocimiento generalizado por esta metodología y las consecuencias que pudieren causar a futuro de no hacerse las evaluaciones correspondientes.

La empresa al no utilizar estas técnicas de evaluación no conoce a profundidad los acontecimientos tanto en la probabilidad de ocurrencia o impacto posible por lo tanto se verá afectado el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión

La ferretería Castillo no cuenta con una cultura orientada a la evaluación y tratamiento de los riesgos ya que no se encuentra familiarizada con estas técnicas utilizadas para su estudio como son las cuantitativas y cualitativas así mismo no ha realizado ni se ha interesado mucho en calcular la probabilidad e impacto de los riesgos por lo que se encuentra en un riesgo aun mayor al no poder reaccionar con coherencia al momento de una materialización del evento perjudicial.

Recomendación

Al Gerente:

Utilizar diferentes metodologías tanto en técnicas cualitativas en la cual su probabilidad va desde muy baja hasta muy alta en la cual se deben clasificar los riesgos según la probabilidad de ocurrencia y de acuerdo a su impacto puede ir desde insignificante hasta catastrófico. Las técnicas cuantitativas pueden ser variaciones del flujo de caja, cambios en los beneficios, estimaciones probabilísticas de pérdidas, análisis de un evento en los objetivos etc.

ACTIVIDADES DE CONTROL

INEXISTENCIA DE CONTROLES GENERALES SOBRE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la Empresa no se han establecido controles generales sobre la gestión de información, infraestructura, seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, así por ejemplo diseño y aplicación de controles en sistemas que permitan mejorar el manejo de datos.

Según el CORRE cuando se aplica los controles generales sobre la gestión de información ayudan a asegurar que siguen funcionando continua y adecuadamente, combinados con controles manuales de proceso cuando sea necesario, opera juntos para asegurar la integridad, exactitud y validez de la información.

No se realiza el diseño y aplicación de controles de datos, pruebas lógicas por el gerente considera que el tamaño de la empresa es pequeña y se puede tener un buen control sobre el área informática.

No se puede establecer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

Conclusión

La empresa al no tener un diseño y aplicación de controles con la entidad no puede determinar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Recomendación

Al gerente:

Implementar medidas de control que permitan saber si la gestión se está llevando de acuerdo con las normas legales.

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

FALTA DE POLÍTICAS EMPRESARIALES RELATIVAS A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ASÍ COMO SU DIFUSIÓN EN TODAS LAS ÁREAS.

De análisis realizado a la ferretería Logroño determinados no existe políticas de información y comunicación entre el personal y los funcionarios y mandos medios e inferiores tanto horizontal como vertical. Igualmente determinamos que el gerente mantiene comunicaciones con el personal mediante teléfono y correo electrónico, pero existe la falta de comunicación tanto interna, mediante por escrito, lo cual no se tiene un respaldo con firma de recibido.

Según el CORRE el conocimiento de los resultados de la gestión formalizados en la información de las diferentes unidades y consolidada para uso de la dirección superior en todos los niveles de la empresa, sensibiliza al personal sobre la necesidad de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de sus unidades de operación y en forma acumulada los objetivos de la organización.

Esta situación se ha ocasionado debido a que el gerente notifica que es rápido y factible la difusión de la información comunicarse mediante el teléfono y correo electrónico antes que mediante por escrito ya que todos tienen uso exclusivo de estas herramientas de trabajo.

El no contar con políticas hace que el personal no emite informes y que no se comunique el estado de cumplimiento de los objetivos para en el proceso ir tomando de decisiones.

Conclusión

La información es una herramienta de supervisión muy importante y si se la usa correctamente, al no utilizar la información por escrito de manera más frecuente se pierde la oportunidad de obtener la firma de responsabilidad por parte de los empleados y obtener mejores resultados.

Recomendación

Al gerente:

Se prepare un proyecto de un sistema de comunicación interna como externa para que exista una comunicación escrita se pueda contar con una información formal para el cumplimiento de los objetivos dentro la organización.

SUPERVISION Y MONITOREO

INEXISTENCIA DE EVALUACIONES DEL CORRE COMO PARTE DE UNA AUDITORIA EXTERNA.

Se determinó que en la empresa no se ha realizado evaluaciones del Control Interno ni por parte de la propia empresa mediante de autocontroles o pero aun mediante un concurso de una evaluación externa.

Al respecto el Corre establece que la Auditoría Interna y externa es de fundamental importancia, ya su propósito es para informar a la alta dirección de la organización sobre la existencias de los riesgos de errores o irregularidades importantes que no están adecuadamente controlados.

Debido a la entidad no ha implantado un adecuado sistema de control interno y sistemas de evaluaciones del mismo.

Lo cual trae como consecuencia que le Control Interno sea confiable y no permita general una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Conclusión

La ferretería Logroño no realiza evaluaciones del Control Interno como parte de auditorías externas ya que existen Organismos reguladores y de control.

Recomendaciones

Al gerente: Dispondrá contratar auditores o se nomine una comisión para que evalúe periódicamente el control interno.

La Empresa ferretería Logroño por su naturaleza, es un negocio familiar cuya actividad principal es comprar y vender materiales de construcción, adicionalmente la venta de aceites para carros, botas, machetes, herramientas de trabajo para la agricultura, cerámica, accesorios de plástico, truper en discos de madera, amoladora, con la finalidad de que sus servicios se conserven dentro de lo más altos niveles de eficiencia, calidad, competitividad, con una buena rentabilidad.

Debido a que es una empresa familiar, se encuentra conformada desde sus inicios por su Gerente propietario y se ha ido incrementando paulatinamente de acuerdo a los requerimientos y necesidades.

Los documentos tales como facturas, órdenes de compra, entrega de materiales y demás son debidamente archivados en carpetas de manera sistemática, con la finalidad de tener un orden con respecto al documento y al cliente, esto facilita la búsqueda de estos en un momento determinado.

Las actividades diarias de la empresa son respetadas por cada una de las personas que labora, por lo que su clima laboral es de muy buena calidad.

Cuando se realiza la recepción de dinero en efectivo, este es depositado con la brevedad posible, a más tardar el día siguiente.

La recepción de los pedidos por teléfono es realizado de manera oportuna por lo que se cuenta con el personal adecuado.

Debido a la demanda de productos en el mercado ha permitido a la empresa adquirir nuevos artículos que facilitan la comercialización.

Las principales operaciones desarrolladas por la empresa son:

Características específicas de los servicios prestados:

- ✓ Ventas al contado: las ventas son realizadas por el personal de ventas, además se encarga de facturación y cancelación del pedido.

En caso de la entidad pública, el pago se lo realizará con cheques girados a nombre de la empresa, con una revisión anterior de la orden de compra.

- ✓ Ventas a crédito: las ventas a crédito las realiza la jefa de ventas, el monto del crédito no debe sobrepasar los \$500 dólares, para montos superiores es necesario la autorización del gerente propietario.

El crédito máximo es de 60 días para las empresas del sector público, la mayoría de las transacciones son canceladas en el mismo mes y como máximo de 30 días para particulares e ingenieros civiles.

Los registros de las operaciones realizadas se encuentran registrados en el sistema ABAGO software de la empresa.

Los principales clientes de la Ferretería son: personas particulares en el cantón Logroño, instituciones Públicas (Municipio Logroño), Instituciones educativas escuelas colegios, Talleres de carpintería, mecánica, Arquitectos e Ingenieros civiles, FOPECA.

El departamento de ventas está organizado de la siguiente manera:

No posee una estructura orgánica en el departamento de ventas pero se verificó que en el departamento Labora la Señora Miriam Barrera como jefa de ventas, quien se encarga de facturación y cancelación de pedido.

En último caso la empresa al no tener procedimientos definidos, no garantiza su crecimiento en el mercado comercial en el que se encuentra desarrollándose y el riesgo de no ser competitiva, puede ser una deficiencia para el futuro.

Debido a que el área de ventas de la empresa, es un área de resultado clave, y el modelo de negocio, consiste en la comercialización de materiales de construcción, además que en el departamento no existen ni políticas, ni procesos definidos formalmente se ha determinado como componentes específicos para la evaluación de Control interno al proceso ventas.

Como aplicación de las capacidades desarrolladas durante la formación profesional se propone evaluar el sistema de Control Interno del Proceso de ventas para brindar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la entidad.



PROGRAMA DE TRABAJO

ENTIDAD: EMPRESA FERRETERÍA LOGROÑO

TIPO DE EXAMEN: Control Interno

COMPONENTE: Ventas

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p>OBJETIVOS:</p> <p>1.-Evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de ventas con la finalidad de determinar la seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p> <p>2.-Emitir el informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones para comunicar resultados con la finalidad del mejoramiento administrativo de la entidad.</p> <p>PROCEDIMIENTOS GENERALES</p>			
1	Formule y aplique el Cuestionario de Control Interno.	P/T#21	J. Barrera	
2	Realice el análisis del nivel de riesgo y confianza.	P/T#22	J. Barrera	
3	Verifique y solicite si las políticas se encuentra establecidas en este departamento, analice y resuma en una cedula narrativa si se realizan.	P/T#23-24 C/N 001	J. Barrera	
4	Verifique si el departamento de ventas cuenta con un sistema adecuado y automatizado.	P/T#25	J. Barrera	
5	Verifique el despacho oportuno de las órdenes de pedido.	P/T#26	J. Barrera	

14	Solicite los métodos de evaluación de riesgos para conocer la forma en que estos afectan en la consecución de los objetivos del departamento.	P/T#27	J.Barrera	
	Compruebe si se cancela correctamente las facturas de venta.	P/T#28	J.Barrera	
15	Determine si el jefe de bodega maneja las políticas de máximos y mínimos de materiales en relación a las ventas.	P/T#29	J.Barrera	

Realizado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero

		EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO			P/T#21
Componente: Evaluación del Sistema de Control Interno					
Subcomponente: Ventas					
No	Preguntas	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
1	¿Posee el departamento un proceso operativo de procedimientos de ventas?		X		
2	¿Se han definido políticas para el departamento de Ventas?	X			
3	¿Existen políticas para realizar ventas a crédito?	X			
4	¿Existe un sistema de facturación adecuado y automatizado?	X			
5	¿Existe un manual de procesos para las ventas a crédito?		X		
6	¿Se evalúan los riesgos periódicamente para conocer la forma en que estos afectan en la consecución de los objetivos del departamento?		X		
7	¿Existe plazos para la cancelación de la deuda?	X			
8	¿Existen descuentos con motivos de incrementar las ventas?	X			
9	¿Los despachos de las órdenes de pedidos son oportunos?	X			
10	¿Se realizan adecuadamente las cancelaciones de las facturas de venta?	X			

11	¿Existen relación los inventarios con el nivel de ventas?	X			
12	¿Existe realización de ventas al contado?	X			
13	¿Existe realización de ventas a crédito?	X			
14	¿Existe cuentas por cobrar en la empresa?	X			

Realizado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

ANALISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PT$

NIVEL DE RIESGO INHERENTE; $RI=100\%-NC\%$

$NC=CT/PT$

$NC=11/14$ $NC=78,57\%$ $RI=21,43\%$

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

Conclusión: La Empresa Ferretería Logroño se encuentra en un nivel de confianza de 78,57% que resulta alto, lo que significa que su nivel de riesgo es de 21,43%, estimándolo como bajo.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO

En la entrevista realizada al Ing. Miriam Barrera que es la jefa departamental, dio a conocer sobre las políticas de ventas, las cuales consisten en.

