



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del Título de:  
**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
EN COMERCIAL DE ELECTRODOMÉSTICOS  
“CREDIELECTROS S.A. EN 2015”**

**AUTORA: EVELYN ELIZABETH CRUZ CRUZ**

**Tutor: Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD(a)**

**Guayaquil, Septiembre del 2015**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Resumen.....	xi
Summary.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Ubicación del problema en su contexto.....	4
Ubicación del problema en un contexto.....	4
Situación conflicto.....	5
Causas del problema, consecuencias.....	6
Formulación del problema.....	7
Variables .....	7
Delimitación del Problema .....	8
Evaluación del problema.....	8
Preguntas de Investigación.....	9
Objetivos.....	10
Objetivos generales.....	10

Objetivos específicos.....	10
Justificación e importancia.....	10

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos.....	12
Fundamentación Teórica.....	14
Antecedentes Referenciales.....	55
Fundamentación Legal.....	57
Definiciones Conceptuales.....	61
Variables de la investigación.....	67

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Modalidad de la investigación.....	72
Tipo y diseño de investigación.....	75
Métodos.....	77
La población y la muestra.....	80
Técnicas e instrumentos de investigación.....	84
La Encuesta.....	85
Modelo de Encuesta.....	87
Cuestionario.....	88
Procedimiento de la investigación.....	91
Recolección de la información.....	91

## **CAPÍTULO IV**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Procesamiento y Análisis.....	92
Conclusiones.....	103
Plan de mejoras o propuesta de solución.....	104
Recomendaciones.....	105
Bibliografía.....	106
Anexos.....	107
Evaluación preliminar de los sistemas de control interno	
<b>Bibliografía.....</b>	<b>106</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>107</b>
Anexo 1 Respuesta a las preguntas de investigación	
Anexo 2 Control del circuito de información en el sistema organizativo	
Evaluación preliminar de los sistemas de control interno	
Objetivos	
Procedimientos y controles de caja	
Procedimientos y controles de bancos	

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

**TEMA:  
“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
EN COMERCIAL DE ELECTRODOMÉSTICOS  
“CREDIELECTROS S.A. EN 2015”**

**Autor:** Cruz Cruz Evelyn Elizabeth  
**Tutor:** Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD(a)

**RESUMEN**

El Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” es una microempresa establecida en la ciudad de Guayaquil, por iniciativa del Ing. Pedro Martín Noboa Márquez el 12 de Julio de 1984. Se invirtió un pequeño capital para la comercialización de vajillas y electrodomésticos. La administración estaba a cargo del dueño del negocio. Con el paso del tiempo y el crecimiento del negocio el propietario vio la necesidad de incrementar su stock de productos y asignar un presupuesto para contratar nuevo personal que agilite la comercialización.

Actualmente ésta empresa es una cadena de almacenes, cuenta con su matriz en las calles Chile y San Martín (esquina) y 2 sucursales, la primera ubicada en la Av. 25 de Julio junto a las bodegas de Almagro, y la segunda se encuentra en la calle Coronel Flavio Alvarado y Calle Quinta, éste Almacén es el más grande de la cadena, fue constituido el 21 de noviembre del 2004 como “CREDIELECTROS”, manteniéndose vigente y en funcionamiento hasta hoy en día.

La empresa ofrece diversos productos a sus clientes y a toda la sociedad guayaquileña, entre ellos: Línea Blanca, Línea Café, muebles de Oficina, Muebles de Hogar, Motos, Cuadrones y electrodomésticos en general.

Estos productos poseen una alta demanda razón por la cual la empresa se mantiene en un punto de equilibrio estable, teniendo en cuenta que ésta es la principal meta por un largo periodo de tiempo, debido a la fuerte crisis económica por la que atraviesa nuestro país.

Esta empresa es relativamente joven, sigue en manos de su fundador y propietario, representante legal y responsable ante los clientes, proveedores y cualquier institución o instancia que tenga relación con los almacenes.

Administración

Presupuesto

Planificación  
Presupuestaria

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

**TEMA:  
“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
EN COMERCIAL DE ELECTRODOMÉSTICOS  
“CREDIELECTROS S.A. EN 2015”**

**Autor:** Cruz Cruz Evelyn Elizabeth  
**Tutor:** Econ. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD(a)

**SUMMARY**

The Commercial Appliances "CREDIELECTROS" is a micro-enterprise established in the city of Guayaquil, on the initiative of Ing. Peter Martin Noboa Marquez on July 12, 1984 a small capital for the commercialization of crockery and appliances are invested administration was in charge of the business owner. With the passage of time and growing the business owner saw the need to increase the stock of products and allocate a budget to hire new staff that agilité marketing.

Currently this company is a chain of stores, has its headquarters in the streets Chile and San Martin (corner) and 2 branches, the first located at Av. July 25 wineries with Almagro, and the second is in Colonel Flavio Alvarado Street and Fifth Street, this store is the largest in the chain, was established on November 21, 2004 as "CREDIELECTROS", remaining in force and in operation until today. The company offers various products to its customers and the entire society Guayaquil, including: Appliances, Line Coffee, office furniture, home furniture, Motorcycles, Cuadrón and appliances in general.

