UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

Evaluación de control interno en la empresa "PHARMAVET LC" de la ciudad de Cuenca en el período 2016

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Autor:

Alejandro Román León Calle

Directora:

Ing. Miriam López Córdova

Cuenca, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a mis padres Luis y Olga, quienes me inculcaron los valores de la responsabilidad, respeto y perseverancia; además de que siempre me apoyaron en mis estudios y me apoyaron en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi hermano Danny que siempre ha estado presente en mi vida y me ha apoyado en todo aspecto.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres, y hermano por sus contantes ánimos y apoyo en el transcurso de estos 5 años de estudio.

A mi directora de tesis, Ingeniera Miriam López por brindarme sus conocimientos para el desarrollo del presente trabajo.

Al Dr. Jhovanny León Calle por abrirme las puertas de su empresa y facilitarme la información para la aplicación práctica del presente trabajo.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA……I
AGRADECIMIENTOS……II
RESUMEN……IX
ABSTRACT……X
INTRODUCCIÓN……XI

1 CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA PHARMAVET LC 1

1.1 Introducción 1

1.2 Antecedentes 1

1.3 Historia de la Empresa 1

1.4 Actividad Económica 2

1.5 Plan Estratégico 2
1.5.1 Misión 2
1.5.2 Visión 2
1.5.3 Objetivos 2
1.5.4 Proveedores y Clientes 3
1.5.5 Políticas 4
1.5.5.1 Internas 4
1.5.5.2 Externas 4
1.5.5.2.1 Agrocalidad 4

1.6 Estructura Orgánica 5
1.6.1 Organigrama Estructural 5

1.7 FODA 6

1.8 Base Legal 7

2 CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO 9

2.1 Introducción 9

2.2 Definición de Control Interno 9

2.3 Objetivos del Control Interno 10

2.4 Clasificación de Control Interno 10
2.4.1 Control administrativo 10
2.4.2 Control contable 10

2.5 Métodos de evaluación del control interno 11
2.5.1 Método narrativo 11
2.5.2 Método de diagrama de flujo 13
2.5.3 Método de cuestionarios 15
2.5.4 Limitaciones del Control Interno 16

2.6 Modelos Control Interno 16
2.6.1 COSO I 16
2.6.1.1 Componentes de COSO I 17
2.6.1.1.1 Ambiente de Control Interno. 17
2.6.1.1.2 Evaluación del Riesgo. 19
2.6.1.1.3 Actividades de Control. 20
2.6.1.1.4 Información y Comunicación. 22
2.6.1.1.5 Supervisión. 23
2.6.2 COSO II-ERM 24
2.6.2.1 Antecedentes 24
2.6.2.2 Definición de Control Interno 24
2.6.2.3 Componentes 24

2.7 Evolución y comparación de los componentes de control interno 26

2.8 Diferencia General entre COSO I Y COSO II-ERM 27

3 CAPÍTULO 3. APLICACIÓN PRÁCTICA: EVALUACION DE CONTROL INTERNO A LAS ÁREAS DE VENTAS, COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA PHARMAVET LC. 29

3.1 Introducción 29

3.2 Alcance de la Evaluación 29

3.3 Objetivo General 29

3.4 Metodología 29

3.5 Siglas 31

3.6 Análisis de control interno integral de la empresa PHARMAVET LC .. 31
3.6.1 Programa de Trabajo de Evaluación de Control Interno Integral 31
3.6.2 Cuestionario de Control Interno 33
3.6.3 Determinación del nivel de confianza 38
3.6.4 Matriz de nivel de confianza por componente. 39
3.6.5 Gráfico 40
3.6.6 Comentario 40
3.6.7 Hallazgos 41
3.6.7.1 Ambiente de Control 41

3.6.7.2 Evaluación de Riesgos 43
3.6.7.3 Actividades de Control 44

3.7 Análisis de control interno en el área de ventas de la empresa PHARMAVET LC 45
3.7.1 Programa de Trabajo 45
3.7.2 Flujograma del proceso de Ventas 46
3.7.3 Cuestionario de control interno 47
3.7.4 Determinación del nivel de confianza 51
3.7.5 Matriz de nivel de confianza por componente. 51
3.7.6 Gráfico 52
3.7.7 Comentario 53
3.7.8 Evaluación de riesgos del Área de Ventas 54
3.7.8.1 Matriz de Calificación de Riesgo 54
3.7.8.2 Matriz de Calificación de la Frecuencia 54
3.7.8.3 Matriz de Frecuencia e Impacto del Riesgo 54
3.7.8.4 Matriz de Evaluación de Riesgo 55
3.7.9 Hallazgos 58
3.7.9.1 Ambiente de Control 58
3.7.9.2 Evaluación de riesgos 60

3.8 Análisis de control interno en el área de compras de la empresa PHARMAVET LC 61
3.8.1 Programa de Trabajo 61
3.8.2 Flujograma del proceso de compras 62
3.8.3 Cuestionario de control interno 63
3.8.4 Determinación del nivel de confianza 67
3.8.5 Matriz de nivel de confianza por componente. 68
3.8.6 Gráfico 69
3.8.7 Comentario 69
3.8.8 Evaluación de Riesgos del Área de Compras 70
3.8.8.1 Matriz de calificación de riesgo 70
3.8.8.2 Matriz de calificación de la frecuencia 70
3.8.8.3 Matriz de Frecuencia e Impacto de Riesgo 70
3.8.8.4 Matriz de Evaluación de Riesgo 71
3.8.9 Hallazgos en el Área de Compras 74
3.8.9.1 Ambiente de control 74
3.8.9.2 Evaluación de riesgos 76

3.9 Análisis de control interno en el área de inventarios de la empresa PHARMAVET LC 77
3.9.1 Programa de Trabajo 77
3.9.2 Flujograma del proceso de manejo de inventarios. 78
3.9.3 Cuestionario de control interno 80

3.9.4 Determinación del nivel de confianza 85
3.9.5 Matriz de nivel de confianza por componente 85
3.9.6 Gráfico 86
3.9.7 Comentario 87
3.9.8 Evaluación de Riesgos del Área de Manejo de Inventarios 88
3.9.8.1 Matriz de calificación de riesgo 88
3.9.8.2 Matriz de calificación de la frecuencia 88
3.9.8.3 Matriz de frecuencia e impacto del riesgo 88
3.9.8.4 Matriz de Evaluación de Riesgo 89
3.9.9 Hallazgos en el Área de Inventarios 92
3.9.9.1 Evaluación de riesgos 92

3.10 Informe de Evaluación de Control Interno de la empresa PHARMAVET LC 93

3.10.1 Análisis Integral de la empresa PHARMAVET LC 94
3.10.1.1 Conclusión 94
3.10.1.2 Recomendación 94
3.10.2 Análisis del departamento de compras 95
3.10.2.1 Conclusiones 95
3.10.2.2 Recomendaciones 95
3.10.3 Análisis del departamento de ventas 96
3.10.3.1 Conclusiones 96
3.10.3.2 Recomendaciones 96
3.10.4 Análisis del departamento de inventarios 97
3.10.4.1 Conclusiones 97
3.10.4.2 Recomendaciones 97

4 CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ÁREAD DE: VENTAS, COMPRAS E INVETARIOS. 98

4.1 Introducción 98

4.2 Objetivo de la propuesta 98

4.3 Propuesta de manuales de Ventas, compras y manejo de inventario 98

5 CONCLUSIONES 115

6 RECOMENDACIONES 117

7 BIBLIOGRAFÍA 119

8 ANEXOS 121

ÍNDICE DE TABLAS, ILUSTRACIONES Y ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA 6
Tabla 2. Componentes COSO I 17
Tabla 3. Elementos de Ambiente de Control Interno 18
Tabla 4. Tipos de Control 20
Tabla 5. Tipos de actividades de control 21
Tabla 6. Componentes COSO II-ERM 25
Tabla 7. Diferencias entre COSO I y COSO II-ERM 27
Tabla 8. Simbología utilizada en Flujogramas 30
Tabla 9. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno General 31
Tabla 10. Cuestionario de Control Interno Integral 33
Tabla 11. Matriz de Nivel de Evaluación de Riesgo y Confianza 38
Tabla 12. Determinación del nivel de confianza integral 39
Tabla 13. Matriz de nivel de confianza y riesgo integral 39
Tabla 14. Hoja de Hallazgo Ambiente de Control Integral 41
Tabla 15. Hoja de Hallazgo Evaluación de Riesgos Integral 43
Tabla 16. Hoja de Hallazgo Actividades de Control Integral 44
Tabla 17. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno Área de Ventas 45
Tabla 18. Cuestionario de Control Interno Área de Ventas 47
Tabla 19. Determinación del nivel de confianza del área de ventas 51
Tabla 20. Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Ventas 52
Tabla 21. Matriz de Calificación de Riesgo 54
Tabla 22. Matriz de Calificación de Riesgo 54
Tabla 23. Matriz de Frecuencia e Impacto del Riesgo 54
Tabla 24. Matriz de Evaluación de Riesgo del Área de Ventas 55
Tabla 25. Hoja de Hallazgos Ambiente de Control del Área de Ventas 58
Tabla 26. Hoja de Hallazgos Evaluación de Riesgos en el Área de Ventas 60
Tabla 27. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno Área de Compras 61
Tabla 28. Cuestionario de Control Interno en el Área de Compras 63
Tabla 29. Determinación del Nivel de Confianza del Área de Compras 68
Tabla 30. Matriz de Nivel de Confianza y Riesgos del Área de Compras 68
Tabla 31. Matriz de Evaluación de Riesgo del Área de Compras 71
Tabla 32. Hoja de Hallazgos Ambiente de Control del Área de Compras 74
Tabla 33. Hoja de Hallazgos Evaluación de Riesgos del Área de Compras 76
Tabla 34. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno Área de Inventarios 77
Tabla 35. Cuestionario de Control Interno Área de Inventarios 80
Tabla 36. Determinación del Nivel de Confianza del Área de Inventarios 85
Tabla 37. Matriz Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Inventarios 86
Tabla 38. Gráfico Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Inventarios 86
Tabla 39. Matriz de Evaluación de Riesgo Área de Inventarios 89

Tabla 40. Hoja de Hallazgos Evaluación de Riesgo Área de Inventarios..... 92

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama Estructural PHARMAVET LC 5
Ilustración 2. Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (carátula) 12
Ilustración 3. Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (descriptivo) 13
Ilustración 4. Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (gráfico) 14
Ilustración 5. Ejemplo de cuestionario de control interno 15
Ilustración 6. Evolución de los componentes de control interno 26
Ilustración 7. Comparación de Componentes 26
Ilustración 8. Nivel de Confianza y Riesgo de la Empresa PHARMAVET LC 40
Ilustración 9. Flujograma Proceso de Ventas 46
Ilustración 10. Gráfico Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Ventas 52
Ilustración 11. Flujograma de Proceso de Compras 62
Ilustración 12. Gráfico de Nivel de Confianza del Área de Compras 69
Ilustración 13. Flujograma de proceso de recepción de mercadería 78
Ilustración 14. Flujograma proceso despacho de mercadería 79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Base legal de PHARMAVET LC en SRI 121
Anexo 2. Área de almacenaje clasificado de inventario. 121
Anexo 3. Registros de Inventarios 123
Anexo 4. Kardex 123
Anexo 5. Estantería para almacenamiento de documentos. 124
Anexo 6. Factura PHARMAVET LC 125
Anexo 7. Sistema contable-Facturación 126
Anexo 8. Listado de clientes PHARMAVET LC 126

RESUMEN

En el presente trabajo de titulación se realizó la evaluación al sistema de control interno de la empresa PHARMAVET LC, en base al modelo COSO I en las áreas de: ventas, compras e inventarios; con la finalidad de revelar debilidades e identificar posibles riesgos que podrían presentarse en las áreas evaluadas.

La metodología utilizada para evaluar el control interno de la empresa fue: cuestionarios en base a los cinco componentes del COSO I, flujogramas y matrices de nivel de confianza y riesgo; con los resultados obtenidos, se elaboró y emitió el informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones de mejora.

ABSTRACT

ABSTRACT

In the present degree work, the evaluation of the internal control system of the company PHARMAVET LC was performed. The study was based on the COSO I model in the areas of: sales, purchases and inventories in order to reveal vulnerabilities and identify possible risks. The methodology to evaluate the internal control of the company consisted of questionnaires based on the five components of COSO I, flowcharts and matrices of confidence level and risk. A report was drafted and issued with the respective conclusions and recommendations for improvement.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. Idiomas

Translated by:
Ing. Paúl Arpi

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de titulación se llevó a cabo la evaluación al sistema de control interno de la empresa "PHARMAVET LC" ubicada en la ciudad de Cuenca, en las áreas de: ventas, compras y manejo de inventarios, mediante el modelo COSO I – Marco integrado de control interno y en base a sus cinco componentes.

El control interno hoy en día es un pilar fundamental para el funcionamiento normal de las empresas ya que abarca: planes, métodos y medidas que la administración definen para mantener controlados los procesos y actividades diarias que se realizan, y así conseguir el cumplimiento de los objetivos planteados, brindar confiabilidad a la información tanto financiera como administrativa, cumplir con la normativa legal y mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones; por lo que el sistema de control interno debe evaluarse de manera constante para verificar su efectividad.

En este trabajo se desarrolló cuatro capítulos siendo los siguientes:

- En el capítulo 1, se analiza los antecedentes de la empresa.
- En el capítulo 2, se establece el marco teórico del control interno.
- En el capítulo 3, se lleva a cabo la aplicación práctica en la empresa PHARMAVET, que consiste en la evaluación de su sistema de control interno, y, por último
- En el capítulo 4, se elabora una propuesta de mejora a las áreas evaluadas.

1 CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA PHARMAVET LC

1.1 Introducción

En el presente capítulo se detallará todos los aspectos que tiene que ver con la empresa donde se realizará la evaluación de control interno, que en este caso será PHARMAVET LC de la ciudad de Cuenca, la misma que cuenta con siete años de vida institucional, siendo su principal actividad económica la venta al por mayor de productos farmacéuticos veterinarios.

1.2 Antecedentes

La empresa PHARMAVET LC fue fundada hace el 6 de abril del 2010 por el Dr. Jhovanny León Calle en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, con el fin de ofrecer a nivel local los mejores productos agropecuarios y veterinarios. Se encuentra registrado en el SRI con RUC número 0301942256001 como contribuyente "personas naturales" y el local se ubica en la Avenida General Escandón S/N y Nicanor Cobos perteneciente a la parroquia El Batán.

1.3 Historia de la Empresa

La empresa PHARMAVET LC fue constituida el 6 de abril del 2010 en la ciudad de Cuenca por el Dr. Jhovanny León Calle, que por muchos años laboró en diferentes establecimientos dedicados a la distribución de productos agropecuarios y veterinarios por lo que tomó la decisión de iniciar su propio negocio, contando en sus inicios con 3 trabajadores que se distribuían las labores de almacenamiento, venta y distribución de los productos.

El crecimiento a lo largo de los años de la empresa obligó a que el gerente propietario tuviera que contratar más personal para las labores antes mencionadas, ya que no solo vendía a nivel local, sino que empezó a distribuir a diferentes provincias de la sierra y oriente.

A principios de 2017 Agrocalidad que es la entidad pública que regula y controla el estatus sanitario de los productos agropecuarios del Ecuador, recomendó a la empresa en base a la Resolución 0025 Registro y control de productos de uso veterinario capítulo III, artículo 13, literal c: "Poseer instalaciones y depósitos

adecuados para almacenar y conservar los productos. En este sentido, se preverá que el almacenamiento de los productos se practique observando normas de seguridad para evitar su contaminación, así como la del ambiente, disponer de instalaciones de refrigeración que aseguren la conservación de los productos que así lo requieran, particularmente los productos biológicos, y mantener los aspectos de seguridad según los distintos tipos de productos", a mejorar el local actual o trasladarse a otro que ofrezca la seguridad necesarios para la preservación de los productos, por lo que se tuvo que cambiar a un local más amplio para cumplir con los requisitos que exige la entidad de control.

1.4 Actividad Económica

PHARMAVET LC se dedica exclusivamente a la venta de pollos BB (bebé o recién nacidos) para la producción de carne, aves de postura que son las gallinas ligeras o livianas destinadas a la producción de huevos para plato o consumo humano y medicamentos veterinarios.

1.5 Plan Estratégico

1.5.1 Misión

Ofrecer a nuestros clientes a nivel local y nacional productos agropecuarios y veterinarios de calidad a precios razonables.

1.5.2 Visión

Ser la empresa líder a nivel nacional en la distribución de productos agropecuarios y veterinarios de calidad.

1.5.3 Objetivos

- Incrementar las ventas a nivel local y nacional.
- Adquirir un local propio donde ejercer las actividades administrativas, almacenaje y distribución de los productos.
- Mantener a los clientes actuales satisfechos, ofreciéndoles productos de calidad.

1.5.4 Proveedores y Clientes

Proveedores

Los principales proveedores de PHARMAVET LC son:

- Avesca Avícola Ecuatoriana C.A, que se dedica a la explotación de criaderos de pollos y reproducción de aves de corral, pollos y gallinas.

- Farbio Pharma que se dedica a manufacturar y comercializar a nivel de país productos farmacéuticos y biológicos.

Clientes

Las principales ciudades a las que PHARMAVET vende su producto son: Cuenca, la provincia de Cañar y Morona Santiago.

La empresa cuenta actualmente con alrededor de 657 clientes distribuidos por las principales ciudades a las que comercializa. **(Véase Anexo 8)**

1.5.5 Políticas

1.5.5.1 Internas

- Horario de labores: lunes a viernes de 8:00 am a 13:00 pm y de 15:00 pm a 18:00 pm.
- Vestimenta con el uniforme proporcionado por la empresa los días lunes a jueves, el viernes el personal puede optar por un atuendo semiformal.
- El personal que maneje la recepción, almacenamiento y despacho de los productos obligatoriamente debe usar el mandil, guantes y tapabocas proporcionada por la empresa.
- Verificar la fecha de caducidad de los productos antes del almacenamiento.
- Realizar los despachos de mercadería de acuerdo a las órdenes de compra realizadas por los clientes.
- El empleado deberá mantener una conducta adecuada dentro de su área de trabajo.
- Comunicar sobre el uso de dinero de caja chica y presentar el comprobante respectivo.
- Registrar cada transacción oportunamente.
- Realizar el arqueo de caja al final de cada jornada.
- Los depósitos del dinero se los realizará en la cuenta de la empresa al siguiente día.

1.5.5.2 Externas

1.5.5.2.1 Agrocalidad

Según la Resolución 0025 Registro y control de productos de uso veterinario capítulo III del Registro de establecimientos de expendio de productos de uso veterinario nos indica que la empresa:

- Contará con un Médico veterinario, bioquímico, químico farmacéutico o Ingeniero zootecnista para las labores de supervisión y responsabilidad técnica.
- Contará con instalaciones y depósitos que cumplan con los requisitos exigidos para el almacenamiento y conservación de los productos y que las mismas deberán estar físicamente separadas de las construcciones destinadas a vivienda u otros fines no relacionados.
- Autorización por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado.
- Certificación y aprobación de los talleres brindados por Agrocalidad. (AGROCALIDAD, 2016)

Según la Resolución 0072, Capítulo III de las obligaciones del titular y el expendedor, artículo 3, el expendedor tiene las siguientes obligaciones:

- Mantener el permiso de funcionamiento otorgado por Agrocalidad en un lugar visible.
- Comercializar productos veterinarios que posean registro de Agrocalidad vigente.
- Expender productos solamente en sus envases y con sus etiquetas originales aprobados por Agrocalidad.
- Comercializar productos que no se encuentren caducados. (AGROCALIDAD, 2012)

1.6 Estructura Orgánica

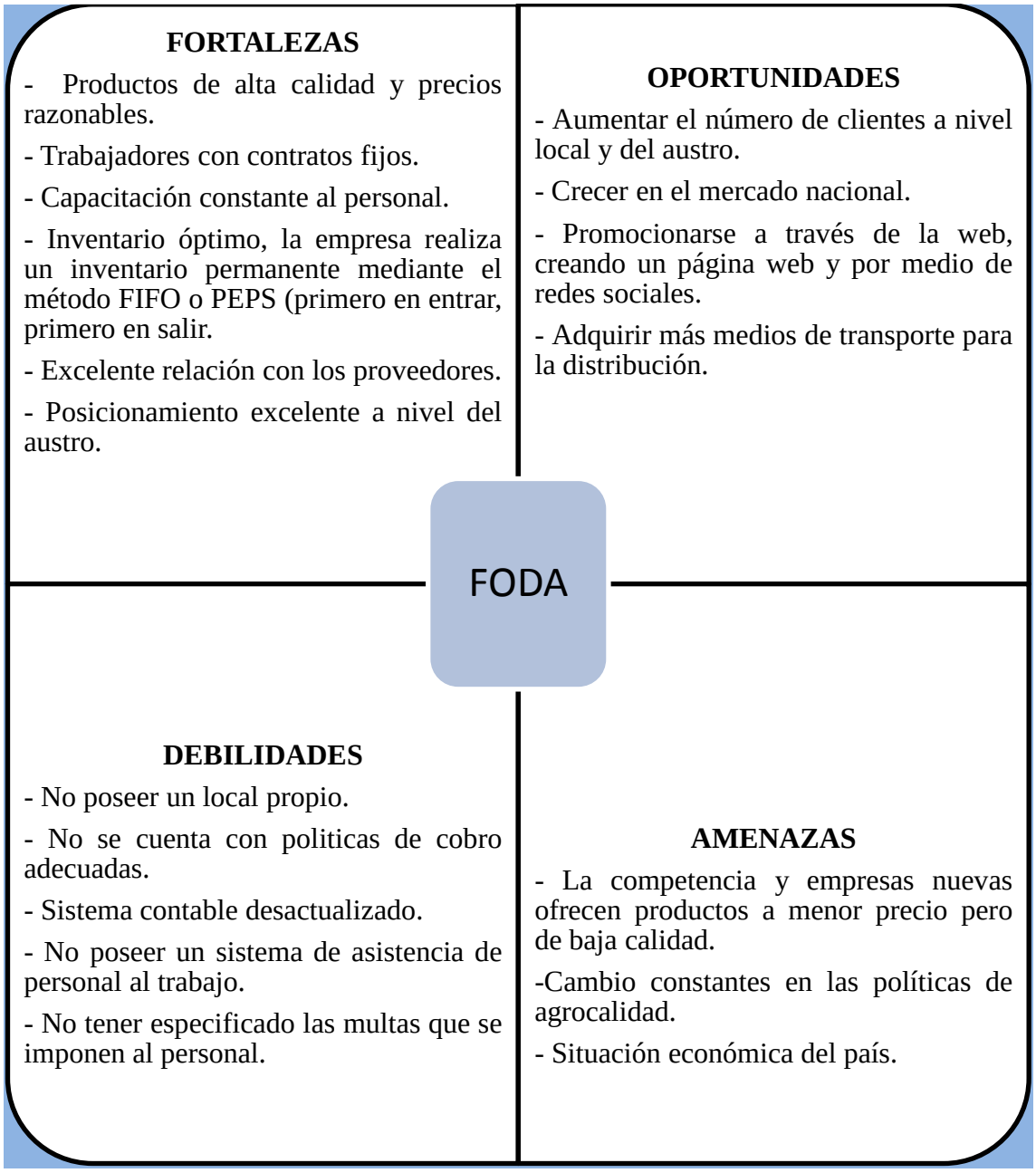
1.6.1 Organigrama Estructural

Ilustración 1. Organigrama Estructural PHARMAVET LC

Fuente: PHARMAVET LC

1.7 FODA

Tabla 1: Matriz FODA



Fuente: PHARMAVET LC
Elaborado por: Alejandro León

1.8 Base Legal

La empresa PHARMAVET LC se encuentra registrado en el SRI (Servicios de rentas internas) con RUC (Registro único de contribuyentes) número 0301942256001, como tipo contribuyente "Personas naturales", iniciando sus actividades comerciales el 6 de abril del 2010 y con registro CIUU (Clasificación industrial Internacional Uniforme) G464922 perteneciente a la actividad Venta al por mayor de productos farmacéuticos, incluso veterinarios. **(Véase anexo 1)**

También se rige a la normativa de las siguientes instituciones de regulación y control como lo son:

- SRI (Servicio de Rentas Internas), en lo que respecta a las obligaciones tributarias que tiene la empresa ya que se la cataloga como Persona Natural Obligada a llevar contabilidad, las cuales son:

    - En todas las transacciones que realice la empresa se debe emitir y entregar comprobantes de venta y retención autorizados como lo son: facturas, tiquetes de máquina registradora, liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, guías de remisión y comprobantes de retención.

    - Llevar libros y registros contables de la actividad económica que se ejerce, en donde las transacciones contables deben estar registradas de acuerdo a las NEC (Normas ecuatorianas de contabilidad); si existen vacíos legales se registrará bajo NIC (Normas Internacionales de Contabilidad).

    - Presentar mediante el sitio web del SRI las respectivas declaraciones de impuestos y mediante anexos la información relativa a las actividades económicas de la empresa.

- AGROCALIDAD (Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro), según la Resolución N°0072, artículo 2; en lo que refiere al manejo de los productos que comercializa la empresa, se tiene las siguientes obligaciones:

    - Mantener en un lugar visible el permiso de funcionamiento que otorga AGROCALIDAD.
    - Comercializar productos veterinarios que cuenten con registro de AGROCALIDAD vigente.
    - Expender productos en sus envases y con etiquetas originales aprobados por AGROCALIDAD. (AGROCALIDAD, 2012)

- CÓDIGO DEL TRABAJO, en lo que refiere a los derechos y obligaciones tanto del empleador y el empleado, algunas obligaciones del empleador son las siguientes:

    - Celebrar contrato de trabajo e inscribir en el Ministerio de Trabajo.
    - Afiliar al empleado desde el primer día al IESS.
    - Asumir el 11.15% por la seguridad social.
    - Pagar horas extras, suplementarias, décimo tercero y cuarto sueldo.
    - A partir del segundo año de trabajo, pagar los fondos de reserva.
    - Pagar utilidades si se obtiene beneficios.

2 CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO

2.1 Introducción

En el presente capítulo se desarrollará el marco teórico que tiene que ver con el control interno, partiendo desde su definición, objetivos, clasificación, métodos de evaluación, limitaciones así como un análisis de los modelos de control interno los cuales son: COSO I (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)*; en la cual se detallará la definición del control interno y sus objetivos, además de los componentes que lo conforman; y el COSO II-ERM (*Enterprise Risk Management)*, de la misma manera se detallará la definición que le dio al control interno, sus objetivos y los componentes que se añadieron en relación con el anterior marco integrado.

2.2 Definición de Control Interno

Según COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* en su Marco Integrado nos indica que:

El control interno es un proceso, que es llevado a cabo por el consejo directivo de una organización, por la gerencia y el resto del personal que la conforma; y que es diseñado con la finalidad de proporcionarles seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, los cuales son:

- Alcanzar las metas establecidas por la empresa y con la menor cantidad de recursos en las operaciones de la empresa.
- Seguridad y confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de la normativa legal. (Estupiñán Gaitán, 2006)

2.3 Objetivos del Control Interno

Los objetivos más importantes que busca el control interno son los siguientes:

- Proteger los activos de la empresa.
- Verificar si los informes tanto contables como administrativos son razonables y confiables.
- Velar por la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa.

2.4 Clasificación de Control Interno

2.4.1 Control administrativo

Para (Estupiñán Gaitán, 2006), el control administrativo abarca el plan organizacional de la empresa con sus respectivos procedimientos y metodologías operacionales y contables; con las cuales busca ayudar a cumplir con los objetivos administrativos como:

- Estar constantemente informado acerca de cómo se encuentra la situación de la empresa.
- Coordinar todas las funciones.
- Verificar que se esté cumpliendo con los objetivos establecidos.
- Determinar si la empresa está llevando a cabo sus operaciones en concordancia con las políticas definidas.

2.4.2 Control contable

Para (Estupiñán Gaitán, 2006), el control contable también abarca el plan organizacional de la empresa, con sus respectivos procedimientos y metodologías, pero a diferencia del control administrativo, el control contable se encuentra relacionada con la protección de los activos, seguridad y confianza de los registros financieros de la empresa. Con el objetivo de que:

- Todas las transacciones que ha realizado la empresa se encuentren registrados de manera oportuna, con la cantidad correcta, en las cuentas correctas, con las debidas aprobaciones y autorizaciones y en el periodo contable en el que se llevaron a cabo, todo esto con el objeto de elaborar y emitir de manera confiable y segura los estados financieros y mantener control contable de los activos.

- Todas las transacciones que se hayan realizado se encuentran debidamente contabilizado, determinando cualquier diferencia para aplicar las respectivas acciones correctivas
- Las operaciones se lleven a cabo en relación a las autorizaciones generales y específicas que determina la administración.
- El acceso a los activos de la empresa se permita únicamente con la respectiva autorización administrativa.

2.5 Métodos de evaluación del control interno

2.5.1 Método narrativo

Consiste en la descripción detallada de todos los procedimientos importantes relacionadas con el control interno, que el personal desarrolla en el área administrativa, proceso o función sujeto a evaluación; haciendo referencia a los sistemas administrativos y de operación, registros contables y archivos que intervienen.

La obtención de la información para la elaboración de cédulas narrativas se lo puede realizar mediante: entrevistas a las personas y observaciones a cada documento y registro que intervenga en el proceso evaluado.

Algunas ventajas y desventajas que deriva aplicar este método son:

Ventajas:

- Se analiza y describe de manera detallada la actividad o procedimiento a evaluar, con lo cual se obtiene un mejor enfoque de la empresa.

Desventajas:

- Se puede omitir situaciones que afecten el normal funcionamiento de las actividades o procesos evaluados.

A continuación, se muestra un modelo del método descriptivo:

Ilustración 2. Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (carátula)

Procedimientos de operación	**Función: Crédito y cobranzas procedimiento: cobradores, recepción y entrega de cobranza**
Inicia en: La preparación del reporte de cobranzas por el auxiliar de cobranzas	Termina: Al informar cada cobrador al jefe de cobranzas el resultado de su gestión
Objetivo del procedimiento: Controlar la cobranza que se realiza vía cobrador	
Políticas y disposiciones de control	**Pruebas de cumplimiento. Observaciones**
• El jefe de cobranzas debe planear las rutas de cobro de los cobradores. • El reporte de cobranzas debe ser elaborado con apoyo en la tecnología de la información; si se elabora manualmente, debe ser llenado con tinta. Los renglones no utilizados deben ser cancelados. • El cobrador debe firmar de recibido por las facturas que le entregan para cobro. • El cobrador diariamente debe regresar a las oficinas de la entidad a rendir cuentas. • El cobrador debe recabar firmas y el sello de recibido, tanto del cajero por el dinero entregado, como del auxiliar de cobranzas por las facturas no cobradas que le devuelve.	