Políticas de las ventas al crédito:

1. El plazo del crédito será de 30, 60 días sin intereses
2. Los requisitos que los clientes deben presentar para optar a un crédito con: copia de la cedula, o en su defecto número de RUC y razón social, breve informe sobre la situación económica actual de la empresa, solicitud y dos referencias comerciales y personales, un listado de los artículos que desee comprar a crédito.
3. Las ventas de crédito las realiza la jefa de ventas con autorización de la gerencia.
4. Si el plazo del crédito del cliente se vence, este incurrirá en mora y no podrá solicitar otro crédito hasta que haya cancelado al anterior.
5. Los recibos de cancelación solo se emitieran cuando el cliente realiza el pago en efectivo del último abono del crédito.
6. Para efectos del abono al crédito por parte del cliente, se emitirá un recibo de abono, el cual quedara copia en la empresa.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

POLITICAS DE VENTAS AL CONTADO

1. No se aceptan devoluciones de productos una vez que el cliente ha salido de las instalaciones de la empresa
2. Es deber del cliente revisar sus mercadería al momento de la entrega para comprobar el buen estado de la misma.
3. La actividad de venta solo será realizada en el área designada por la empresa y bajo la supervisión del jefe de ventas
4. Las facturas de contado deben llevar el sello de cancelado, en una parte visible de la factura, una vez realizado el pago total efectivo de la misma.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

CEDULA NARRATIVA

Luego de haber examinado el cumplimiento de las políticas no se encontraron muchas deficiencias ya que todo el procedimiento que realiza, esta supervisado por gerencia y por la jefa de ventas.

A lo que se refiere en ventas de la empresa se realiza:

- ✓ Ventas al contado: las ventas son realizadas por el personal de ventas, además se encarga de facturación y cancelación del pedido.

En caso de la entidad pública, el pago se lo realizará con cheques girados a nombre de la empresa, con una revisión anterior de la orden de compra.

- ✓ Ventas a crédito: las ventas a crédito las realiza la jefa de ventas, el monto del crédito no debe sobrepasar los \$500 dólares, para montos superiores es necesario la autorización del gerente propietario.

El crédito máximo es de 60 días para las empresas del sector público, la mayoría de las transacciones son canceladas en el mismo mes y como máximo de 30 días para particulares e ingenieros civiles.

Sin embargo, se notó un nivel alto de cartera vencida debido a su afán en vender los materiales sin considerar el aumento de riesgo de pago de estos clientes que puede ocasionar a largo plazo, es por eso se requiere una evaluación del cliente antes de vender los materiales

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

SISTEMA DE FACTURACION ADECUADO Y AUTOMATIZADO

Según entrevista realizada a la Ing. Miriam Barrera Jefe de ventas, comento que cuenta con un sistema de ventas adecuado y automatizado, ya que cuenta con el programa contable ABAGO, en el momento de generar la facturas, en el caso de las instituciones públicas, y el pedido en el caso de los ingenieros civiles, arquitectos, se realizan también las retenciones que existiesen, esto con la finalidad de que cada factura cuente con un respaldo correspondiente ya que es un control que tiene la gerencia en cuanto a las actividades que se realizan en la empresa, lo que permite tener información al momento para cualquier toma de cualquier decisión.

En el caso de que existiera una manipulación de datos, un colapso de información o una mala conexión de red la empresa cuenta con el Ing. Christian Bueno proveedor del sistema el cual se encarga de reparar los daños y respaldar la información.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

CEDULA NARRATIVA

Para realizar esta comprobación se realizaron los siguientes procedimientos.

Se ingresó en la computadora de la persona encargada de facturación y se verifico como están los números de la secuencia de las facturas

Por otra parte, como paso previo se solicitó el detalle de las facturas vendidas para ver el número de la secuencia en los que se encuentra el número de las facturas bajadas comparada con las que demuestra el sistema de emisión.

Se procedió a realizar una del sistema, al momento de realizar este proceso el sistema mostro el mismo número de la venta física.

Al realizar esto se pudo comprobar que los números de la factura en la secuencia si coinciden la del sistema con las físicas.

Al realizar otras pruebas se pudo observar que en el sistema no se puede alterar el número de la secuencia de la factura, ni repetir el número.

Además las facturas cumplen con los requisitos dispuestos por el SRI.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

DESPACHO OPORTUNO DE ORDENES DE PEDIDO

Se confirmó que cuando se obtiene el pedido de los clientes se procede a elaborar una orden de pedido, salvo cuando el cliente emite una orden de compra a la empresa está ya no se labora establece el tiempo de entrega del pedido el cual es comunicado al cliente y de igual manera se solicita la cancelación del pedido o la forma de pago de la respectiva venta ya sea a contado o a crédito, en el momento que esto ocurre inmediatamente el jefe del departamento de ventas emite la orden de pedido correspondiente a bodega para su respectivo despacho.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

EVALUACION DE RIESGOS

La empresa no cuenta con métodos, por ello no evalúan los riesgos, lo cual afectan a la consecución de objetivos de ventas y compras.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero.



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

CANCELACION DE LOS CLIENTES

Luego de seleccionar varios comprobantes de ingreso los mismos que son utilizados cuando un cliente cancela o abona una deuda, se pudo observar que los mismo se realizan normalmente, pues estos son archivados con la copia de la papeleta de depósito respectiva o con la copia del respectivo cheque , según sea el caso.

Cuando se realiza una venta al contado la cancelación de cliente es por medio de efectivo o cheques según lo pactado.

Con lo que se concluye que no se encontraron ningún hallazgo en esta actividad del área examinada.



COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno

SUBCOMPONENTE: Ventas

CONTROL DE INVENTARIOS CON RELACION A LAS VENTAS

De acuerdo a la entrevista realizada al responsable de bodega al Sr. Enrique Castillo, comentó que existe gran conformidad por parte del departamento de compras, ya que realizan las requisiciones de materiales de acuerdo a una planificación en ventas, teniendo un adecuado control de las existencias de los materiales para de esta manera poder proveer las necesidades y planificar los requerimientos de los clientes de tal forma que cuando necesiten algún material lo tienen disponible en la bodega.

Además la ingeniera de ventas comento que existe un 90% de inventario disponible y un 10% se manejan bajo pedidos solicitados por los clientes, es por eso que los inventarios están en relación con las ventas en su mayoría.

Elaborado por: Johanna Barrera

Supervisado por: Econ. Teodoro Cubero.



HOJA DE HALLAZGOS

COMPONENTE: CONTROL INTERNO

SUBCOMPONENTE: VENTAS

Título del Comentario: Nivel de cartera vencida

Condición: El nivel de cartera vencida es muy alto, los vendedores en su afán de vender el producto no efectúan una minuciosa calificación al cliente para establecer los parámetros de cobro y plazos.

Criterio: al incumplir la política del departamento de solicitar los requisitos al cliente antes de conceder el crédito, la empresa obtiene el riesgo de cartera vencida ya que a los ingenieros y particulares se les concede el crédito sin mayores requerimientos.

Causa: la presión por parte de la gerencia para vender los productos, ocasiona que encargado de ventas entreguen productos a quienes se encuentren interesados en consumirlos y no toma en cuenta la importancia de efectuar una evaluación del cliente antes de entregarle grandes cantidades de producto.

Efecto: la falta de una evaluación a los clientes genera una cartera vencida alta, ya que en muchos de los clientes cambian su domicilio sin informar a la empresa o simplemente no pagan.

Conclusión: en la empresa se ha dado un incumplimiento a las disposiciones para créditos a clientes por parte de las personas responsables de otorgar las correspondientes autorizaciones por lo que se aumentó el riesgo de falta de pago de estos clientes.

Recomendación:

Al Gerente:

Elaboración de un plan de calificación para clientes, con el fin de realizar controles concurrentes y posteriores.



HOJA DE HALLAZGOS

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

SUBCOMPONENTE: VENTAS

TITULO DEL COMENTARIO: FALTA DE MANUAL PARA LA OTORGACION DE CREDITO

Condición: Luego del análisis de Control Interno en ventas, se ha identificado que no posee una manual que sirva de guía para aprobación y rechazo de créditos.

Criterio: Al no contar con un manual los empleados y gerente no tienen una guía básica formal de procedimiento para la otorgación de crédito y llevar a cabo una adecuada operación sin riesgos.

Causa: El informalismo del procedimiento al aprobar y rechazar créditos.

Efecto: Incremento de ventas a crédito sin el respaldo debido generando inconstancia en el proceso y perjudicado a la cobrabilidad de las cuentas.

Conclusión

La falta de un manual guía de aprobación y rechazo de créditos ocasionados por procedimientos informales, generan ventas a crédito sin el debido análisis, sin sustento y difíciles de recuperar.

Recomendación:

Al gerente General:

Elaborar un manual completo de aprobación y rechazo de créditos que exprese los requerimientos necesarios como: la información relevante del cliente, documentación obligatoria, límites de créditos referenciales.

Preparado por: Johanna Barrera

Revisado por: Econ. Teodoro Cubero



HOJA DE HALLAZGOS

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

SUBCOMPONENTE: VENTAS

Título del Comentario: Evaluación de Riesgos

Condición: el departamento no cuenta con evaluación de riesgos

Criterio: Al no cumplir con una evaluación de riesgos en la unidad no se podrían detectar desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Causa: falta de una persona que realice esta evaluación, además de desinterés sobre el tema por parte de la gerencia.

Efecto: No existe una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión: el departamento de ventas no ha realizado una evaluación de riesgos lo que podría desviar el cumplimiento de los objetivos empresariales, debido a la falta de una persona que realice esta evaluación, siendo necesario implementar mecanismos que permitan evaluar riesgos en la unidad y así obtener una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación:

A la jefa departamental:

Fijar mecanismos para evaluar riesgos.

Al Gerente:

Contar con una persona experta en el tema para desempeñar esta función.



INFORME:

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO
DE VENTAS EN LA EMPRESA FERRETERIA LOGROÑO.**

PERIODO

Al 2013-12-31

CAPÍTULO I

INFORMACION INTRODUCTORIA

Motivo del examen:

La presente monografía se realiza como parte del trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, la misma que se llevó a cabo en la Empresa Ferretería Logroño, una vez que fue aprobado el diseño presentado.

Alcance:

La evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Ventas en la Empresa Logroño, comprende la evaluación de las actividades, el sistema de control interno y el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos y más normativas aplicables en ventas a crédito, convenios interinstitucionales y recuperación de cartera. El examen cubrió las operaciones al 31 de diciembre del 2013.