These products have a high demand why the company remains in a stable equilibrium point, considering that this is the main goal for a long period of time, due to the strong economic crisis facing our country.

This company is relatively young, still owned by its founder and owner, legal representative and accountable to customers, suppliers and any institutions or bodies concerned with stores.

Administration

Budget

Budget  
Planning

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación es un requisito previo para la obtención del título de TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA extendido por el Instituto Tecnológico Bolivariano.

En los centros comerciales de electrodomésticos, son considerados como empresas que deben llevar políticas, normas y procedimientos para cada uno de sus departamentos, los cuales deben ser supervisados constantemente para verificar que su uso sea el correcto y adecuado. La capacitación del personal es muy importante para el correcto funcionamiento de las políticas, normas y procedimientos por lo que deben ser entrenados constantemente.

Tanto los directivos como el Personal Administrativo deben tener información real y oportuna para poder tomar decisiones acertadas y así evitar pérdidas económicas; El presupuesto total debe ser elaborado con un mínimo margen de error, este departamento debe alimentarse a su vez por la información proporcionada por los departamentos mencionado, la cual debe ser real y oportuna.

Para el estudio, se ha realizado la investigación práctica en el Comercial de Electrodomésticos "CREDIELECTROS", el cual no lleva un Sistema de Control Interno, razón por la cual no cumplen los respectivos procedimientos para las áreas de Administración y Colecturía.

Para solucionar este problema se plantean algunas alternativas como la propuesta de aplicar políticas, normas y procedimientos para estas áreas y seleccionar un método adecuado y de esta manera poder elaborar un presupuesto que evite contratiempos en el comercial de electrodomésticos proporcionando beneficios económicos.

Para un adecuado desarrollo de la investigación se la ha dividido en cuatro capítulos, que se detallan a continuación.

En el capítulo I, se realizó el planteamiento del problema en general, se analizó la ubicación del problema y situación de conflicto, también la evaluación de las causas y consecuencias del problema, su delimitación, formulación, determinación del tema, evaluación del problema y se determinó las variables independiente y dependiente, los objetivos, general y específicos, justificación e importancia.

En el capítulo II, aquí se desarrolla el marco teórico, en el cual se detallan antecedentes investigativos, definiciones conceptuales y otros puntos relacionados a la investigación. Se realiza el planteamiento de la fundamentación política en el entorno y la fundamentación legal, la cual está basada en leyes y políticas nacionales e internacionales.

El capítulo III, está relacionado con la metodología de la investigación, definiciones conceptuales que se constituyen en la vía más adecuada para poder entender y desarrollar el problema de estudio, ya que estos conceptos permiten resolverlo con claridad, aquí también se describe la población y se toma una muestra para el estudio, se indican las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información, tales como la observación, la entrevista y la encuesta; Se elaboran las preguntas de investigación que tienen que ver con las variables del proyecto, el mismo que está basado en consultas bibliográficas de autores que poseen amplios conocimientos y experiencia del tema. Se incluye un análisis de los resultados, la interpretación de los datos, aquí se incluye también la operacionalización de las variables independiente y dependiente y finalmente se elaboran las conclusiones y recomendaciones del proyecto propuesto.

En el capítulo IV, se desarrolla la propuesta en base a los resultados obtenidos en los capítulos anteriores, se describen las bases que surgen para la justificación de aplicar los procedimientos y métodos que deben de ser implementados para poder obtener un resultado óptimo en la Institución en mención, se plantean los objetivos generales así como los específicos para que el departamento cumpla su función, este proyecto es factible debido a que el personal administrativo del comercial de electrodomésticos están de acuerdo en su ejecución y facilitan el presupuesto para su elaboración.

La funcionabilidad del proyecto radica en la implementación de procedimientos de control, que ayuden a la operación del departamento o departamentos y para este objetivo todas las personas involucradas tienen que recibir capacitación y entrenamiento adecuados a la Institución. Se realizará un control minucioso de los gastos, administración y financiamiento.

En resumen la propuesta se focaliza en establecer e implementar controles eficaces y eficientes con la ayuda de los manuales, de esta manera se lograrán reducir costos y gastos innecesarios y se ahorrará tiempo y dinero, empleando solo al personal adecuado y necesario, de esta forma se obtendrá información eficiente que ayudará al departamento de costos y contabilidad proveer informes confiables a los administradores para tomar decisiones acertadas en su gestión.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Ubicación del problema en su contexto**

Para entender de una mejor manera el problema creo necesario hacer una breve reseña histórica de la creación del Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”.

El Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” inició su actividad como una microempresa establecida en la ciudad de Guayaquil, por iniciativa del Ing. Pedro Martín Noboa Márquez el 12 de Julio de 1984. Se invirtió un pequeño capital para la comercialización de vajillas y electrodomésticos en las calles Chile y San Martín, con un área de cien metros y trabajo de una sola secretaria. La administración estaba a cargo del dueño del negocio. Con el paso del tiempo y el crecimiento del negocio el propietario vio la necesidad de incrementar su stock de productos y asignar un presupuesto para contratar nuevo personal que agilite la comercialización.