Forma Núm. 1	Fecha:	Recopiló:	Revisó:	Página
				1 de 1

Fuente: (Santillana González, 2015)

Ilustración 3. Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (descriptivo)

Procedimientos de operación		Función: Crédito y cobranzas procedimiento: cobradores, recepción y entrega de cobranza	
Núm.	**Unidad de trabajo**	**Actividad**	**Pruebas de cumplimiento. Observaciones**
1	Auxiliar de cobranzas	Con base en los cobros del día y las rutas de cobro previamente definidas por el jefe de cobranzas, prepara un reporte de cobranzas (original y dos copias) para cada cobrador.	
2		Entrega al cobrador las facturas relacionadas en el reporte, así como el original y primera copia del mismo; recaba la firma de recibido en la segunda copia, misma que conserva.	
3	Cobrador	Sale a cobrar, anotando en el reporte el resultado de su gestión. Si cobró, entrega la(s) factura(s) correspondiente(s) y anota con qué se le pagó. Si no cobró, anota las razones de ello.	
4		Al finalizar el día, acude a la caja de la empresa donde entrega el dinero cobrado junto con el reporte de cobranzas original.	
5	Caja	Recibe el efectivo cobrado anexo al reporte de cobranzas original, el cual conserva. Firma y sella de recibido en la primera copia del reporte.	
6	Cobrador	Acude con el auxiliar de cobranzas a quien devuelve las facturas no cobradas.	
7	Auxiliar de cobranzas	Recibe las facturas no cobradas. Firma y sella de recibido en la copia del reporte.	
8	Cobrador	Acude a informar al jefe de cobranzas el resultado de su gestión.	
9	Jefe de cobranzas	Obtiene una fotocopia de la primera copia del reporte de cobranzas, misma que conserva para su control.	

Forma Núm. 2	Fecha:	Recopiló:	Revisó:	Página
				1 de 1

Fuente: (Santillana González, 2015)

2.5.2 Método de diagrama de flujo

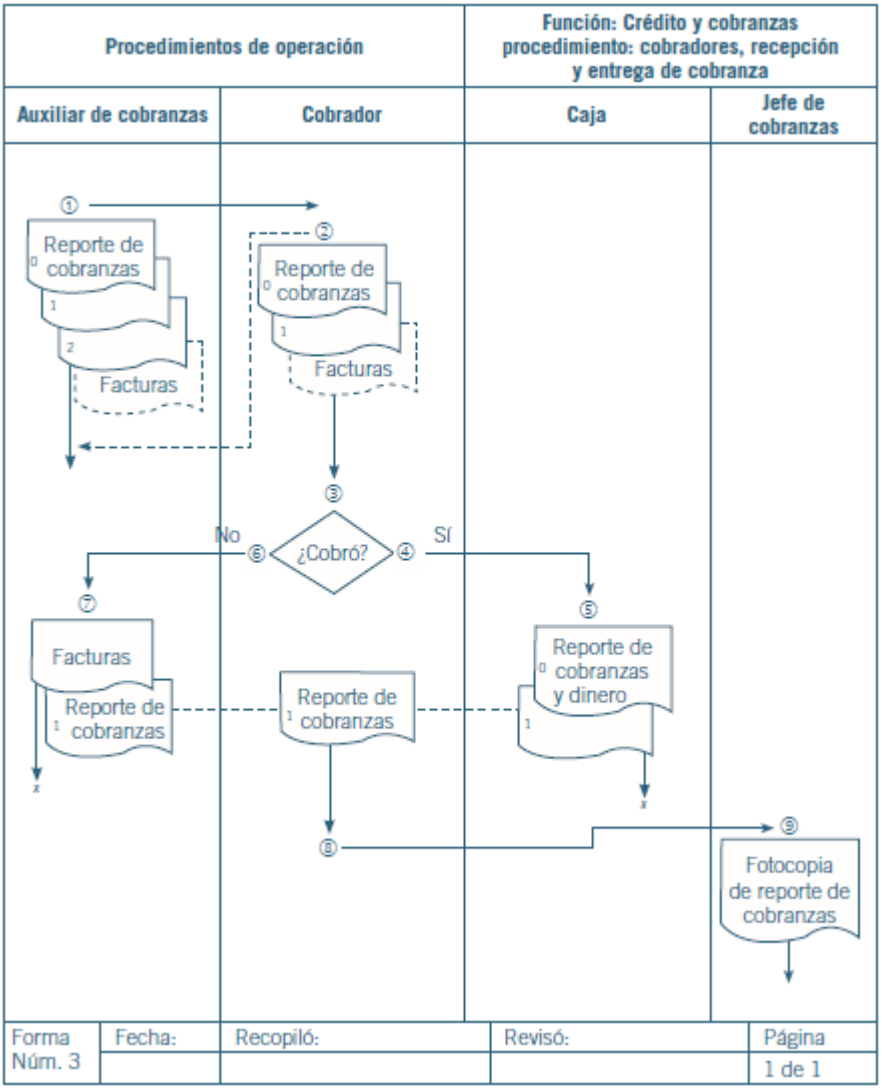
Este método consiste en la observación, por medio de gráficos o cuadros, del flujo de las operaciones mediante los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución; permitiendo detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentren debilidades de control.

Las principales ventajas de este método son las siguientes:

- La identificación de la existencia o ausencia de controles.
- Apreciar en forma panorámica los diferentes procesos.
- Identificar posibles desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite al auditor la presentación de recomendaciones de procedimientos y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre deficiencias presentadas. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 162)

A continuación, se muestra un ejemplo del método gráfico:

Ilustración 4. Ejemplo de análisis de procedimientos de operación (gráfico)



Fuente: (Santillana González, 2015)

2.5.3 Método de cuestionarios

Este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado previamente, donde se definen preguntas de cómo se lleva a cabo el control de las operaciones y transacciones. Las preguntas deben ser contestadas por el personal responsable del área evaluada y deben ser elaboradas de una buena manera tanto que las respuestas afirmativas muestren que se encuentren definidas y existentes oportunas medidas de control; mientras que las respuestas negativas muestren fallas o debilidades en el sistema de control interno.

Algunas ventajas y desventajas que deriva aplicar este método son:

Ventajas:

- Ahorro de tiempo, debido a que se realiza mediante entrevista y las respuestas son afirmativa y negativa.
- Cubre diferentes aspectos, como saber si un procedimiento se alteró o descontinuó.

Desventajas:

- Las preguntas sobre el área evaluada no siempre pueden abarcar la mayoría de deficiencias del sistema de control interno.

Ilustración 5. Ejemplo de cuestionario de control interno

Cuestionario de control interno				Proceso caja y bancos
Concepto	**Si**	**No**	**N/A**	**Pruebas de cumplimiento. Observaciones**
1. ¿Los ingresos se depositan y contabilizan diariamente?, ¿se identifica claramente el origen del ingreso? **2.** ¿Los ingresos recibidos vía transferencia bancaria se contabilizan diariamente?, ¿se identifica plenamente el origen del ingreso? **3.** ¿Se tienen instaurados controles de operación que aseguren que se cobren las mercancías vendidas o los servicios prestados? **4.** ¿Se asegura que las contrapartidas de ingresos se contabilicen oportuna y adecuadamente? **5.** ¿Se depositan intactos los ingresos? ¿Se tiene instaurada una política que prohíba disponer de ingresos en efectivo para efectuar gastos?, ¿se respeta estrictamente esa política? **6.** ¿Se asegura que no se mezclen las entradas de dinero con los fondos fijos de caja? **7.** ¿Se efectúan arqueos sorpresivos, cuidando que no se mezclen los ingresos en efectivo y otro tipo de fondos existentes para evitar que con ellos se cubran faltantes? **8.** ¿Cada cheque que se expide está soportado con la documentación correspondiente debidamente requisitada (previa revisión y autorización) y la póliza de egresos? **9.** ¿Se expiden los cheques con firmas mancomunadas? **10.** ¿Se tienen establecidas políticas para cancelar en un determinado tiempo los cheques expedidos en tránsito que no han sido cobrados?				
Forma Núm. 4	Fecha:	Recopiló:	Revisó:	Página 1 de 4

Fuente: (Santillana González, 2015)

2.5.4 Limitaciones del Control Interno

- **Costo-Beneficio:** indica que el control interno que se ejerce en la empresa no puede costar más de los beneficios que se reciben.
- **Obsolescencia:** indica que el control interno a través del tiempo y cambios internos, además del entorno de la empresa deriva a que el sistema se puede volver inadecuado u obsoleto; por lo que siempre debe estar en constante desarrollo y actualización de acuerdo con las necesidades que requiere la empresa y la administración para su bienestar.
- **Errores humanos**: indica que el control interno puede presentar fallas por errores que comete el personal, y las causas es debido a falta de información, capacitación o confusiones normales propias de la interacción.

2.6 Modelos Control Interno

2.6.1 COSO I

COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* publica en el año de 1992, el primer Marco Integrado de Control Interno, comúnmente conocido como COSO I, que brinda ayuda a las empresas en lo que refiere a la evaluación y mejora de sus sistemas de control interno.

En su Marco Integrado, COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), define al control interno como:

"Un proceso llevado a cabo 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento" (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013, pág. 3)

La estructura del COSO I se divide en cinco componentes, las cuales son:

Tabla 2. Componentes COSO I

• **Ambiente de Control Interno**
• **Evaluación del Riesgo**
• **Actividades de Control**
• **Información y Comunicación**
• **Supervisión o Monitoreo**

Elaborado por: Alejandro León

2.6.1.1 Componentes de COSO I

2.6.1.1.1 Ambiente de Control Interno.

Es la instauración de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, además de ser la base fundamental para todos los demás componentes del control interno, ya que proporciona disciplina y estructura para el control y a su vez influye en la forma de como:

- Se organiza todas las actividades de la empresa.
- Se designan autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla el personal.
- Se comparte y comunican los valores y creencia definidos por la empresa.
- El personal analiza la importancia que tiene el control en la empresa. (Estupiñán Gaitán, 2006)

Este componente se ve influido por la historia y cultura de la entidad y comprende varios elementos tales como:

Tabla 3. Elementos de Ambiente de Control Interno

Integridad y valores éticos:
• Comprenden los valores éticos y normas de conducta internas que deben cumplir todo el personal que labora en la empresa, además de la dirección de la misma.
Competencia y desarrollo del personal
• El personal que labore en la empresa debe poseer los conocimientos adecuados y habilidades necesarias para llevar a cabo de manera eficaz sus respectivas actividades asignadas.
Junta directiva:
• Los miembros que conformen el consejo de dirección deben poseer la experiencia necesaria y suficiente para la toma de decisiones de manera adecuada.
Filosofía administrativa y estilo de operación:
• Son las actitudes que la administración debe mostrar en relación a la elaboración de la información financiera, procesamiento de información, principios y criterios contables.
Estructura organizacional:
• La empresa debe tener establecido un marco que incluya la: planificación, ejecución, control y monitoreo de las actividades de la empresa, además la estructura debe estar constituida por todos los niveles jerárquicos.
Asignación de autoridad y responsabilidad:
• El personal y equipos están debidamente autorizados a hacer uso de su iniciativ para manejar temas deimportancia para la empresa y enfrentar problemas.
Estándares de Recursos Humanos:
• Abarca varias actividades tales como: contratación, orientación, formación, evaluación, capacitaciones, promociones, compensaciones al peronal de la empresa.

Fuente: (COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), 2005)
Elaborado por: Alejandro León

2.6.1.1.2 Evaluación del Riesgo.

Es la identificación y análisis de posibles eventos relevantes que podrían tener un impacto significativo en la empresa y en consecuencia afectaría la consecución de los objetivos definidos, además se establece una base para determinar cómo se deben administrar y controlar los riesgos; por lo que empresa debe disponer de los mecanismos o directrices adecuados; que ayuden a identificar y gestionar riesgos relacionados con cambios en lo que refiere a: tecnología, condiciones económicas, mercado y normativa legal.

Algunos conceptos fundamentales para entender mejor la evaluación de riesgos son las siguientes:

- **Riesgo:** impacto y probabilidad de que un evento pueda afectar de manera negativa el logro de los objetivos planteados por la empresa.
- **Probabilidad:** es la posibilidad de que ocurra el riesgo; y que esta a su vez puede ser medida con métodos de frecuencia.
- **Impacto:** consecuencias que puede traer consigo el riesgo se presente en la empresa.

El análisis de los riesgos y sus respectivos procesos debe incluir los siguientes aspectos:

- La identificación y evaluación de la importancia del riesgo y sus posibles efectos en la empresa.
- Estimación de la probabilidad de que el riesgo ocurriese.
- Definir las acciones y actividades de controle para disminuir la posibilidad de que el riesgo ocurra.
- Evaluar de manera regular el proceso anterior (Estupiñán Gaitán, 2006).

Las categorías de objetivos se dividen en:

- **Cumplimiento:** corresponde al cumplimiento de leyes y regulaciones relevantes a las que se rige la empresa, así como a las políticas emitidas por la gerencia de la empresa.
- **Operación:** corresponde a que las operaciones de la empresa se estén llevando a cabo de manera efectiva y eficiente. Los objetivos de operación comprenden: objetivos de rendimiento, rentabilidad y proteger los recursos frente a posibles pérdidas.
- **Información financiera:** corresponde a la obtención de estados financieros seguros y confiables.

Todas las empresas en el ciclo de sus operaciones enfrentan diferentes riesgos y deben ser evaluados de manera oportuna, para aquello la entidad debe definir procesos suficientes y amplios que tomen en cuenta todas las interacciones entre todas las áreas y de las mismas con el exterior.

Para (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 32)las técnicas de evaluación de riesgos son las siguientes:

- Análisis del GESI (Gubernamentales-económicos-sociales-informáticas)
- Análisis del FODA (Fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas)
- Análisis de vulnerabilidad (Riesgos del país, crédito, mercado, jurídico, auditoría)
- Análisis estratégico de las 5 fuerzas (proveedores, clientes, competencia, productos sustitutos, competidores potenciales).

2.6.1.1.3 Actividades de Control.

Las actividades de control en la organización se expresan en: políticas, sistemas y procedimientos, siendo llevadas a cabo por el personal de la empresa; con la finalidad de asegurar que se apliquen las medidas necesarias para controlar los riesgos que pudieran surgir y afectar el normal funcionamiento de la empresa, además de poner en duda la consecución de los objetivos que se hayan fijado.

A continuación, se presenta los tipos de control:

Tabla 4. Tipos de Control

Tipos de Control					
Detectivos		**Preventivos**		**Correctivos**	
Propósito	**Característica**	**Propósito**	**Característica**	**Propósito**	**Característica**
Diseñado para detectar hechos indeseables	Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran.	**Diseñado para prevenir resultados indeseables.**	Incorporados en los procesos de forma imperceptible.	**Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable**	Es el complemento del control detectivo al originar una acción luego de la alarma.
Detectan la manifestación o la ocurrencia de un hecho.	Ejercen una función de vigilancia.	**Reducen la posibilidad de que se detecte.**	Guías que evitan que existan las causas.	**Corrigen las causas del riesgo que se detectan.**	Corrigen la evasión o falta de controles preventivos.
	Actúan cuando se evaden los preventivos		Impedimento a que algo suceda mal.		Ayuda a la investigación y corrección de causas.
	No evitan las causas.		Más barato, evita costos de correcciones.		Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema.

	Mide efectividad de controles preventivos				Mucho más costoso.
	Son más costosos, pueden implicar correcciones				Implican correcciones y reprocesos.

Fuente: (Estupiñán Gaitán, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

Algunos tipos de actividades de control son los siguientes:

Tabla 5. Tipos de actividades de control

TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL	
Aprobaciones y autorizaciones	Confirman que una transacción es válida, se convierte en aprobaciones a nivel de administración.
Proceso de información	Se realiza numerosos controles para la comprobación de la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones.
Verificaciones	Comprenden comparaciones de dos o más ítems, para la constatación del cumplimiento de políticas y regulaciones tanto de la empresa como externas.
Controles físicos	Las inversiones financieras que posea la empresa, tesorería, equipos, inventarios, son objeto de protección y supervisión constante.
Indicadores de rendimiento	Los métodos de medir el desempeño deben poseerlas toda empresa y el resultado de la evaluación de los indicadores es de gran ayuda para la toma de medidas correctivas en las actividades con el fin de mejorar el rendimiento.
Segregación de funciones:	Toda actividad de: autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción debe ser separadas y diferenciadas.
Documentación	Deben estar debidamente documentados todas las transacciones, hechos significativos y la estructura de control interno.
Acceso restringido a los recursos, activos y registros	Los accesos deben encontrarse protegidos por mecanismos de seguridad y que solo las personas autorizadas

	puedan acceder.
Rotación de personal en tareas clave	El personal que labora debe rotar de manera regular con otros empleados dentro de la empresa.
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Las transacciones realizadas y hechos relevantes que afecten a la empresa deben ser registrados y verificados oportunamente.
Informe de resultados:	Mediante los reportes que contienen las calificaciones y evaluaciones realizadas, la dirección puede tomar decisiones de manera correcta.

Fuente: (AUDITOOL)
Elaborado por: Alejandro León

2.6.1.1.4 Información y Comunicación.

Información

La información que es originada de manera interna, y de manera externa, es parte vital en la toma de decisiones por parte de la dirección y en el seguimiento de las operaciones que lleva a cabo la empresa. Además, es importante en todos los niveles de la organización con la finalidad de: identificar, evaluar y responder a los riesgos que ocurrieran.

La información debe estar en concordancia con las siguientes características:

- **Contenido:** ¿se entrega la información que se solicitó?
- **Oportunidad:** ¿se entrega en el tiempo solicitado?
- **Actualidad:** ¿la información con la que se cuenta es reciente?
- **Exactitud:** ¿los datos que se presentan son correctos y confiables?
- **Accesibilidad:** ¿se puede acceder a la información de manera inmediata? (AUDITOOL , 2015).

Comunicación

La comunicación comprende las actividades de: facilitar, proveer y acceder a la información de manera interna que consiste en la comunicación a través de la organización en todos sus niveles, y de manera externa que abarca la comunicación de información importante que se obtiene desde afuera, hacia el interior de la empresa. (AUDITOOL , 2015)

Además, los métodos o sistemas de comunicación deben estar especificadas en manuales de políticas, memorias, avisos o mensaje de video.

2.6.1.1.5 Supervisión.

La empresa debe vigilar de manera continua el sistema de control interno para verificar si está brindando los resultados esperados, ya que, es susceptible de deteriorarse o queda obsoleto por lo que el cumplimiento de los objetivos de la empresa no se lograría. Por lo que se debe una supervisión constante en el sistema de control interno para detectar deficiencias en su funcionamiento y así se pueda tomar las acciones correctivas correspondientes.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada de manera inmediata a la dirección de la empresa, para la tomar las decisiones oportunas, en lo que respecta acciones correctivas en él sistema. Los sistemas de control interno cambian constantemente debido a factores internos como: cambios de tecnología, leyes, normativas.

Los participantes en el control y sus respectivas responsabilidades son:

- Todo el personal ya que tiene también responsabilidad sobre el control, además de ser responsables de controlar sus propias áreas.
- La gerencia que es la responsable del sistema de control.
- Junta directiva y el comité de auditoría que revisan y establecen acciones correctivas si fuere al caso, al sistema de control interno.
- Partes externas tales como: auditores externos, entidades de control, mediante evaluaciones e informes de resultados que emiten a la empresa, ayudan a identificar posibles deficiencias en el sistema de control interno.

2.6.2 COSO II-ERM

2.6.2.1 Antecedentes

Debido a diversos casos de fraude que se suscitaron, tales como lo sucedido con: Enron, Xerox y Parmalat; que conllevaron a que se produzcan importantes pérdidas económicas tanto para inversores, como empleados; originó que en septiembre del 2004, COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)*, publicara el Marco Integrado de Riesgos Empresariales (*Enterprise Risk Management - Integrated Framework*" o más conocido como: COSO II-ERM, que incluye en el concepto de control interno: la gestión integral de los riesgos empresariales.

2.6.2.2 Definición de Control Interno

(Estupiñán Gaitán, 2006) Redacta la nueva definición del control interno como un: proceso llevado a cabo principalmente por la junta directiva, gerencia y los demás empleados de la empresa. Donde se definen directrices o mecanismos para identificar y gestionar los posibles eventos potenciales que afecten el normal funcionamiento de las actividades de la empresa, brindando una seguridad razonable a la empresa en relación con la consecución de sus objetivos.

2.6.2.3 Componentes

El COSO II-ERM a diferencia del COSO I, incrementa sus componentes a ocho, los cuales se indican en la siguiente tabla:

Tabla 6. Componentes COSO II-ERM

1. Ambiente Interno

Constituyen los valores de conducta y la filosofía establecidos por la empresa, además de contribuir al personal con el enfoque a los riesgos y las actividades de control que se deben llevar a cabo.

2. Establecimiento de objetivos

Los objetivos que define la empresa pueden ser: estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento.

3. Identificación de eventos:

Se identifican los eventos que pueden presentarse y tener impacto en el cumplimiento de los objetivos definidos por la empresa.

4. Evaluación de Riesgos

Trata de la identificación y análisis de los posibles eventos que puedan tener un impacto en la empresa y poner en duda el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

5. Respuesta a los riesgos

Consiste en establecer acciones o actividades que ayuden a enfrentar los riesgos y disminuir su impacto en la empresa.

6. Actividades de control

Son actividades que se llevan a cabo para verificar que se cumplan con las acciones establecidas por la empresa para hacer frente a los posibles eventos que puedan presentarse.

7. Información y comunicación:

La información que maneja la empresa debe ser segura, clara y confiable; la comunicación entre el personal o los departamentos deben ser fluida y confiable.

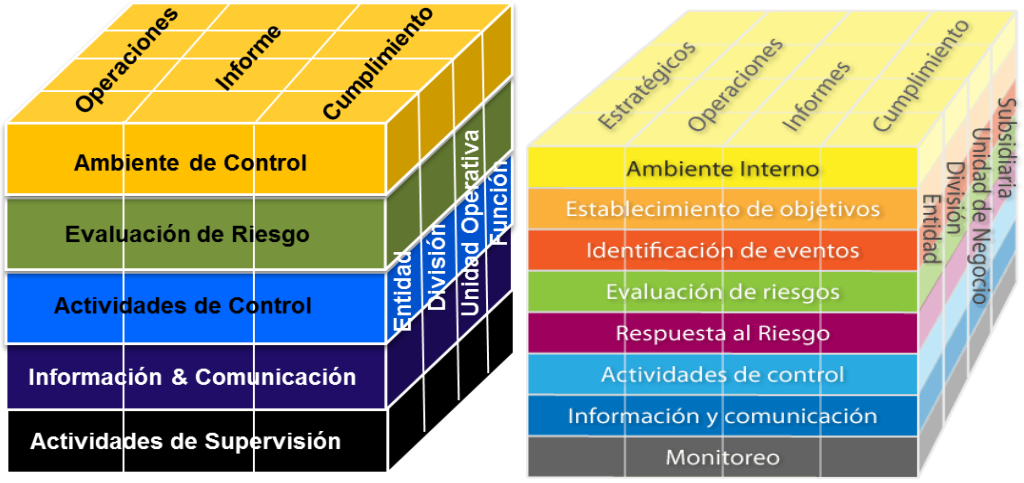
8. Supervisión o monitoreo

Es el seguimiento que se realiza para veridiar que se esten llevando a cabo de manera correcta las actividades dentro de la empresa.

Fuente: (Estupiñán Gaitán, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

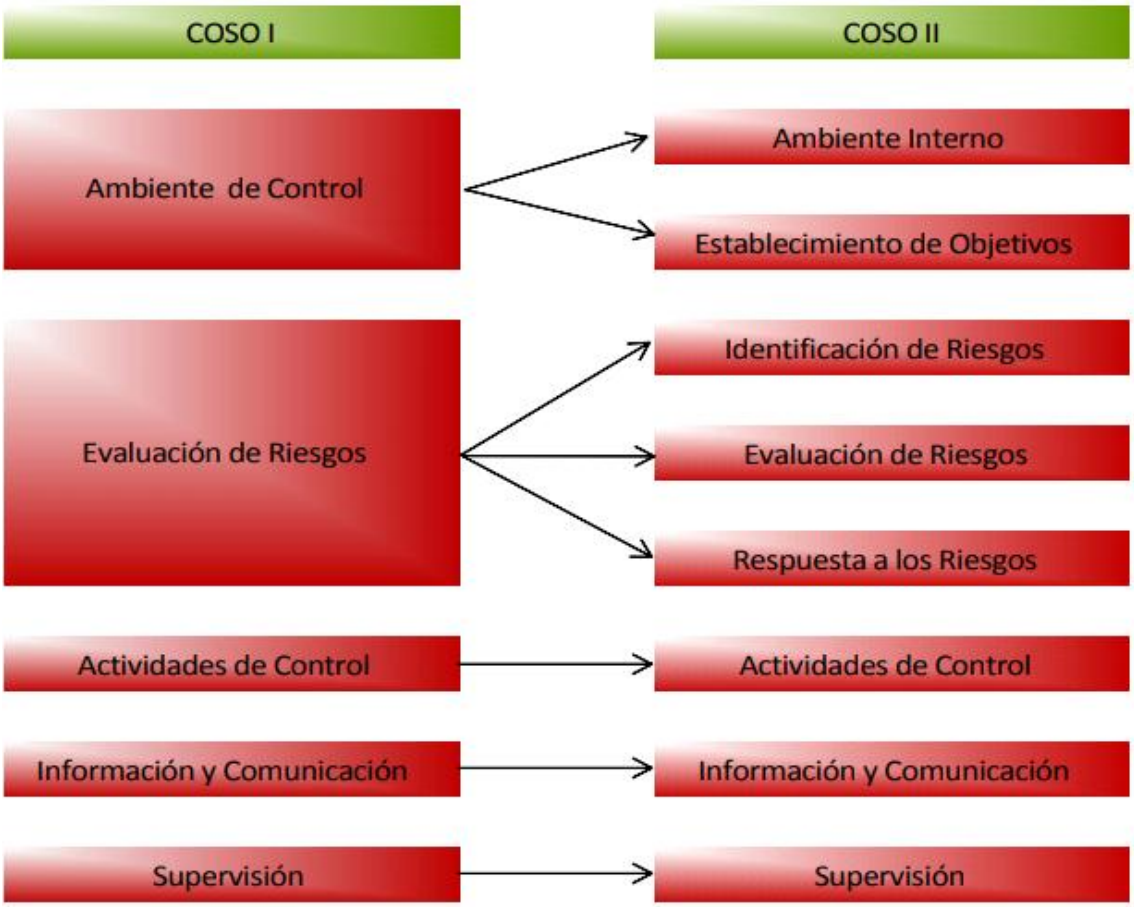
2.7 Evolución y comparación de los componentes de control interno

Ilustración 6. Evolución de los componentes de control interno



Elaborado por: Alejandro León

Ilustración 7. Comparación de Componentes



Fuente: (Bertani, Polesello, Sánchez Mendoza, & Troila, 2014)

2.8 Diferencia General entre COSO I Y COSO II-ERM

Tabla 7. Diferencias entre COSO I y COSO II-ERM

	COSO I	COSO II-ERM
	Marco integrado de control Interno (*Internal Control-Integrated Framework*)	Marco integrado de gestión de riesgos *(Enterprise Risk Management-Integrated Framework)*
Publicación	En 1992, COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), emitió el primer informe de control interno.	En 2004, COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), publico la actualización del control interno, esta vez integrando la gestión de riesgos empresariales.
Definición de control interno	Proceso llevado a cabo por el consejo directivo, gerencia y el demás personal de la empresa, diseñado con la finalidad de proporcionar un grado de razonabilidad razonable en relación con el logro de objetivos.	Se integra al control interno la gestión de riesgos empresariales, en donde este proceso es llevado a cabo al igual por el consejo de directivo, gerencia y el resto del personal de la empresa, diseñado con la finalidad de identificar eventos que puedan ocurrir y afectar a la empresa, gestionar la posibilidad e impacto de los riesgos, además de proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos establecidos por la empresa.
Finalidad	Brindar a las empresas un modelo para realizar la evaluación de sus	Ampliar y mejorar el concepto de control interno,

	sistemas de control interno.	integrando la visión de riesgos empresariales.
Objetivos	- Las operaciones de la empresa cumplan con los objetivos establecidos y con la menor cantidad de recursos posibles. - Confiabilidad y seguridad de la información financiera. - Cumplimiento de la normativa legal.	- Objetivos estratégicos - Las operaciones de la empresa cumplan con los objetivos establecidos y con la menor cantidad de recursos posibles. - Confiabilidad y seguridad de la información financiera. - Cumplimiento de la normativa legal.
Componentes	➢ Ambiente interno o de control ➢ Evaluación de riesgos ➢ Actividades de Control ➢ Información y comunicación ➢ Supervisión o monitoreo	A los componentes originales del COSO I, se agregan 3 componentes más los cuales son: - Establecimiento de objetivos. - Identificación de eventos. - Respuesta a los riesgos.

Fuente: (Bertani, Polesello, Sánchez Mendoza, & Troila, 2014)

3 CAPÍTULO 3. APLICACIÓN PRÁCTICA: EVALUACION DE CONTROL INTERNO A LAS ÁREAS DE VENTAS, COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA PHARMAVET LC.

3.1 Introducción

En el presente capítulo se realizará la aplicación práctica y se procederá a evaluar el control interno de la empresa PHARMAVET LC de la ciudad de Cuenca

3.2 Alcance de la Evaluación

El alcance de la evaluación de control interno en la empresa "PHARMAVET LC" comprenderá el análisis y estudio de las áreas de: compras, ventas e inventarios; ya que representan la parte fundamental para el funcionamiento de la empresa.

3.3 Objetivo General

Verificar si los controles internos llevados a cabos por la empresa en las áreas a evaluar están brindando los resultados esperados.

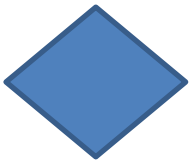
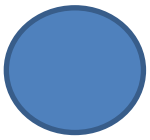
3.4 Metodología

Para la evaluación de control interno de manera general y en las áreas de compras, ventas e inventarios se utilizará las siguientes herramientas como lo son:

- **Entrevistas:** al gerente general para conocer cómo se encuentra estructurada la empresa, a los jefes de área para conocer cómo son sus procesos.
- **Cuestionarios:** de manera general y por área, donde se formularán preguntas en base a los 5 componentes del COSO para conocer cómo se encuentra el control interno ejercido por parte de la empresa.
- **Matrices:** donde se evaluará los resultados de los cuestionarios para determinar el nivel de confianza y riesgo.
- **Gráficos:** se utilizarán para la interpretación más clara sobre los resultados obtenidos en la determinación del nivel de confianza por componente y área.

- **Flujogramas:** se utilizarán para representar gráficamente los procesos llevados a cabo en cada área a evaluar, donde se utilizarán la siguiente simbología:

Tabla 8. Simbología utilizada en Flujogramas

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio: Identifica la dependencia que lleva a cabo la actividad inicial.
	Documento: se utiliza para representar la preparación de un documento en original.
	**Alternativa (decisión):** control o toma de decisión, que determina caminos alternativos.
	Operación: representación sobre una operación llevado a cabo.
	**Conector interno:** utilizada para conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del flujograma.
	Transporte: utilizada para indicar el sentido de la información dentro del flujograma.
	Fin: representa el final del proceso.