Objetivo del examen:

Realizar una evaluación del sistema de control interno del proceso de ventas en la empresa Ferretería Logroño con el objeto de verificar su racionalidad y el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y formular un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento de las operaciones.

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes del ámbito público o privado, durante todo el desarrollo de nuestros proyectos, siguiendo los más altos estándares de calidad y cumpliendo a cabalidad con cada uno de nuestros compromisos y plazos fijados, nos preocupamos por el estricto cumplimiento de la ley y generamos valor para nuestros clientes a través de sus compras y para nuestros accionistas a través del correcto desempeño de la empresa.

VISIÓN

LA FERRETERÍA LOGROÑO busca llegar a ser en los próximos años, una de las empresas más importantes en el área de compra y venta en materiales de construcción del cantón Logroño, convirtiéndose en ejemplo de compromiso con la sociedad al cumplir estrictamente todas las normas que impliquen bienestar para sus clientes, empleados y el medio ambiente.

1.4 Objetivos

Ampliar nuestro posicionamiento en el mercado de compra y venta de material de construcción, mejorando nuestra imagen y ampliando nuestros servicios, priorizar nuestros clientes a fin de satisfacer y mejorar sus necesidades.

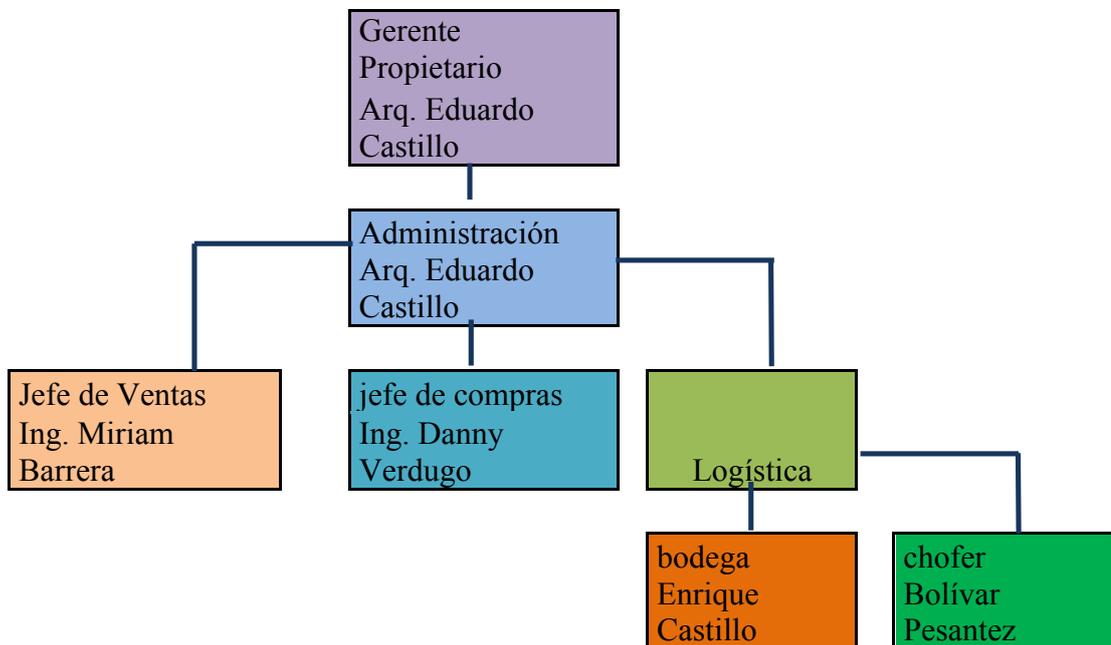
1.9 Valores

Los valores son:

- ✓ **Compromiso:** Asumimos nuestras responsabilidades de forma profesional cumpliendo con lo acordado con nuestros clientes.
- ✓ **Mejora continua:** Realizamos un seguimiento de nuestra evolución como empresa.
- ✓ **Responsabilidad social:** con la sociedad que le rodea, respondemos ante las necesidades e intereses de nuestros clientes internos, proveedores y clientes.
- ✓ **Cumplimiento de normativa:** cumplir las disposiciones legales y reglamentarias establecidas por nuestra sociedad.

- ✓ **Calidad:** satisfacción del cliente mediante la aplicación de estándares de calidad en constante revisión y un compromiso de garantía de nuestros productos.
- ✓ **Orientación al cliente:** nuestra empresa es estructurada y flexible orientada a aportar un valor añadido a las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ **Respecto al cliente:** Atender y satisfacer con calidad y profesionalidad las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ **Protección al medio ambiente:** Como empresa comprometida con la preservación a nuestro planeta, procuramos causar el menor impacto medioambiental posible, siendo conscientes de la problemática en nuestra sociedad.
- ✓ **Medio ambiente y sociedad:** Identificación de los aspectos ambientales y sociales, seguimiento de los mismos y minimización de las alteraciones causadas, teniendo siempre la idea de prevención antes que de corrección.

Estructura Orgánica



CAPÍTULO II

EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO ERM

AMBIENTE DE CONTROL

FALTA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA DENTRO DE LA EMPRESA

En la ferretería Logroño se ha encontrado que no existe un código de ética que regule el comportamiento tanto de la dirección como de los demás niveles de la organización.

Según el CORRE Los valores de la dirección deben equilibrar los intereses de la organización, sus empleados, proveedores, clientes y competidores y del público en general, por ello es muy necesaria la existencia de un código de ética que regule el comportamiento de los colaboradores de la empresa.

La dirección ha considerado que no es necesaria la creación de un código de ética ya que al ser una empresa pequeña y con todos los miembros o empleados conocidos sería más fácil tratarles personalmente.

La empresa al no contar con un código de ética no puede dirigir de manera adecuada el comportamiento de sus empleados no solo en el ámbito legal sino en el adecuado uso de los valores que se cultivan en un entorno organizacional que pueden asegurar el progreso o el fracaso de la ferretería.

Al no poseer este tipo de reglamentación los empleados no se sienten obligados a cumplir ningunos estándares de conducta y se pueden dar comportamientos inadecuados tales como robos, demoras, irresponsabilidad etc.

Conclusión

La ferretería Logroño actualmente no cuenta con un código de ética que regule el comportamiento de sus empleados pero la dirección al tener conocimiento de la importancia y la ayuda que esto representaría para mejorar la confianza entre los colaboradores de la organización planea la incorporación de un código de ética.

Recomendaciones

Al gerente:

Dispondrá la creación de un código de conducta que recopile todos los aspectos importantes que podrían mejorar el rendimiento y el compromiso de ellos.

Los beneficios de un código de ética son:

- Que los miembros de la entidad hagan lo correcto tanto desde el punto de vista legal como moral.
- Se cree una cultura de apoyo al cumplimiento, comprometida con la gestión de riesgos corporativos.
- Se fomente una cultura de buscar ayuda e informar de los problemas antes de que estos no tengan solución.

Se recomienda además la posible creación de un comité de ética para tratar problemas más graves en el caso de darse.

FALTA DE PERSONAL DE ACUERDO CON EL TAMAÑO DE LA ENTIDAD ASÍ COMO LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SUS ACTIVIDADES

La dirección ha tomado la decisión de no contratar al personal suficiente para áreas como contabilidad o en bodega que necesitan cargadores y ayudantes, y en además en el área de logística un chofer, dándose de esta manera en la empresa una sobrecarga de funciones para ciertos empleados.

Según el Corre cada empleado debe tener una responsabilidad y a mayor responsabilidad mayor autoridad, a más de esto se entiende que cada área importante de la empresa necesita de un personal que se dedique especialmente a lograr los objetivos específicos de este departamento, de esta manera se hará un equilibrio entre la vida profesional y personal de los empleados ya que al sobrecargar tareas estos no se sentirán a gusto en la empresa y de la misma manera al no tener encargados en ciertas áreas se estaría arriesgando el buen ejercicio de las funciones.

La principal razón para que no se hayan contratado al número adecuado al tamaño y complejidad es por un ahorro en costos, otra razón evidente es que al querer que toda

la empresa este manejada por miembros de la familia se ha tratado de abarcar todas las operaciones y actividades con los miembros que se cuentan.

Al no contar con suficientes empleados se da una sobrecarga de trabajo y una inadecuada diversificación de tareas, de esta manera el jefe de compras también puede estar ayudando en bodega o el encargado de ventas puede estar en el despacho de mercaderías, es así que los empleados la no tener una clara determinación de sus tareas y áreas de trabajo van a sentirse confundidos de cuál es exactamente la forma en la que colaboran en la ferretería.

Conclusión

La empresa actualmente tiene una inadecuada clasificación y orden de los empleados, además de que en ciertas áreas importantes falta un empleado que se dedique específicamente a esas funciones.

Recomendación

Al Gerente:

La pronta implementación de un encargado para el área contable que ordene y esté al tanto de las transacciones que tiene la ferretería así como de mantenerla al día con las leyes y obligaciones tributarias.

En el área de logística también se hace necesaria la implementación de una persona que colabore en las tareas físicas como carga de mercaderías y productos.

FALTA DE REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS INFORMES FINANCIEROS TANTO INTERNOS Y EXTERNOS

En la ferretería Logroño se llegó a comprobar que no se hace una revisión periódica y mucho menos pormenorizada de los estados financieros en donde se explique la relación entre lo real y lo planeado ni las razones de su variación, incluso se conoce que algunos de los empleados no conocen los resultados de los ejercicios anteriores.

Según el corre y el coso uno de los medios para cumplir la responsabilidad es presentar informes periódicos dirigidos a la autoridad que tenga la facultad de recibir esa información y de tomar decisiones, además dichos informes deben comparar los

resultados reales con los proyectados o planeados y así mismo la explicación de estas variaciones.

La falta de revisión periódica de estados financieros se da por la falta de un encargado que pertenezca a la empresa ya que quien lleva la contabilidad es una persona externa y ajena a la ferretería Castillo, por ello existe una inadecuada comunicación entre dirección y el contador encargado para la petición de que se presenten los informes y se hagan análisis conjuntamente con todas las partes interesadas.

Al no hacer una revisión continua de los estados la dirección no tiene fundamentos para tomar decisiones adecuadas que garanticen la estabilidad de la empresa, así mismo al no conocer las diferencias entre lo planificado con lo real no se podrá conocer cuáles son las razones para este desequilibrio a nivel empresarial.

Conclusión

La ferretería Logroño posee una gran deficiencia en sus responsabilidades ya que no hace una revisión constante y oportuna de sus estados financieros lo cual podría resultar en un fracaso de la empresa.

Recomendación

Al gerente:

Planificar reuniones constantes con el contador de la empresa y los interesados o personas relacionadas con esta información para discutir las razones de las variaciones sobre todo si son perjudiciales para la empresa y de esta manera poder planificar estrategias que les permitan superar el problema.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

FALTA DE CONOCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DEL CORRE (COSO ERM) POR PARTE DE LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN.