Actualmente ésta empresa es una cadena de almacenes, cuenta con su matriz en las calles Chile y San Martín (esquina) y 2 sucursales, la primera ubicada en la Av. 25 de Julio junto a las bodegas de Almagro, y la segunda se encuentra en la calle Coronel Flavio Alvarado y Calle Quinta, éste Almacén es el más grande de la cadena, fue constituido el 21 de noviembre del 2004 como “CREDIELECTROS”, manteniéndose vigente y en funcionamiento hasta hoy en día.

La empresa ofrece diversos productos a sus clientes y a toda la sociedad guayaquileña, entre ellos: Línea Blanca, Línea Café, muebles de Oficina, Muebles de Hogar, Motos, Cuadrones y electrodomésticos en general.

Estos productos poseen una alta demanda razón por la cual la empresa se mantiene en un punto de equilibrio estable, teniendo en cuenta que ésta es la principal meta por un largo periodo de tiempo, debido a la fuerte crisis económica por la que atraviesa nuestro país.

Esta empresa es relativamente joven, sigue en manos de su fundador y propietario, representante legal y responsable ante los clientes, proveedores y cualquier institución o instancia que tenga relación con los almacenes.

Con la finalidad de tener una mejor representatividad empresarial, el Ing. Luis Alfonso Vera, realizó sus estudios profesionales en el área de Ingeniería Comercial en la Universidad Interamericana del Ecuador (UNIDEC). Se ha desempeñado laboralmente como Gerente y Presidente dentro del Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”.

Con todos estos antecedentes se espera que el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” pueda seguir desarrollándose en el medio, posesionándose día a día, superando a la competencia y llegando a ser una empresa líder en el mercado, todo aquello resumido en una sólida imagen corporativa.

### **Situación conflicto**

A partir del año 2008, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) dispuso que todas las Instituciones que conforman el Gobierno Central hagan uso de las herramientas informáticas eSIGEF (Sistema Integrado de Gestión Financiera) y eSIPREN (Sistema Presupuestario de Remuneraciones y Nómina) en lo relacionado a pagos a proveedores,

control de ingresos, elaboración de presupuestos, administración de cuentas, gestión de nóminas. Por lo cual la institución debe apegarse en forma estricta a la normativa, reglamentación y plazos.

Ante esta situación la Institución se ve obligada a elaborar el presupuesto del ejercicio económico siguiente a fines de junio de cada año, en el cual se debe detallar las fuentes de financiamiento tanto fiscales como propias. Para el caso de financiamiento proveniente del estado (recursos fiscales), no hay mucho inconveniente ya que se debe apegar un techo presupuestario preexistente; el problema se da con los ingresos propios (recursos fiscales generados por las instituciones), pues al no existir un control de los mismos así como de una reglamentación que norme su uso, se vuelve difícil su cuantificación, lo que ha derivado que en los dos últimos ejercicios económicos (2008 y 2009) no se hayan incluido en la proforma presupuestaria. De ahí que considero necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno de estos recursos, pues nos permitirá definir con mayor precisión las fuentes y destino de dichos recursos, caso contrario para el ejercicio económico del año 2010 y posteriores tampoco podrán incluirse.

### **Causas del problema, consecuencias**

En base a lo expuesto en el párrafo anterior y a la experiencia recogida a través de los años como ayudante en la parte financiera del Comercial de Electrodomésticos "CREDIELECTROS", se ha podido determinar entre otras, las siguientes causas:

- Se particulariza la toma de decisiones en un solo miembro de la organización comercial de electrodomésticos.
- Arrogación de funciones entre Autoridades y personal administrativo.

- No se identifican claramente las fuentes que van a originar los recursos.
- Inestabilidad Jurídica en la promulgación de resoluciones y acuerdos emitidos por los Organismos de Control.

Las mismas que han traído algunas consecuencias como:

- Malversación o desvío de fondos.
- Discrepancia entre autoridades.
- Gastos sin documentación de soporte (Documentos autorizados por el SRI)
- Sanciones administrativas y pecuniarias por parte de la Organismos de Control (Contraloría y Consejo Directivo)

### **Formulación del Problema**

¿Incidencia de falta de Control Interno y sus consecuencias en los procesos contables de la Empresa Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS S.A.” en el periodo 2015?

### **Variables**

Las variables que intervienen en este modelo de Investigación son:

**Variable Independiente.-** Falta de Sistema de Control Interno.

**Variable Dependiente.-** Procesos Contable y Administrativos

### **Delimitación del Problema**

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Guayaquil  
**Lugar:** Av. Benjamín Carrión # 1932 y  
**Campo:** Auditoría.  
**Área :** Presupuestaria.  
**Aspectos:** Sistema, Control Interno, Contable, Presupuestario,  
Administrativo.  
**Tema :** Ausencia de la aplicación del sistema de control interno

### **Evaluación del Problema**

El problema que se plantea puede evaluarse de la siguiente manera:

**Relevante:** Porque el problema afecta no solo a esta entidad Comercial de Electrodomésticos, sino también a otras entidades comerciales.

**Coherente:** Porque al implementar un Sistema de Control Interno es la mejora del problema

**Concreto:** La autora cree que el tema cumple con este requerimiento, pues el estudio está dirigido exclusivamente al Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”.

**Delimitado:** De acuerdo al problema planteado se realizara el respectivo control interno que será aplicado en los procesos contables de la Empresa Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS S.A.” en el periodo 2015.