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.5 Siglas

Para identificar a los papeles de trabajos elaborados y utilizados se procedió a utilizar las siguientes siglas:

SIGLAS	SIGNIFICADO
PT-CCI	Papel de trabajo cuestionario de control interno
PT-FP	Papel de trabajo flujograma de procesos
PT-HH	Papel de trabajo hojas de hallazgo

3.6 Análisis de control interno integral de la empresa PHARMAVET LC

3.6.1 Programa de Trabajo de Evaluación de Control Interno Integral

Tabla 9. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno General

PHARMAVET LC PROGRAMA DE TRABAJO GENERAL EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
N°	**DESCRIPCIÓN**	**REF: P/T**	**ELABORADO POR**	**FECHA**
	PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Formular y elaborar las preguntas de control interno basado en los 5 componentes del COSO.	**PT-CCI-001**	Alejandro León	06/11/2017
2	Acudir a la empresa para aplicar el cuestionario de control interno integral, además de agregar las respectivas observaciones cuando se requiera.	**PT-CCI-001**	Alejandro León	13/11/2017
3	Ponderar y totalizar las respuestas del cuestionario de control interno.	**PT-CCI-001**	Alejandro León	14/11/2017
4	Elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y nivel de confianza.		Alejandro León	14/11/2017
5	Determinar el nivel de confianza y riesgo.		Alejandro León	14/11/2017
6	Elaborar la matriz de nivel de confianza y riesgo por componente.		Alejandro León	15/11/2017
7	Elaborar un gráfico con los resultados del nivel de confianza y riesgo por		Alejandro León	15/11/2017

	componente, además de redactar un comentario con respecto a los resultados obtenidos.			
8	Elaborar informe donde se analice los principales resultados donde se emita conclusión y recomendación.		Alejandro León	25/11/2017
Elaborado por: Alejandro León				

3.6.2 Cuestionario de Control Interno

Tabla 10. Cuestionario de Control Interno Integral

PHARMAVET LC

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INTEGRAL EN BASE AL MODELO COSO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A			
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Posee la empresa un código de conducta que recopile los valores y principios éticos que deben existir internamente?		X		2	0	
2	¿Las relaciones con los empleados, clientes, acreedores, se basan en la honestidad y equidad?	X			2	2	
3	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?		X		2	1	Se realiza reuniones de manera general con los empleados para actualizar conocimientos o cambios en normativa que deben regirse como es la de Agrocalidad
4	¿La empresa cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?		X		2	1	Se cuenta con un organigrama, en la cual se visualiza las áreas que componen la empresa. **(Véase Ilustración 1)**
5	¿El personal conoce los objetivos de la empresa?	X			2	1	Conocen el objetivo general, misión, visión.

6	¿Existe en la empresa un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera y contable?	X			2	2	
7	¿Existe una clara asignación de responsabilidades?	X			2	2	
8	¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?		X		2	0	
9	¿La empresa efectúa análisis de desempeño para el personal para la correcta realización de sus funciones?		X		2	1	Se evalúa el desempeño en base a resultados tales como: niveles de venta, compras realizadas, cuidado del inventario.
TOTAL		**4**	**5**	**0**	**18**	**10**	
EVALUACIÓN DE RIESGO							
10	¿La misión de la empresa es conocida y comprendida por el personal?	X			2	2	
11	¿Los objetivos establecidos concuerdan con la misión de la entidad?	X			2	2	
12	¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad?	X			2	2	

13	¿Los objetivos particulares de los procesos sustantivos de la entidad se encuentran identificados?		X		2	0	
14	¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?		X		2	0	
15	¿Los riesgos tanto internos como externos que podría interferir en el cumplimiento de los objetivos han sido identificados?		X		2	0	
16	¿Posee la empresa mecanismos de identificación de riesgos adecuados y eficaces?		X		2	0	
TOTAL		**3**	**4**	**0**	**14**	**6**	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
17	¿Las tareas y responsabilidades vinculadas a la autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, custodia de fondos, bienes de la organización asignadas a diferentes personas?	X			2	2	
18	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la empresa?	X			2	2	

19	¿Las transacciones de la empresa son registradas oportuna y adecuadamente?	X			2	2	
20	¿Solo las personas autorizadas tienen acceso a los recursos, registros y datos de la empresa?	X			2	2	
21	¿Los recursos tecnológicos son regularmente evaluados con el fin de comprobar que se encuentren en buen estado?		X		2	0	
22	¿Si se detectan desvíos con lo previsto, se toman las medidas correctivas apropiadas?	X				1	Gerencia y jefes de área actúan de manera inmediata, pero no se cuenta con un manual de actividades de control para hacer frente a imprevistos.
23	¿Existen manuales de procedimientos para los procesos sustantivos de la empresa?		X		2	0	
TOTAL		**5**	**2**	**0**	**12**	**9**	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
24	¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	X			2	2	
25	¿La información circula en todos los sentidos dentro de la organización y está disponible?	X			2	2	

26	¿La gerencia es consciente de la importancia del sistema de información organizacional?	X			2	1	No se cuenta con los debidos manuales de control interno.
27	¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	X			2	2	
28	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	X			2	2	
TOTAL		**5**	**0**	**0**	**10**	**9**	
SUPERVISIÓN							
29	¿Se ha implantado herramientas de evaluación que incluyan: ¿listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagrama de flujo?	X			2	2	Se utilizan herramientas como: informes de ventas, informes de AGROCALIDAD, verificación de inventarios mediante tarjetas kardex
30	¿La empresa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan verificar que las funciones de control se están ejecutando y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas?	X			2	1	Se cuenta con organigrama definiendo os departamentos, más no se especifica las funciones de cada uno, ni la supervisión

31	¿Se dispone de la información adecuada sobre si se están logrando los objetivos operacionales de la empresa?	X			2	1	Para verificar si se cumplen los objetivos, gerencia toma solo en cuenta los informes de ventas.
32	¿Se cumplen las leyes y normatividad relevantes?	X			2	2	
TOTAL		**4**	**0**	**0**	**8**	**6**	
TOTAL		**21**	**11**	**0**	**62**	**40**	
Elaborado por: Alejandro León							

3.6.3 Determinación del nivel de confianza

Antes de determinar el nivel de confianza se procedió a elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y confianza, donde se definieron los intervalos para analizar los resultados, la cual es la siguiente:

Tabla 11. Matriz de Nivel de Evaluación de Riesgo y Confianza

NIVEL DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA		
CONFIANZA	**PORCENTAJE**	**RIESGO**
BAJO	15%-50%	ALTO
MODERADO	51%-75%	MODERADO
ALTO	76%-95%	BAJO

Elaborado por: Alejandro León

Para la determinación del nivel de confianza y el riesgo residual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\textbf{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total x } 100}{\text{Ponderación Total}}$$

Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 12. Determinación del nivel de confianza integral

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA INTEGRAL	
Ponderación (PT)	62
Calificación Total (CT)	40
Nivel de Confianza (NC)	65%
Riesgo	35%

Elaborado por: Alejandro León

3.6.4 Matriz de nivel de confianza por componente.

Luego de elaborado la matriz de nivel de confianza y riesgo, se procedió a analizar los resultados por componente que se obtuvo en el cuestionario de control interno integral que se realizó anteriormente, con los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

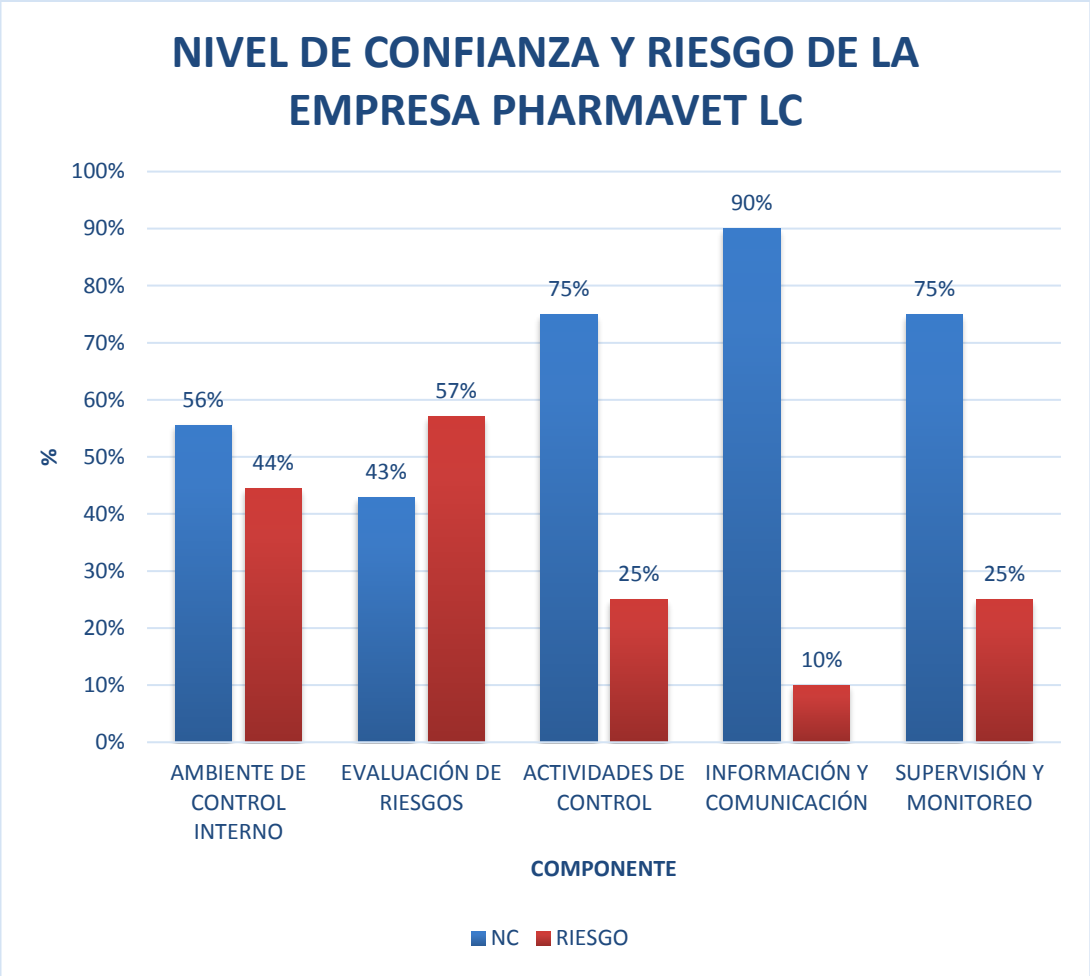
Tabla 13. Matriz de nivel de confianza y riesgo integral

MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO INTEGRAL						
COMPONENTE	**PONDERACIÓN (PT)**	**CALIFICACIÓN (CT)**	**NIVEL DE CONFIANZA**			
			NC %	**CONFIANZA**	**RIESGO %**	**RIESGO**
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	18	10	56%	MODERADO	44%	MODERADO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	14	6	43%	BAJO	57%	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	12	9	75%	MODERADO	25%	MODERADO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	10	9	90%	ALTO	10%	BAJO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	8	6	75%	MODERADO	25%	MODERADO
TOTAL PROMEDIO	**62**	**40**	**65%**	**MODERADO**	**35%**	**MODERADO**

Elaborado por: Alejandro León

3.6.5 Gráfico

Ilustración 8. Nivel de Confianza y Riesgo de la Empresa PHARMAVET LC



Elaborado por: Alejandro León

3.6.6 Comentario

Luego de evaluado el control interno de la empresa en forma integral a través del cuestionario, se observa que en el componente ambiente de control se obtuvo un nivel de confianza moderado, con posibilidad de riesgo moderado, además se observa que no se tiene elaborado y definido: el código de ética, plan estratégico, manual de funciones y procedimientos de contratación; por lo que obtuvo un nivel de confianza moderado del 65% y 35% de riesgo.

En lo que respecta a la evaluación de riesgos obtuvo un 43% de confianza bajo y 42% de riesgo alto, siendo el componente que obtuvo el porcentaje más bajo, esto debido a que la empresa no tiene identificado los posibles riesgos que se pueda presentar en la empresa, además de que en cada departamento no ha definido

objetivos específicos de cada departamento, ni posee actividades al momento de realizar cambios dentro de la misma.

Los componentes de actividades de control y supervisión fueron los que obtuvieron porcentajes con un 75% cada uno, dando un nivel de confianza moderada y con un porcentaje de riesgo moderado del 25%.

El componente de información y comunicación obtuvo un nivel de confianza alta del 90% y riesgo bajo. En total se obtuvo un nivel de confianza a nivel de empresa del 65% que se considera moderada, con deficiencias en varios aspectos que rodean a los componentes evaluados, además de un 35% de riesgo inherente moderado.

3.6.7 Hallazgos

3.6.7.1 Ambiente de Control

Tabla 14. Hoja de Hallazgo Ambiente de Control Integral

PT-HH-001
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **AMBIENTE DE CONTROL**
TÍTULO: LA EMPRESA NO CUENTA CON UN CÓDIGO DE ÉTICA. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC no posee un código de ética. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°1 “La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos” (Deloitte, 2015), que la administración debe establecer estándares de conducta y deben ser difundidos a través de toda la organización. **CAUSA:** Falta de conocimiento por parte de gerencia sobre los beneficios para la empresa de contar con un código de ética. **EFECTO:** El personal de la empresa en todos los niveles no se rige a directrices de comportamiento, por lo que pueden ocasionarse problemas internos por el accionar de los empleados. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no tiene posee un código de ética que regule la conducta que regule al personal de la empresa, esto debido a la falta de conocimiento de gerencia sobre los beneficios que traería para la empresa definir y difundir a todo el personal un código de conducta

RECOMENDACIÓN:

- A Gerencia y Jefes Departamentales: diseñar, establecer y difundir a través de toda la empresa un código de ética.

Elaborado por: Alejandro León

PT-HH-002

PHARMAVET LC
HOJA DE HALLAZGOS
AMBIENTE DE CONTROL

TÍTULO: LA EMPRESA NO CUENTA CON UN MANUAL DE FUNCIONES.

CONDICIÓN: La empresa PHARMAVET LC no posee un manual de funciones.

CRITERIO: Según el Principio de control interno N°3 dice que "La administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos" (Deloitte, 2015), que la administración debe establecer una adecuada estructura organizativa donde se diseñe y describa los diferentes puestos de trabajo

CAUSA: Falta de conocimiento por parte de gerencia sobre los beneficios para la empresa de contar con un manual de funciones.

EFECTO: El personal no tienen muy claro su rol en la empresa, ni las actividades que deben realizar lo que conlleva a que puede haber: desequilibrios en cargas de trabajo, duplicidad en las funciones, cuellos de botella.

CONCLUSIÓN: PHARMAVET LC no cuenta con un manual de funciones, debido al desconocimiento de gerencia sobre el beneficio para la empresa; y puede conllevar a la paralización, equivocaciones por parte del personal, ya que no tienen muy en claro su rol en la empresa y las actividades que deben llevar a cabo.

RECOMENDACIÓN:

- A Gerencia y Jefes Departamentales: diseñar, establecer un manual de funciones con las debidas descripciones de los puestos de trabajo.

Realizado por: Alejandro León

3.6.7.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 15. Hoja de Hallazgo Evaluación de Riesgos Integral

PT-HH-003
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **EVALUACIÓN DE RIESGOS**
TÍTULO: LA EMPRESA NO TIENE DEFINIDO OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR DEPARTAMENTO. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC no tiene definidos objetivos específicos departamentales. **CRITERIO:** Según el Principio de Control Interno N°6 dice que "La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos" (Deloitte, 2015), lo que quiere decir que la administración debe establecer objetivos generales y específicos. **CAUSA:** Falta de conocimiento y tiempo por parte de gerencia sobre definición de objetivos por cada departamento. **EFECTO:** El personal de cada departamento no tiene definido cuales son los objetivos específicos de su área. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no tiene definidos objetivos específicos para cada área que conforma la empresa y que según el principio de control interno N°6 indica que la empresa debe especificar los objetivos para permitir la identificación y valoración de riesgo relacionados con el giro del negocio; no tener definidos objetivos por áreas conlleva a que el personal no tenga muy en claro cuáles son los objetivos por área, llegando a no cumplir con los objetivos generales de la empresa. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefes Departamentales: establecer objetivos claros y precisos por cada departamento.
Realizado por: Alejandro León

3.6.7.3 Actividades de Control

Tabla 16. Hoja de Hallazgo Actividades de Control Integral

PT-HH-004
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **ACTIVIDADES DE CONTROL**
TÍTULO: LA EMPRESA NO TIENE DEFINIDO DE MANERA ESCRITA ACTIVIDADES DE CONTROL. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC no tiene definidos de manera escrita las diferentes actividades de control que se ejercen internamente, sino se comunica a los jefes de área únicamente de manera verbal. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°10 dice que "La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables" (Deloitte, 2015), lo que quiere decir que la administración debe establecer actividades de control para asegurarse la pronta reducción de posibles riesgos. **CAUSA:** El gerente difunde de manera verbal más no escrita, los controles que se deben ejercer en todas las operaciones que realiza la empresa. **EFECTO:** El personal no posee directrices escritas sobre procedimientos de control que deben realizar para minimizar los riesgos. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no tiene descritos las actividades de control que se ejercen internamente, según el principio N°10 de control interno, la empresa debe establecer actividades de control para reducir las posibilidades de riesgo. La empresa no ha definido las actividades debido a la falta de tiempo del gerente y jefes de área para elaborar las diferentes actividades de manera escrita, únicamente comunicando de manera verbal; por lo que el personal no cuenta con directrices para minimizar el riesgo. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefes Departamentales: establecer políticas y procedimientos de control para toda la empresa
Realizado por: Alejandro León

3.7 Análisis de control interno en el área de ventas de la empresa PHARMAVET LC

3.7.1 Programa de Trabajo

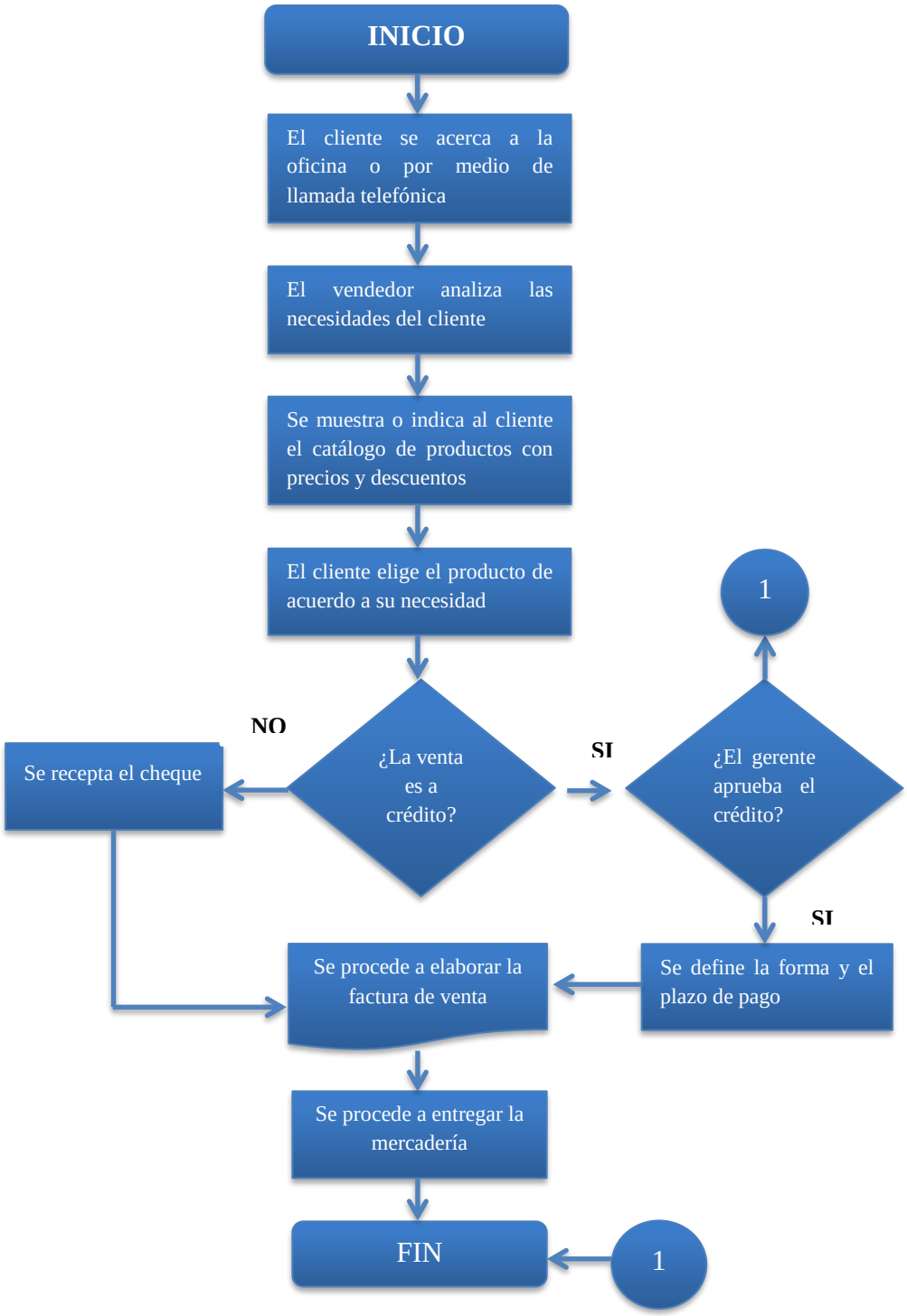
Tabla 17. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno Área de Ventas

PHARMAVET LC PROGRAMA DE TRABAJO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS				
N°	**DESCRIPCIÓN**	**REF: P/T**	**ELABORADO POR**	**FECHA**
	PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Formular y elaborar las preguntas de control interno basado en los 5 componentes del COSO.	**PT-CCI-002**	Alejandro León	06/11/2017
2	Acudir a la empresa para aplicar el cuestionario de control interno integral, además de agregar las respectivas observaciones cuando se requiera.	**PT-CCI-002**	Alejandro León	13/11/2017
3	Acudir a la empresa para conocer el proceso de ventas y sus respectivas actividades.		Alejandro León	13/11/2017
4	Elaborar el flujograma del proceso de ventas.	**PT-FP-001**	Alejandro León	16/11/2017
5	Ponderar y totalizar las respuestas del cuestionario de control interno.	**PT-CCI-002**	Alejandro León	17/11/2017
6	Elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y nivel de confianza.		Alejandro León	17/11/2017
7	Determinar el nivel de confianza y riesgo.		Alejandro León	17/11/2017
8	Elaborar la matriz de nivel de confianza y riesgo por componente.		Alejandro León	17/11/2017
9	Elaborar un gráfico con los resultados del nivel de confianza y riesgo por componente, además de redactar un comentario.		Alejandro León	18/11/2017
10	Elaborar informe donde se analice los principales resultados del área de ventas donde se emita conclusión y recomendación.		Alejandro León	25/11/2017

3.7.2 Flujograma del proceso de Ventas

Ilustración 9. Flujograma Proceso de Ventas

PT-FP-001



Fuente: PHARMAVET LC
Elaborado por: Alejandro León

3.7.3 Cuestionario de control interno

Tabla 18. Cuestionario de Control Interno Área de Ventas

PT-CCI-002

PHARMAVET LC
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO COSO
EN EL ÁREA DE VENTAS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A			
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿El área de ventas cuenta con un manual de políticas y procedimientos?		X		2	0	
2	¿La interacción con los clientes se basa en honestidad y equidad?	X			2	2	
3	¿Las eventualidades que se presentan en el proceso de ventas son resueltas de manera rápida y oportuna?	X			2	2	El encargado del área de ventas junto con el gerente se encarga de resolver problemas suscitados en el área.
4	¿El personal que labora en el proceso, es apto para llevar a cabo las actividades de la misma?	X			2	2	Al momento de contratar personal, se especifica las aptitudes que debe poseer el aspirante al puesto.
5	¿El personal del área de ventas es capacitado constantemente?		X		2	0	La empresa realiza evaluaciones de desempeño, más no realiza capacitaciones.

6	¿La empresa posee mecanismos para la motivación del personal del área de ventas?	X			2	2	Mediante comisiones y bonos por ventas y desempeño en el puesto de trabajo, no se encuentran descritas el valor de las mismas.
TOTAL		**4**	**2**	**0**	**12**	**8**	
EVALUACIÓN DE RIESGO							
7	¿La empresa cuenta con directrices o mecanismos para identificar y reaccionar antes posibles eventos que puedan afectar al proceso de ventas?		X		2	0	
8	¿Cuenta el área de ventas con una persona responsable del proceso?	X			2	2	
9	¿La empresa cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para la protección del dinero y el almacenamiento de los documentos relacionados al proceso?	X			2	2	La empresa cuenta con caja fuerte y estantes con llaves, además de cámaras y alarmas de seguridad. **(Véase Anexo 5)**
10	¿La información se encuentra debidamente respaldada?	X			2	2	Mediante discos duros externos, además se utiliza la nube para guardar la información
11	¿Se atienden oportunamente los reclamos por parte de los clientes?	X			2	2	El gerente siempre se encuentra atento sobre observaciones o quejas por parte de los clientes.

12	¿La información que se obtiene del proceso es confiable para la debida toma de decisiones?	X			2	2	
TOTAL		**5**	**1**	**0**	**12**	**10**	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
13	¿La gerencia verifica que se esté cumpliendo a plenitud los procedimientos desarrollados dentro del área de ventas?	X			2	1	El gerente realiza una breve verificación mensual al área
14	¿La empresa realiza periódicamente control de inventarios?	X			2	2	Se realiza el control cada semana, mediante conteo físico, específicamente los días sábados.
15	¿El sistema informático recibe mantenimiento constante?	X			2	1	Se revisa cada 6 meses y se realiza pruebas de funcionamiento.
16	¿Se verifica constantemente al momento de la venta que los datos de la factura estén correctos?	X			2	2	A diario se revisa las facturas, además del sistema donde se registra. **(Véase Anexo 6 y 7)**
17	¿Se constata al momento de una venta a crédito, que el cliente sea frecuente y posea una línea de crédito?	X			2	2	
TOTAL		**5**	**0**	**0**	**10**	**8**	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
18	¿Se comunica oportunamente a los vendedores sobre cambio de marcas de productos, precios, aplicación de descuentos y promociones?	X			2	2	
19	¿La información desde el área de ventas hacia los otros departamentos es oportuna y confiable?	X			2	2	Se utiliza los correos electrónicos, llamadas para atender cualquier inquietud de otro departamento.
20	¿Se informa oportunamente a gerencia sobre inconvenientes con los clientes?	X			2	2	
TOTAL		**3**	**0**	**0**	**6**	**6**	
SUPERVISIÓN							
21	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal del área de ventas?	X			2	2	Mediante las ventas que realizan, además se revisa cualquier queja por parte de los clientes.
22	¿Se evalúa constantemente el crecimiento de las ventas?	X			2	2	Mensualmente contra las ventas históricas
23	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso?	X			2	2	
TOTAL		**3**	**0**	**0**	**6**	**6**	
TOTAL		**20**	**3**	**0**	**46**	**38**	
Elaborado por: Alejandro León							

3.7.4 Determinación del nivel de confianza

Antes de determinar el nivel de confianza se procedió a elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y confianza, donde se definieron los intervalos para analizar los resultados, la cual es la siguiente:

NIVEL DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA		
CONFIANZA	**PORCENTAJE**	**RIESGO**
BAJA	15%-50%	ALTO
MODERADA	51%-75%	MODERADO
ALTA	76%-95%	BAJO

Elaborado por: Alejandro León

Para la determinación del nivel de confianza y el riesgo residual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total x 100}}{\text{Ponderación Total}}$$

Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 19. Determinación del nivel de confianza del área de ventas

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA DEL ÁREA DE VENTAS	
Ponderación (PT)	46
Calificación Total (CT)	38
Nivel de Confianza (NC)	83%
Riesgo	17%

Elaborado por: Alejandro León

3.7.5 Matriz de nivel de confianza por componente.

Luego de elaborada la matriz de nivel de confianza y riesgo, se procedió a analizar los resultados por componente que se obtuvo en el cuestionario de control interno integral que se realizó anteriormente, con los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

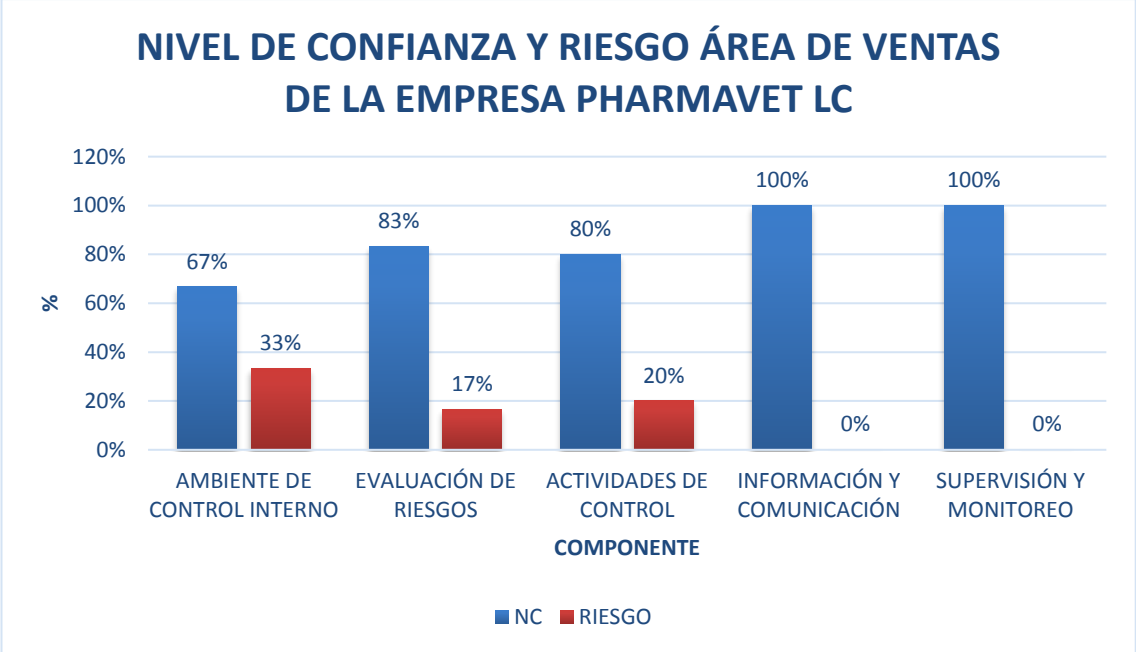
Tabla 20. Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Ventas

MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DEL ÁREA DE VENTAS						
COMPONENTE	PONDERACIÓN (PT)	CALIFICACIÓN (CT)	NIVEL DE CONFIANZA			
			NC%	CONFIANZA	RIESGO %	RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	12	8	67%	MODERADO	33%	MODERADO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	12	10	83%	ALTO	17%	BAJO
ACTIVIDADES DE CONTROL	10	8	80%	ALTO	20%	BAJO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6	6	100 %	ALTO	0%	BAJO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	6	6	100 %	ALTO	0%	BAJO
TOTAL PROMEDIO	**46**	**38**	**83%**	**ALTO**	**17%**	**BAJO**

Elaborado por: Alejandro León

3.7.6 Gráfico

Ilustración 10. Gráfico Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Ventas



Elaborado por: Alejandro León

3.7.7 Comentario

Al finalizar la evaluación de control interno del área de ventas a través de la aplicación del cuestionario, se evidencia un nivel de confianza total del 83% con la posibilidad de riesgos bajo de un 17%. El componente de ambiente de control cuenta con un nivel de confianza y riesgo moderado (67% y 33%) respectivamente, ya que no existe: manual de políticas y procedimientos, capacitaciones constantes al personal.

Evaluación de riesgos obtuvo un nivel de confianza del 83%, con riesgo del 17%, principalmente porque la empresa no cuenta con mecanismos para identificar y reaccionar antes posibles eventos que afecten al área de ventas. Mientras el componente de actividades de control tuvo un nivel de confianza del 80%, con riesgo inherente del 20%, observando que no se verifica de manera constante el desarrollo de procesos en el área. Los componentes que obtuvieron un nivel de confianza alto del 100% fueron: información y comunicación, como supervisión y monitoreo.