Del análisis efectuado a la organización de la Empresa se determinó que los empleados o funcionarios no tienen conocimiento de los Elementos del Control Interno

La formulación y el cumplimiento de objetivos en una organización tanto los generales como los específicos, aseguran el éxito de la empresa y existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes del CORRE, que facilitan su logro. Por lo tanto cada nivel de la organización debe conocer estos elementos importantes e identificar los riesgos identificando diferentes técnicas de identificación, evaluación y posterior tratamiento.

La falta de involucramiento con el tema de riesgos corporativos y sus posibles efectos y complicaciones ha originado esta negligencia o ignorancia de este argumento tan importante, el desconocimiento muchas veces puede causar grandes errores al momento de la toma de decisiones.

Al no conocer los elementos del CORRE tanto la dirección como los empleados no podrán reconocer los diferentes riesgos que pueden afectar a la empresa por lo tanto no podrán defenderse contra ellos y mucho menos plantear estrategias para disminuir o mitigar su impacto destructivo.

Conclusión

La ferretería tiene un gran inconveniente ya que sus empleados de todas las áreas tienen un parcial desconocimiento de los elementos de CORRE, por lo tanto en un futuro podría suceder que se materialice algún riesgo y que la empresa no pueda reaccionar adecuada y oportunamente para salvaguardar sus intereses y los de sus colaboradores.

Recomendación

Al Gerente:

Realizar un plan de comunicación en donde se capacite a todo el personal sobre la importancia del conocimiento de los elementos del CORRE así como las consecuencias de su falta de práctica a nivel organizacional.

EXISTE UNA CONSTANTE ACTUALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.

En la empresa no se da una adecuada actualización de las políticas empresariales y las normas y procedimientos no se encuentran claramente establecidos u ordenados.

Según el CORRE en la empresa sus trabajadores deben estar seguros de que se están cumpliendo las políticas, las técnicas y los procesos establecidos con eficiencia, ética y diligencia para alcanzar los objetivos específicos.

La reciente creación y la excesiva carga de trabajo para los encargados de la actualización y estudio de este importante tema han ocasionado la indolencia a no mantener una dinámica cambiante para enfrentar los pasos agigantados con los que se dan os cambios tanto en la empresa como en el entorno.

Un desconocimiento generalizado de las políticas establecidas y por tanto una falta de coherencia en las acciones realizadas, así mismo el desconocimiento de las normas y procedimientos y por tanto una confusión o incompetencia a la hora de realizar las actividades dentro la empresa, desorden, irresponsabilidad, falta de respeto etc.

Conclusión

La falta de una constante actualización de las políticas normas y procedimientos así como la falta de conocimientos de los empleados hace que la ferretería posea una gran debilidad interna que podría repercutir fácilmente al exterior principalmente a los clientes y los proveedores ya que al no tener las reglas claras se pueden cometer muchos errores.

Recomendación

Al Gerente:

Se recomienda la constante actualización de las políticas empresariales y la creación de normas y procedimientos que regulen el actuar de los empleados y la forma en la que se desarrollen las actividades y la toma de decisiones.

IDENTIFICACION DE EVENTOS

INEXISTENCIA DE MÉTODOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS IMPORTANTES QUE PUEDEN IMPACTAR SOBRE CADA OBJETIVO ESTABLECIDO PARA LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.

La empresa no cuenta con un sistema concreto de identificación de eventos es decir no ha puesto interés en estudiar ciertos índices o datos que posee tales como los historiales de las cuentas incobrables, fallas en los inventarios, cambios en la infraestructura.

Según el CORRE La metodología de identificación de eventos en una empresa puede comprender una combinación de técnicas, herramientas y métodos que se basan tanto en el pasado como en el futuro tales como: historiales de créditos incobrables, cambios en los precios de los bienes y accidentes que provocan pérdidas de tiempo, comportamiento de los usuarios de servicios frente a los plazos para cumplir algún requisito. Las técnicas que se centran en los riesgos futuros consideran temas tales como cambios demográficos, nuevas condiciones de mercado y acciones de los competidores.

La falta de importancia que se le ha asignado al tema de los riesgos empresariales hace que haya un desconocimiento generalizado por algunos de los temas que este estudio conlleva.

Los empleados tanto a nivel directivo como operativo desconocen la forma de identificar los riesgos existentes e ignoran lo nocivos que podrían resultar para la empresa, de esta manera la empresa se encuentra prácticamente a la deriva para que

cualquier riesgo grave que se materialice pueda perturbar la estabilidad de la institución.

Conclusión

La empresa no se encuentra preparada para la materialización de un riesgo importante ya que no se podrá identificar a tiempo y cuando se comience a entender su importancia las consecuencias serán demasiado notorias y dañinas.

Recomendación

Se recomienda al Gerente lo siguiente:

- La formación de grupos de trabajo o talleres que cuenten con un personal muy diverso y que nos sirvan especialmente para identificar eventos.
- Desarrollar entrevistas y encuestas para averiguar los puntos de vista y conocimientos del entrevistado en relación a los acontecimientos pasados y posibles sucesos futuros.
- Revisión de algunos indicadores de alarma tales como faltantes de caja, pérdidas en las ventas, malestar entre empleados etc.

FALTA DE UNA METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA ORDENAR LOS EVENTOS IDENTIFICADOS

En la ferretería Logroño se ha identificado la falencia de una metodología específica para ordenar los eventos relacionados a los riesgos. A lo largo de la vida de la empresa no se ha dado mayor importancia a esta área importante

Según el CORRE algunas entidades desarrollan categorías de eventos basadas en la clasificación de sus objetivos por categorías, usando una jerarquía que empieza con los objetivos de alto nivel y luego, en cascada hasta los objetivos relevantes para las unidades organizativas, funciones o procesos de negocio. Agrupar los eventos de tal forma que horizontalmente conste toda la entidad y verticalmente las unidades operativas, la dirección desarrolla un entendimiento de las relaciones entre eventos, obteniendo una mejor información como base para la evaluación de los riesgos. Mediante esta agregación de eventos similares, la dirección puede determinar mejor las oportunidades y riesgos.

Al no contar con una cultura que estudie los riesgos corporativos la empresa ha olvidado la implantación de métodos que nos ayuden a identificar los eventos y de la misma manera de ordenarlos adecuadamente, por lo tanto la razón más acertada para que haya este desatino es la falta una cultura orientada al estudio de los riesgos.

Al no ordenar los eventos identificados se dará una confusión al momento de clasificar los riesgos de acuerdo a su nivel de peligrosidad o impacto posible, de la misma manera la dirección no se sabrá cuál sería su probabilidad de ocurrencia y la empresa estaría actuando de manera inadecuada al momento del tratamiento que podría darle a los riesgos encontrados, dándose una falta de precisión para determinar las oportunidades y los conflictos.

Conclusión

La empresa no clasifica los eventos posibles para ayudar a asegurar que los esfuerzos para su identificación sean completos.

Recomendación

Al Gerente:

Se recomienda hacer una clasificación de eventos por categorías y se lo podría hacer según los siguientes factores:

- Económicos: Tipos de interés, impactos de crédito, disponibilidad de capital a largo plazo, financiación etc.
- Recursos humanos: Oportunidades de empleo, procedimientos de evaluación, prácticas de seguridad e higiene et
- Tecnología: Disponibilidad de sistemas y datos, tecnologías disponibles etc.
- Medioambientales: Catástrofes naturales, emisión de productos de desecho, contaminación.

EVALUACION DE RIESGOS.

LA EVALUACIÓN DE RIEGOS PERMITE CONOCER LA EN QUE FORMA LOS EVENTOS POTENCIALES IMPACTAN EN LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS

Determinamos que la empresa no cuenta con técnicas empleadas para la evaluación de riesgos tanto inherentes como residuales por lo tanto no se hace ningún estudio ni uso de ninguna técnica tal como la clasificación de los riesgos o el uso de cuestionarios que permitan evaluar los riesgos que podrían afectar los objetivos estratégicos y de resultado clave de la empresa

Según el CORRE La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Para entender lo que es la evaluación de riesgos es necesario conocer estos términos el **Riesgos Inherente** es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto; es decir, siempre existirán haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones. **El riesgo residual** es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

La falta de una cultura orientada al estudio de los riesgos corporativos no han permitido evaluarlos riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Al no conocer la forma en la que los eventos potenciales impactarían en la consecución de los objetivos la empresa se encuentra desprotegida ante la materialización de un riesgo de impacto alto. Al no tener este análisis profundo la empresa se encuentra en una total incertidumbre por conocer el efecto que estos peligros tendrían

Conclusión

La empresa desconoce la forma en la que los riesgos impactarían en la consecución de los objetivos por lo tanto al no practicar algunas técnicas empleadas en la evaluación de riesgos posee una gran debilidad.

Recomendación

Al Gerente:

Implantar un plan de evaluación de riesgos tanto inherentes como residuales de esta manera

objetivos de operaciones	selección de 3 nuevos empleados calificados para la ferretería Logroño	
unidad de medición de los objetivos	número de nuevos empleados calificados	
Tolerancia	de dos a cuatro empleados	
Riesgos	evaluación de riesgos inherentes o residuales	
	probabilidad	Impacto
número insuficiente de candidatos	30%	reducción del 30% en la contratación
filtros de selección muy estrictos	30%	reducción del 60% en la contratación

RESPUESTAS A LOS RIESGOS

FALTA DE EVALUACIÓN DE LOS ACONTECIMIENTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA PROBABILIDAD E IMPACTO, A BASE DE MÉTODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.

La empresa no cuenta con métodos para la evaluación de los acontecimientos desde la perspectiva de probabilidad e impacto, de la misma manera tampoco utilizada la metodología cuantitativa o cualitativa para hacer su evaluación para la toma de decisión.

La dirección aplica a menudo técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficaz por su costo.

Las técnicas cuantitativas típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas, para complementar las técnicas cualitativas.

El desconocimiento generalizado por esta metodología y las consecuencias que pudieren causar a futuro de no hacerse las evaluaciones correspondientes.

La empresa al no utilizar estas técnicas de evaluación no conoce a profundidad los acontecimientos tanto en la probabilidad de ocurrencia o impacto posible por lo tanto se verá afectado el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión

La ferretería Castillo no cuenta con una cultura orientada a la evaluación y tratamiento de los riesgos ya que no se encuentra familiarizada con estas técnicas utilizadas para su estudio como son las cuantitativas y cualitativas así mismo no ha realizado ni se ha interesado mucho en calcular la probabilidad e impacto de los riesgos por lo que se encuentra en un riesgo aun mayor al no poder reaccionar con coherencia al momento de una materialización del evento perjudicial.

Recomendación

Al Gerente:

Utilizar diferentes metodologías tanto en técnicas cualitativas en la cual su probabilidad va desde muy baja hasta muy alta en la cual se deben clasificar los riesgos según la probabilidad de ocurrencia y de acuerdo a su impacto puede ir desde insignificante hasta catastrófico. Las técnicas cuantitativas pueden ser variaciones del flujo de caja, cambios en los beneficios, estimaciones probabilísticas de pérdidas, análisis de un evento en los objetivos etc.