**Originalidad:** Enfocado en la ejecución de funciones que son parte de la estructura del control interno, tales como preparación o revisión oportuna de conciliaciones.

**Factible:** Se considera la aplicación de este proyecto totalmente factible, pues al momento se cuenta con el apoyo de los directivos y personal administrativo, así como de la información necesaria para llegar a su finalización.

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Para qué sirve la aplicación del Sistema de Control Interno Contable?
2. ¿Qué beneficios se obtiene en el Área Contable, Presupuestaria y Administrativa la aplicación del Sistema de Control Interno?
3. ¿Dónde se ubica el problema institucional?
4. ¿Qué solución al problema se detecta en el Departamento de Contabilidad?
5. ¿Por qué se ve obligada la Institución a elaborar el presupuesto del ejercicio económico?
6. ¿Cuál es el problema con los ingresos propios de la Institución?
7. ¿Por qué es necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno?
8. ¿Qué colaboración activa promueve el proyecto para ser aplicado íntegramente?

9. ¿Qué facilidades prestan las autoridades de la empresa para poder cumplir satisfactoriamente los fines propuestos?
10. ¿Cómo respaldará la Institución las iniciativas de mejoramiento que plantee el proyecto?

## **Objetivos**

### **General**

Determinar la falta del control interno para definir las causas del problema.

### **Específicos**

- Fundamentar los aspectos teóricos en la que se encuentra para la implementación un sistema de control interno en una empresa comercializadora de electrodomésticos.
- Diagnosticar el estado actual de los sistemas de control interno del comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”.
- Planificar el diseño de un sistema de control interno en el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”, provincia del Guayas, para que el personal del área contable, administrativa y presupuestaria conozca los pasos de su elaboración.

## **Justificación e importancia**

El manejo adecuado de los Ingresos Propios es de suma importancia para toda Institución que está facultada para percibirlos, pues al dejar de percibir ingresos se vuelve indispensable priorizar el gasto, a través de una planificación previa.

Sin embargo se ha podido observar el mal uso de estos recursos por parte de las Autoridades, pues al momento no existe un medio de control que asegure que dichos recursos ingresen al área administrativa para luego de ello hacer los gastos aprobados por personal administrativo, y posteriormente realizar el control de los mismos, factores que en su conjunto traen como consecuencia problemas de carácter administrativo, legales y en algunos casos hasta personales.

Por otro parte es mucho más importante prevenir que curar, de allí la necesidad urgente de las Autoridades y funcionarios del Comercial de Electrodomésticos "CREDIELECTROS", de buscar soluciones a este tema y hacer conciencia de la gravedad del asunto para que mediante este estudio investigativo, el reparto presupuestario de estos recursos sea justo y provechoso para la Institución en general. Es también importante una asignación adecuada de funciones y responsabilidades para un buen sistema de control, pues de esta manera se conmina a los involucrados a respetar la normativa vigente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

En el presente trabajo de investigación, cuyo tema es sobre control interno contable presupuestario y administrativo, no se ha realizado en el Comercial de Electrodomésticos "CREDIELECTROS" este tipo de investigación para mejorar el control interno de dicha institución. Además, este proyecto no existe en el Instituto Bolivariano ni en ninguna Biblioteca de otro instituto. Esta investigación se la realiza con la finalidad de establecer el control interno y verificar la correcta aplicación de los recursos que son recaudados por esta institución.

**1978:** Domingo Salame Hidrovo fundó Credi Electros, como un sistema para poder comprar a crédito, artículos para el hogar y uso personal, En esa época, solo se vendía al contado esos artículos.

El primer local de la empresa estuvo ubicado en un mezzanine en la esquina de las calles Aguirre y Pedro Carbo, Guayaquil, Ecuador. El primer slogan publicitario que utilizaron en Credi Electros fue "Solicítenos un crédito y compre a precios de contado".

**1990:** Domingo Salame Hidrovo construyó el primer edificio diseñado especialmente para almacenes por departamentos en el Ecuador, ubicado en la esquina de Aguirre y Escobedo en Guayaquil.

**1998:** Se iniciaron planes de consolidación administrativa, expansión y modernización: se incorporaron los sistemas de computación y el área de Recursos Humanos.

Para esa época Credi Electros contaba con dos locales, uno en Guayaquil y otro en Quito.

Década **2002:** Se inician planes de expansión y se abren nuevos locales en Quito y Guayaquil.

**2004:** Se fundó Créditos Económicos The Gallery USA Inc., en Queens, New York, USA, compañía americana, que toma la agencia de Credi Electros Ecuador, para dar servicio a los ecuatorianos residentes en esa ciudad y alrededores en Estados Unidos. Ellos pueden escoger y pagar por sus electrodomésticos en el Showroom de la calle Roosevelt en Queens, y Credi Electros entrega en Ecuador estos electrodomésticos.

**2007:** Credi Electros pasa a ser parte del Grupo Empresarial CREDIELECTRO.

**2008:** [www.credielectros.com](http://www.credielectros.com) comienza a funcionar para dar mayores facilidades de compra a los ecuatorianos tanto en Ecuador como fuera del Ecuador.