3.7.8 Evaluación de riesgos del Área de Ventas

3.7.8.1 Matriz de Calificación de Riesgo

Tabla 21. Matriz de Calificación de Riesgo

CALIFICACIÓN DEL RIESGO	EVALUACIÓN	
5	LEVE	A: aceptable
10, 15, 20	MODERADO	B: tolerable
30, 40, 60	SEVERO	C: grave
80, 120, 160	CATASTRÓFICO	D: Inaceptable

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.7.8.2 Matriz de Calificación de la Frecuencia

Tabla 22. Matriz de Calificación de Riesgo

CALIFICACIÓN DE LA FRECUENCIA		
Valor	**Frecuencia**	**Descripción**
1	Baja	Una vez en más de un año
2	Media	Entre una y 5 veces al año
3	Alta	Entre 6 y 11 veces al año
4	Muy Alta	Más de 11 veces al año

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.7.8.3 Matriz de Frecuencia e Impacto del Riesgo

Tabla 23. Matriz de Frecuencia e Impacto del Riesgo

FRECUENCIA

4	**MUY ALTA**	20	B	40	C	80	D	160	D
3	**ALTA**	15	B	30	C	60	C	120	D
2	**MEDIA**	10	B	20	B	40	C	80	D
1	**BAJA**	5	A	10	B	20	B	40	C
		LEVE		**MODERADO**		**SEVERO**		**CATASTRÓFICO**	
		5		10		20		40	

IMPACTO

Elaborado por: Alejandro León

3.7.8.4 Matriz de Evaluación de Riesgo

Tabla 24. Matriz de Evaluación de Riesgo del Área de Ventas

ÁREA: Ventas

OBJETIVO: identificar los posibles riesgos que puedan suscitarse en el área de ventas y su impacto.

Riesgo	Descripción	Responsable	Causas	Efecto	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Controles	Recomendación
Incumplimiento	No se comunica debidamente los detalles al cliente sobre los productos ofertados, ni se trata con respeto al cliente.	Vendedor	Falta de Control, falta de capacitación	Pérdidas Económicas, imagen	1	20	20	Tolerable	No implementados	Elaborar un plan de capacitación, para mejorar el trato al personal, además de comunicar el catálogo de productos.
Omisión	No se revisa si los clientes son habituales para otorgar un crédito	Jefe de Ventas, Vendedor, Gerente	Exceso de trabajo, falta de capacitación, falta de control	Pérdidas Económicas	1	40	40	Grave	El gerente revisa si el cliente es habitual para otorgar el crédito	Elaborar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos.

Desacierto	El gerente toma la decisión la aprobación de otorgamiento de crédito a un cliente que no es habitual en la empresa, sin antes haber realizado un análisis previo.	Gerente	Falta de Control	Pérdidas Económicas	1	40	40	Grave	El gerente revisa si el cliente es habitual para otorgar el crédito	Elaborar un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos.
Error	No se llena las facturas de manera correcta, como exige la normativa del SRI, que conlleva a faltas reglamentarias.	Vendedor	Falta de capacitación, falta de control	Pérdida Económicas	3	20	60	Grave	Jefe de ventas revisa que las facturas cumplan con los requisitos de llenado	Ejercer más control a los vendedores para el correcto llenado de los comprobantes de venta
Demora	No se entrega al cliente los productos de manera inmediata	Vendedor, Jefe de Bodega	Falta de Control, falta de coordinación entre áreas	Pérdida de Imagen	1	40	40	Grave	Se utilizan los medios electrónicos para la comunicación entre áreas de ventas e inventarios	

Robo	No se cuenta con la infraestructura adecuada para la protección del dinero y documentos como los comprobantes de venta	Gerente, Jefe de Ventas	Falta de control preventivo	Pérdidas económicas	1	40	40	Grave	La empresa cuenta con caja fuerte para la protección del dinero, además de estantes con llaves, cámaras de seguridad y alarmas.	

Elaborado por: Alejandro León

3.7.9 Hallazgos

3.7.9.1 Ambiente de Control

Tabla 25. Hoja de Hallazgos Ambiente de Control del Área de Ventas

PT-HH-005
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **AMBIENTE DE CONTROL**
TÍTULO: EL AREA DE VENTAS NO POSEE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC en su área de ventas carece de un manual de políticas y procedimientos. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°1 dice que: "La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos" (Deloitte, 2015), que la administración debe establecer políticas de comportamiento y normas de procedimientos en el área a evaluar y además deben ser difundidos a todo el personal que labora en el área. **CAUSA:** Falta de conocimiento y falta de tiempo por parte de gerencia y el jefe departamental sobre los beneficios en el área de ventas de contar con un manual de políticas y procedimientos que regulen la actividad en el área evaluada. **EFECTO:** El personal que trabaja en el área de ventas no tiene directrices a que regirse, ya sea políticas de ventas o procedimientos para el normal desarrollo de la actividad en el área evaluada, por lo que pueden ocasionarse problemas internos por equivocaciones por ejemplo en el plazo de ventas a crédito o procedimientos para otorgar crédito en una venta. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no cuenta con un manual de políticas y procedimientos y según el principio N°1 de control interno, la empresa debe establecer normas de procedimientos que deben ser difundidos a todo el personal del área. No se ha elaborado un manual debido a la falta de conocimiento por parte del gerente y jefe de área, además de la falta de tiempo. Debido a no contar con procedimientos escritos el personal no tiene directrices a que regirse y puede llevar a cabo sus actividades de forma errónea. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefe Departamental del Área de ventas: diseñar, establecer y difundir a todos los empleados del departamento un manual de políticas y procedimientos.
Realizado por: Alejandro León

PT-HH-006

PHARMAVET LC
HOJA DE HALLAZGOS
AMBIENTE DE CONTROL

TÍTULO: EL AREA DE VENTAS NO POSEE UN PLAN DE CAPACITACIONES PARA LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE VENTAS.

CONDICIÓN: La empresa PHARMAVET LC en su área de ventas carece de un plan de capacitaciones periódicas para los empleados que laboran en el departamento.

CRITERIO: Según el Principio de Control interno N°4 dice que: "La organización demuestra un compromiso en atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos" (Deloitte, 2015), esto nos dice que la administración debe desarrollar un plan de capacitaciones para mejorar sus destrezas y conocimientos y la correcta realización de las diferentes actividades en el área de ventas.

CAUSA: Falta de conocimiento, falta de tiempo y falta de recursos por parte de gerencia y el jefe departamental sobre las ventajas en el área de ventas de contar con un plan de capacitaciones para el personal del área evaluada.

EFECTO: El personal que trabaja en el área de ventas no tiene actualizados sus conocimientos como por ejemplo el llenado de los comprobantes de venta, lo cual conllevaría a faltas reglamentarias por parte del SRI hacia la empresa.

CONCLUSIÓN: PHARMAVET LC en su área de ventas no cuenta con un plan de capacitaciones periódicas a sus empleados y según el principio N°4 indica que la empresa debe desarrollar un plan de capacitaciones, para mejorar las destrezas y conocimientos del personal. No se ha implementado un plan debido a la falta de conocimiento y de tiempo del gerente y jefe de ventas, también debido a la falta de recursos. No contar con un plan de capacitaciones conlleva a que el personal de ventas no mejora sus conocimientos lo que derivaría a no cumplir de manera correcta sus actividades.

RECOMENDACIÓN:

- A Gerencia y Jefe Departamental del Área de ventas: diseñar, establecer y ejecutar un plan de capacitaciones para los empleados del departamento un manual de políticas y procedimientos.

Realizado por: Alejandro León

3.7.9.2 Evaluación de riesgos

Tabla 26. Hoja de Hallazgos Evaluación de Riesgos en el Área de Ventas

PT-HH-007
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **EVALUACIÓN DE RIESGOS**
TÍTULO: LA EMPRESA NO CUENTA CON DIRECTRICES O MECANISMOS PARA IDENTIFICAR Y REACCIONAR ANTE POSIBLES EVENTOS QUE PUEDAN AFECTAR AL PROCESO DE VENTAS. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC no tiene definido directrices o mecanismos para reaccionar antes posibles riesgos. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°7 dice que: "La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse" (Deloitte, 2015), lo que quiere decir que la administración debe analizar posibles eventos que afecten al funcionamiento normal del área de ventas y el logro de los objetivos. **CAUSA:** Falta de conocimiento por parte de gerencia posibles eventos que puedan afectar al proceso de ventas. **EFECTO:** El personal de cada departamento no sabe cómo actuar ante posibles eventos que puedan afectar al cumplimiento de las actividades del área. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC en su área de ventas no ha definido directrices o mecanismos para hacer frente a posibles eventos que afecten al proceso, según el principio N°7 indica que gerencia debe establecer mecanismos para hacer frente a posibles eventos que afecten al normal funcionamiento del área de ventas. No se ha definido directrices debido a la falta de conocimiento de gerencia y jefe de ventas sobre eventos que afecten al área. Esto puede conllevar a que el personal no tenga a que regirse en caso de que eventos ocurriesen y afectaran al área. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefe Departamental: realizar un análisis e identificar posibles eventos que puedan llegar a afectar el normal funcionamiento del área de ventas y de toda la empresa.
Realizado por: Alejandro León

3.8 Análisis de control interno en el área de compras de la empresa PHARMAVET LC

3.8.1 Programa de Trabajo

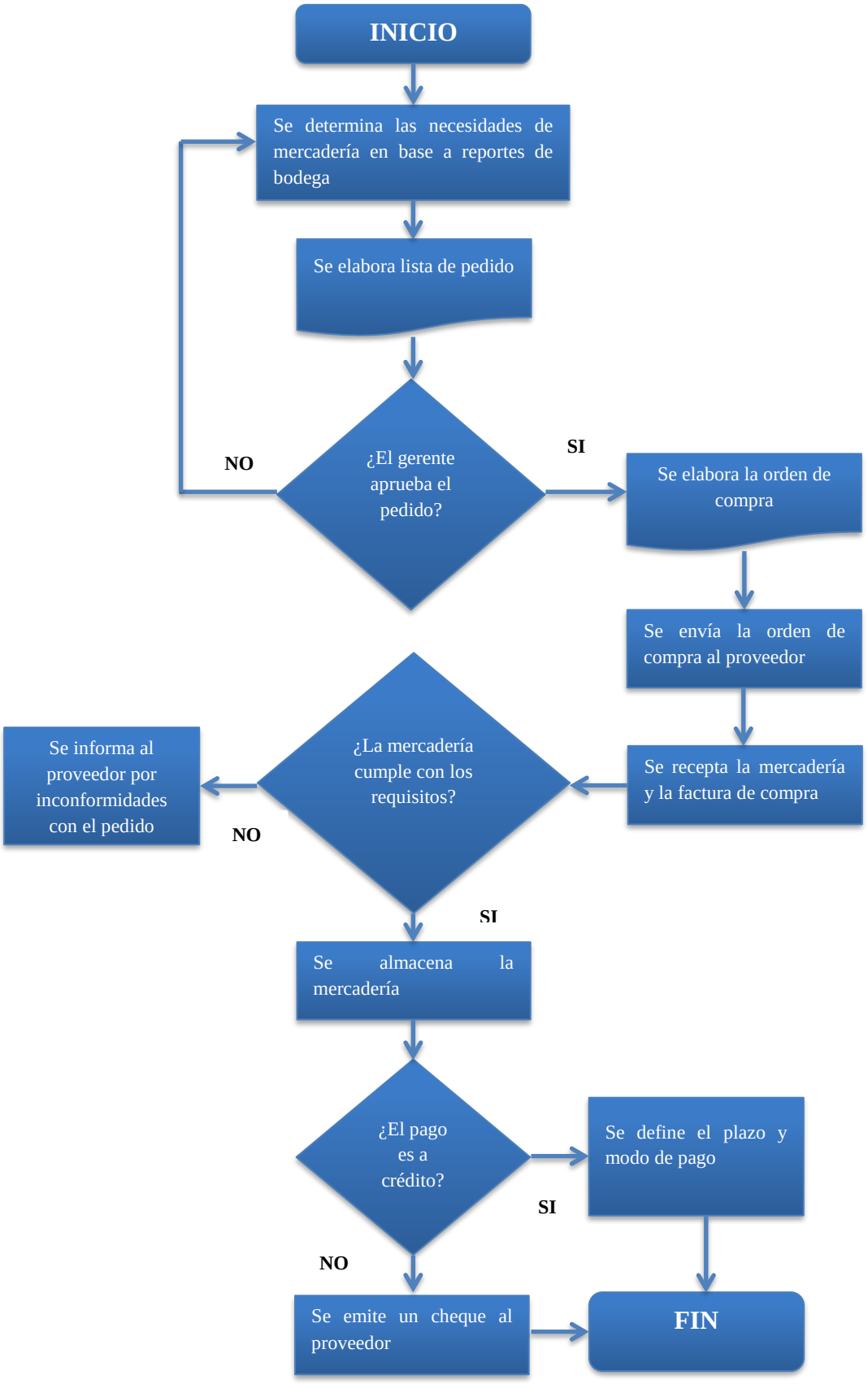
Tabla 27. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno Área de Compras

PHARMAVET LC PROGRAMA DE TRABAJO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COMPRAS				
N°	**DESCRIPCIÓN**	**REF: P/T**	**ELABORADO POR**	**FECHA**
	PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Formular y elaborar las preguntas de control interno basado en los 5 componentes del COSO.	**PT-CCI-003**	Alejandro León	06/11/2017
2	Acudir a la empresa para aplicar el cuestionario de control interno integral, además de agregar las respectivas observaciones cuando se requiera.	**PT-CCI-003**	Alejandro León	13/11/2017
3	Acudir a la empresa para conocer el proceso de compras y sus respectivas actividades.		Alejandro León	13/11/2017
4	Elaborar el flujograma del proceso de ventas.	**PT-FP-002**	Alejandro León	18/11/2017
5	Ponderar y totalizar las respuestas del cuestionario de control interno.	**PT-CCI-003**	Alejandro León	19/11/2017
6	Elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y nivel de confianza.		Alejandro León	19/11/2017
7	Determinar el nivel de confianza y riesgo.		Alejandro León	19/11/2017
8	Elaborar la matriz de nivel de confianza y riesgo por componente.		Alejandro León	20/11/2017
9	Elaborar un gráfico con los resultados del nivel de confianza y riesgo, además de redactar un comentario.		Alejandro León	20/11/2017
10	Elaborar informe donde se analice los principales resultados del área de ventas donde se emita conclusión y recomendación.		Alejandro León	25/11/2017

3.8.2 Flujograma del proceso de compras

Ilustración 11. Flujograma de Proceso de Compras

PT-FP-002



3.8.3 Cuestionario de control interno

Tabla 28. Cuestionario de Control Interno en el Área de Compras

PT-CCI-003

PHARMAVET LC
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO COSO
EN EL ÁREA DE COMPRAS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A			
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿El área de compras cuenta con un manual de políticas y procedimientos?		X		2	0	
2	¿La interacción con los proveedores se basa en honestidad y equidad?	X			2	2	
3	¿Las eventualidades que se presentan en el proceso de compras son resueltas de manera rápida y oportuna?	X			2	2	El jefe de compras junto al gerente se encarga de resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar
4	¿El personal que labora en el proceso, es apto para llevar a cabo las actividades de la misma?	X			2	2	Al momento de contratar el gerente especifica las aptitudes que debe poseer el aspirante al puesto, luego se realiza una evaluación exhaustiva.
5	¿El personal del área de compras es capacitado constantemente?		X		2	0	
TOTAL		**3**	**2**	**0**	**10**	**6**	

EVALUACIÓN DE RIESGO							
6	¿La empresa cuenta con directrices o mecanismos para identificar y reaccionar antes posibles eventos que puedan afectar al proceso de compras?		X		2	0	
7	¿Cuenta el área de ventas con una persona responsable del proceso?	X			2	2	
8	¿Los nuevos proveedores pasan por un proceso de análisis para definir ventajas y desventajas, así como de posibles riesgos?		X		2	1	El gerente actúa y selecciona de forma confiada a los proveedores de la empresa, solo tomando en cuenta el precio de los productos, y no otros análisis.
9	¿Se analiza el impacto sobre posible alza de precios por parte de los proveedores?		X		2	0	
10	¿Se realiza un análisis de calidad al momento de recibir la mercadería y su posterior ingreso al área de almacenaje?	X			2	2	Siempre se realiza mediante un muestreo que los productos que se compró cumplan con los requisitos exigidos en la orden de comprar, tanto como de Agrocalidad

11	¿Se analiza el impacto por posibles retrasos de entrega de mercadería por parte de los proveedores?		X		2	0	
12	¿Se tiene otras opciones de proveedores en caso de que los actuales no cumplan con la entrega de mercadería?		X		2	0	
13	¿Se analiza la liquidez de la empresa para realizar las órdenes de compra?	X			2	2	Antes de realizar la compra se analiza la cuenta bancos y las cuentas por cobrar.
TOTAL		**3**	**5**	**0**	**16**	**7**	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
14	¿La gerencia verifica que se esté cumpliendo a plenitud los procedimientos desarrollados dentro del área de compras?	X			2	1	El gerente realiza una breve verificación mensual al área
15	¿La gerencia autoriza los pedidos de compra?	X			2	2	El jefe de compras en conjunto con el jefe de bodega informa al gerente para que autorice las compras en base a las necesidades de inventario.
16	¿Existe verificación de la mercadería para comprobar que cumpla con los requisitos de la orden de compra?	X			2	2	Antes de recibir la mercadería el Jefe de Bodega y compras analizan mediante muestreo la mercadería.

17	¿Se verifica constantemente al momento del pago de la compra, que los datos de la factura estén correctos?	X			2	2	
18	¿Se verifica el cumplimiento de los pagos a proveedores en los plazos definidos?	X			2	1	Se lo realiza en forma mensual, más no diaria para verificar los pagos a proveedores.
TOTAL		**5**	**0**	**0**	**10**	**8**	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
19	¿Los proveedores se comunican oportunamente con el área de compras sobre cambio de precios, descuentos, promociones o formas y plazos de pago?	X			2	2	
20	¿La información desde el área de compras hacia los otros departamentos es oportuna y confiable?	X			2	2	Se lo realiza mediante correos electrónicos, llamadas para resolver cualquier inquietud con otros departamentos
21	¿Se informa oportunamente a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores?	X			2	2	El gerente se comunica de forma inmediata con los proveedores para solucionar posibles inconvenientes.
TOTAL		**3**	**0**	**0**	**6**	**6**	

SUPERVISIÓN							
22	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal del área de compras?	X			2	2	Mediante la revisión de las órdenes de compra que estén de acuerdo a os pedidos de bodega.
23	¿Se compara las compras mensuales con las compras históricas?	X			2	2	Se lo realiza mensualmente
24	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de compras?	X			2	2	
TOTAL		**3**	**0**	**0**	**6**	**6**	
TOTAL		**17**	**7**	**0**	**48**	**33**	
Elaborado por: Alejandro León							

3.8.4 Determinación del nivel de confianza

Antes de determinar el nivel de confianza se procedió a elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y confianza, donde se definieron los intervalos para analizar los resultados, la cual es la siguiente:

NIVEL DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA		
CONFIANZA	**PORCENTAJE**	**RIESGO**
BAJA	15%-50%	ALTO
MODERADA	51%-75%	MODERADO
ALTA	76%-95%	BAJO

Elaborado por: Alejandro León

Para la determinación del nivel de confianza y el riesgo residual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total x 100}}{\text{Ponderación Total}}$$

Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 29. Determinación del Nivel de Confianza del Área de Compras

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA DEL ÁREA DE COMPRAS	
Ponderación (PT)	48
Calificación Total (CT)	33
Nivel de Confianza (NC)	69%
Riesgo	31%

Elaborado por: Alejandro León

3.8.5 Matriz de nivel de confianza por componente.

Luego de elaborado la matriz de nivel de confianza y riesgo, se procedió a analizar los resultados por componente que se obtuvo en el cuestionario de control interno integral que se realizó anteriormente, con los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

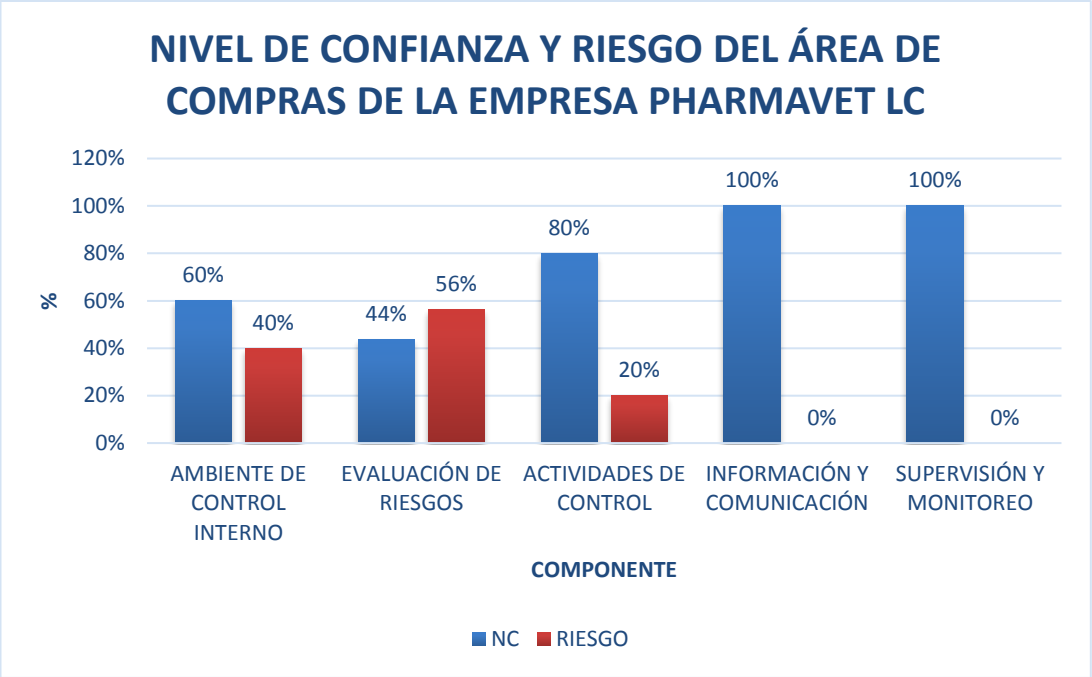
Tabla 30. Matriz de Nivel de Confianza y Riesgos del Área de Compras

MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGOS DEL ÁREA DE COMPRAS						
COMPONENTE	**PONDERACIÓN (PT)**	**CALIFICACIÓN (CT)**	**NIVEL DE CONFIANZA**			
			NC %	**CONFIANZA**	**RIESGO %**	**RIESGO**
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	10	6	60%	MODERADO	40%	MODERADO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	16	7	44%	BAJO	56%	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	10	8	80%	ALTO	20%	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6	6	100 %	ALTO	0%	BAJO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	6	6	100 %	ALTO	0%	BAJO
TOTAL PROMEDIO	**48**	**33**	**69%**	**MODERADO**	**31%**	**MODERADO**

Elaborado por: Alejandro León

3.8.6 Gráfico

Ilustración 12. Gráfico de Nivel de Confianza del Área de Compras



Elaborado por: Alejandro León

3.8.7 Comentario

Al finalizar la evaluación de control interno del área de compras a través de la aplicación del cuestionario, se evidencia un nivel de confianza y riesgo total moderado del 69% y del 31% respectivamente. Los componentes que engloban la información y comunicación y supervisión o monitoreo obtuvieron un porcentaje del 100%, 100%, respectivamente. En cambio, ambiente de control con 60% de confianza y riesgo inherente del 40%; debido a que no cuenta con manual de: políticas, procedimientos y no se da al personal capacitaciones periódicamente.

El componente con menor porcentaje de confianza fue la evaluación de riesgos que obtuvo un nivel de confianza bajo del 44% y riesgo alto del 56%, ya que la empresa no cuenta para el departamento de compras con mecanismos para identificar y actuar contra eventos que puedan tener impacto en la empresa, así como no evaluar y no poseer otras opciones de proveedores.

3.8.8 Evaluación de Riesgos del Área de Compras

3.8.8.1 Matriz de calificación de riesgo

CALIFICACIÓN DEL RIESGO	EVALUACIÓN	
5	LEVE	A: aceptable
10, 15, 20	MODERADO	B: tolerable
30, 40, 60	SEVERO	C: grave
80, 120, 160	CATASTRÓFICO	D: Inaceptable

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.8.8.2 Matriz de calificación de la frecuencia

CALIFICACIÓN DE LA FRECUENCIA		
Valor	**Frecuencia**	**Descripción**
1	Baja	Una vez en más de un año
2	Media	Entre una y 5 veces al año
3	Alta	Entre 6 y 11 veces al año
4	Muy Alta	Más de 11 veces al año

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.8.8.3 Matriz de Frecuencia e Impacto de Riesgo

FRECUENCIA

4	**MUY ALTA**	20	B	40	C	80	D	160	D
3	**ALTA**	15	B	30	C	60	C	120	D
2	**MEDIA**	10	B	20	B	40	C	80	D
1	**BAJA**	5	A	10	B	20	B	40	C
		LEVE		**MODERADO**		**SEVERO**		**CATASTRÓFICO**	
		5		10		20		40	

IMPACTO

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.8.8.4 Matriz de Evaluación de Riesgo

Tabla 31. Matriz de Evaluación de Riesgo del Área de Compras

ÁREA: Compras

OBJETIVO: identificar los posibles riesgos que puedan suscitarse en el área de compras y su impacto.

Riesgo	Descripción	Responsable	Causas	Efecto	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Controles	Recomendación
Incumplimiento	No se toma en cuenta los reportes de bodega para determinar las necesidades de compra de mercadería y elaborar las órdenes de compras	Jefe de Compras, auxiliar de compras	Falta de Control.	Pérdidas Económicas	1	40	40	Grave	El jefe de compras supervisa que se realicen las órdenes de compra de acuerdo a los reportes de bodega	
Omisión	No se toma en cuenta la liquidez de la empresa si se realizan compras al contado	Jefe de Compras, auxiliar de compras, gerente	Falta de control, falta de capacitación	Pérdida de imagen.	1	20	20	Tolerable	El gerente es el único que se encarga de verificar si se cuenta con la liquidez suficiente	Implementar un manual de procedimientos para el proceso de compras

Demora	El proveedor no entrega la mercadería en los plazos acordados	Gerente, jefe de compras	Falta de Control a proveedores	Pérdidas Económicas	1	40	40	Grave	El gerente selecciona el proveedor en base de los precios de compra del producto	Elaborar un plan de selección, evaluación de proveedores, y buscar un proveedor secundario
Omisión	No se verifica si la factura de compra se encuentre llenado de forma correcta de acuerdo con la orden de compra	Jefe de compras, auxiliar de compras	Falta de control, falta de capacitación.	Pérdidas Económicas	2	20	40	Grave	El jefe de compras al momento de receptar la mercadería y la respectiva factura se encarga de verificar la factura contra la orden de compra	
Incumplimiento	No se realiza los pagos a los proveedores en los plazos establecidos	Gerente, jefe de compras, auxiliar	Falta de control	Pérdidas Económicas, pérdida de imagen	2	20	40	Grave	El Gerente verifica de forma mensual si se realizan a tiempo los pagos a proveedores	Elaborar un manual de procedimientos para el área de compras, realizar de forma periódica la verificación de pagos a proveedores.