ACTIVIDADES DE CONTROL

INEXISTENCIA DE CONTROLES GENERALES SOBRE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la Empresa no se han establecido controles generales sobre la gestión de información, infraestructura, seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, así por ejemplo diseño y aplicación de controles en sistemas que permitan mejorar el manejo de datos.

Según el CORRE cuando se aplica los controles generales sobre la gestión de información ayudan a asegurar que siguen funcionando continua y adecuadamente, combinados con controles manuales de proceso cuando sea necesario, opera juntos para asegurar la integridad, exactitud y validez de la información.

No se realiza el diseño y aplicación de controles de datos, pruebas lógicas por el gerente considera que el tamaño de la empresa es pequeña y se puede tener un buen control sobre el área informática.

No se puede establecer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

Conclusión

La empresa al no tener un diseño y aplicación de controles con la entidad no puede determinar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Recomendación

Al gerente:

Implementar medidas de control que permitan saber si la gestión se está llevando de acuerdo con las normas legales.

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

FALTA DE POLÍTICAS EMPRESARIALES RELATIVAS A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ASÍ COMO SU DIFUSIÓN EN TODAS LAS ÁREAS.

De análisis realizado a la ferretería Logroño determinados no existe políticas de información y comunicación entre el personal y los funcionarios y mandos medios e inferiores tanto horizontal como vertical. Igualmente determinamos que el gerente mantiene comunicaciones con el personal mediante teléfono y correo eléctrico, pero existe la falta de comunicación tanto interna, mediante por escrito, lo cual no se tiene un respaldo con firma de recibido.

Según el CORRE el conocimiento de los resultados de la gestión formalizados en la información de las diferentes unidades y consolidada para uso de la dirección

superior en todos los niveles de la empresa, sensibiliza al personal sobre la necesidad de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de sus unidades de operación y en forma acumulada los objetivos de la organización.

Esta situación se ha ocasionado debido a que el gerente notifica que es rápido y factible la difusión de la información comunicarse mediante el teléfono y correo electrónico antes que mediante por escrito ya que todos tienen uso exclusivo de estas herramientas de trabajo.

El no contar con políticas hace que el personal no emite informes y que no se comunique el estado de cumplimiento de los objetivos para en el proceso ir tomando de decisiones.

Conclusión

La información es una herramienta de supervisión muy importante y si se la usa correctamente, al no utilizar la información por escrito de manera más frecuente se pierde la oportunidad de obtener la firma de responsabilidad por parte de los empleados y obtener mejores resultados.

Recomendación

Al gerente:

Se prepare un proyecto de un sistema de comunicación interna como externa para que exista una comunicación escrita se pueda contar con una información formal para el cumplimiento de los objetivos dentro la organización.

SUPERVISION Y MONITOREO

INEXISTENCIA DE EVALUACIONES DEL CORRE COMO PARTE DE UNA AUDITORIA EXTERNA.

Determinamos que en la empresa no se ha realizado evaluaciones del Control Interno ni por parte de la propia empresa mediante de autocontroles o pero aun mediante un concurso de una evaluación externa.

Al respecto el Corre establece que la Auditoría Interna y externa es de fundamental importancia, ya su propósito es para informar a la alta dirección de la organización sobre la existencias de los riesgos de errores o irregularidades importantes que no están adecuadamente controlados.

Debido a la entidad no ha implantado un adecuado sistema de control interno y sistemas de evaluaciones del mismo.

Lo cual trae como consecuencia que le Control Interno sea confiable y no permita general una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Conclusión

La ferretería Logroño no realiza evaluaciones del Control Interno como parte de auditorías externas ya que existen Organismos reguladores y de control.

Recomendaciones

Al gerente:

Dispondrá contratar auditores o se nomine una comisión para que evalúe periódicamente el control interno

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO AL AREA DE VENTAS

NIVEL DE CARTERA VENCIDA ALTA

En la empresa se ha incumplido a las disposiciones para créditos a clientes por parte de las personas responsables de otorgar las correspondientes autorizaciones, por lo que el nivel de cartera vencida es muy alto, los vendedores en su afán de vender los productos no efectúan una minuciosa calificación al cliente para establecer los parámetros de cobro y plazo, incumpliendo así incumpliendo la política del departamento de solicitar los requisitos al cliente antes de conceder el crédito, ya que por parte de la gerencia existe presión por vender los productos, ocasionando que los vendedores no tomen en cuenta la importancia de efectuar una evaluación del cliente antes de vender grandes cantidades de producto.

Conclusión:

En la empresa se ha dado un incumplimiento a las disposiciones para créditos a clientes por parte de las personas responsables de otorgar las correspondientes autorizaciones por lo que se aumentó el riesgo de falta de pago de estos clientes.

Recomendación:

Al Gerente:

Elaboración de un plan de calificación para clientes, con el fin de determinar los montos máximos de crédito y fechas de plazo para cobros en base a su poder de pago, además de la emisión de un documento como compromiso de pago firmado por parte del cliente.

INEXISTENCIA DE MANUAL PARA LA OTORGACIÓN Y RECHAZO DE CRÉDITOS.

Del análisis realizado en la evaluación del Sistema de Control Interno se determina que el departamento de ventas no posee un manual que sirva de guía para la aprobación y rechazo de créditos.

Esto ha ocasionado ya que existe la falta de esta herramienta de trabajo que ocasiona el informalismo de ventas a crédito sin el respaldo debido, generando inconsistencia en el proceso y perjudicando la cobrabilidad de las cuentas.

Conclusión: La falta de un manual guía de aprobación y rechazo de créditos ocasionados por procedimientos informales, generan ventas a crédito sin el debido análisis, sin sustento y difíciles de recuperar.

Recomendación:

Al Gerente:

Elaborar un manual completo de aprobación y rechazo de créditos que expresen los requerimientos necesarios como: la información relevante del cliente, documentación obligatoria, límites de créditos referenciales.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Del análisis practicada a la empresa se pudo determinar que el departamento de ventas, no cuenta con una evaluación de riesgos que permita a la empresa considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución y el cumplimiento de los objetivos, esto es ocasionado por falta de una persona que realice esta evaluación y el desinterés sobre el tema por parte de la gerencia, ocasionando que no exista una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión: el departamento de ventas no ha realizado una evaluación de riesgos lo que podría desviar el cumplimiento de los objetivos empresariales, debido a la falta de una persona que realice esta evaluación, siendo necesario implementar mecanismos que permitan evaluar riesgos en la unidad y así obtener una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación:

A la jefa departamental:

Fijar mecanismos para evaluar riesgos.

Al Gerente:

Contar con una persona experta en el tema para desempeñar esta función.

CONCLUSIONES GENERALES:

Generalmente para realizar las conclusiones y recomendaciones de una investigación es necesario que estén alineadas a los objetivos del estudio. Los objetivos planteados al inicio de la investigación fueron los siguientes:

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de Control Interno al proceso de ventas en la empresa “Ferretería Logroño”

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ✓ Analizar aspectos generales de la empresa y un diagnostico situacional
- ✓ Fundamentar la parte teórica del Control Interno
- ✓ Evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de ventas.

Una vez concluido el trabajo se ha determinado que se ha cumplido con el objetivo general, con los objetivos específicos del proyecto.

De acuerdo con el objetivo analizar aspectos generales de la empresa y un diagnostico situacional se puede dar las siguientes conclusiones:

- La empresa cuenta con plan estratégico establecido misión, visión, objetivos, valores, además de una estructura orgánica a nivel de entidad.

En cuanto a la parte teórica ayuda a obtener conocimientos esenciales del Control Interno, además que la evaluación del Sistema de Control Interno que se realizó va ayudar a la Ferretería Logroño a brindar seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos pero que no es la panacea esto es importante mencionar ya que infortunadamente, algunas personas tienen expectativas mayores e irreales consideran que:

- ❖ *El control interno puede asegurar el éxito de una entidad, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos del negocio, o cuando menos, la supervivencia.*

El control interno efectivo solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Y, transformándolas en políticas o programas de gobiernos, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más

allá del control administrativo. El control interno no asegura éxito ni supervivencia.

❖ *El control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.*

Esta convicción también es equivocada. Un sistema de control interno, no importa que tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable no absoluta a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, por ejemplo los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos y las fallas pueden ocurrir por simple errores o equivocaciones. El factor de limitación es que el diseño de un sistema de control interno puede reflejar estrechez de recursos, y los beneficios de los controles se deben considerar con relación a sus costes.

Por último con respecto Evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de ventas se concluye que el control interno de una organización independientemente de su tamaño, constituye una herramienta muy útil ya que permite generar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la empresa, además que las operaciones se realicen adecuadamente.

Al realizar la evaluación de Control Interno al proceso de ventas en la Empresa Ferretería Logroño se observa que las actividades del proceso de ventas funcionan normalmente, sobre la base de conocimiento adquirido por la experiencia de sus empleados y Gerente, Por lo que se considera importante el desarrollo y la adaptación de un Sistema de Evaluación de Control Interno.

La empresa no cuenta con un reglamento interno para sus empleados y trabajadores.

El departamento de ventas no posee un manual de procedimientos para realizar las actividades diarias.

RECOMENDACIONES.

Al gerente y empleados de la entidad:

El Control Interno debe ser considerado con la debida importancia, pues es una parte fundamental para que las operaciones se realicen adecuadamente en toda la empresa, es por eso solicitamos al gerente general que implemente todas las recomendaciones del informe final dadas anteriormente, ya que la finalidad del presente trabajo es ayudar a mejorar el Control Interno de la Empresa, Ferretería Logroño, implementando procedimientos idóneos para el proceso de ventas, permitiendo tener control de todas las actividades que son realizadas a diario, proponiendo objetivos sujetos de evaluación continua y de esta manera la empresa va a obtener mejores resultados, ser eficiente y más competitiva dentro el mercado.

Disponer de un reglamento interno que recopile todos los aspectos importantes que podrían mejorar el rendimiento y el compromiso de los empleados para normar su conducta para evitar que los empleados actúen de manera inadecuada perjudicando el futuro de la empresa.

Contar con un manual de procedimientos ya que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANDRADE TRUJILLO, Mario, “Control de los recursos y los Riesgos – Ecuador (CORRE)” Quito – Ecuador 2006.

COOPER & LIBRAND S.A., Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Informe COSO España, Ediciones de Santos 1996.

CUBERO ABRIL, Teodoro, “Manual Específico de Auditoría de Gestión”, Contraloría General del Estado, Cuenca- Ecuador, 2009.

Manual de Control Interno y Riesgos Ecuador (CORRE) 2006.

MEJÍA Rubí, Administración de Riesgos, un enfoque empresarial, Colombia, 2007.

Direcciones de Internet

LADINO, Enrique, Control Interno Informe COSO, 02 del 2011,

[www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno/]

CUBERO ABRIL, Teodoro, “Manual Específico de Auditoría de Gestión”, Contraloría General del Estado, Cuenca- Ecuador, 2009.