**2010:** Credifácil es lanzada al mercado como la primera tarjeta de crédito para la compra de electrodomésticos.

**2013:** Credi Electros es considerado por el público ecuatoriano como su empresa favorita en la compra de electrodomésticos, en estudio realizado de la consultora Datanalysis.

## Fundamentación Teórica

La importancia de tener un buen sistema de control interno en los centros comerciales, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan. Es bueno resaltar, que la institución que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de la institución, todos los procedimientos coordinados de manera coherente para verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, para las personas que laboran el área administrativa y estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por el gobierno central. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman la institución son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la institución. Dentro de este orden de ideas, Catácora, (1996), expresa que el control interno:

*Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad*

*importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p. 238)*

En la perspectiva que aquí se adopta, se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Según Horngren & Harrison conceptualiza:

*“El Sistema de Información Contable se inicia con un diseño. El Gerente y el Diseñador estudian las metas y la estructura organizacionales de la Empresa. También identifican las necesidades de información de la gerencia analizando en detalle las tareas de procesamiento de información. El Diseñador tiene que tomar en cuenta el personal que opera el sistema, los documentos e informes a producir y el equipo que se utilizará. Casi todos los Sistemas de Información usan una computadora, al menos para algunos trabajos”. (p. 226)*

Para la obtención de esta investigación hay que remontarse en el tiempo, aproximadamente 13 años de historia, de luchas por el cambio en el método contable, económico y presupuestario.

Palacios López, Livia Econ. Afirma:

*“Registra, clasifica, presenta e interpreta las operaciones de entidades públicas, que son de exclusividad del*

*gobierno central para disponer de los fondos públicos previa realización del presupuesto del estado, a fin de tomar decisiones administrativas, económicas y financieras". (p.5)*

Para lograr una información financiera confiable de las entidades del sector público, entre la parte contable y presupuestaria y con el fin de mejorar la administración financiera de cada una de las empresas del Estado, se debe regir en base al Catálogo General del Plan de Cuentas que son de exclusividad del gobierno.

Después de revisar y analizar algunos conceptos con relación al control, se puede decir que estos controles nos permite definir la forma sistemática de como las instituciones han visto la necesidad de implementar controles administrativos en todos y cada uno de sus operaciones diarias. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en sus defectos prever las mismas.

En el control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del surgimiento de situaciones inesperadas. Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa.

Para evaluar la eficiencia de cualquier serie de procedimiento de control, es necesario definir los objetivos a cumplir.

Unido a esto, Poch, (1992) expresa:

*El control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos". Esto deduce la importancia que tienen los controles y en tal sentido,*

*(Leonard, 1990:33), asegura "los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. (p. 17)*

Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración.

Una vez que el sistema está operando, se requiere de una previsión sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó. Por esto el control interno no puede funcionar paralelamente al sistema, por estar estos íntimamente relacionados, es decir, funcionan como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

Entrando más de lleno en el tema central, el control interno es todo un sistema de controles contables utilizados por la institución, con el fin de proteger sus ingresos y gastos; salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo, y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas con la única finalidad de custodiar los activos y la confiabilidad contable.

## **Definición de control interno**

El control interno puede definirse según Aguirre, Juan & otros (2008) como:

*Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas). (p. 7)*

Es importante destacar que esta definición de control interno no sólo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial. De ahí que se establezca la siguiente clasificación para el control interno.

## **Clasificación**

Escamilla, Juan (1998) clasifica:

- a)** “Control interno contable: Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables”. (p. 7)

Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es

decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios,).

- c) “Control interno administrativo: son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección”.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal).

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control interno el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no sólo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

### **Alcances**

En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variarán dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la Dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio o clases de organización y departamentos que la

componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras.

En empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son operativos ni prácticos en organizaciones de menor dimensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros, es menor al asumir la Dirección un papel más directo y personal en el negocio.

### **Elementos del control interno y sus pautas**

Los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben de ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa.

Existen tres aspectos a considerar:

- a) Organización estructural.
- b) Políticas y procedimientos contables y operativos.
- c) Supervisión.

### **Organización estructural**

La organización de una empresa debe de venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

Las pautas que se deben de considerar en la organización son las siguientes:

### **a) División de departamentos y sus responsabilidades**

La organización se estructura en departamentos. En cada uno de ellos se debe de definir, de una manera clara y precisa, las funciones y tareas a realizar por el personal así como sus correspondientes responsabilidades.

En todos los negocios existen departamentos de compras, ventas, almacén, contabilidad, en donde la dirección y coordinación de los mismos es imprescindible para aportar una coherencia a la gestión del negocio.

Por ejemplo, es necesario que existan personas autorizadas para realizar pedidos, firmar cheques, adoptar decisiones en cuanto a cancelación o regularizaciones de incobrables, aceptación de presupuestos, registro de ciertas transacciones.

### **b) División de funciones**

La división de funciones y responsabilidades es de gran importancia para los distintos departamentos, secciones y personal de la empresa. Con ello se evita que una misma persona efectúe el ciclo de una transacción, es decir, autorización, ejecución, registro y custodia y protección de activos.

El objetivo de esta segregación es reducir el riesgo de errores y asegurar que no se produzcan situaciones de fraude. Así pues, existirá una adecuada separación de competencias para cada transacción en cuanto a su:

- Autorización y ejecución.
- Custodia de los activos involucrados en la transacción.
- Evidencia documental y registro contable.