Riesgo de precio	Los precios aumentan ya sea por factores de mercado o por políticas de los proveedores	Gerente, jefe de compras	Falta de control	Pérdidas económicas	2	20	40	Grave	No implementados	Elaborar directrices o mecanismos para reaccionar antes posible alza de precios y el impacto que tendría en la empresa

Elaborado por: Alejandro León

3.8.9 Hallazgos en el Área de Compras

3.8.9.1 Ambiente de control

Tabla 32. Hoja de Hallazgos Ambiente de Control del Área de Compras

PT-HH-008
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **AMBIENTE DE CONTROL**
TÍTULO: EL AREA DE COMPRAS NO POSEE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC en su área de ventas carece de un manual de políticas y procedimientos. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°1 dice que "La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos" (Deloitte, 2015), que la administración debe establecer políticas y procedimientos para el correcto desarrollo de actividades en el área de compras. **CAUSA:** Falta de conocimiento y falta de tiempo por parte de gerencia y el jefe departamental sobre los beneficios en el área de compras de contar con un manual de políticas y procedimientos que regulen la actividad en el área evaluada. **EFECTO:** El personal que trabaja en el área de compras no tiene directrices a que regirse, ya sea políticas de compras o procedimientos para el normal desarrollo de la actividad en el área evaluada, por lo que pueden ocasionarse problemas internos por equivocaciones por ejemplo en el plazo de compras a crédito o procedimientos verificar que la empresa cuente con la liquidez suficiente para cubrir los pagos. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no tiene definido un manual de políticas y procedimientos para el área de ventas, y según el principio N°1 de control interno, indica que la administración debe establecer un manual de políticas y procedimientos, la empresa no posee en este momento debido a la falta de conocimiento y falta de tiempo por parte de gerencia y el jefe de compras; lo que podría conllevar a dificultades para desarrollar las actividades normalmente esto debido a que el personal no tiene directrices a que regirse. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefe Departamental del Área de compras: diseñar, establecer y difundir a todos los empleados del departamento un manual de políticas y procedimientos.
Realizado por: Alejandro León

PT-HH-009
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **AMBIENTE DE CONTROL**
TÍTULO: EL AREA DE COMPRAS NO POSEE UN PLAN DE CAPACITACIONES PARA LOS EMPLEADOS. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC en su área de compras carece de un plan de capacitaciones periódicas para los empleados que laboran en el departamento. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°4 "La organización demuestra un compromiso en atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos" (Deloitte, 2015), esto nos dice que la administración debe desarrollar un plan de capacitaciones para la correcta realización de las diferentes actividades en el área de compras, así como actualizar los conocimientos de sus empleados. **CAUSA:** Falta de conocimiento, falta de tiempo y falta de recursos por parte de gerencia y el jefe departamental sobre las ventajas en el área de compras de contar con un plan de capacitaciones para el personal del área evaluada. **EFECTO:** El personal que trabaja en el área de compras no tiene actualizados sus conocimientos como, por ejemplo: el momento de realizar una orden compra, conocer los códigos de los productos a adquirirse. **CONCLUSIÓN:** no se cuenta con un plan de capacitaciones para el personal que labora en el departamento de compras, y según el principio N°4 de control interno, indica que la administración puede desarrollar un plan de capacitaciones para la correcta realización de las diferentes actividades que se desarrollan en dicha área; las cuales no se han llevado a cabo por falta de conocimiento, tiempo y recursos; lo que conllevaría a deficiencias en las actividades ya que el personal no tiene actualizados sus conocimientos. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefe Departamental del Área de compras: diseñar, establecer y ejecutar un plan de capacitaciones para los empleados del departamento un manual de políticas y procedimientos.
Realizado por: Alejandro León

3.8.9.2 Evaluación de riesgos

Tabla 33. Hoja de Hallazgos Evaluación de Riesgos del Área de Compras

PT-HH-010
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **EVALUACIÓN DE RIESGOS**
TÍTULO: LA EMPRESA NO CUENTA CON DIRECTRICES O MECANISMOS PARA IDENTIFICAR Y REACCIONAR ANTE POSIBLES EVENTOS QUE PUEDAN SURGIR POR PARTE DE LOS PROVEEDORES. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC no tiene definido directrices o mecanismos para reaccionar antes posibles riesgos que puedan ocurrir y que tengan que ver con los proveedores de la empresa. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°7 dice que: "La organización identifica los riesgos sobre el cumplimientos de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse" (Deloitte, 2015), lo que quiere decir que la administración debe establecer mecanismos para identificar y actuar ante posibles eventos que afecten al área de compras. **CAUSA:** Falta de conocimiento por parte de gerencia posibles eventos que puedan afectar al proceso de compras. **EFECTO:** El personal de cada departamento no sabe cómo actuar ante posibles eventos que puedan afectar al cumplimiento de las actividades del área, como, por ejemplo: alza de precios de los productos por parte de los proveedores, atrasos en la entrega de la mercadería, así como no tener un proveedor sustituto en caso de que le principal no pueda cumplir con la orden de compra. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no tiene definidos mecanismos que ayuden a identificar y reaccionar antes eventos que pueden ocurrir y los responsables sean los proveedores; según con el principio N°7 de control interno la empresa debe establecer mecanismos para identificar y actuar frente a eventos; no se han establecido debido a la falta de conocimiento por parte de la gerencia; por lo tanto los empleados del área no tendrían mecanismo de cómo actuar sobre posibles eventos que tengan que ver con los proveedores lo que afectaría las actividades normales del área compras y de la empresa en general. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefe Departamental: realizar un análisis e identificar posibles eventos por parte de los proveedores que puedan llegar a afectar el normal funcionamiento del área de compras y de toda la empresa.
Realizado por: Alejandro León

3.9 Análisis de control interno en el área de inventarios de la empresa PHARMAVET LC

3.9.1 Programa de Trabajo

Tabla 34. Programa de Trabajo Evaluación de Control Interno Área de Inventarios

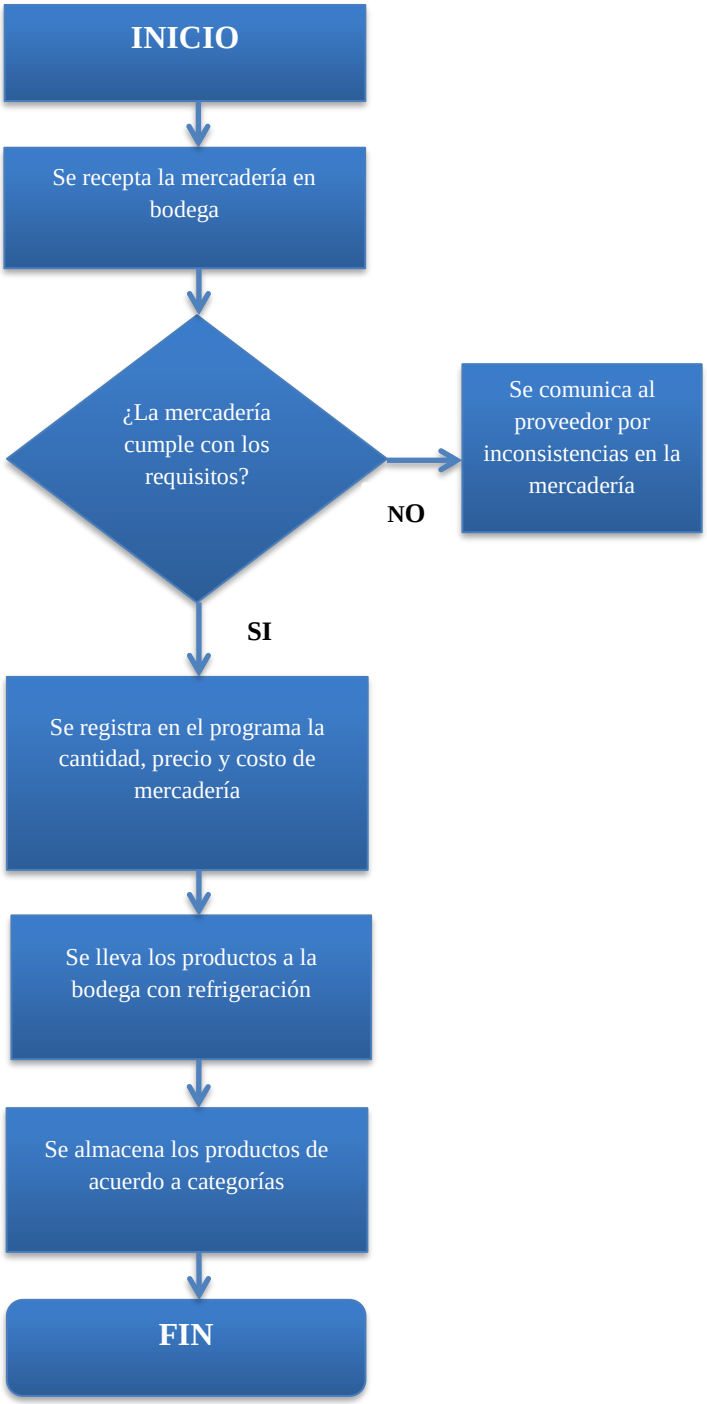
PHARMAVET LC PROGRAMA DE TRABAJO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS				
N°	**DESCRIPCIÓN**	**REF: P/T**	**ELABORADO POR**	**FECHA**
	PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Formular y elaborar las preguntas de control interno basado en los 5 componentes del COSO.	**PT-CCI-003**	Alejandro León	06/11/2017
2	Acudir a la empresa para aplicar el cuestionario de control interno integral, además de agregar las respectivas observaciones cuando se requiera.	**PT-CCI-003**	Alejandro León	13/11/2017
3	Acudir a la empresa para conocer el proceso de compras y sus respectivas actividades.		Alejandro León	13/11/2017
4	Elaborar el flujograma del proceso de ventas.	**PT-FP-003** **PT-FP-004**	Alejandro León	21/11/2017
5	Ponderar y totalizar las respuestas del cuestionario de control interno.	**PT-CCI-003**	Alejandro León	21/11/2017
6	Elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y nivel de confianza.		Alejandro León	21/11/2017
7	Determinar el nivel de confianza y riesgo.		Alejandro León	22/11/2017
8	Elaborar la matriz de nivel de confianza y riesgo por componente.		Alejandro León	22/11/2017
9	Elaborar un gráfico con los resultados del nivel de confianza y riesgo por componente, además de redactar un comentario.		Alejandro León	22/11/2017
10	Elaborar informe donde se analice los principales resultados del área de ventas donde se emita conclusión y recomendación.		Alejandro León	25/11/2017

3.9.2 Flujograma del proceso de manejo de inventarios.

Ilustración 13. Flujograma de proceso de recepción de mercadería

PT-FP-003

- **Recepción de mercadería**.

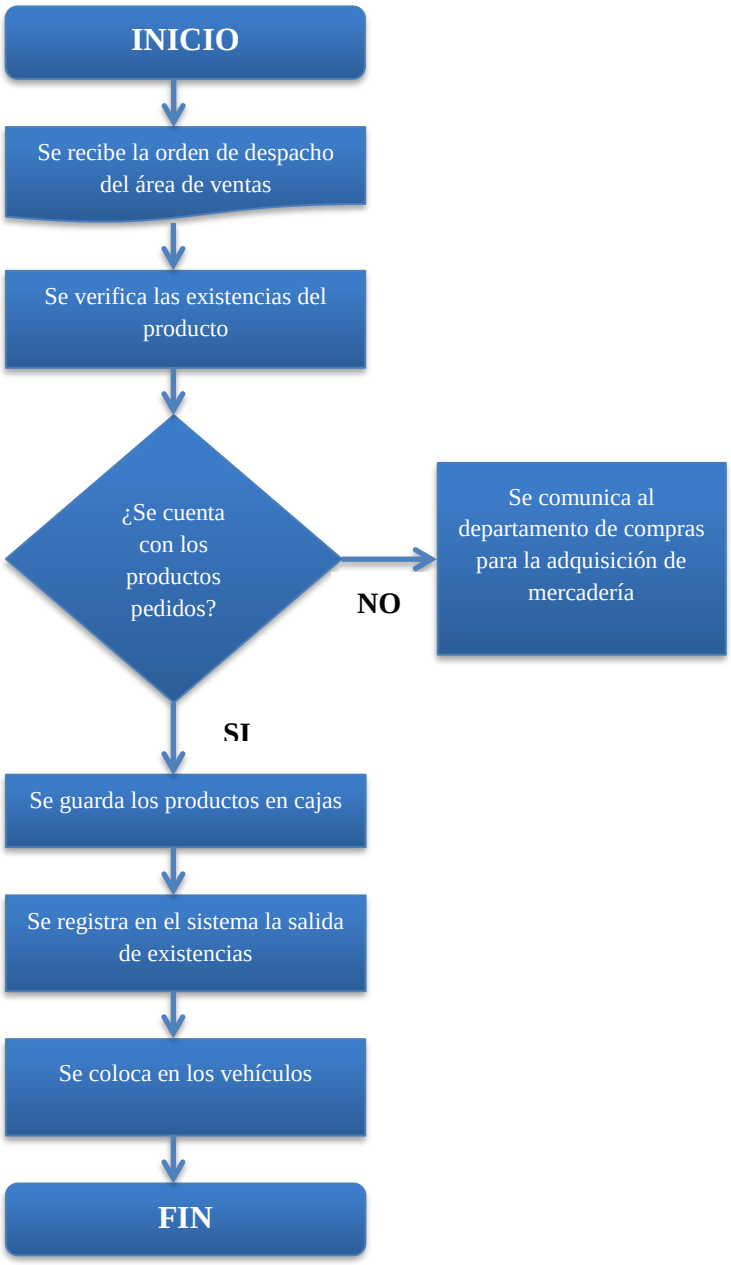


Fuente: PHARMAVET LC
Elaborado por: Alejandro León

Ilustración 14. Flujograma proceso despacho de mercadería

PT-FP-004

- **Despacho de mercadería**



Fuente: PHARMAVET LC
Elaborado por: Alejandro León

3.9.3 Cuestionario de control interno

Tabla 35. Cuestionario de Control Interno Área de Inventarios

PT-CCI-004

PHARMAVET LC

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO COSO

AL ÁREA DE MANEJO DE INVENTARIOS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A			
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿El área de manejo de inventarios cuenta con un manual de procedimientos que describa los procesos que engloben la: recepción, custodia, registro, control y responsables de los inventarios?		X		2	1	No existe procedimientos, pero si se encuentran especificados los responsables de cada actividad en el momento del manejo de inventario.
2	¿Las eventualidades que se presentan en el proceso de manejo de inventarios son resueltas de manera rápida y oportuna?	X			2	2	El jefe de bodega en conjunto con el gerente son los encargados de resolver de manera inmediata cualquier inconveniente en el área
3	¿El personal que labora en el área de manejo de inventarios, es apto para llevar a cabo las actividades de la misma?	X			2	2	Antes de contratar la empresa especifica las aptitudes que debe tener el aspirante al puesto que oferte la empresa.

4	¿El personal del área de manejo de inventarios es capacitado constantemente sobre la manipulación de la mercadería?	X			2	2	Se lo hace de manera mensual para estar en concordancia con cualquier cambio en la norma de Agrocalidad
TOTAL		**3**	**1**	**0**	**8**	**7**	
EVALUACIÓN DE RIESGO							
5	¿La empresa cuenta con directrices o mecanismos para identificar y reaccionar antes posibles eventos que puedan afectar al proceso de manejo de inventarios?		X		2	0	
6	¿Cuenta el área de inventarios con una persona responsable del proceso?	X			2	2	
7	¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para el almacenaje de la mercadería?	X			2	2	La empresa cuenta con caja fuerte y estantes con llaves, refrigeradores para el almacenamiento de los fármacos, y la bodega con temperatura reguladora, además de cámaras y alarmas de seguridad. **(Véase Anexo 2)**
8	¿Se analiza el impacto de posibles eventos que puedan afectar a la integridad de la mercadería?		X		2	0	

9	¿Al momento de recibir la mercadería se realiza control de calidad para verificar si cumple los requisitos requeridos por la empresa?	X			2	2	El jefe de bodega y compras mediante muestreo analizan si la mercadería cumple con los requisitos requeridos.
10	¿Cuenta la empresa con seguridad en el área de almacenaje de inventarios?	X			2	2	Se cuenta en el área con cámaras de seguridad, también con alarmas.
11	¿Se verifica que el inventario esté debidamente asegurado?	X			2	2	La empresa cuenta con seguro contra cualquier siniestro o eventualidad que pueda afectar a la misma.
TOTAL		**5**	**2**	**0**	**14**	**10**	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
12	¿La gerencia verifica que se esté cumpliendo a plenitud los procedimientos desarrollados dentro del área de manejo de inventarios?	X			2	2	El gerente realiza una inspección al área de inventarios mensualmente.
13	¿Existen mecanismos para el control de ingreso y salida de inventarios?	X			2	2	Las tarjetas kardex, que se manejan mediante programas informáticos. **(Véase Anexo 3 y 4)**

14	¿Existe verificación de la mercadería para comprobar que cumpla con los requisitos?	X			2	2	Antes de la firma de recibido la mercadería, se revisa que la mercadería sea lo que se especificó en la orden de compra, así como las fechas de caducidad.
15	¿Se realiza periódicamente controles de inventario?	X			2	2	Se lo realiza cada semana, específicamente los días sábados.
16	¿Se lleva registros sobre los controles de inventario?	X			2	2	Las tarjetas kardex, que se manejan en programas informáticos; informes de control de inventarios semanales.
17	¿Existen firmas de autorización para el despacho de mercadería?	X			2	2	El jefe de bodega es quien siempre revisa el pedido y autoriza su despacho.
18	¿Se verifica constantemente las condiciones del área donde se almacena la mercadería?	X			2	2	Siempre se controla las condiciones de la bodega para así cumplir con lo que exige la ley en específico Agrocalidad. **(Véase Anexo 2)**
TOTAL		**7**	**0**	**0**	**14**	**14**	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
19	¿Se cuenta con un eficiente sistema de comunicación con el área de compras para el oportuno abastecimiento de mercadería para la venta?	X			2	2	El jefe de ventas mediante correo electrónico, envía una orden de despacho al jefe de bodega

20	¿La información desde el área manejo de inventarios hacia los otros departamentos es oportuna y confiable?	X			2	2	
21	¿Se informa oportunamente a gerencia sobre inconvenientes con la mercadería?	X			2	2	El gerente actúa de forma inmediata sobre inconvenientes que se pueda suscitar con la mercadería.
TOTAL		**3**	**0**	**0**	**6**	**6**	
SUPERVISIÓN							
22	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal del área de manejo de inventarios?	X			2	2	Mediante inspecciones para verificar que los productos cumplan con los requisitos que exige Agrocalidad.
23	¿Se verifica constantemente que se lleve a cabo los respectivos controles de inventarios?	X			2	2	Mediante los informes que semanalmente el gerente exige al jefe de bodegas sobre los controles de inventarios.
24	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de manejo de inventarios?	X			2	2	El gerente verifica periódicamente que la bodega cuente con las condiciones necesarias para el cumplimiento de la normativa que exige Agrocalidad
TOTAL		**3**	**0**	**0**	**6**	**6**	
TOTAL		**21**	**3**	**0**	**48**	**43**	
Elaborado por: Alejandro León							

3.9.4 Determinación del nivel de confianza

Antes de determinar el nivel de confianza se procedió a elaborar la matriz de nivel de evaluación de riesgo y confianza, donde se definieron los intervalos para analizar los resultados, la cual es la siguiente:

NIVEL DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA		
CONFIANZA	**PORCENTAJE**	**RIESGO**
BAJA	15%-50%	ALTO
MODERADA	51%-75%	MODERADO
ALTA	76%-95%	BAJO

Elaborado por: Alejandro León

Para la determinación del nivel de confianza y el riesgo residual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total x 100}}{\text{Ponderación Total}}$$

Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 36. Determinación del Nivel de Confianza del Área de Inventarios

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA DEL ÁREA DE INVENTARIOS	
Ponderación (PT)	48
Calificación Total (CT)	43
Nivel de Confianza (NC)	90%
Riesgo Inherente	10%

Elaborado por: Alejandro León

3.9.5 Matriz de nivel de confianza por componente

Luego de elaborado la matriz de nivel de confianza y riesgo, se procedió a analizar los resultados por componente que se obtuvo en el cuestionario de control interno integral que se realizó anteriormente, con los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

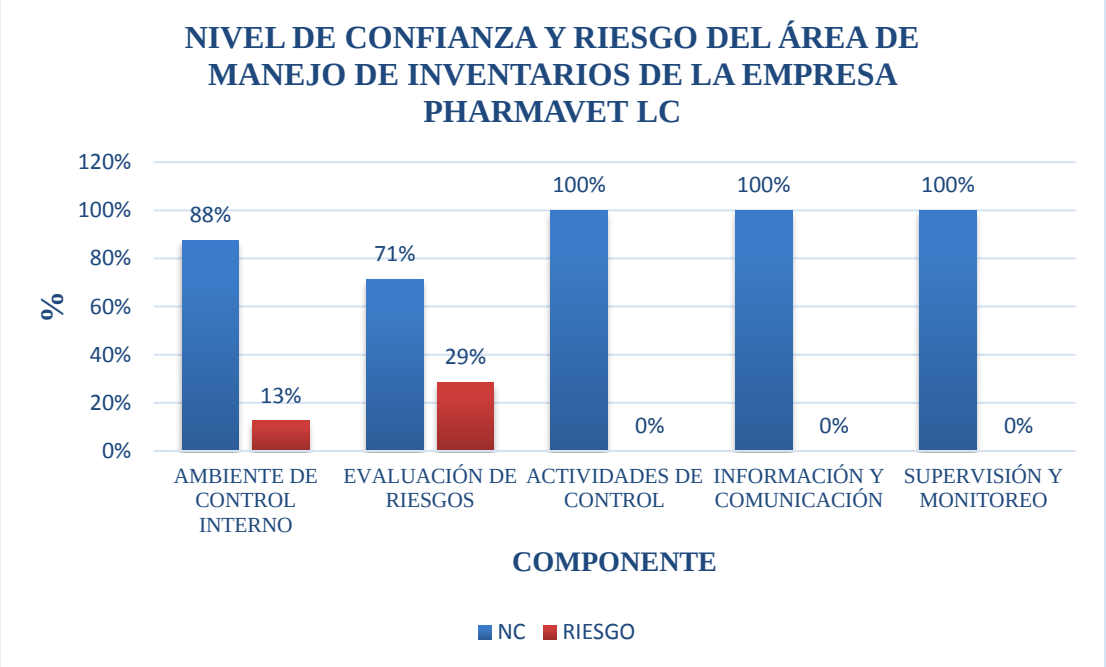
Tabla 37. Matriz Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Inventarios

MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DEL ÁREA DE MANEJO DE INVENTARIOS						
COMPONENTE	**PONDERACIÓN (PT)**	**CALIFICACIÓN (CT)**	**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**			
			NC %	**CONFIANZA**	**RIESGO %**	**RIESGO**
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	8	7	88%	ALTO	13%	BAJO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	14	10	71%	MODERADO	29%	MODERADO
ACTIVIDADES DE CONTROL	14	14	100%	ALTO	0%	BAJO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6	6	100%	ALTO	0%	BAJO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	6	6	100%	ALTO	0%	BAJO
TOTAL PROMEDIO	**48**	**43**	**90%**	**ALTO**	**10%**	**BAJO**

Elaborado por: Alejandro León

3.9.6 Gráfico

Tabla 38. Gráfico Nivel de Confianza y Riesgo del Área de Inventarios



Elaborado por: Alejandro León

3.9.7 Comentario

Finalizada la evaluación de control interno mediante el cuestionario en el área de inventarios se llegó a obtener un nivel de confianza alto del 90% y de riesgo bajo del 10%, siendo el área con mayor porcentaje ya que representa la parte fundamental para la actividad económica de PHARMAVET LC. Los componentes actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y monitoreo del 100% respectivamente.

En el componente de ambiente de control se obtuvo como resultado un nivel de confianza alto con 88% y riesgo inherente del 13%. Mientras tanto en el componente evaluación de riesgos se obtuvo un nivel de confianza moderado de 71% y 29%, siendo las principales observaciones que la empresa no posee con manuales de procedimientos, no se tiene especificados procedimientos para identificar y reaccionar ante posibles eventos que puedan afectar a los inventarios.

3.9.8 Evaluación de Riesgos del Área de Manejo de Inventarios

3.9.8.1 Matriz de calificación de riesgo

CALIFICACIÓN DEL RIESGO	EVALUACIÓN	
5	LEVE	A: aceptable
10, 15, 20	MODERADO	B: tolerable
30, 40, 60	SEVERO	C: grave
80, 120, 160	CATASTRÓFICO	D: Inaceptable

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.9.8.2 Matriz de calificación de la frecuencia

CALIFICACIÓN DE LA FRECUENCIA		
Valor	**Frecuencia**	**Descripción**
1	Baja	Una vez en más de un año
2	Media	Entre una y 5 veces al año
3	Alta	Entre 6 y 11 veces al año
4	Muy Alta	Más de 11 veces al año

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.9.8.3 Matriz de frecuencia e impacto del riesgo

FRECUENCIA

4	**MUY ALTA**	20	B	40	C	80	D	160	D
3	**ALTA**	15	B	30	C	60	C	120	D
2	**MEDIA**	10	B	20	B	40	C	80	D
1	**BAJA**	5	A	10	B	20	B	40	C
		LEVE		**MODERADO**		**SEVERO**		**CATASTRÓFICO**	
		5		10		20		40	

IMPACTO

Fuente: (Mejía Quijano, 2006)
Elaborado por: Alejandro León

3.9.8.4 Matriz de Evaluación de Riesgo

Tabla 39. Matriz de Evaluación de Riesgo Área de Inventarios

ÁREA: Inventarios

OBJETIVO: identificar los posibles riesgos que puedan suscitarse en el área de inventarios y su impacto.

Riesgo	Descripción	Responsable	Causas	Efecto	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Controles	Recomendación
Incumplimiento	No se revisa si la mercadería cumple con los requisitos de AGROCALIDAD	Jefe de Bodega, bodeguero	Falta de Control, falta de capacitación	Pérdidas Económicas, pérdida de imagen	1	40	40	Grave	El jefe de bodega verifica el cumplimiento de los productos recibidos contra los requisitos que exige AGROCALIDAD	Elaborar un plan de capacitación para el personal que labora en bodega sobre la normativa de AGROCALIDAD
Omisión	No se revisa, ni se toma en cuenta las fechas de caducidad de los productos	Jefe de Bodega, bodeguero	Falta de control	Pérdidas económicas, pérdida de imagen.	1	40	40	Grave	El jefe de bodega controla al momento de recibir la mercadería las fechas de caducidad de los productos	

Demora	No se almacena de forma inmediata los productos que necesitan refrigeración.	Jefe de Bodega, bodeguero	Falta de Control, falta de conocimientos	Pérdidas Económicas	1	40	40	Grave	El jefe de bodega y el bodeguero de manera inmediata luego de la verificación de requisitos almacenan los productos que requieran refrigeración.	Elaborar un manual de procedimientos para el almacenamiento de productos
Desastre	Se produce un flagelo en la empresa, además del área de almacenamiento lo que pondría en riesgo la integridad de la mercadería	Gerente	Falta de medidas preventivas contra desastres	Pérdidas Económicas	2	40	80	Inaceptable	La empresa cuenta con seguros contra desastres, que incluyen a los inventarios	
Robo	Se produce robos en la empresa que incluyen el área de inventarios	Gerente.	Falta de medidas preventivas	Pérdidas Económicas.	1	40	40	Grave	La empresa cuenta con medidas de seguridad que incluyen: cámaras de seguridad, y alarmas	Elaborar un manual de procedimientos para el área de compras, realizar de forma periódica la verificación de pagos a proveedores.

Infraestructura Inadecuada	No se cuenta con infraestructura adecuada para el almacenamiento adecuado de los productos	Gerente, jefe de compras.	Falta de Control, falta de conocimientos	Pérdidas económicas, pérdida de imagen.	2	20	40	Grave	La empresa cuenta con la infraestructura adecuada conforme con lo que dicta la normativa de AGROCALIDAD en relación con el manejo y almacenamiento de inventarios	

Elaborado por: Alejandro León

3.9.9 Hallazgos en el Área de Inventarios

3.9.9.1 Evaluación de riesgos

Tabla 40. Hoja de Hallazgos Evaluación de Riesgo Área de Inventarios

PT-HH-011
PHARMAVET LC **HOJA DE HALLAZGOS** **EVALUACIÓN DE RIESGOS**
TÍTULO: LA EMPRESA NO CUENTA CON DIRECTRICES O MECANISMOS PARA IDENTIFICAR Y REACCIONAR ANTE POSIBLES EVENTOS QUE PUEDAN SURGIR Y AFECTAR AL MANEJO DE LOS INVENTARIOS. **CONDICIÓN:** La empresa PHARMAVET LC no tiene definido directrices o mecanismos para reaccionar antes posibles riesgos que puedan ocurrir y que puedan perjudicar al manejo de inventarios. **CRITERIO:** Según el Principio de Control interno N°7 dice que "La organización identifica los riesgos sobre el cumplimientos de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse" (Deloitte, 2015), lo que quiere decir que la administración debe establecer mecanismos para identificar y actuar ante posibles eventos que afecten al área de manejo de inventarios. **CAUSA:** Falta de conocimiento por parte de gerencia posibles eventos que puedan afectar al proceso de manejo de inventarios. **EFECTO:** El personal de cada departamento no sabe cómo actuar ante posibles eventos que puedan afectar al cumplimiento de las actividades del área, como, por ejemplo: que el fluido eléctrico no esté disponible y el área de bodega con refrigeración no esté en funcionamiento, conlleva a que los productos puedan deteriorarse; lo que significaría pérdidas económicas para la empresa. **CONCLUSIÓN:** PHARMAVET LC no cuenta con mecanismos de identificación y reacción a eventos que puedan surgir en el área de inventarios. Según el Principio N°7 concluye que la empresa debe establecer herramientas para hacer frente a imprevistos en el área; esto no se ha llevado a cabo debido a la falta de conocimiento por parte de gerencia, lo que conllevaría a que el personal no pueda hacer frente a eventos que puedan suponer daños a los inventarios de la empresa y que provocaría perjuicios económicos. **RECOMENDACIÓN:** ➢ A Gerencia y Jefe Departamental: realizar un análisis e identificar posibles eventos que puedan llegar a comprometer la integridad de la mercadería y el

impacto que esto tendría si llegase a ocurrir.
Realizado por: Alejandro León

3.10 Informe de Evaluación de Control Interno de la empresa PHARMAVET LC

Cuenca, 27 de diciembre del 2017

Dr.
Jhovanny León Calle
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PHARMAVET LC
Presente

De mis consideraciones:

He realizado la evaluación de control interno en la empresa PHARMAVET LC por el período 2016, en base al modelo COSO I; aplicando y evaluando los cinco componentes que la conforman, las cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión; con el fin de determinar el nivel de confianza en los procedimientos de control interno de la empresa.

Como primer paso, se procedió a realizar un análisis de la situación general de la empresa, además de tres departamentos de gran importancia para la misma, las cuales son las áreas de: ventas, compras e inventarios.

En el presente informe se detallarán las conclusiones y recomendaciones sobre las observaciones que se identificaron al momento de llevar a cabo la evaluación de control interno, con el objetivo de contribuir a la empresa al mejoramiento de sus operaciones y procesos.

Alejandro León

3.10.1 Análisis Integral de la empresa PHARMAVET LC

A través de la aplicación de cuestionarios para la evaluación de control interno integral y por área en la empresa PHARMAVET LC, en base a los cinco componentes del COSO I y la posterior determinación del nivel de confianza, se obtuvieron como resultados que la empresa a nivel general posee un nivel de confianza moderada del 65%, con un riesgo moderado del 35%; esto debido a los siguientes hallazgos:

- No cuenta con un código de ética.
- No posee una estructura organizativa adecuada.
- No cuenta con un manual de funciones.
- No ha definido objetivos por área de la empresa.
- No posee de manera escrita actividades de control internas.

3.10.1.1 Conclusión

No contar con las observaciones antes mencionadas, conlleva, a que dentro de la empresa puedan existir comportamientos erróneos por parte de quienes laboran en la misma, además de no saber a exactitud cuál son los niveles jerárquicos, ni las actividades que ejercen cada empleado/a y que cada departamento no conozca sus objetivos.

3.10.1.2 Recomendación

A la gerencia y jefes de áreas:

- Elaborar un código de ética donde se definan las normas de comportamiento de los empleados y demás miembros que conforman la empresa.
- Definir una adecuada estructura organizativa donde se detalle los niveles jerárquicos con lo que cuenta la empresa.
- Colocar en un lugar visible la misión, visión y objetivos definidos por la empresa.
- Elaborar detalladamente un manual de funciones, especificando las actividades que deben realizar los empleados y demás miembros de la empresa.
- Definir políticas y procesos de contratación de personal.

3.10.2 Análisis del departamento de compras

Constituye una de las áreas más importantes para PHARMAVET LC ya que se encarga del abastecimiento oportuno y a tiempo de la mercadería para su posterior venta. En la evaluación de control interno realizada a esta área mediante la aplicación de un cuestionario; se obtuvo como resultado un nivel de confianza moderada del 69%, con un riesgo moderado del 33%; constituyéndose como el departamento con menor nivel confianza dentro de la empresa, debido a deficiencias tales como:

- No cuenta el área con un manual de políticas y procedimientos.
- No cuenta con un plan de capacitaciones al personal del área.
- No cuenta con mecanismos de identificación y reacción antes eventos que puedan suscitarse en el área.
- No realiza evaluaciones a los proveedores.

3.10.2.1 Conclusiones

Las observaciones encontradas mediante la evaluación de control interno en este departamento pueden perjudicar al funcionamiento de la misma ya que pueden presentarse diversos eventos tales como: alza de precios de los productos, tardanza en la entrega de la mercadería por parte de los proveedores.

3.10.2.2 Recomendaciones

A la gerencia y jefe de compras:

- Definir un manual de políticas y procedimientos para el departamento de compras, además de entregar al personal una copia de la misma.
- Definir un plan de capacitaciones para el personal.
- Elaborar mecanismos de identificación y reacción ante posibles eventos que puedan darse en el área de compras.
- Definir procedimientos para la selección, evaluación y seguimiento de proveedores.

3.10.3 Análisis del departamento de ventas

Constituye otra de las áreas más importante, ya que a través de este departamento se da a conocer los productos que se oferta a los actuales y posibles clientes y que mediante las ventas se convierte en el principal motor para el crecimiento económico de la empresa. En su respectiva evaluación se obtuvo un nivel de confianza alto de 83% y riesgo del 17%, encontrándose con deficiencias tales como:

- No cuenta el área con un manual de políticas y procedimientos.
- No cuenta con un plan de capacitaciones al personal del área.
- No cuenta por escrito las actividades de control que se ejecutan en el área.
- No realiza mantenimiento de manera constante al sistema informático.

3.10.3.1 Conclusiones

De acuerdo a la evaluación y los resultados encontrados, el departamento debe mejorar en los aspectos observados en el punto anterior, ya que pueden interferir con el adecuado funcionamiento del área de ventas y de la empresa en general.

3.10.3.2 Recomendaciones

A la gerencia y jefe de ventas:

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el departamento de ventas y su posterior comunicación a los empleados que laboran en el área.
- Elaborar mecanismos de identificación y reacción ante posibles eventos que puedan darse en el área de compras.
- Ejercer un control constante a los procedimientos llevados a cabo en el área de ventas.
- Realizar constantemente mantenimiento al sistema informático que se maneja.
- Verificar el desempeño mensual de los vendedores.
- Elaborar un plan de capacitación constante.

3.10.4 Análisis del departamento de inventarios

Este departamento es el más importante de la empresa ya que comunica al departamento de compras sobre los niveles bajos de mercadería para su respectiva compra, se encarga del almacenamiento y respectivo control de calidad y posterior despacho por las ventas realizadas. Es el área con el nivel de confianza más alta con un 90% y 10% de riesgo bajo. Se ejercen más controles sobre esta área ya que deben regirse a la normativa que expide AGROCALIDAD en lo que respecta al control y almacenaje de inventario. Las observaciones que se encontraron en este departamento luego de la evaluación de control interno son:

- No cuenta el área con un manual de políticas y procedimientos.
- No cuenta con un plan de capacitaciones al personal del área sobre cambios en la normativa de AGROCALIDAD.
- No cuenta con mecanismos de identificación y reacción antes eventos que puedan suscitarse en el área.