[www.docstoc.com/docs/.../manual-especifico-de-auditoria-de-gestion]

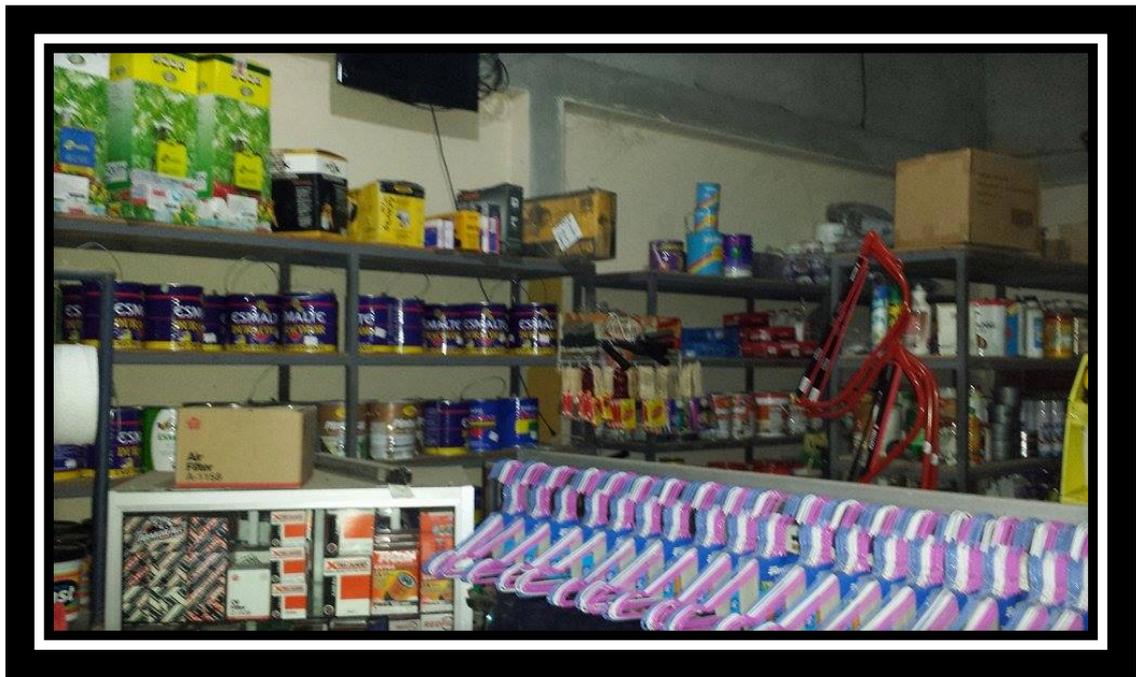
ANEXOS.



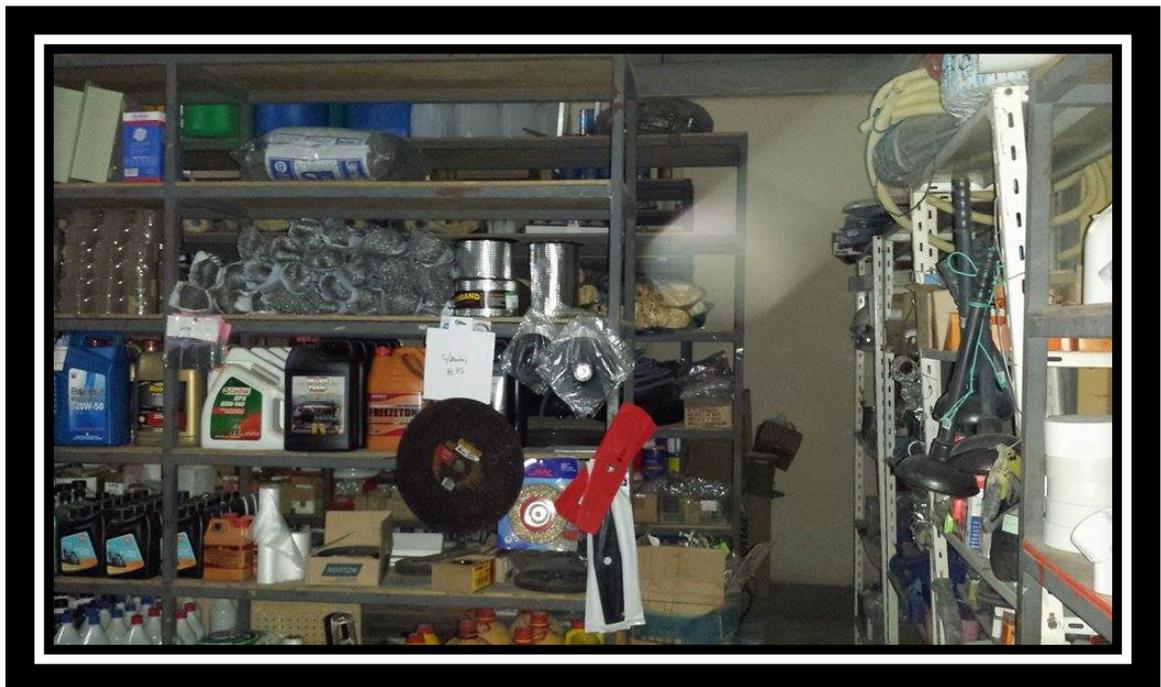
Anexo 1 visión frontal del local ferretería Logroño



Anexo 2: Fotografía que muestra los diversos productos de plástico que venden en la ferretería Logroño



Anexo 3: fotografía de los artículos varios de la empresa Ferrería Logroño



Anexo 4: Fotografía de los productos que ofrecen a sus clientes



Anexo 5: Fotografía de la Señora Miriam Barrera Jefa de Ventas



Anexo 6: Fotografía del Local artículo varios que vende la empresa



Anexo 7: Fotografía vista desde interior a la puerta de la Ferretería Logroño.



Anexo 8: Fotografía que muestra los materiales como: tubo rival, planchas de zinc, carretillas, truper que se vende en la Ferretería Logroño.

**DOCTOR ROMEL MACHADO CLAVIJO,
SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,**

CERTIFICA:

Que, el H. Consejo de Facultad de Ciencias de la Administración en sesión del 9 de junio de 2014, conoció la petición de la señorita **JOHANNA CELESTINA BARRERA BERMEO (42430)** que denuncia su trabajo de titulación denominado: **“EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO”** presentado como requisito previo a la obtención del Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. El Consejo acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia. Designa como Director de dicho trabajo al economista Teodoro Cubero Abril y como miembro del Tribunal Examinador al ingeniero Humberto Jaramillo Granda;

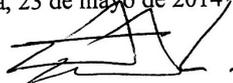
Cuenca, junio 9 de 2014



CONVOCATORIA

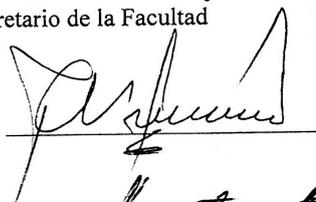
Por disposición de la Junta Académica de Contabilidad Superior **CONVOCO** a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación denominado: **"EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO"** presentado por la señorita **JOHANNA CELESTINABARRERA BERMEO (42430)** previa a la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el día **JUEVES 29 DE MAYO DE 2014, a las 19H00**

Cuenca, 23 de mayo de 2014,



Dr. Romel Machado Clavijo
Secretario de la Facultad

Eco. Teodoro Cubero .



Ing. Humberto Jaramillo



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

OFICIO: No. 201 - ECA
ASUNTO: Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior
Conocimiento de trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 22 de Mayo de 2014

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
En su despacho:

Señor Decano:

La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 22 de Mayo de 2014, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: "Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Ventas en la empresa Logroño", presentado por la señorita Johanna Celestina Barrera Bermeo, código 42430, estudiante de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por las estudiantes, presenta una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, que cumple con todos los requisitos establecidos en la guía antes mencionada, por lo que de conformidad con el Reglamento de Graduación de la Facultad, resolvió designar el tribunal que estará integrado por el Econ. Teodoro Cubero, como Director, y como miembro del tribunal al Ing. Humberto Jaramillo G., quienes recibirán la sustentación del diseño del trabajo de titulación, previo al desarrollo del mismo.

En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que la Directora del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,


Ing. Humberto Jaramillo Granda
Miembro Junta Académica


Ing. Jorge Espinoza Idrovo
Miembro Junta Académica


Ing. Augusto Bustamante Fajardo
Director de la Escuela de Contabilidad Superior

Sustentación del Diseño de Monografía (DOCTOR ROMEL MACHADO CLAVIJO)

Fecha: 22-05-2014

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

Diseños de Monografía
Escuela de Contabilidad Superior

Estudiante: Johanna Celestina Barrera Bermeo con código 42430.

Tema: "EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO"

Para: La obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría

Director: Econ. Teodoro Cubero

Tribunal: Ing. Humberto Jaramillo.

DIA: *Jueves*

FECHA: *27 Mayo.*

HORA: *19h00.*



ACTA
SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1. Nombre del estudiante: JOHANNA CELESTINA BARRERA BERMEO,

1.1.1 Código (42430)

1.1.2 Director sugerido: Eco. Teodoro Cubero

1.1.3 Codirector (opcional): _____

1.2 Tribunal: Ing. Humberto Jaramillo.

1.3 Título propuesto: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO

1.4 Resolución:

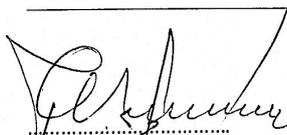
1.4.1 Aceptado sin modificaciones 

1.4.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

Responsable de dar seguimiento a las modificaciones (designado por la Junta Académica de entre los Miembros del Tribunal): Eco. Teodoro Cubero A.

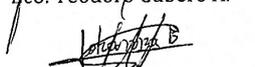
No aceptado

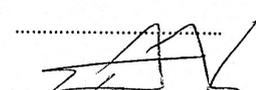
• Justificación:


.....
Eco. Teodoro Cubero A.

Tribunal


.....
Ing. Humberto Jaramillo G.


.....
Srta. Johanna C. Barrera B


.....
Secretario de Facultad

Fecha de sustentación: 29-05- 2014



1.

RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1 Nombre del estudiante: JOHANNA CELESTINABARRERA BERMEO (42430)

1.2 Director sugerido: Eco. Teodoro Cubero A.

1.3 Codirector (opcional):

1.1 1.4. Título propuesto: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO

1.5 Revisores (tribunal): Ing. Humberto Jaramillo G.

1.6 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación	✓			
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?				
Título Propuesto	✓			
2. ¿Es informativo?				
3. ¿Es conciso?				
Estado del arte	✓			
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?				
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo				
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?				
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?				
Problemática y/o pregunta de investigación	✓			
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?				
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?				
Hipótesis (opcional)				
10. ¿Se expresa de forma clara?				
11. ¿Es factible de verificación?				
Objetivo general				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?				
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?				
Objetivos específicos	✓			
14. ¿Concuerdan con el objetivo general?				
15. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?				
Metodología	✓			
16. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?				