Es recomendable que todas estas responsabilidades, junto con el límite de autoridad de las mismas, estén definidas y reflejadas por escrito.

### **c) El factor humano**

Entre las garantías básicas para que el control interno sea efectivo y cumpla su finalidad está la presencia de un personal responsable, eficiente, motivado y capacitado, ya que es en él donde se apoya toda 1ª estructura funcional y organizativa de la empresa.

El factor humano puede suponer tanto una de las mayores confianzas en el sistema de la organización como uno de los mayores riesgos en el incumplimiento de los fines del control. Los aspectos que contribuyen a que el personal constituya un medio adecuado en la estructura organizativa son:

- Selección adecuada del personal siguiendo para ello unas bases definidas según el puesto de trabajo. Training del personal de una manera continuada, adaptado siempre según las necesidades de la empresa y desarrollando al máximo sus capacidades.
- Seguimiento en el rendimiento.
- Remuneraciones objetivas acordes con la capacidad de la persona y su responsabilidad en el puesto, así como incentivos sujetos al alcance de objetivos.
- Posibilidades de promoción en la organización en cuanto a puesto y responsabilidades.
- Entorno de trabajo apropiado, seguridad en el mismo, horarios racionalmente definidos.

### **Políticas y procedimientos contables y operativos**

Es necesario que existan un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo-contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos).

En este apartado se refiere principalmente al proceso informativo-contable, en el que se consideran las siguientes pautas para un buen sistema de control interno:

**a) Equipos para el proceso de transacciones**

La consideración de todas las operaciones y variables que entran a formar parte de la operativa del negocio, así como la magnitud de las mismas, son elementos básicos para la selección de los equipos que procesen dichas operaciones y sus capacidades necesarias.

Es posible que para una pequeña empresa (por ejemplo, dedicada a la distribución) un equipo informático de pequeña capacidad o incluso un sistema contable manual sea suficiente para que su sistema informativo contable sea correcto. Por el contrario, para una mediana empresa (por ejemplo, producción y comercialización), debido a unas necesidades mayores de información y detalles, los sistemas informativos contables tendrán un mayor desarrollo y capacidad.

**b) Registros contables y comprobantes**

Los registros deben de confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa. Se imputarán siempre en códigos, previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas), y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registro de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos). Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Estos registros deben de mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible. De esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápida.

A la vez los comprobantes de las transacciones han de llevar una correlación numérica. Siguiendo este procedimiento se esquiva la omisión en el registro de la transacción, a la vez que permite llevar un mayor control sobre toda la documentación que se va generando (por ejemplo, numeración correlativa de facturas emitidas, de pedidos suministrados, de recibos a cobrar).

### **c) Información**

Los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizados los inputs, de obtener la información. Por lo que es importante considerar los siguientes puntos en lo referente a la información:

- Canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control.
- Integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa. De este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad de la misma. Todos los departamentos o divisiones de un negocio suelen trabajar con sus propias estadísticas, en base a la información obtenida o recibida a través del circuito. Así pues, el Departamento de Ventas de una empresa podrá verificar sus estadísticas internas de ventas con los registros contables (facturas emitidas), o el de Tesorería conciliará su disponible con el saldo contable de caja y bancos, o el de Compras comprobará con el registro de aprovisionamiento.
- Sistematización de la información contable a suministrar. La frecuencia y orden establecido en la recepción de la información favorece no sólo la toma de decisiones sino que minimiza los posibles errores.
- Definición de la información necesaria para la toma de decisiones. La Dirección requiere siempre conocer y estar actualizada de la gestión y situación del negocio, en todos sus aspectos, de una manera periódica. A modo de ejemplo, se podría definir la siguiente información como necesaria para la toma de decisiones:

- ❖ Informes financieros: resultados, rentabilidad, tesorería, morosos, previsiones, desviaciones con presupuesto.
- ❖ Informes comerciales: pedidos, ventas, comisionistas, desviaciones de presupuestos.
- ❖ Situación de la fabricación: producción, productividad, planificación, desviaciones.
- ❖ Informes generales: estado de futuros proyectos específicos, nuevas incorporaciones departamentales.

#### **d) Organización contable y criterios**

La organización contable asegura la fiabilidad de la información, de ahí que se definan unas normas y criterios contables, tales como:

- Elaboración de un plan de cuentas contables que se ajuste a las necesidades del negocio, adaptándose a las normativas vigentes en su caso. Este irá numerado, clasificado y definido según su naturaleza (cuadro de cuentas). La definición de una terminología rigurosa da lugar a mantener un-a autonomía contable de cuentas.
- Criterios contables que se acojan a los principios de contabilidad generalmente aceptados, ya que el cumplimiento de los mismos son obligatorios al presentar la información contable.
- Reglas de valoración y de cálculo, principalmente de las partidas que componen el activo y el pasivo, cálculo de precios de coste, desglose y reparto de los costes de producción.
- Documentos contables y detalles a presentar, tanto los que representan carácter obligatorio según las normativas correspondientes como los que se elaboran en el régimen interior de la empresa para la toma de decisiones (balance de situación, cuenta de resultados, estado de origen y aplicación de fondos, estado de variación de efectivo, registros de facturas)

Con estos criterios y normas establecidas se asegura el fiel reflejo de los hechos económicos sintetizándose en unos balances, cuadros y demás información económica contable veraz.