3.10.4.1 Conclusiones

Al terminar de analizar los resultados obtenidos de la evaluación de control interno del departamento, se puede decir que es el área de la empresa donde los controles son más estrictos ya que deben cumplir con exigencias legales, pero a la vez deben actuar sobre las observaciones encontradas para el funcionamiento normal del departamento.

3.10.4.2 Recomendaciones

A la gerencia y jefe de ventas:

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la recepción, custodia, registro y control de inventarios.
- Definir mecanismos para la identificación y reacción antes eventos que puedan perjudicar el normal funcionamiento del departamento y empresa en general.

4 CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ÁREAD DE: VENTAS, COMPRAS E INVETARIOS.

4.1 Introducción

En el presente capítulo se elaborará una propuesta de mejora para la empresa PHARMAVET LC, en los que se definirán los objetivos departamentales, políticas, procedimientos, responsabilidades y actividades de control; para las áreas de: ventas, compras y manejo de inventarios.

4.2 Objetivo de la propuesta

Mejorar el control interno ejercido en la empresa, ya que en PHARMAVET LC se comunica de manera verbal las directrices a seguir, más no se encuentran definidos de manera escrita.

4.3 Propuesta de manuales de Ventas, compras y manejo de inventario.

	MANUAL DE VENTAS	**Área de Ventas**
	Proceso de Ventas	**Pág. 1**

1. Objetivo

La presente propuesta de manual de ventas tiene por objetivo principal establecer los principales procedimientos o actividades a seguir para realizar la venta de los productos ofertados por la empresa.

2. Alcance

Actividades a realizar para concretar la venta.

3. Objetivo departamental

Aumentar el nivel de ventas totales en el 2017

3.1 Objetivos estratégicos

- Incrementar el nivel de ventas a través de la búsqueda de nuevos clientes.
- Incrementar el número de ventas realizadas a los clientes frecuentes a través de incentivos tales como: facilidades de pago, descuentos por pronto pago.

4. Políticas de Venta

- La venta solo se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la empresa que el agente vendedor visita, y en las instalaciones de la empresa; bajo la supervisión del jefe de ventas.
- Las órdenes de pedido deben ser elaborados de manera cuidadosa, registrando el producto especificado, la cantidad correcta, el precio unitario y el valor total.
- El cliente verificará que la mercadería se encuentre en perfectas condiciones y que cumpla con los requisitos que especificó en la orden de pedido.
- Las facturas deben ser elaborados de acuerdo a las especificaciones que exige el SRI que tratan sobre los requisitos de llenado.
- Las facturas deben llenarse en concordancia con la orden de pedido.

- **Contado**

  - Los cheques recibidos deben estar llenados con la cantidad correcta de acuerdo a la factura.
  - El dinero recibido en caja deberá ser inmediatamente guardado en la caja registradora.
  - Al siguiente día a las 9:00 am se trasladará el dinero de caja a depositar en el banco.

- **Crédito**

  - Se otorgará crédito previo análisis del cliente, sus niveles de compra, cumplimiento de plazos.
  - Los plazos de ventas a crédito definidos por la empresa son de: 30 a 60 días; además de fijar un descuento por 20% en almacenes.
  - La forma de pago será mediante cheques.

5. Descripción del proceso de Ventas

a) Visita a clientes.

1. El agente vendedor siguiendo una guía de ruta, visitará a diario diferentes empresas; ofreciendo los diferentes productos de la empresa, además de los precios y promociones.
2. El agente vendedor llevará a la empresa las órdenes de pedido de las ventas que se han concretado.
3. El jefe de ventas revisará las órdenes de compra y desglosará las ventas a crédito.
4. El gerente analizará la apertura de crédito al nuevo cliente de acuerdo a las políticas de crédito establecidas.
5. El gerente analizará la concesión de crédito al cliente habitual de acuerdo a las políticas de crédito.
6. Si la orden de compra y el cliente cumple con los requisitos establecidos en las políticas de crédito; el gerente procederá a autorizar la venta a crédito, estableciendo el plazo y forma de pago.
7. El auxiliar de ventas verificará la existencia de productos en bodega.
8. El auxiliar de ventas elaborará la factura de venta.
9. El auxiliar de ventas enviará al jefe de bodega la orden de compra de mercadería para su posterior despacho.
10. Jefe de Bodega despacha los productos de acuerdo a la orden de compra.
11. El auxiliar de bodega procede a colocar en la camioneta de la empresa la mercadería, para su traslado a la empresa del cliente.

b) Comunicación directa con la empresa.

1. El jefe de ventas analizará las necesidades del cliente.
2. El jefe de ventas elaborará la orden compra de acuerdo con los requerimientos del cliente.
3. El jefe de ventas analiza las solicitudes de ventas a crédito.
4. El jefe de ventas envía al gerente las solicitudes de crédito.
5. El gerente analizará la apertura de crédito al nuevo cliente de acuerdo a las políticas de crédito establecidas.
6. El gerente analizará la concesión de crédito al cliente habitual de acuerdo a las políticas de crédito establecidas.
7. Si la orden de compra y el cliente cumple con los requisitos establecidos en las políticas de crédito, el gerente procederá a autorizar la venta a crédito, estableciendo el plazo y forma de pago.
8. El auxiliar de ventas verificará la existencia de productos.
9. El auxiliar de ventas enviará al jefe de bodega la orden de compras de mercadería para su posterior despacho.
10. El auxiliar de ventas elaborará la factura de venta.
11. El jefe de bodega despacha los productos de acuerdo a la orden de compras.

12. El auxiliar de bodega procederá a colocar los productos vendidos en el vehículo del cliente si así fuera el caso.

13. El auxiliar de bodega procederá a colocar los productos vendidos en la camioneta de la empresa para su posterior traslado hacia la empresa del cliente.

6. Responsabilidades

6.1 Departamento de ventas

El área de ventas está conformada por el personal siguiente:

- Jefe de Ventas
- Auxiliar de Ventas

6.1.1 Responsabilidad Jefe de Ventas

- Revisar las distintas órdenes de compra y desglosar las que posean solicitud de crédito.
- Revisar y enviar las órdenes de compra a gerencia para su análisis y autorización.
- Verificar que las facturas elaboradas cumplan con la normativa de llenado de comprobantes del SRI, además de comprobar que la cantidad, precio unitario y valor total estén de acuerdo con las órdenes de compra.

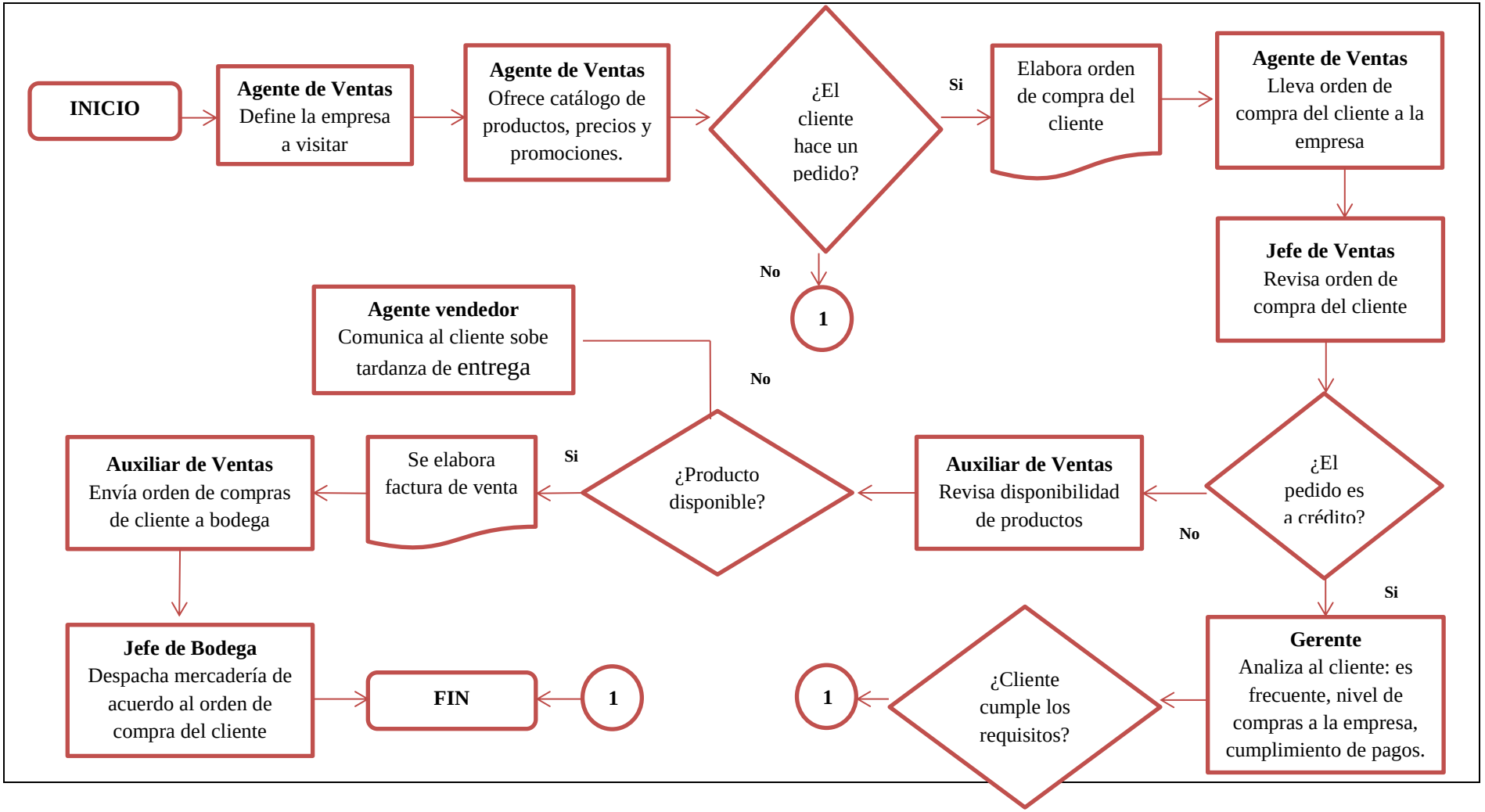
6.1.2 Responsabilidades del Auxiliar de Ventas

- Verificar a través del sistema las tarjetas de control de inventario (kardex), que la bodega cuente con los productos especificados en las órdenes de compra del cliente.
- Enviar a bodega la orden de compra del cliente para el despacho de los productos requeridos.
- Elaborar las facturas de acuerdo a los requerimientos de la orden de compra, tanto en cantidad, precio unitario y valor total.
- Elaborar las facturas de acuerdo a los requisitos de llenado que exige el SRI.

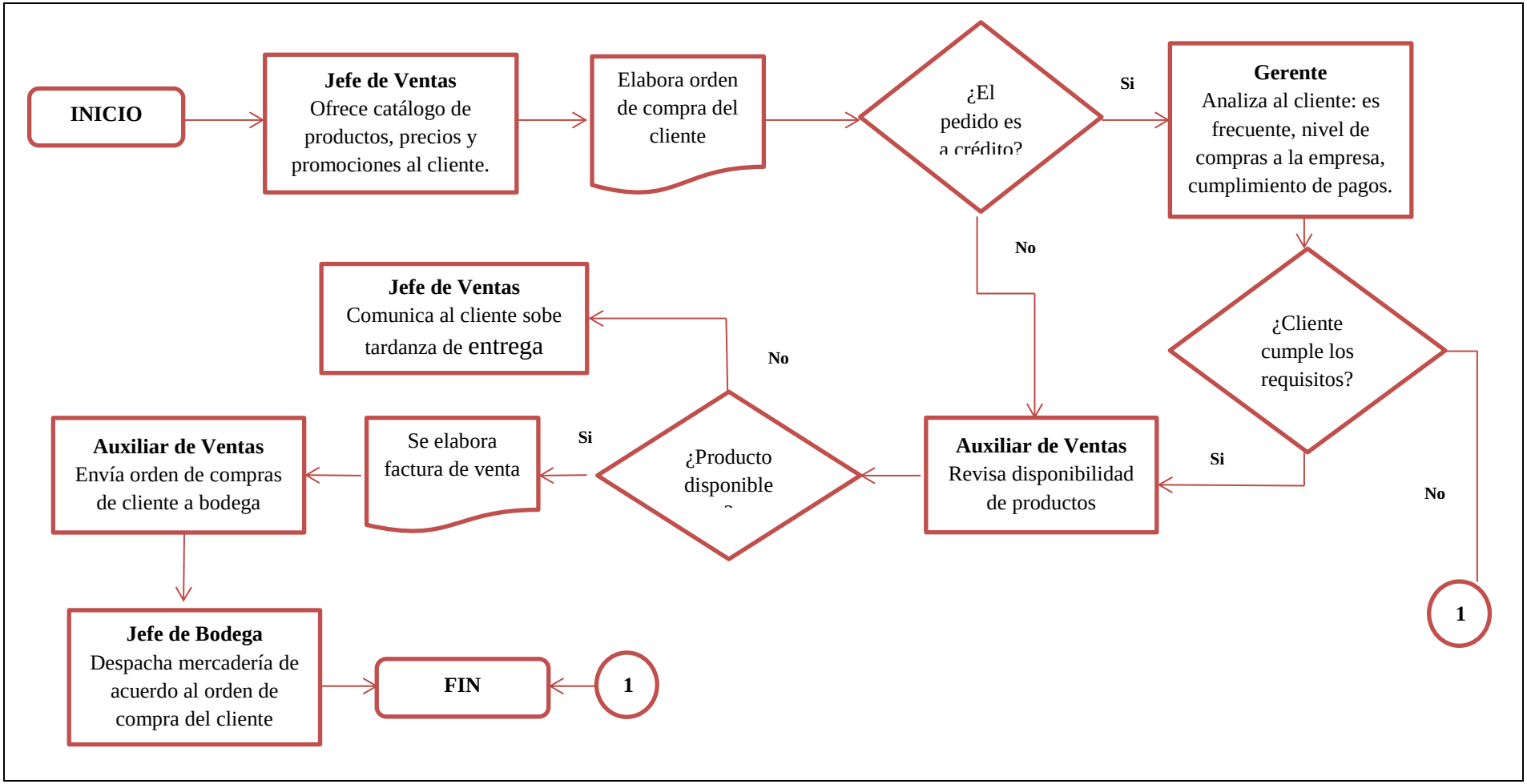
7. Actividades de control

- Verificar que se estén elaborando las facturas de acuerdo a la normativa de llenado que dicta el SRI. **Jefe de ventas.**
- Verificar que los créditos otorgados hayan cumplido el debido proceso para su autorización. **Jefe de ventas, gerente.**
- Revisar periódicamente cartera para constatar que se están cumpliendo con los debidos cobros y en los plazos fijados. **Jefe de ventas, gerente.**

Flujograma Proceso de ventas. Agente vendedor acude a empresas a comercializar los productos.



Flujograma Proceso de ventas. Cliente acude a la empresa.



Elaborado por: Alejandro León

1. Objetivo

La presente propuesta de manual de compras tiene por objetivo principal establecer los principales procedimientos o actividades a seguir para realizar la compra de los productos que requiera la empresa.

2. Alcance

Actividades a realizar proceder a la adquisición de mercadería.

3. Objetivo departamental

Mantener el nivel de compras en relación calidad-precio.

3.1 Objetivos estratégicos

- Mantener excelente relación con los proveedores.
- Incrementar la confianza con los proveedores, cumpliendo estrictamente los montos y plazos de pago.

4. Políticas de Compra

- Las compras se realizarán de acuerdo a los requerimientos de bodega.
- Las compras se realizarán únicamente a los proveedores que sus productos tengan la autorización y sello de Agrocalidad.
- La mercadería recibida deberá ser verificada y que cumpla con los requerimientos especificados en las órdenes de pedido
- La mercadería recibida debe pasar por un control de calidad, donde se verificará: fecha de caducidad, sellos de Agrocalidad, productos en mal estado.
- Las compras a crédito deben ser realizadas de acuerdo a los requisitos negociados entre gerencia y proveedor; donde se especifica los plazos que son de 30 a 45 días con un descuento por pronto pago del 5% y formas de pago a través de cheques.

5. Descripción del proceso compras.

1. El jefe de compras recibirá por parte del jefe de bodega el listado de reabastecimiento para bodega.
2. El jefe de compras analizará el listado de reabastecimiento y se enviará a gerencia para su aprobación y autorización.
3. El auxiliar de compras contactará al proveedor para solicitar proformas.
4. El jefe de compras analiza la proforma, donde se aprobará o rechazará la misma.

5. El jefe de compras envía la orden de pedido al proveedor.
6. El proveedor entrega la mercadería en los plazos acordados y el jefe de bodega procederá a realizar una inspección a los productos recibidos en bodega.
7. El jefe de bodega recibe la factura por parte del proveedor y registra la llegada de mercadería.
8. El jefe de bodega envía la factura con la firma de recepción y llegada de mercadería al área de compras.
9. El auxiliar de compras se encarga de ingresar la compra al sistema, detallando el número de factura, fecha, descripción de productos, cantidad, precio unitario y valor total.

6. Responsabilidades

6.1 Departamento de compras

El área de compras está conformada por el personal siguiente:

- Jefe de Compras
- Auxiliar de Compras

6.1.1 Responsabilidad Jefe de Compras

- Revisar el listado de reabastecimiento y comprobar con las tarjetas kardex.
- Enviar a gerencia el listado de reabastecimiento junto con un informe de constatación de las kardex, para su aprobación y autorización de compra.
- Analizar la proforma que se recibe por parte del proveedor.
- Enviar la orden de pedido al proveedor.
- Verificar que las facturas recibidas del proveedor cumplan con la normativa de llenado de comprobantes del SRI, además de comprobar que los productos requeridos, cantidad, precio unitario y valor total estén de acuerdo con las órdenes de pedido y proformas aprobadas.

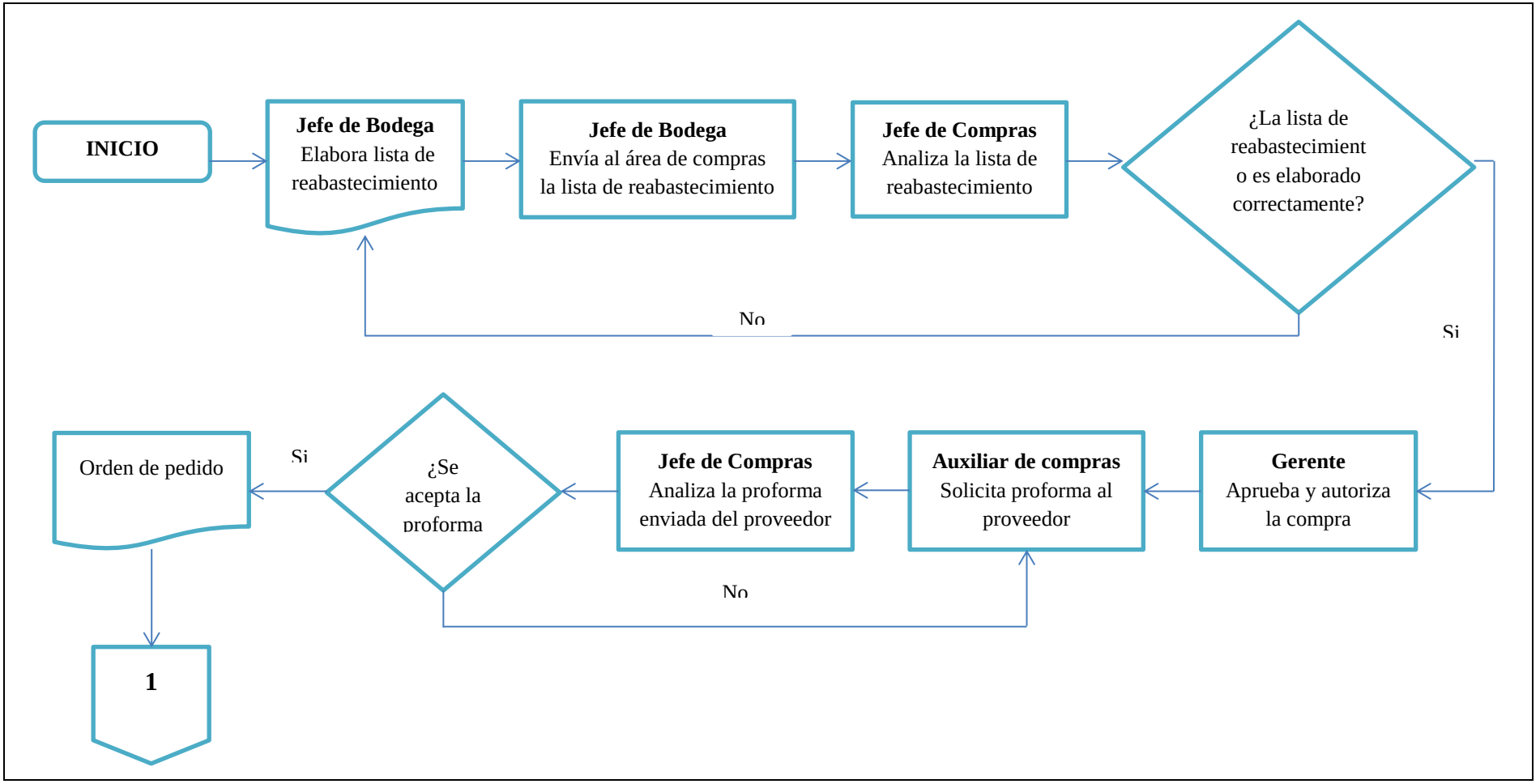
6.1.2 Responsabilidades del Auxiliar de Compras

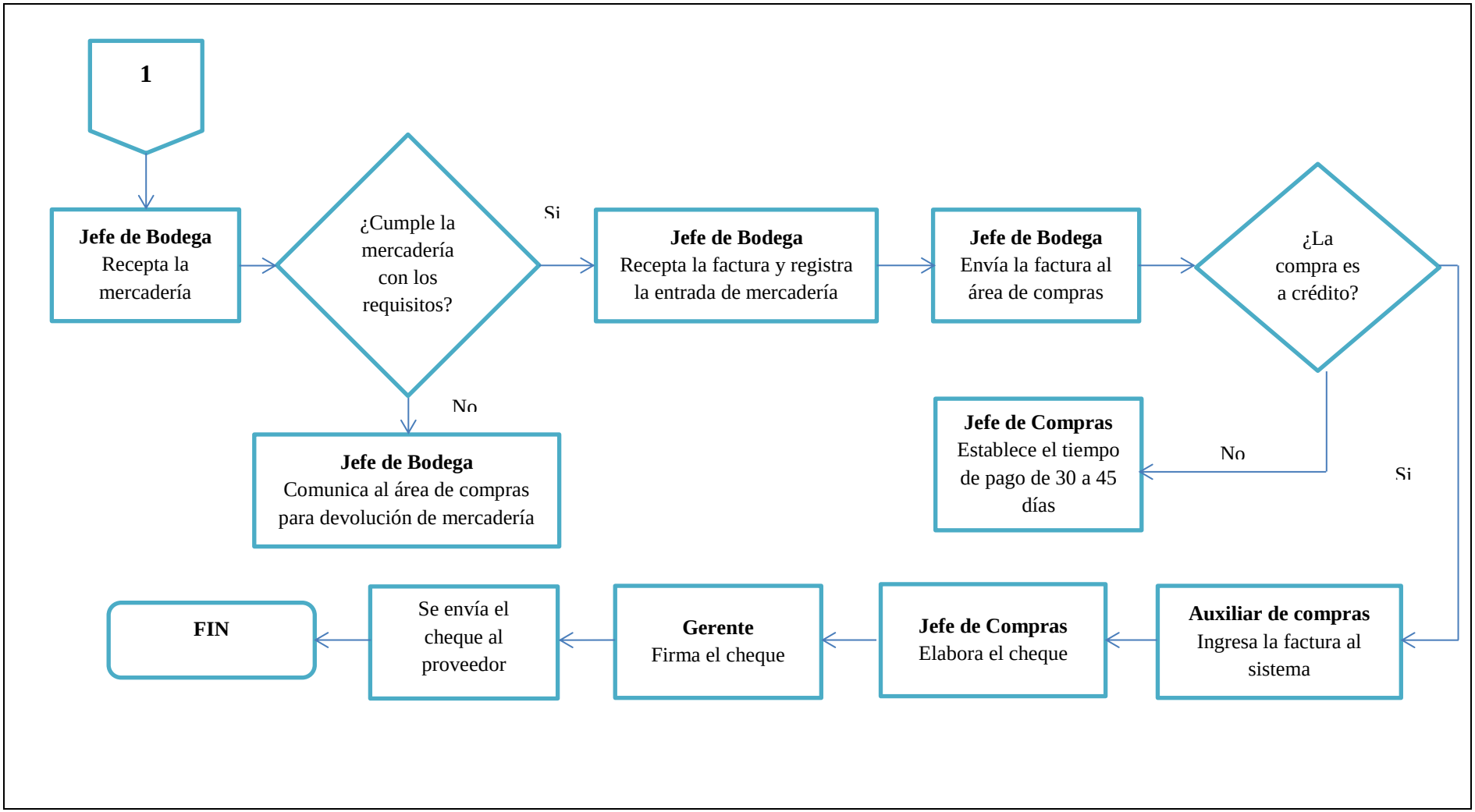
- Contactar con el proveedor para que entregue a la empresa una proforma por los productos requeridos.
- Ingresar al sistema las compras realizadas.

7. Actividades de Control

- Evaluar el desempeño de los proveedores a través de parámetros como: tiempo de entrega, disponibilidad inmediata de productos, calidad, precio. **Gerente, jefe de compras.**
- Verificar que las facturas de compra estén en concordancia con las órdenes de pedido. **Jefe de compras.**
- Comprobar que las cuentas por pagar a proveedores se estén llevando a cabo en los plazos establecidos. **Gerente.**

Flujograma de proceso de compra de mercadería.





Elaborado por: Alejandro León

	MANUAL DE MANEJO DE INVENTARIOS	Área de Operaciones
	Proceso de Manejo de Inventarios	Pág. 1

1. Objetivo

La presente propuesta de manual de manejo de inventario tiene como finalidad definir lo procesos o actividades a seguir para realizar el correcto manejo del inventario, desde su recepción, almacenamiento y despacho.

2. Alcance

Actividades a realizar para el correcto manejo de inventario.

3. Objetivo departamental

Asegurar el suministro suficiente y en tiempo adecuado de los productos a venderse, así como preservar la integridad del inventario en bodega.

3.1 Objetivos estratégicos

- Mantener niveles adecuados de stock.
- Disminuir el tiempo de despacho de mercadería.
- Aumentar el nivel de control en el manejo y manipulación del inventario en bodega.

4. Políticas de Manejo de Inventarios

- En la recepción de mercadería se procederá a realizar un control de los productos; procediendo a revisar: fecha de caducidad, sello de Agrocalidad, desperfectos o fallas en los envases.
- Se procederá a registrar en el sistema informático las entradas y salidas de mercadería desde la bodega.
- Se almacenará los productos de acuerdo a sus necesidades tales como: necesidad de refrigeración, toxicidad, fragilidad.
- Los empleados que laboren en bodega deberán utilizar la vestimenta y protección adecuada para la manipulación de la mercadería, tales como: mandil, botas de caucho, malla de cabeza, cubre bocas, guantes y gafas.
- El área de almacenamiento de inventarios deberá mantenerse limpia y con los debidos cuidados higiénicos.
- Las máquinas de refrigeración deberán ser abiertas únicamente cuando se vaya a despachar mercadería.

5. Descripción del proceso de manejo de inventarios.

Recepción

1. El jefe de bodega al momento de recibir la mercadería, procederá a revisar mediante una muestra, si los productos cumplen con los requisitos especificados en las políticas de manejo de inventarios y en las órdenes de pedido realizadas.
2. El jefe de bodega ingresara al sistema informático las entradas de mercadería, a través de las tarjetas kardex.

Almacenamiento

1. El auxiliar de bodega procederá a llevar la mercadería a bodega.
2. El auxiliar de bodega clasificará y almacenará los productos de acuerdo a sus necesidades, como: temperatura, toxicidad y fragilidad y por tipos: antibióticos, biológicos, vitaminas, desparasitantes.

Despacho

1. El jefe de bodega recibe la orden de compra que detalla los productos a despachar.
2. El jefe de bodega procede a ingresar al sistema informático para detallar las salidas de mercadería a través de las tarjetas kardex.
3. El jefe de bodega comunica a su auxiliar: la descripción de productos, así como la cantidad requerida para la venta.
4. El auxiliar de bodega despacha la mercadería requerida en la orden de compras.
5. El auxiliar de bodega procede a colocar la mercadería en el vehículo del cliente si así fuera el caso.
6. El auxiliar de bodega procede a colocar en el vehículo de la empresa para su posterior traslado a la empresa del cliente.

6. Responsabilidades

6.1 Departamento de Operaciones

El área de operaciones o manejo de inventarios se encuentra conformado por el siguiente personal:

- Jefe de bodega
- Auxiliar de bodega
- Conductor

6.1.1 Responsabilidad del jefe de bodega

- Constatar periódicamente la existencia adecuada de mercadería.
- Elaborar el listado de reabastecimiento de mercadería de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Verificar que los productos recibidos cumplan con todos los requisitos detallados en la orden de compra y en la normativa que expide Agrocalidad.
- Comunicar al departamento de compras sobre productos que no cumplen con los requisitos o no estén de acuerdo con la orden de compra para su posterior devolución.
- Ingresar al sistema las respectivas entradas y salidas de mercadería.
- Verificar que los productos despachados cumplan con los requisitos de la orden de compra de los clientes.
- Verificar que el área de almacenamiento se encuentre en perfectas condiciones y con cuidados higiénicos.

6.1.2 Responsabilidad del auxiliar de bodega

- Mantener en buenas condiciones el área de almacenamiento de la mercadería.
- Llevar con sumo cuidado la mercadería a su lugar de almacenamiento.
- Clasificar y almacenar a los productos de acuerdo a sus necesidades, como: temperatura, toxicidad y fragilidad.
- Despachar la mercadería de acuerdo a la orden de compra.
- Colocar con el debido cuidado los productos despachados en el vehículo ya sea del cliente o de la empresa.