1



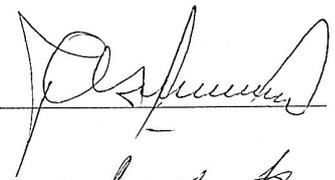
17. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?				
18. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?				
19. ¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?				
Resultados esperados	✓			
20. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?				
21. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?				
22. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?				
23. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?				
Supuestos y riesgos	✓			
24. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?				
25. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?				
Presupuesto	✓			
26. ¿El presupuesto es razonable?				
27. ¿Se consideran los rubros más relevantes?				
Cronograma	✓			
28. ¿Los plazos para las actividades son realistas?				
Referencias	✓			
29. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?				
Expresión escrita	✓			
30. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?				
31. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?				

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....
.....
.....
.....

Eco. Teodoro Cubero



Handwritten signature of Teodoro Cubero written over a horizontal line.

Ing. Humberto Jaramillo



Handwritten signature of Humberto Jaramillo written over a horizontal line.



Cuenca, 07 de mayo del 2014.

Señor Ingeniero

Xavier Ortega,

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA

ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,

De mis consideraciones:

Yo, Johanna Celestina Barrera Bermeo, con código 42430, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Administración, Escuela de Contabilidad y Auditoría, solicito a usted la manera más respetuosa y por su intermedio al Honorable Consejo de Facultad se sirva revisar el diseño de monografía titulado "Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Ventas en la Empresa Logroño", previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Me permito sugerir el nombre del Econ. Teodoro Cubero como director por cuanto me ha asesorado en la elaboración del presente esquema y demás cuento con su aceptación.

Por la favorable acogida que se sirva a la presente, suscribo de usted.

Atentamente,

Johanna Barrera,

42430.



Cuenca, 02 de mayo de 2014

Ingeniero
Xavier Ortega V.
Decano de la facultad de Ciencias de la Administración.

De mi consideración:

Por medio de la presente informo a usted que procedí a la revisión del diseño de trabajo de graduación titulado "Evaluación del Sistema de Control interno del Proceso de Ventas en la Empresa Ferretería Logroño" elaborado por la señora Johanna Celestina Barrera Bermeo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

En mi opinión este diseño cumple con lo requerimientos teóricos y metodológicos para ser aprobado.

Por lo expuesto anteriormente solicito se le de el tramite respectivo.

Atentamente,



Ecón. CPA. Teodoro Cubero, MBA



DOCTORA JENNY RIOS COELLO SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

CERTIFICA:

Que, la Señorita Jhoanna Celestina Barrera Bermeo, registrada con el código 42430
pertenece a la Escuela de Contabilidad Superior, luego de cumplir con todas las
asignaturas de su Pensum de estudios, egresó de la Facultad en el día 20 de Julio de 2013.

Cuenca, Abril 28 de 2014



Derecho
vct:

0627700

ARQ. EDUARDO CASTILLO
PLANIFICACIÓN DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN
VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN.



Cuenca, 21 de abril del 2014.

SEÑOR INGENIERO

Xavier Ortega,

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,
Cuenca.

De mi consideración:

Me dirijo a usted, para dar por aceptado la solicitud enviada por la egresada Johanna Celestina Barrera Bermeo con cedula número 0104116736 estudiante de la UNIVERSIDAD DEL AZUAY de Facultad de Ciencias de la Administración, Escuela de Contabilidad Superior, en la cual solicita información de mi empresa en la sección de ferretería; para realizar su monografía, previo a la obtención de su título profesional de tercer nivel; informo así que se le ha sido aceptada la solicitud de la egresada en mención; para lo cual toda la información que se le brindara es de uso único y exclusivo para la realización de su monografía pre-profesional.

Sin más que mencionar me suscribo de usted.

Atentamente,

Arq. Eduardo Castillo
RUC. 1400508180001
Licencia Prof. CAE V - 042

Arq. Eduardo Castillo B

Licencia Profesional: C.A.E: V-042.

C.I. 1400588180

GERENTE PROPIETARIO DE CASTILLO CONSTRUCCIONES Y FERRETERIA LOGROÑO.

Dirección Oficina.
Santiago Lafebre y Francisco de Orellana, (Esq.) LOGROÑO - MORONA SANTIAGO.
Teléfonos.
Oficina. 0911261. Cel. 0597216571.
Correo Electrónico.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

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

TRABAJO MONOGRAFICO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

TEMA: "EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL
PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA "FERRETERIA LOGROÑO"

AUTORA: JOHANNA CELESTINA BARRERA BERMEO.

DIRECTOR:

ECON. CPA TEODORO CUBERO ABRIL

CUENCA-ECUADOR.

2014.



1. DATOS GENERALES.

1.1 Nombre del estudiante: Barrera Bermeo Johanna Celestina.

1.1.1 Código: 42430.

1.1.2 Contacto: Convencional: 072867800; Celular:0995117558 ;
jehannablue10@hotmail.com

1.2 Director sugerido: Eco. CPA Teodoro Cubero, MBA.

1.2.1 Contacto: Celular: 0986678624; teubero@unzuay.edu.ec

1.3 Tribunal designado:.....

1.4 Aprobación:.....

1.5 Línea de investigación de la carrera:

1.5.1 Código UNESCO: 531102.

1.5.2 Tipo de trabajo: El presente trabajo se encuentra en la línea de organización y dirección de empresas, dentro del programa de gestión financiera y Auditoría. El proyecto consiste en la evaluación de un Sistema de Control Interno del proceso de ventas en la Empresa Logroño. La presente investigación es de carácter formativo.

1.6 Área de estudio: Control Interno, Contabilidad General, Auditoría Financiera, Administración Financiera, Auditoría de Gestión, Administración de Riesgos.

1.7 Título propuesto: "Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas en la empresa "Ferretería Logroño "

1.8 Estado del proyecto: La presente investigación es nueva e interdisciplinaria, pues integra técnicas contables bajo las Normas de Control Interno, y a la vez constituye un apoyo para el sector de la Construcción.



2. CONTENIDO.

2.1 Motivación de la investigación: Debido a la necesidad de mundo globalizado que existe hoy en día, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y financieras, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales; además independientemente de las actividades a que se dedique una empresa, cada uno de sus procesos generan riesgos y de manera inherente la imperfección o los errores que voluntariamente e involuntariamente se cometen; así surge el concepto de Control Interno en las empresas.

Introduciéndose en el sector de la comercialización de material para la construcción, que en la actualidad se ha incrementado debido a las remesas que envían los emigrantes y los proyectos que el gobierno se encuentra financiando como por ejemplo: carreteras, obras públicas, créditos para la vivienda y otros; lo cual ayuda al crecimiento económico del país. Esto hace que el sector de la construcción cada vez tenga una mayor incidencia en el Producto Interno Bruto (PIB) ecuatoriano y la necesidad de mejorar los Controles Internos en la Empresa.

Actualmente, surgió la preocupación de la empresa, principalmente del propietario, por mejorar los procesos de la entidad, evaluar los controles necesarios en el proceso de ventas, para beneficio de la organización.

2.2 Problemática: Operar un negocio dedicado a la comercialización de Materiales de Construcción, va a ser difícil en el futuro por el riesgo inherente de la Organización, a menos que se tomen las providencias necesarias, planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz.

La empresa "FERRETERÍA LOGROÑO" tiene la necesidad de evaluar el sistema de control interno al proceso de ventas para el mejor manejo de sus actividades cotidianas.

El problema de la empresa comercial es sin duda alguna la falta de Control, en las actividades, presentando dificultades en la distribución y atención a los clientes.





2. CONTENIDO.

2.1 Motivación de la investigación: Debido a la necesidad de mundo globalizado que existe hoy en día, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y financieras, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales; además independientemente de las actividades a que se dedique una empresa, cada uno de sus procesos generan riesgos y de manera inherente la imperfección o los errores que voluntariamente e involuntariamente se cometan; así surge el concepto de Control Interno en las empresas.

Introduciéndose en el sector de la comercialización de material para la construcción, que en la actualidad se ha incrementado debido a las remesas que envían los emigrantes y los proyectos que el gobierno se encuentra financiando como por ejemplo: carreteras, obras públicas, créditos para la vivienda y otros; lo cual ayuda al crecimiento económico del país. Esto hace que el sector de la construcción cada vez tenga una mayor incidencia en el Producto Interno Bruto (PIB) ecuatoriano y la necesidad de mejorar los Controles Internos en la Empresa.

Actualmente, surgió la preocupación de la empresa, principalmente del propietario, por mejorar los procesos de la entidad, evaluar los controles necesarios en el proceso de ventas, para beneficio de la organización.

2.2 Problemática: Operar un negocio dedicado a la comercialización de Materiales de Construcción, va a ser difícil en el futuro por el riesgo inherente de la Organización, a menos que se tomen las providencias necesarias, planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz.

La empresa "FERRETERÍA LOGROÑO" tiene la necesidad de evaluar el sistema de control interno al proceso de ventas para el mejor manejo de sus actividades cotidianas.

El problema de la empresa comercial es sin duda alguna la falta de Control, en las actividades, presentando dificultades en la distribución y atención a los clientes.





ocasionando la falta de seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos de la empresa.

En los últimos años, incluso a las empresas mejor dirigidas les ha costado trabajo mantenerse, y a no elevar su nivel de beneficios. También han tropezado cada vez con mayores dificultades a la hora de trasladar los aumentos de costos a sus clientes subiendo el precio de los productos.

2.3 Preguntas de investigación.

- ¿Qué efectos ocasiona un débil control interno y un nivel de riesgo alto en el proceso de ventas en la empresa "Ferretería Logroño"?
- ¿Cómo la evaluación del sistema de Control interno permitirá un mayor control en el proceso de ventas?
- ¿Por qué la empresa precisa una evaluación en el área ventas que permita generar una capacidad razonable en el cumplimiento de objetivos?

2.4 Resumen: La presente investigación tiene por objeto la evaluación del Sistema de Control Interno en el proceso de ventas aplicada a la Empresa "Ferretería Logroño" mediante el método COSO ERM, la empresa está dedicada a la compra y venta de materiales para la Construcción. En primera instancia se desarrolla los aspectos generales, donde se da a conocer los antecedentes de la empresa, la misión y visión, los objetivos, además de los valores y políticas de la entidad, también se refiere al análisis situacional de la empresa donde se considera el análisis interno, finalmente por medio del cuestionario a base de cada uno de los componentes y factores del modelo, obteniendo los resultados sobre fortalezas y debilidades en el Control establecido por la Empresa. La finalidad de este trabajo es generar la emisión de un informe con conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de las operaciones, de manera que puede generarse un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos.

La metodología propuesta se fundamenta en la investigación bibliográfica y de campo, apoyada en las técnicas de entrevista y cuestionario de Control Interno, narrativas o descripción, verificación.