### **e) Controles extras**

Además de la definición de normas es necesario establecer una serie de controles adicionales que aseguren y maximicen la validez de la información contable. La ejecución de dichos controles se realizará por la persona adecuada de una manera sistemática afectando, en muchos pasos, a procesos extracontables.

Por ejemplo, el Departamento de Tesorería confeccionará, como mínimo, una vez al mes las conciliaciones de las cuentas bancarias; se realizarán inventarios físicos completos de existencias, como mínimo, una vez al año, o recuentos sobre muestras aleatorias de una manera periódica; cuadros del mayor general con los auxiliares de cuentas (p.e. pagos y cobros); comprobaciones de la cifra de facturación con los detalles internos de ventas.

### **Supervisión**

La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Engloba dos funciones a destacar:

- 1) Revisar, por parte de la persona responsable, que:
  - La gestión económica-financiera está operando dentro del proceso definido, con los correspondientes controles contables, financieros y operacionales (p.e. verificación de cuadros de cuentas con datos globales, comprobación de conciliaciones, cumplimiento de compromisos).
  - Las políticas, planes y procedimientos establecidos son correctos.

- 2) Aprobación y autorización de documentación o de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo-contable. Por ejemplo, aprobación de facturas recibidas antes de ser contabilizadas, autorización de pagos a proveedores o salarios.

Esta supervisión puede ser llevada de una manera automática o directa. Será automática cuando exista una rutina en la gestión organizativa interna de tal forma que la verificación suponga a la vez la terminación de una tarea anterior.

Si que es importante considerar que ninguna de estas tareas debe de ser ejecutada por la misma persona desde inicio a fin. La supervisión directa se refiere cuando las funciones de control en las revisiones internas son realizadas por el personal de la empresa o por el Departamento de Auditoría Interna, en su caso.

Una buena planificación, definición de procedimientos, y un buen diseño de los registros e información permitirá una supervisión prácticamente gratuita en el sistema de control interno.

## **Organización y control**

La organización empresarial consta de un conjunto de componentes que colaboran a la consecución de una eficacia y garantía en la actividad de la empresa. Es por ello que el control interno forma parte del sistema organizativo. El control se desarrolla a través de la organización y de los procedimientos que giran alrededor de la misma.

## **Estructura organizativa**

Con una estructura organizativa, la organización de la empresa adquiere una forma y figura la cual permitirá alcanzar sus objetivos: el cumplimiento de los planes de desarrollo y su correspondiente control.

Esta estructura organizativa es la constitución de un esquema formal en el que se tienen en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que puedan existir dentro del equipo humano, considerando todos los factores materiales necesarios, para el alcance de los objetivos, es decir, las tareas en que se divide el trabajo y su coordinación.

Los componentes que entran a formar parte dentro de la estructura organizativa son:

- Alta Dirección: la estructura organizativa la crea la Dirección. Estas son las personas que decidirán y ejecutarán (por ejemplo, Consejo de Administración, Director General).
- Departamentos: son las divisiones operativas en que se estructura el negocio. Aquí se agrupa a un equipo de personas cuya actividad es homogénea y, generalmente, liderada por un directivo que es quien está a cargo de cada departamento.
- Funciones: son los procesos que se realizan en la actividad empresarial para que la organización alcance sus objetivos.
- Interrelaciones: son las conexiones existentes en la organización. Estas relaciones pueden ser desde jerárquicas (jefe-subordinado), hasta funcionales (entre distintos puestos de trabajo que no dependen uno del otro) o incluso de asistencia o colaboración (entre profesional externo y empresa).

Todos estos componentes conviene que se representen en diagramas operativos, es decir, en organigramas. De esta manera se ofrece una visión inmediata y resumida de la organización a través de representaciones esquemáticas de los distintos niveles y posiciones dentro de la organización. Como limitación, el organigrama no detalla las descripciones de tareas y demás funciones de los distintos puestos, sino lo esencial de su estructura organizativa. Es en un manual de

procedimientos en donde debe de quedar reflejada toda la estructura operativa y administrativa de la organización.

La metodología utilizada por la Dirección para ejercer el control de la estructura organizativa variará de acuerdo con el tamaño, naturaleza y complejidad de la actividad empresarial y el volumen de operaciones. A pesar de la facilidad aparente de control en las empresas pequeñas se deberían de definir estructuras y procedimientos mínimos en la organización, formalizadas mediante descripción escrita de los controles a ejercer.

En un sistema organizativo es de vital importancia tener definidos los siguientes aspectos como componentes del control interno:

- Existencia de responsabilidades en el desarrollo de las políticas empresariales y en la toma de decisiones. La estructura departamental y directiva en la organización empresarial estará claramente definida con especificación de los niveles de autorización, responsabilidad y deberes correspondientes.
- Independencia y separación de funciones en el registro, custodia y autorización de las operaciones.
- Coordinación, homogeneidad y sincronización de tareas y actividades.
- Establecimiento de claras tareas y puestos en la organización, especificando jerarquías y delegación de facultades (asignación de responsabilidades).