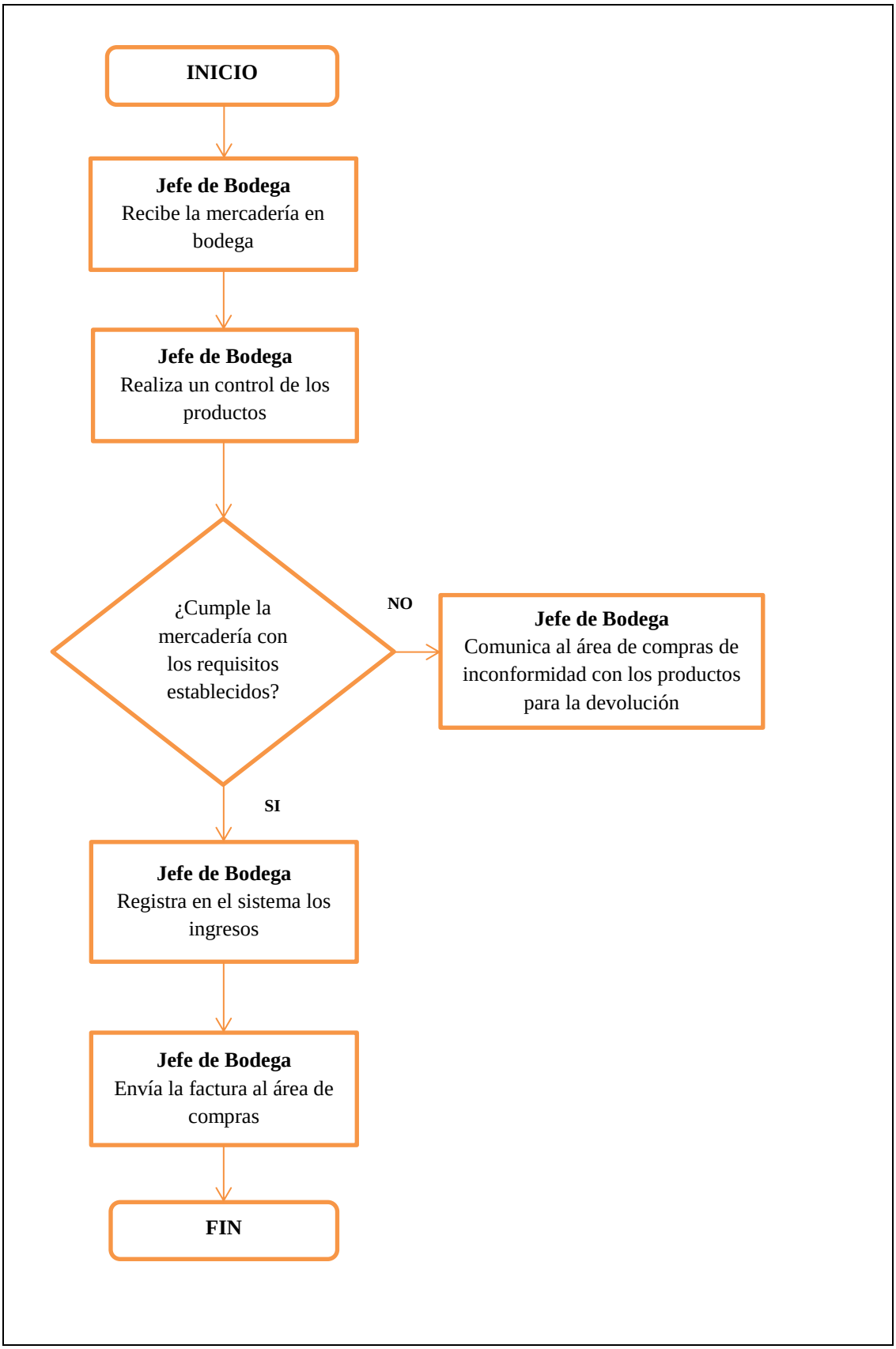
6.1.3 Responsabilidad del conductor

- Transportar de forma responsable y segura los productos hacia la empresa del cliente.

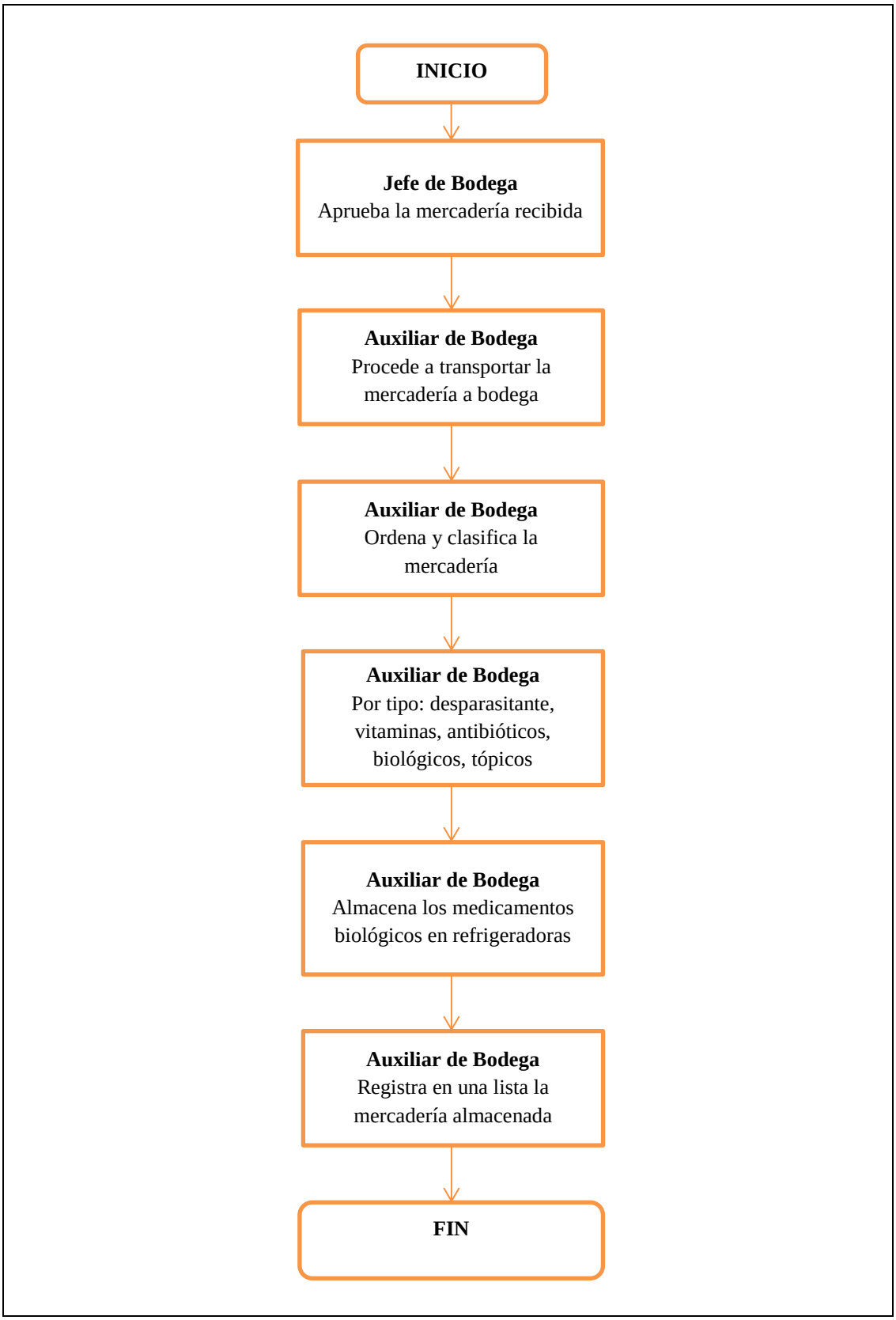
7. Actividades de control

- Continuar realizando de manera ininterrumpida el control físico de inventarios los días sábados. **Jefe de Bodega.**
- Verificar que se estén registrando de manera correcta las entradas y salidas de mercaderías. **Gerente, jefe de bodega.**
- Revisar que las instalaciones de la bodega funcionen de manera correcta. **Jefe de Bodega.**
- Verificar que el personal utilice la vestimenta requerida para la manipulación de los productos. **Gerente, jefe de bodega.**

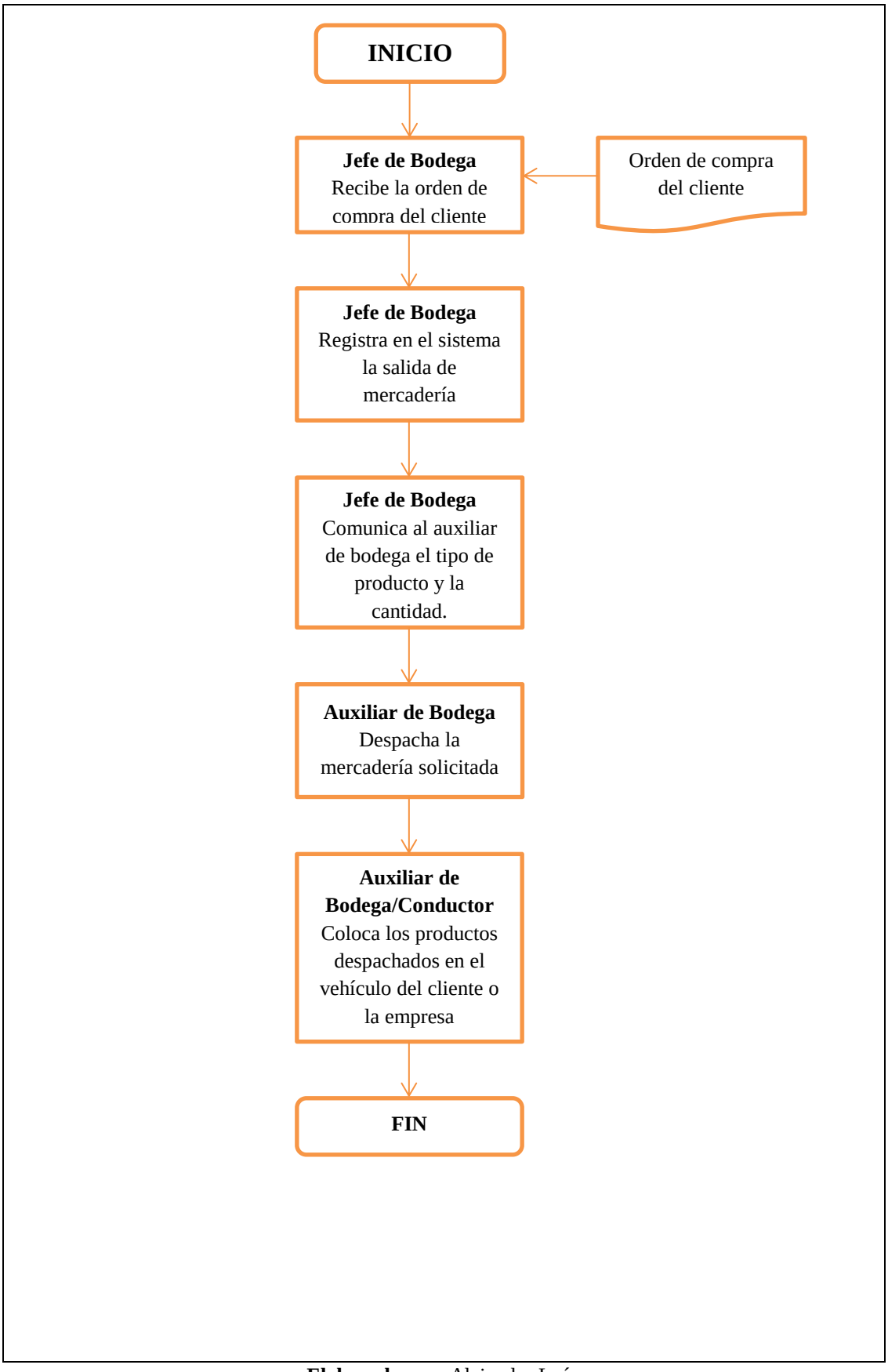
Flujograma recepción de mercadería



Flujograma almacenamiento de mercadería



Flujograma despacho de mercadería



Elaborado por: Alejandro León

5 CONCLUSIONES

Al desarrollar el presente trabajo en el que se realizó la evaluación del sistema de control interno en la empresa PHARMAVET LC, aportó mucho y mejoró los conocimientos que adquirí a través de mi paso por la universidad, ya que me permitió conocer de mejor manera los procedimientos de control interno desarrollados al interior de la empresa.

PHARMAVET LC a pesar de ser una mediana empresa, se han definido cuál es su misión, visión, objetivos, organigrama y un análisis FODA llevado a cabo por el gerente propietario, pero no cuenta con un manual de políticas y procedimientos por cada área, que se evidenció al momento de aplicar los cuestionarios de control interno en cada área que se evaluó; y no tener definido de manera escrita conllevaría a los empleados no sepan reaccionar ante posibles eventos que puedan ocurrir ya que no poseen directrices que les guíen como realizar su trabajo en caso de tener inconvenientes.

La evaluación general que se realizó, dio como resultado un nivel de confianza moderado del 65% por las mismas razones, no cuenta con manuales que guíen el buen comportamiento y la realización de manera correcta de las actividades diarias de la empresa. El área con mayor nivel de confianza es el de manejo de inventarios que posee un porcentaje del 90%, ya que es la parte vital de la empresa y tanto el gerente como los jefes y empleados deben siempre ejercer un control sobre la mercadería, registro de ingresos y egresos, y la infraestructura de la bodega, ya que Agrocalidad les controla estrictamente cada 2 veces al año aspectos antes mencionados.

Área de Ventas

Al realizar la evaluación de control interno en el área de ventas mediante el cuestionario de control interno efectuado que dio como resultado un nivel de confianza alto del 83% y con un riesgo bajo del 17%; debido a deficiencias tales como:

- No contar con un manual de políticas y procedimientos en el área.
- No poseer una planificación para la capacitación del personal.
- No tener definido directrices o mecanismos para la identificación y respuesta antes posibles eventos que puedan afectar el normal funcionamiento en las actividades del área.

Área de Compras

Al realizar la evaluación del control interno en el área de compras mediante el cuestionario de control interno y la aplicación de matrices para determinar el nivel de confianza y riesgo, se obtuvo como resultados que el área cuentas con un nivel de confianza moderado del 69% y un nivel de riesgo moderado del 31%; debido a que:

- No cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se detallen los debidos procesos y controles que se deben llevar a cabo dentro del área.
- No cuenta con una planificación para la capacitación continua del personal que labora en el área.
- No se tiene definidos directrices o mecanismos para identificar y actual contra posibles eventos que puedan afectar el funcionamiento normal de las actividades dentro del área.

Área de manejo de inventarios

Al evaluar la presente área mediante el cuestionario de control interno y aplicando las respectivas herramientas para determinar el nivel de confianza y riesgo, se obtuvo como resultados un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%, debido principalmente a que:

- No cuenta con directrices o mecanismos para identificar y enfrentar posibles eventos que afecten a las actividades normales del área ya sea en la: recepción, almacenamiento y despacho de inventario, además que afecte a la integridad de todos los productos con los que cuenta la empresa.

Los resultados que se obtuvo de evaluar las área de: ventas, compras y manejo de inventarios; conllevó a elaborar una propuesta de mejora, en el cual se detalló el objetivo, políticas, procedimientos, responsabilidades y los respectivos flujogramas, para que en base a aquello PHARMAVET LC implemente o utilice de base para aplicarlo en cada una de las áreas evaluadas.

6 RECOMENDACIONES

Al Gerente de PHARMAVET LC, como una recomendación general debe:

- Aplicar los controles y procedimientos verbales a un manual de políticas y procedimientos, ya que beneficiaria en mucho a la realización de manera correcta de las actividades diarias que llevan a cabo el personal de la empresa.
- Identificar y evaluar los posibles riesgos que puedan darse en el interior de la empresa y el impacto que esto supondría si se llegasen a dar.
- Seguir llevando a cabo las reuniones en donde tratan sobre cambios en la normativa que emite Agrocalidad, además de escuchar a los empleados sobre inquietudes sobre actividades que se les asignó.
- Generar un plan de capacitaciones sobre temas importantes que traten sobre:
    - Resoluciones del SRI que traten sobre temas que afecten a las actividades de la empresa, tales como: facturación tanto física como electrónica que deberá implementar a partir del 1 de enero del 2018, retenciones, declaraciones.
    - Resoluciones de Agrocalidad que traten temas como: manejo de inventarios, manipulación de productos, infraestructura para el almacenamiento; ya que Agrocalidad realiza en la empresa controles cada dos veces al año.

Área de Ventas

Al gerente y jefe de área:

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos en donde se detallen los debidos procesos, controles y responsables; con el objetivo de mejorar el rendimiento de las actividades llevados a cabo dentro del área.
- Definir mecanismos o directrices para identificar posibles eventos que puedan darse dentro del área, el impacto que tendrían de llegar a presentarse y las respuestas a los mismos para disminuir sus efectos.
- Elaborar un plan de capacitaciones en temas de ventas, atención al cliente, cambios en los precios, promociones, descuentas y cambios en la normativa legal; en específicos del Servicio de Rentas Internas en lo que refiere a comprobantes de venta.

Área de Compras

Al gerente y jefe de área:

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos en donde se detallen los respectivos procesos, controles y responsables; con la finalidad de mejorar el rendimiento de las actividades efectuadas dentro del área.
- Definir mecanismos o directrices para identificar posibles eventos que puedan darse dentro del área, el impacto que tendrían de llegar a presentarse y las respuestas a los mismos para disminuir sus efectos.
- Elaborar un plan de capacitaciones en temas de compras, relación con los proveedores, cambios en los precios, promociones y descuentos otorgados por los proveedores externos de la empresa.

Área de manejo de inventarios.

Al gerente y jefe de área:

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos, en donde se detallen todos los procesos a llevarse a cabo, actividades de control y responsables dentro del parea de manejo de inventarios.
- Definir mecanismos o directrices para identificar posibles eventos que puedan darse dentro del área, el impacto que tendrían de llegar a presentarse y las respuestas a los mismos para disminuir sus efectos.
- Elaborar un plan de capacitaciones que tengan que ver con cambios en la normativa de AGROCALIDAD, en lo que refiere al manejo de los productos de la empresa.

Como una última recomendación es que se debe brindar más apoyo a las medianas y pequeñas empresa en lo que refiere al control interno, ya que las mismas se han convertido en un factor principal en el desarrollo económico para el país.

7 BIBLIOGRAFÍA

AGROCALIDAD. (10 de Mayo de 2012). *Agrocalidad.* Obtenido de http://www.agrocalidad.gob.ec/agrocalidad/images/pdfs/registro_de_insumos/Resolucion-0072.pdf

AGROCALIDAD. (27 de Octubre de 2016). *Agrocalidad.* Obtenido de http://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/resolucion-0025-registro-producto-uso-veterinario-27-10-2016.pdf

Asociación Española para la Calidad (AEC). (s.f.). *Asociación Española para la Calidad: AEC*. Obtenido de https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso

AUDITOOL . (18 de Febrero de 2015). *AUDITOOL*. Obtenido de https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13

AUDITOOL. (s.f.). *AUDITOOL.* Obtenido de https://www.auditool.org/

Bertani, E. A., Polesello, M. F., Sánchez Mendoza, M. M., & Troila, J. A. (2014). *UNCUYO. Universidad Nacional de Cuyo.* Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (Mayo de 2013). *La Contraloría*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (s.f.). *Órgano Interno de Control del INEGI.* Obtenido de http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). (2005). *Administración de Riesgos Corporativos-Marco Integrado.* (F. L. Internos, Ed.)

Deloitte. (2015). *Deloitte.* Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de informe COSO I y COSO II* (Segunda ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Mejía Quijano, R. C. (2006). *Administración de Riesgos Un enfoque empresarial.* Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

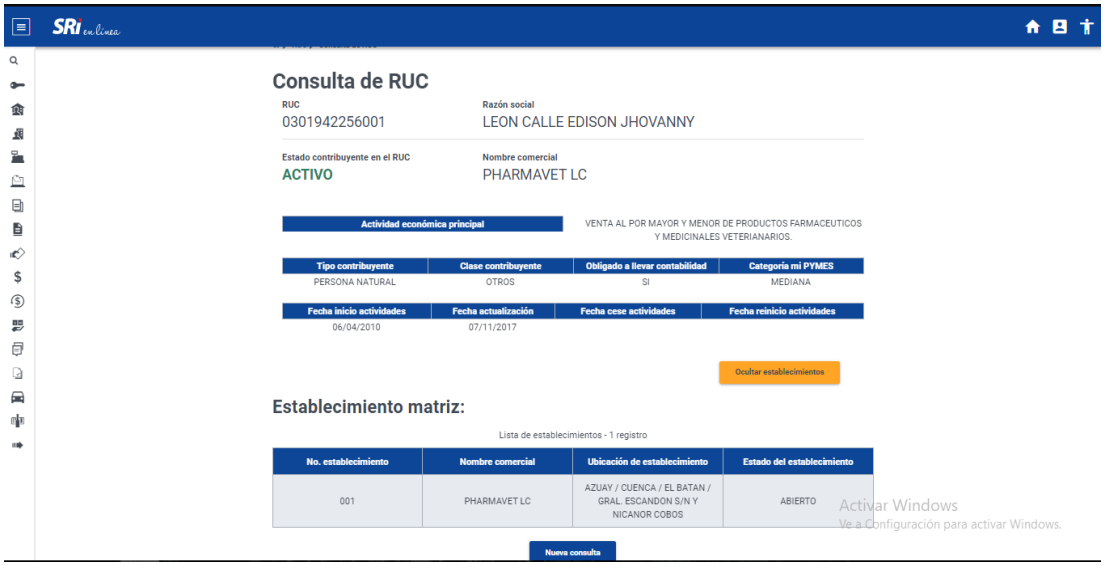
Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contémporaneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4*(8), 115-136.

Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de Control Interno.* México: Pearson.

Servicio de Rentas Internas (SRI). (2017). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc

8 ANEXOS

Anexo 1. Base legal de PHARMAVET LC en SRI

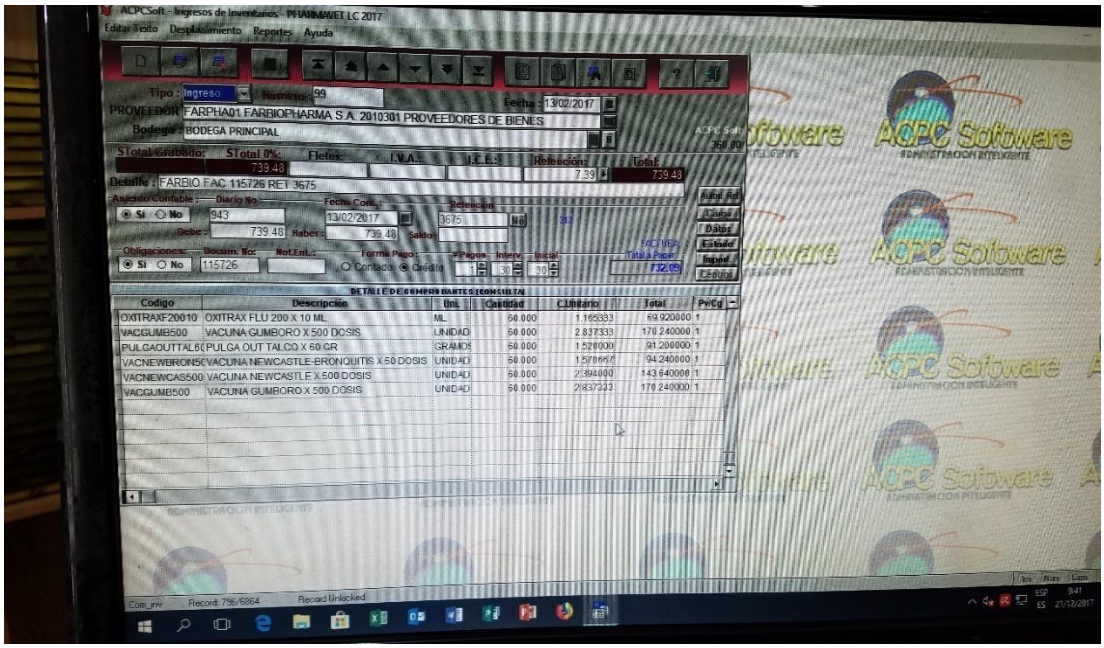


Fuente: (Servicio de Rentas Internas (SRI), 2017)

Anexo 2. Área de almacenaje clasificado de inventario.

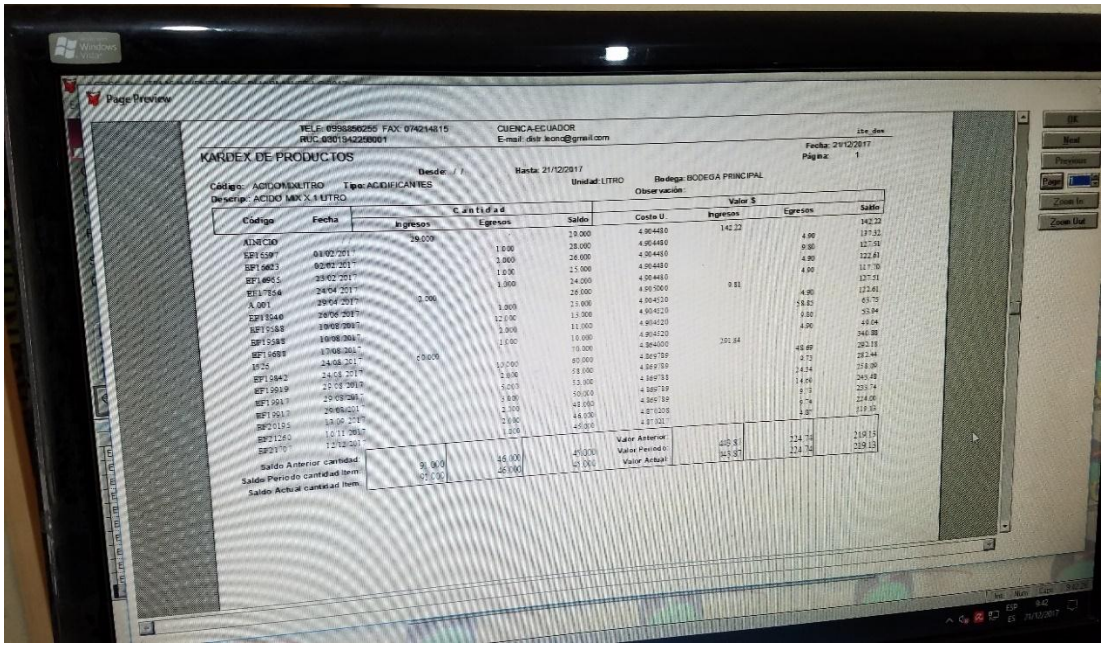
Fuente: PHARMAVET LC

Anexo 3. Registros de Inventarios



Fuente: PHARMAVET LC

Anexo 4. Kardex

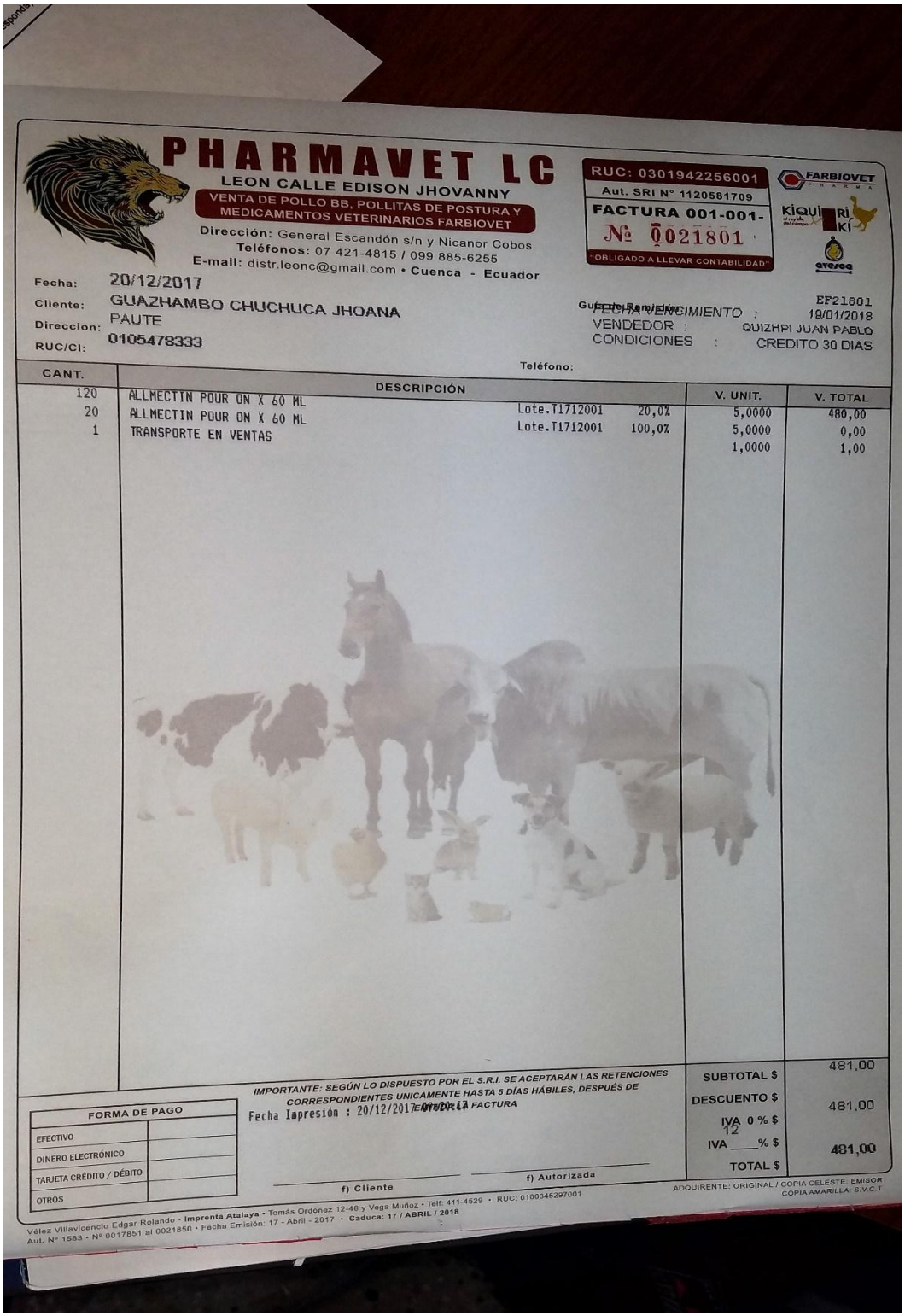


Fuente: PHARMAVET LC

Anexo 5. Estantería para almacenamiento de documentos.