2.5 Estado del arte y marco teórico

Según Cubero (2009), determina que el control interno:

“Es un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficacia y eficiencia en las operaciones,
- Fiabilidad de la información,
- Salvaguarda de los recursos; y,
- Cumplimiento de las leyes y normas.

De acuerdo con la complejidad de la empresa mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno que deberá ser sofisticado y debe cumplir con la complejidad de la empresa.

En 2006, Mejía explica que el Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el Control Interno. Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico sino que pretende dar seguridad en las transacciones diarias de la Empresa. El mejor sistema de Control Interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados: su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la seguridad razonable para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Según Cubero (2009) Los objetivos del control interno son: Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.

Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.



Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, Irregularidad o acto ilegal. El objetivo del Control interno en la empresa ferretería Logroño sería garantizar la oportunidad en la información es decir informar de manera oportuna al ejecutivo de la entidad sobre los hallazgos en el proceso de ventas para así contribuir con la toma de decisiones para la eficiencia y eficacia y economía de las operaciones.

Adicionalmente, Cubero (2009) hace referencia de los principales componentes del COSO del Control Interno, como son, Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Controles sobre sistemas de información, seguimiento continuo en operación. en el ambiente de control hace referencia a atributos que contiene la integridad, valores éticos, asignación de autoridad y el ambiente interno en el que se desarrolla la empresa. Este estudio es complementado por el análisis de Andrade, (2009) cuando se evalúa los riesgos los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría. en toda entidad los riesgos se analizan con un doble enfoque: riesgo inherente es aquel que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto, siempre existirán haya o no controles, debido a la naturaleza de las operaciones y riesgo residual incluye los siguientes factores: estimación de probabilidad de impacto, evaluación de riesgos y riesgos originados por los cambios para un buen funcionamiento las actividades de control deberán estar relacionadas con los objetivos y la dirección deberá apoyar a la aplicación de controles en función de los riesgos, las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos podrían afectar el logro de los objetivos, por esta razón las actividades de control no pueden generalizarse y deberán ser la respuesta a la medida de la necesidad de los objetivos y los riesgos de cada organización; al referirse al controles sobre sistemas de información afirma que en función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y



confiabilidad de la información, finalmente argumenta que cuando se realiza supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores, la cual se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende controles efectuados por la dirección, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. Las deficiencias en el sistema de control interno, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo y al consejo de administración. A través de todos estos componentes, se elabora el Cuestionario del control interno el cual se llega a la realización del informe del Control interno donde se emite las conclusiones y recomendaciones para las personas involucradas en las áreas críticas en el proceso de ventas.

La evaluación de un sistema de control constituye un proceso, si bien los enfoques y técnicas varían, debe mantenerse una disciplina en todo el proceso. Primero hay que centrarse en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo cual implicará conversaciones previas con los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente. Al evaluar es importante averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar. Se analizará el diseño del sistema de control interno y los resultados de las pruebas realizadas. Este análisis se efectuará bajo la óptica de los criterios establecidos, con el objeto último de determinar si el sistema ofrece una seguridad razonable respecto a los objetivos establecidos como lo explica Andrade (2009).

Según Coopers y otros las herramientas para la evaluación del control interno se realizan por medio de cuestionarios, cédulas descriptivas, entrevistas. Por otra parte, Cubero (2009) en su manual específico utiliza las herramientas de evaluación mencionadas por el autor anterior ya que apoyan a medir el cumplimiento de los procedimientos y técnicas establecidas para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia de las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.



Según Cooper & Librand (1992) el informe de la evaluación de control es el documento mediante el cual se comunican los resultados a los ejecutivos de la entidad sujeta a control, especialmente durante el proceso de un examen, el mismo que debe guardar la siguiente estructura: Caratula, Abreviaturas Utilizadas, carta de presentación, índice, información introductoria y evaluación del control interno, ya que el informe es la fase más significativa de la evaluación de control es la comunicación de resultados, pues esta constituye el producto final de las labores del equipo de auditores internos. Normalmente se tiende en pensar en términos del informe por escrito al hablar de la comunicación de los resultados. No obstante, la comunicación de los resultados no se limita la fase final ni solamente al informe por escrito.

2.6 Objetivo general: Evaluar el Sistema de Control Interno al proceso de ventas en la empresa "Ferretería Logroño"

2.7 Objetivos específicos.

- Analizar aspectos generales de la empresa y un diagnóstico situacional.
- Fundamentar la parte teórica del Control Interno.
- Evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de ventas.

2.8 Metodología: En el presente trabajo de investigación, se utilizarán dos tipologías de investigación: bibliográfica y de campo. En cuanto a la investigación bibliográfica, se recurrirá a libros, revistas e artículos indexados, con el objetivo de recopilar información sobre las bases conceptuales de Control Interno, importancia, componentes, las diferentes técnicas para la evaluación. Así mismo, se revisarán leyes y reglamentos relacionados, a fin de tener un panorama sobre la situación de proceso de ventas.

Por otro lado, se ha visto la necesidad de utilizar investigación de campo para evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de ventas en la Empresa Ferretería Logroño, a través de visitas a las instalaciones de la entidad.

A través de la investigación propuesta, se pretende beneficiar a la entidad ya que con el desarrollo de esta investigación se intenta contribuir con el progreso



de la empresa Ferretería Logroño, esto concierne a la coordinación, toma de decisiones y control adecuado en el proceso ventas, y así aportar a la empresa para que brinde un servicio de calidad a la comunidad, siendo organizada y con un adecuado sistema de control Interno.

Las técnicas de investigación utilizadas serán las siguientes:

Tipo de técnica.	¿A quién se aplica?	¿Para qué se aplica?
Revisiones bibliográficas.	Libros, revistas, artículos, boletines estadísticos.	-Para obtener las bases conceptuales sobre Control Interno.
Observación	Empleados.	Mirar cómo se realiza el proceso de venta por el personal de la entidad.
Cuestionario	Dueño y empleados	-obtener información sobre la existencia y efectividad de controles internos en el proceso de ventas.
Narrativa o descripción	Empresa Ferretería Logroño	Determinar debilidades o insuficiencias en los controles internos en el proceso ventas.

2.9 Alcances y resultados esperados: Los resultados esperados de la presente investigación son: conocer los antecedentes, objetivos, políticas, estrategias, los valores con los que cuenta la ferretería, obtener un análisis del proceso administrativo financiero y recursos humanos que cuenta la entidad; conocer la empresa para tener un enfoque del negocio; Obtener un esquema detallado del trabajo a realizar y los procedimientos a emplearse durante la fase de ejecución en el cual se determina la extensión y oportunidad de su aplicación, así como los papeles de trabajo que han de ser elaborados; obtener información sobre la existencia y efectividad de controles internos en el proceso de ventas;



comunicación de resultados a los ejecutivos de la entidad para la toma de decisiones oportuna para la mejoría de la ferretería Logroño.

2.10 Riesgos: Los riesgos del presente trabajo de investigación son los siguientes: dificultad para conseguir información actualizada y suficiente, información publicada en otros idiomas, no esté determinado los precios de venta, falta de objetividad en la aplicación de conceptos de las normas de Contabilidad Generalmente aceptadas.

2.11. Presupuesto.

Rubro-Denominación	Costo Unitario	Costo Total	Justificación
Suministros y materiales (esferos, resaltadores, hojas, copias, amillados, CDs)		100,00	Trámites y desarrollo del trabajo de grado.
Movilidad	18,00	90,00	Traslado hacia bibliotecas e instituciones donde se requiera buscar información.
Servicios básicos (Luz, internet)		30,00	Utilización de la computadora y búsqueda de información.
Llamadas	8,00	40,00	Comunicación con el director de tesis.
Derechos de graduación y otros trámites		67,00	Adquisición de los derechos de graduación y de certificación necesarios.
Pen Drive		12,00	Respaldo digital del trabajo de grado.
Alimentación	25,00	125,00	
Misceláneos		20	Gastos varios e imprevistos
TOTAL		448,00	

2.12 Financiamiento: La investigación será financiada en su totalidad por la autora.



2.13 Esquema tentativo.

Introducción.

Capítulo I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y DIAGNOSTICO SITUACIONAL

- 1.1 Antecedentes.
- 1.2 Actividad principal
- 1.2 Misión y Visión
- 1.3 Objetivos
- 1.4 Valores
- 1.5 Estructura económica y financiera.
- 1.6 Base Legal

Capítulo II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- 3.1. Concepto teórico del Control Interno
- 3.2. El COSO-ERM.
- 3.3. Componentes
- 3.4. Métodos de evaluación del Control Interno
- 3.5. Limitaciones o restricciones del Control Interno
- 3.6. Técnicas para la evaluación del Control Interno
- 3.7. El informe de la evaluación del sistema de control interno.

Capítulo III: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA LOGROÑO MEDIANTE EL MÉTODO COSO ERM.

- 4.1. Programa de Evaluación del Control Interno.
- 4.2. Cuestionario del Control Interno Coso ERM.
- 4.3. Informe de la evaluación del Sistema de Control Interno.

Conclusiones.

Recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

2.14 Cronograma.



Objetivo específico.	Actividad.	Resultados esperados.	Tiempos.
Analizar aspectos generales de la empresa	Realizar un análisis de los antecedentes, objetivos, valores, estructura económica y financiera, base legal con lo que cuenta la empresa	Conocer los antecedentes, objetivos, políticas, estrategias, los valores con los que cuenta la ferretería.	1 semana
Fundamentación Teórica del Control Interno	Concepto teórico del Control Interno, el COSO ERM, componentes, métodos de evaluación, técnicas, informe de la evaluación del sistema del Control Interno.	Obtener conocimientos esenciales del Control Interno.	2 semana
Evaluar el Sistema de Control Interno del proceso de ventas	Realización de un programa de Auditoría	Obtener un esquema detallado del trabajo a realizar y los procedimientos a emplearse durante la fase de ejecución, en el cual se determina la extensión y oportunidad de su aplicación, así como los papeles de trabajo que han de ser	1 semana



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

elaborados.

	Aplicación de un cuestionario de control interno	Obtener información sobre la existencia y efectividad de controles internos en el proceso de ventas	2 semana
	Elaboración de un informe	Comunicación de resultados a los ejecutivos de la entidad sujeta a control.	2 semanas

2.15 Referencias.

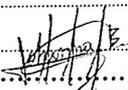
Rubí Consuelo Mejía Quijano (2006). Administración de Riesgo Un enfoque empresarial. Colombia: Editorial Universidad EAFI

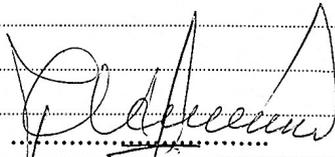
Manual Especifico de Auditoría de Gestión; Eco. CPA. Teodoro Cubero.

ANDRADE TRUJILLO Mario (2006); "Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador (CORRE)" Quito Ecuador.

Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos; "Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO"; Pág. 98

Cooper&Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de auditores Internos de España


.....
2.16 Firma del estudiante.


.....
2.17 Firma del director.

.....
2.18 Fecha de entrega.