Fuente: PHARMAVET LC

Anexo 6. Factura PHARMAVET LC



PHARMAVET LC
LEON CALLE EDISON JHOVANNY
VENTA DE POLLO BB, POLLITAS DE POSTURA Y MEDICAMENTOS VETERINARIOS FARBIOVET
Dirección: General Escandón s/n y Nicanor Cobos
Teléfonos: 07 421-4815 / 099 885-6255
E-mail: distr.leonc@gmail.com • Cuenca - Ecuador

RUC: 0301942256001
Aut. SRI N° 1120581709
FACTURA 001-001-
№ 0021801
"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"

FARBIOVET PHARMA
KiQuiRiKi
avesca

Fecha: 20/12/2017
Cliente: GUAZHAMBO CHUCHUCA JHOANA
Direccion: PAUTE
RUC/CI: 0105478333
Teléfono:

EF21601
FECHA VENCIMIENTO : 19/01/2018
VENDEDOR : QUIZHPI JUAN PABLO
CONDICIONES : CREDITO 30 DIAS

CANT.	DESCRIPCIÓN			V. UNIT.	V. TOTAL
120	ALLMECTIN POUR ON X 60 ML	Lote.T1712001	20,0%	5,0000	480,00
20	ALLMECTIN POUR ON X 60 ML	Lote.T1712001	100,0%	5,0000	0,00
1	TRANSPORTE EN VENTAS			1,0000	1,00

IMPORTANTE: SEGÚN LO DISPUESTO POR EL S.R.I. SE ACEPTARÁN LAS RETENCIONES CORRESPONDIENTES UNICAMENTE HASTA 5 DÍAS HÁBILES, DESPUÉS DE EMITIDA LA FACTURA

Fecha Impresión : 20/12/2017 07:20:14

SUBTOTAL $	481,00
DESCUENTO $	
IVA 0 % $	481,00
IVA 12 ___% $	
TOTAL $	481,00

FORMA DE PAGO	
EFECTIVO	
DINERO ELECTRÓNICO	
TARJETA CRÉDITO / DÉBITO	
OTROS	

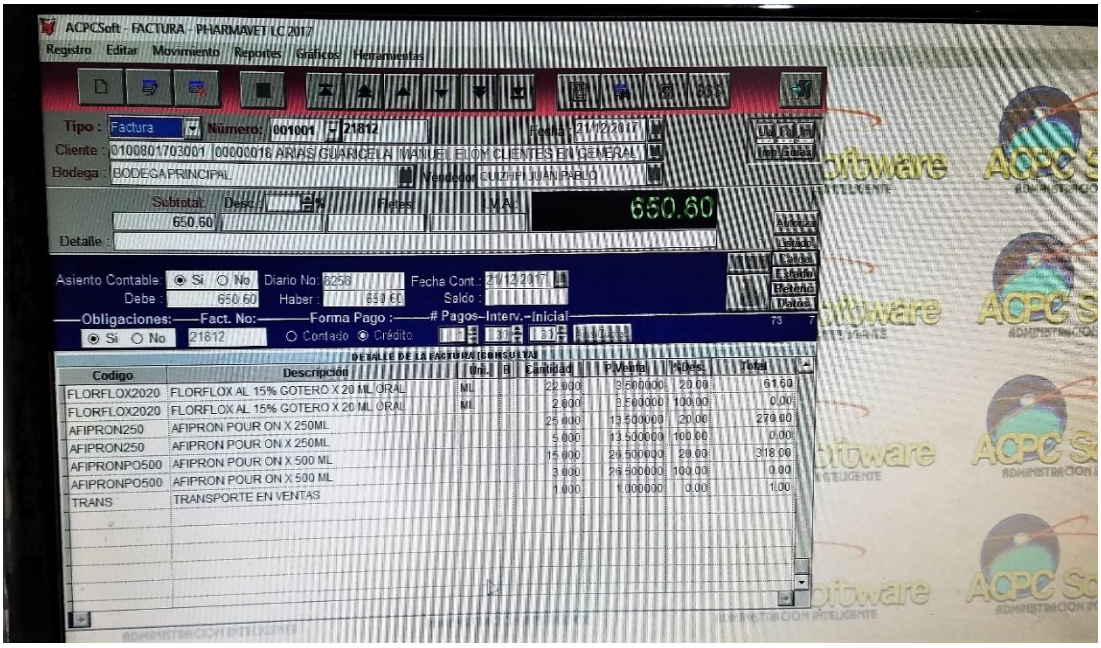
f) Cliente
f) Autorizada

ADQUIRENTE: ORIGINAL / COPIA CELESTE: EMISOR
COPIA AMARILLA: S.V.C.T

Vélez Villavicencio Edgar Rolando • Imprenta Atalaya • Tomás Ordóñez 12-48 y Vega Muñoz • Telf: 411-4529 • RUC: 0100345297001
Aut. Nº 1583 • Nº 0017851 al 0021850 • Fecha Emisión: 17 - Abril - 2017 • Caduca: 17 / ABRIL / 2018

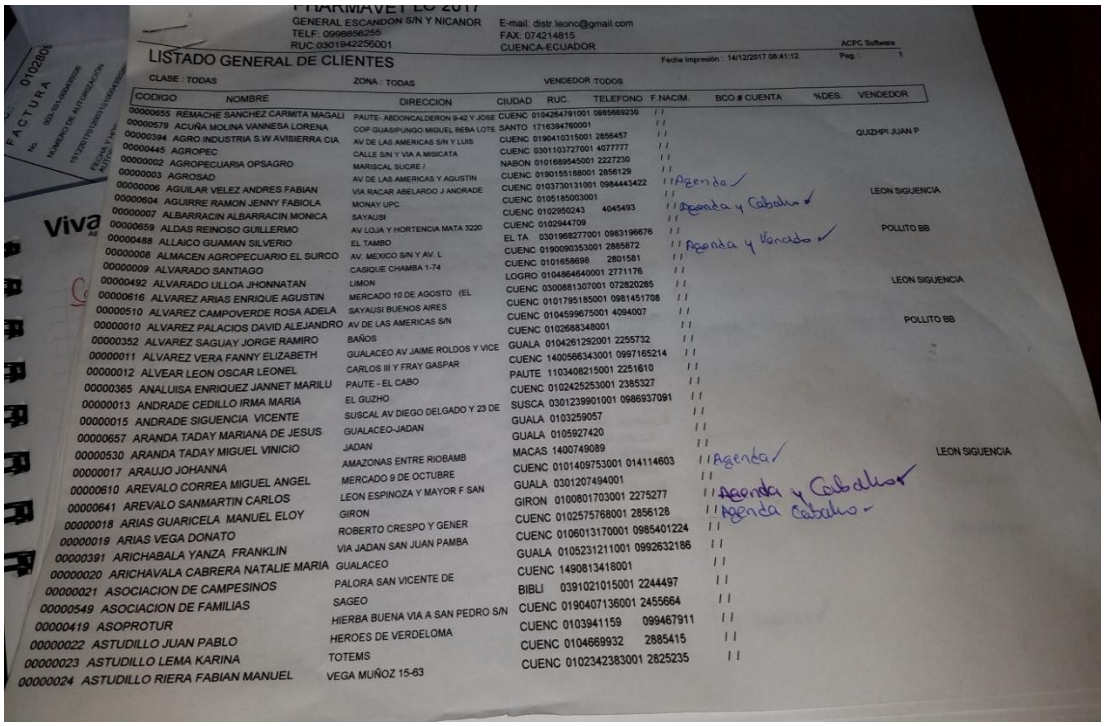
Fuente: PHARMAVET LC

Anexo 7. Sistema contable-Facturación



Fuente: PHARMAVET LC

Anexo 8. Listado de clientes PHARMAVET LC



Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

C E R T I F I C A:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 05 de julio de 2017, conoció la petición del estudiante **ALEJANDRO ROMAN LEON CALLE** con código 66247, quien tiene aprobado más del 80% de créditos de su malla curricular, y que presenta el diseño de su trabajo de titulación denominado: **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA "PHARMAVET LC" DE LA CIUDAD DE CUENCA, POR EL PERIODO 2016"**, previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.- El Consejo de Facultad acogió el informe de la Junta Académica de Contabilidad Superior y resolvió aprobar el diseño. Designa como **Directora** a la ingeniera **Miriam López Córdova** y como miembros del Tribunal Examinador al ingeniera Ximena Ortega Arteaga y el ingeniero Iván Orellana Osorio. En esta misma sesión el Consejo de Facultad fija como plazo para la entrega del trabajo de titulación, seis meses contados desde la fecha de su aprobación, esto es hasta el **05 de enero de 2018**, debiendo el Director presentar a la Junta Académica, dos informes bimensuales del desarrollo del trabajo de titulación.

.

Cuenca, julio 06 de 2017

Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración

rccr.-

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CRONOGRAMA DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN E INVESTIDURAS
JULIO 2017 - ABRIL 2018

ACTIVIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
	3-07	10-14	17-21	24-28	31-04	07-11	14-18	21-25	28-01	04-08	11-15	18-22	25-29	02-06	09-13	16-20	23-27	30-03	06-10	13-17	20-24	27-01	04-08	11-15	18-22	01-05	08-12	15-19	22-26	29-02	05-09	12-16	19-23	26-02	05-09	12-16	19-23	26-30	02-06
	JULIO				AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE					DICIEMBRE			ENERO 2018					FEBRERO				MARZO				ABRIL
Aprobación de Diseños por parte del Consejo de Facultad	05-jul												TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA	TUTORÍA														
Desarrollo del trabajo de titulación		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24														
									PRIMER INFORME								SEGUNDO INFORME									DIRECTOR ABRIRÁ CALIFICACIÓN															
Entrega de trabajo de titulación revisado por el Director y documentación a Secretaría, que se encargará de entregar a Tribunales para revisión.																																						
Revisión por parte del Tribunal, suntentación de trabajo de titulación, trámites en Secretaría, registro de título.																																						
INVESTIDURAS																																						05-04

1.

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PHARMAVET LC DE LA CIUDAD DE CUENCA"** presentado por los estudiantes Alejandro Román León Calle con código 66247, previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, para el día **Lunes, 03 de julio de 2017 a las 20h00.**

Tomar en cuenta que posterior a la sustentación del Diseño del Trabajo de Titulación, por ningún concepto se puede realizar modificación ni cambios en la documentación; únicamente, en caso de aprobación con modificación, el Director adjuntará al esquema un oficio indicando que se procede con los cambios sugeridos.

Cuenca, 03 de julio de 2017

Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Ing. Miriam López Córdova .....

Ing. Ximena Ortega Arteaga .....

Ing. Iván Orellana Osorio .....

ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1. Nombre del estudiante: Alejandro Román León Calle
1.2. Código: 66247
1.3. Director sugerido: Ing. Miriam López córdova
1.4. Codirector (opcional): _____

2. Tribunal: Ing. Ximena Ortega Arteaga e Ing. Iván Orellana Osorio
3. Título propuesto: **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA, PHARMAVET LC DE LA CIUDAD DE CUENCA "**
4. Aceptado con las siguientes modificaciones:

Agregar al titulo el periodo 2016.
Modificar el objetivo general.

5. No aceptado
   5.1 Justificación:

Tribunal

Ing. Miriam López Córdova — Ing. Iván Orellana Osorio — Ing. Ximena Ortega Arteaga

Sr. Alejandro Román León Calle

Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Fecha de sustentación: Lunes, 03 de julio de 2017 a las 20h00

RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
(Tribunal)

1.1 Nombre del estudiante: Alejandro Román Léon Calle
1.1.1 Código : 66247
1.2 Director sugerido: Ing. Miriam López Córdova
1.3 Codirector (opcional):
1.4 Título propuesto: "EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PHARMAVET LC DE LA CIUDAD DE CUENCA"
1.5 Revisores (tribunal): Ing. Iván Orellana Osorio e Ing. Ximena Ortega Arteaga
1.6 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple	No cumple
Problemática y/o pregunta de investigación		
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓	
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓	
Objetivo general		
3. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓	
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓	
Objetivos específicos		
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓	
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓	
Metodología		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓	
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓	
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓	
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓	
Resultados esperados		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓	
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓	
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓	
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓	

Ing. Miriam López Córdova Ing. Iván Orellana Osorio Ing. Ximena Ortega Arteaga

1.

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Contabilidad Superior, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **"ANALISIS DE METODOLOGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO"**, presentado por la estudiante Alejandro Román León Calle con código 66247, previa a la obtención del grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, para el Martes, 20 de junio de 2017 a las 18:30 en la Sala Adrián Domínguez.

Cuenca, 16 de junio de 2017

Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Ing. Miriam López Córdova .....

Ing. Ximena Ortega Arteaga .....

Ing. Iván Orellana Osorio .....

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

OFICIO: No. 0185-2017-ECS
ASUNTO: Conocimiento de propuesta de Trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 13 de junio de 2017.

Señor Ingeniero
Oswaldo Merchán Manzano
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 13 de junio del año en curso, conoció la propuesta del proyecto de trabajo de titulación, denominado: "Análisis de metodologías para la evaluación de Control Interno", presentado por el señor León Calle Alejandro Román, con código No. 66247, estudiante de la Carrera de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniero 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 la Carrera de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por la estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por: Ing. Miriam López Córdova, como Directora, y como miembros del tribunal a la Ing. Ximena Ortega Arteaga e Ing. Iván Orellana Osorio, quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá 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 Ing. Miriam López Córdova, Director del diseño 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 del trabajo de titulación.

Atentamente,

Ing. Gabriela Duque Espinoza
Coordinadora de la Carrera de Contabilidad Superior

ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1 Nombre del estudiante: Alejandro Román León Calle
1.2 Código: 66247
1.3 Director sugerido: Ing. Miriam López Córdova
1.4 Codirector (opcional): _____
1.1 Tribunal: Ing. Ximnea Ortega Arteaga e Ing. Iván Orellana Osorio
1.2 Título propuesto: **"ANALISIS DE METODOLOGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO"**
1.3 Resolución:

1.3.1 Aceptado sin modificaciones _____

1.3.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

Modificar el tema: Análisis de la

1.3.3 No aceptado

Justificación:

El tema es muy amplio, el tribunal sugiere limitar el tema.

Tribunal

Ing. Miriam López Córdova

Ing. Ximena Ortega Arteaga

Ing. Iván Orellana Osorio

Sr. Alejandro Román León Calle

Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Fecha de sustentación: **Martes, 20 de junio de 2017 a las 18:30 en la Sala Adrián Domínguez**

RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
(Tribunal)

1.1 Nombre del estudiante: Alejandro Román León Calle
1.1.1 Código : 66247
1.2 Director sugerido: Ing. Miriam López Córdova
1.3 Codirector (opcional):
1.1 Título propuesto: "ANALISIS DE METODOLOGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO"
1.4 Revisores (tribunal): Ing. Ximena Ortega Arteaga e Ing. Iván Orellana Osorio
1.5 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple	No cumple
Problemática y/o pregunta de investigación		
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?		
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?		
Objetivo general		
3. ¿Concuerda con el problema formulado?		
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?		
Objetivos específicos		
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?		
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?		
Metodología		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?		
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?		
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?		
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?		
Resultados esperados		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?		
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?		
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?		
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?		

El tema es amplio

Ing. Miriam López Córdova

Ing. Ximena Ortega Arteaga

Ing. Iván Orellana Osorio

hoy 8pm

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

FECHA: 03-07-2017

Estudiante: LEON CALLE ALEJANDRO ROMAN

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

OFICIO: No. 0226-2017-ECS
ASUNTO: Conocimiento de propuesta de Trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 30 de junio de 2017.

Señor Ingeniero
Oswaldo Merchán Manzano
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 30 de junio del año en curso, conoció la propuesta del proyecto de trabajo de titulación, denominado: "Evaluación de control interno en la empresa Pharmavet LC de la ciudad de Cuenca", presentado por el señor León Calle Alejandro Román, con código No. 66247, estudiante de la Carrera de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniero 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 la Carrera de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por el estudiante, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por: Ing. Miriam López Córdova, como Directora, y como miembros del tribunal la Ing. Ximena Ortega Arteaga y el Ing. Iván Orellana Osorio, quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá 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 Ing. Miriam López Córdova, Directora del diseño 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 del trabajo de titulación.

Atentamente,

Ing. Gabriela Duque Espinoza
Coordinadora de la Carrera de Contabilidad Superior

Escuela Contabilidad Superior

Oficio Estudiante: Solicitud aprobación de Protocolo de Trabajo de Titulación

CSU-RE-EST-02
Versión 01
04/04/2017
Página 1 de 1

Lugar de Almacenamiento	Retención	Disposición Final
F: Archivo Secretaría de la Facultad	5 años	Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 30 de junio de 2017

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Estimado Señor Decano, yo **Alejandro Román León Calle** con C.I. **0105684203**, código estudiantil 66247; estudiante de la Carrera de Contabilidad Superior, solicito muy comedidamente a usted y por su intermedio al Consejo de Facultad, la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PHARMAVET LC DE LA CIUDAD DE CUENCA"** previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

Alejandro León

Estudiante de la Carrera de Contabilidad Superior

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

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

C E R T I F I C A :

Que, el señor **Alejandro Román León Calle,** registrado con código 66247, alumno de la Escuela de Contabilidad Superior, tiene aprobado el 84.44% de su plan de estudios, le falta aprobar las siguientes materias: Administración Financiera II, Auditoría de Gestión II, Emprendimiento, Metodología de la Investigación, Auditoría Forense, Gestión y Auditoría Ambiental, Auditoría de Sistemas y Tic, Auditoría de Calidad, Comercio Exterior y la Pasantía; para egresar.

Cuenca, Mayo 30 del 2017

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE ADMINISTRACION SECRETARIA

No. Derecho 0118523
rgp.

Nº 07967

Cuenca, 30 de junio de 2017

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo, **Ing. Miriam Elizabeth López Córdova** informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, denominado **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA PHARMAVET LC DE LA CIUDAD DE CUENCA"**, realizado por el estudiante **Alejandro Román León Calle**, con código estudiantil 66247, protocolo que, a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo,

Sin otro particular, suscribo.

Atentamente

Miriam López

Ing. Miriam López

Cuenca, 26 de junio de 2017

Sr.
Ing. Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **Edison Jhovanny León Calle**, Representante Legal de la empresa **PHARMAVET LC**, autorizo al estudiante **Alejandro Román León Calle** con CI No. 0105684203 y código 66247 de la Carrera de Contabilidad Superior, a realizar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial en la empresa que represento, la cual se compromete a proporcionar al estudiante, los documentos e información requerida para el desarrollo de su labor.

Sin otro particular, suscribo

Atentamente

DR. EDISON LEÓN
REPRESENTANTE LEGAL PHARMAVET LC

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA "PHARMAVET LC" DE LA CIUDAD DE CUENCA, POR EL PERÍODO 2016

Nombre del Estudiante:

León Calle Alejandro Román

Director(a) sugerido(a):

Ing. López Córdova Miriam Elizabeth

Cuenca - Ecuador

2017

Nº 0801315

1. **Datos Generales**

1.1. Nombre del Estudiante
León Calle Alejandro Román

1.1.1. Código
ua066247

1.1.2. Contacto
León Alejandro
Teléfono: 855214
Celular: 0998558354
Correo Electrónico: alxln929@gmail.com

1.2. Director Sugerido: López Córdova Miriam Elizabeth, Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

1.2.1. Contacto:
Celular: 0992612088
Correo Electrónico: mlopezc@uazauy.edu.ec

1.3. Co-director sugerido: Apellidos Nombres, Título.

1.3.1. Contacto:

1.4. Asesor Metodológico: Guevara Toledo Carlos Wilfrido, Doctor

1.5. Tribunal designado:

1.6. Aprobación:

1.7. Línea de Investigación de la Carrera:
5311 Organización y Dirección de Empresas

1.7.1. Código UNESCO: 5311.02 Gestión Financiera y Auditoría

1.7.2. Tipo de trabajo:
a) Proyecto de investigación
b) Investigación formativa

1.8. Área de Estudio:
Auditoría Financiera.

1.9. Título Propuesto:
Evaluación de control interno en la empresa "Pharmavet LC" de la ciudad de Cuenca, por el período 2016.

1.10. Subtítulo:
Opcional, para definir y aclarar particularidades del trabajo

1.11. Estado del proyecto
Nuevo

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

2. Contenido

2.1. Motivo de la Investigación:

En el presente trabajo se buscará: profundizar, mejorar y ampliar los conocimientos sobre la evaluación de control interno, además de la aplicación práctica en la empresa "Pharmavet LC" de la ciudad de Cuenca ya que hoy en día realizar las respectivas evaluaciones es muy importante porque es de gran ayuda para la detección de desviaciones en los controles ejercidos en los diferentes procesos de la empresa y que puedan poner en peligro la seguridad de los activos, la integridad de los registros contables y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Al final del trabajo se formulará una propuesta de mejora para el sistema de control interno y así la empresa pueda alcanzar sus objetivos institucionales.

2.2. Problemática

La empresa "Pharmavet LC" cuenta con un sistema de control interno que no ha sido sujeto de evaluación hasta la presente fecha, por lo que no se conoce si la misma está brindando una seguridad razonable a la parte administrativa ya sea en el ámbito de la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normativa legal, así como en su parte operativa como: evitar y reducir la probabilidad de cometimiento de fraudes, el cumplimiento de las normas internas, la preservación de los activos que conforman la empresa y que los informes contables sean elaborados de manera correcta. Para la empresa, evaluar el sistema de control interno es muy importante debido a que varios factores como: el alto nivel competitivo que existe en el mercado actual, el constante cambio de las normas legales que rigen a las compañías y los avances tecnológicos, han derivado a que se deba efectuar cambios significativos tanto en la parte administrativa como en la operativa y por ende actualizar constantemente los sistemas de control interno, que significará evitar que se presenten posibles casos de fraude dentro de la organización y así lograr cumplir con los objetivos institucionales.

Edición autorizada de 1000 ejemplares
Nº 0001316

2.3. Pregunta de Investigación

¿El control interno aplicado en la empresa Pharmavet LC está brindando la seguridad razonable en torno al cumplimiento de sus objetivos, como lo son: la efectividad y eficiencia de sus operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como el cumplimiento de la normativa legal?

2.4. Resumen

En el presente trabajo se enfocará en aplicar una evaluación de control interno a la empresa Pharmavet LC la cual permitirá a la empresa como es su situación actual con respecto a sus sistemas de control interno y obtener una seguridad razonable sobre la fiabilidad de su información financiera para así salvaguardar sus activos, prevenir posibles fraudes dentro de la misma, verificar que los registros contables sean precisos e integros para de esta manera lograr la eficiencia en sus operaciones y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

2.5. Estado del Arte y marco teórico

Poseer un sistema de control interno bien estructurado y confiable permite evitar que se cometan fraudes dentro de la organización, y ejercer una evaluación periódica permite verificar si el mismo sigue siendo útil y así realizar las modificaciones necesarias o llegar a la conclusión de que ha quedado obsoleto.

Según el COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)* en su Marco Integral nos indica que:

> El control interno es un proceso, ejecutado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado específicamente para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías que son: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Estupiñan (2006) indica que "los objetivos básicos del control interno son: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, promover la adhesión a las

políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados" (p. 19).

La evaluación del control interno tiene una gran influencia en los procedimientos de auditoría, pues en base a las fortalezas y debilidades detectadas, el auditor puede determinar las pruebas a realizarse y determinar los hallazgos de auditoría. Además brinda el grado de confianza que se debe tener al momento de aplicar la auditoría y saber en qué proceso se deberá tener que aplicar con mayor rigor las pruebas necesarias para la obtención de la evidencia. La importancia de la evaluación de control interno nos permitirá: estimar el riesgo de control, cuantificar el riesgo de auditoría, establecer el enfoque de la auditoría, detectar áreas críticas, fundamentar el diseño y redacción de las recomendaciones y conclusiones que servirán como respaldo del hallazgo en el informe final de auditoría que se presente a los entes reguladores o a la misma institución.

Para la evaluación del control interno existen varias modelos, las más conocidas son: COSO I: Con el informe COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), de 1992, que es un documento que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Ésta versión consta de cinco componentes integrados como lo son: el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, por último las actividades de supervisión.

Para Estupiñan (2006) el COSO II que abarca el ERM *(Enterprise Risk Management)*, fue desarrollado y publicado en el año 2005, con el fin de brindar a las empresas un sistema efectivo para la identificación, evaluación y el manejo de los riesgos asociados con sus actividades económicas. A comparación del COSO I, éste modelo cuenta con ocho componentes integrados, los cuales son: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo.

2.6. Hipótesis

Haga clic aquí para escribir texto.

Edición autorizada de 5.000 ejemplares
Nº 0801317

2.7. Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno de la empresa Pharmavet LC de la ciudad de Cuenca, por el período 2016.

2.8. Objetivos Específicos

1. Analizar en forma integral a la empresa Pharmavet LC, con el fin de conocer su estructura, misión, visión, objetivos, políticas de control interno y marco legal.
2. Estudiar el marco conceptual de control interno.
3. Identificar los diferentes procesos y evaluar el sistema de control interno para diagnosticar la situación actual de la empresa.
4. Elaborar la propuesta de mejora para las debilidades detectadas en el sistema de control interno de la empresa Pharmavet LC.

2.9. Metodología

- Investigación bibliográfica donde se analizará y extraerá lo más importante sobre el control interno, su importancia, objetivos, modelos de evaluación de control interno como: COSO, COSO II-ERM y herramientas utilizadas.
- Investigación de campo, se aplicará en forma práctica la evaluación de control interno en la empresa Pharmavet LC donde se utilizará como técnicas principales: observación de los procesos, entrevista con el Gerente y el personal que labora; uso de herramientas para la evaluación como lo son: cuestionarios de control interno y flujogramas; ejecución de pruebas de auditoría para validar la efectividad de los controles.

2.10. Alcances y resultados esperados

Los resultados esperados de la presente investigación son: conocer cómo se encuentra interno la empresa Pharmavet LC en lo que respecta al control interno mediante la respectiva evaluación de su sistema para así identificar las posibles deficiencias en la aplicación de la normativa interna, externa, así como en los controles efectuados, con el fin de presentar a la empresa una propuesta de mejora para las debilidades detectadas.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

2.11. Supuestos y riesgos
Ninguno.

2.12. Presupuestos

Rubro	Costo (USD)	Justificación
Movilización	$20,00	Movilización hacia la empresa para la recopilación de la información.
Suministros y materiales	$150,00	Impresiones, esferos, hojas.
Trámites administrativos en la Universidad	$150,00	Solicitudes, otros trámites administrativos
Alimentación	$100,00	Almuerzos, viáticos
TOTAL	**$420**	

2.13. Financiamiento
Financiado por el autor.

2.14. Esquema tentativo

Introducción

Capítulo 1. Aspectos Generales de la empresa Pharmavet LC

1.1.Antecedentes
1.2.Historia de la Empresa
1.3.Misión, visión y objetivos.
1.4.Actividad Económica
1.5.Estructura Orgánica y Funcional
1.6.FODA
1.7.Marco Legal
1.8.Principales políticas de control interno

Capítulo 2. Marco teórico

2.1.Definición de Control Interno
2.2.Importancia del Control Interno
2.3.Objetivos del Control Interno
2.4.Tipos de Control Interno
2.5.Modelo COSO I
2.6.Modelo COSO II-ERM

Capítulo 3. Aplicación práctica: Evaluación y diagnóstico al sistema de control interno de la empresa Pharmavet LC

3.1.Programa de trabajo
3.2.Evaluación de los componentes del control interno
3.3.Informe de resultados de la evaluación de control interno

Nº 0801318

Capítulo 4. Propuesta de mejoramiento al sistema de control interno

4.1.Objetivos de la propuesta

4.2.Elaboración de la propuesta de mejora al sistema de control interno

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

2.15. Cronograma

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Analizar en forma integral a la empresa Pharmavet LC, con el fin de conocer su estructura, misión, visión, objetivos, políticas de control interno y marco legal.	A través de la entrevista al Gerente o Representante Legal sobre la historia de la empresa y sistema de control interno.	Conocer de mejor manera la situación interna de la empresa Pharmavet LC.	3 semanas
Estudiar el marco conceptual de control interno.	Estudiar la bibliografía existente con respecto a la evaluación de control interno.	Entender de mejor manera los procedimientos a seguir para la evaluación de control interno.	5 semanas
Identificar los diferentes procesos y evaluar el sistema de control interno para diagnosticar la situación actual de la empresa.	Proceder a evaluar el sistema de control interno utilizando las herramientas respectivas y elaborar el informe donde se especificará los resultados obtenidos.	Conocer si el sistema de control interno es eficiente y está ayudando a la empresa a alcanzar sus objetivos.	6 semanas
Elaborar la propuesta de mejora para las debilidades detectadas en el sistema de control interno de la empresa Pharmavet LC	Formulación de propuesta de mejora como controles o políticas para remediar las deficiencias detectadas al término de la evaluación.	Brindar a la empresa lineamientos de mejora para su sistema de control interno.	4 semanas
TOTAL			18

Edición autorizada de 5.000 ejemplares
Del 738.501 al 743.500
Nº 0301319

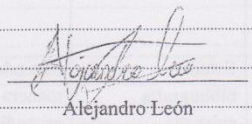
2.16. Referencias

Estilo utilizado: APA Edición: Sexta

- COSO, Marco Integrado de Control Interno
- Estupiñán, GR (2006). Control Interno y Fraudes (Segunda Edición), Bogotá: Ecoe Ediciones

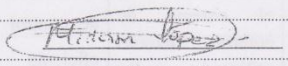
2.17. Anexos

2.18. Firma de responsabilidad del Estudiante



Alejandro León

2.19. Firma de responsabilidad del Director sugerido



Ing. Miriam López

2.20. Firma de responsabilidad Docente metodólogo

Dr. Carlos Guevara

2.21. Fecha de entrega

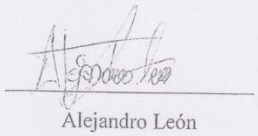
04 de julio de 2017

2.16. Referencias
Estilo utilizado: APA Edición: Sexta

- COSO, Marco Integrado de Control Interno
- Estupiñán, GR (2006). Control Interno y Fraudes (Segunda Edición), Bogotá: Ecoe Ediciones

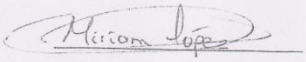
2.17. Anexos

2.18. Firma de responsabilidad del Estudiante



Alejandro León

2.19. Firma de responsabilidad del Director sugerido



Ing. Miriam López

2.20. Firma de responsabilidad Docente metodólogo

Dr. Carlos Guevara

2.21. Fecha de entrega
30 de junio de 2017

Rúbrica para evaluación del Protocolo de Trabajo de Titulación (Metodólogo y Director)

Lugar de Almacenamiento
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención
5 años

Disposición Final
Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

1.1. Nombre del Estudiante: Alejandro Román León Calle

1.1.1. **Código:** 66247

1.2. Director sugerido: Ing. Miriam Elizabeth López Córdova

1.3. Docente metodólogo: Dr. Carlos Wilfrido Guevara Toledo

1.4. Codirector (opcional):

1.5. Título propuesto: "Evaluación de control interno en la empresa Pharmavet LC de la ciudad de Cuenca"

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
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				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓		✓	
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓		✓	
Pregunta de investigación				
10. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	✓		✓	
11. ¿Tiene relevancia profesional y social?	✓		✓	
Hipótesis (opcional)				
12. ¿Se expresa de forma clara?	✓		✓	
13. ¿Es factible de verificación?	✓		✓	
Objetivo general				
14. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓		✓	
15. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓		✓	
Objetivos específicos				
16. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	✓		✓	
17. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓		✓	
Metodología				
18. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	✓		✓	
19. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	✓		✓	
20. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	✓		✓	
21. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	✓		✓	
Resultados esperados				
22. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	✓		✓	
23. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	✓		✓	

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	✓		✓	
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	✓		✓	
Supuestos y riesgos				
26. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes, en caso de existir?	✓		✓	
27. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	✓		✓	
Presupuesto				
28. ¿El presupuesto es razonable?	✓		✓	
29. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	✓		✓	
Cronograma				
30. ¿Los plazos para las actividades están de acuerdo con el reglamento?	✓		✓	
Citas y Referencias del documento				
31. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	✓		✓	
Expresión escrita				
32. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	✓		✓	
33. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	✓		✓	

OBSERVACIONES METODOLOGO:

OBSERVACIONES DIRECTOR:

METODÓLOGO

DIRECTOR

Cuenca, 04 de julio de 2017

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **Ing. Miriam Elizabeth López Córdova** informo que he revisado los cambios realizados al protocolo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, denominado **"Evaluación de control interno en la empresa Pharmavet LC de la ciudad de Cuenca, por el período 2016 "**, elaborado por el estudiante **Alejandro Román León Calle**, con código estudiantil 66247. Trabajo que según mi criterio cumple con las modificaciones sugeridas por el Tribunal y puede continuar su desarrollo planificado.

Sin otro particular, suscribo

Atentamente

Ing. Miriam López

Cuenca, 4 de Enero de 2018

Ing. Oswaldo Merchán M.
Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración

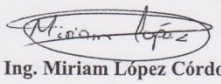
Su despacho.

De mis consideraciones:

El motivo de la presente tiene por objeto indicarle que luego de haber procedido a la revisión del Trabajo de graduación titulado **"Evaluación de Control Interno en la empresa PHARMAVET LC de la Ciudad de Cuenca, por el periodo 2016"**, elaborado por el **Sr. León Calle Alejandro Román**, estudiante de la Escuela de Contabilidad Superior, previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**, considero que la calificación merecedora sobre la presente investigación y desarrollo de la misma es de Veinte puntos (20/20).

Sin otro particular por el momento, quedo de usted.

Atentamente,



Ing. Miriam López Córdova

Director