### **Diseño de la organización**

Todo sistema debe tener definido claramente el cumplimiento de unos objetivos a alcanzar. Para lograr la consecución de estos objetivos se utilizará como herramienta básica e inicial una eficiente estructura organizativa.

Es en el diseño inicial de esta estructura organizativa donde se deben de establecer, de una manera clara y escueta, los elementos claves que formarán parte de la organización en base a los recursos disponibles. Más adelante, y en función a las necesidades que se vayan creando en cada departamento o sección definida de la entidad, se irán diseñando las determinadas tareas y funciones particulares a desarrollar para el cumplimiento y consecución de los objetivos finales a más corto plazo.

Los elementos claves a tener en cuenta en el diseño estructural de la organización son:

a) Definición de puestos: abarcará todo el conjunto de tareas objetivas a ejecutar por cada persona, necesarias para realizar con éxito la actividad de la empresa. Para ello se procederá a una descripción adecuada de los puestos teniendo en cuenta su función en la empresa, su rango dentro de la jerarquía definida en la empresa, su responsabilidad y las tareas a realizar en el puesto. A partir de ahí, se seleccionan a las personas apropiadas.

b) Determinación de departamentos: detallará toda la agrupación de puestos por divisiones operativas necesarias en cada organización, en base a la actividad, lideradas por un responsable o directivo el cual responderá de la gestión de las mismas.

c) Definición de jerarquías, de las unidades de mando y su asignación de responsabilidades y autoridad: composición, localización y presencia de los elementos de decisión, ejecución y detalle de sus limitaciones en las operaciones de la actividad.

d) Establecimiento y cumplimiento de políticas y procedimientos acordes con la actividad empresarial para el alcance de los objetivos definidos en el sistema organizativo de la entidad.

e) Separación de funciones de las transacciones dentro de la organización (autorización, registro y custodia) como fiabilidad del circuito administrativo.

f) Asignación clara de responsabilidades, incluyendo aquellas específicas sobre procesamiento en sistemas de información y las autorizaciones para iniciar o modificar transacciones.

Finalmente se debe tener en cuenta en el diseño de la estructura organizativa, el establecimiento de una buena comunicación y coordinación de los distintos procesos de trabajo que la forman así como la adecuada supervisión por parte de la dirección o responsable, sobre el cumplimiento de las políticas establecidas.

### **Funciones de autorización y supervisión**

En el sistema organizativo existen unos procesos de autorización y supervisión que operan como mecanismos o ejes del sistema de control de la actividad empresarial. La autorización permite la realización, ante situaciones concretas, de las transacciones o tareas incluidas en el ciclo operativo de la empresa implicando poderes de decisión. La supervisión constituye una garantía del correcto funcionamiento de los procedimientos en el sistema de control interno.

Los procedimientos de autorización actuarán a todos los niveles. Para ello es necesario que estén definidas claramente las responsabilidades para cada área funcional de la estructura organizativa (ventas, compras, producción, sistemas de información) y para cada cargo (Dirección, Jefe de Contabilidad, supervisor inventarios). De ahí la conveniencia de dejar reflejadas por escrito (manual de procedimientos) la autoridad en relación, por ejemplo, a la aprobación de contratos con proveedores, acuerdos operativos bancarios, aprobación de inversiones.

Los sistemas de autorización se basarán en una serie de preceptos bajo los que se definirán las normas de actuación y ejecución. Estos preceptos vendrán representados como obligaciones, restricciones y prohibiciones en función del tipo de tareas o actos existentes en el sistema operativo de la organización, siendo factores importantes para crear la conciencia de control dentro de una entidad.

Las situaciones de deficiencias o errores en el sistema de control interno deben de ser identificadas por los mecanismos de supervisión puestos de manifiesto en el propio sistema. La supervisión es la etapa final del ciclo del control interno representando el control que asegura la eficacia en el funcionamiento de la organización de la entidad. Implicará siempre una planificación y coordinación de las actividades, independientemente de la magnitud o complejidad de la estructura organizativa.

Los procedimientos de supervisión se realizan a través del factor humano siguiendo para ello el esquema jerárquico definido en la estructura organizativa (control de los órganos superiores a los inferiores). La supervisión puede ser realizada de una manera directa, en base a las líneas de autoridad definidas (Dirección, jefes de departamento, jefes de sección) y/o a través de los trabajos encomendados al Departamento de Auditoría Interna o Controller de la entidad.

Los aspectos a destacar para el alcance de una supervisión eficiente en un sistema de control interno son:

- El trabajo realizado por una persona debe de ser revisado sistemáticamente por otra (segregación de funciones y de responsabilidades).
- Los jefes de departamento se asegurarán del control de la operativa de su área, implantando controles de supervisión adicionales cuando sea necesario.
- Verificación o chequeo de los controles de los departamentos de la organización por parte de personas pertenecientes a otros depar-

tamentos diferentes con la finalidad de reforzar o detectar puntos débiles o irregularidades.

- Los directivos realizarán procedimientos de revisiones generales que confirmen el cumplimiento de las normas de control establecidas. Para organizaciones con estructuras más grandes se definirán órganos especializados dedicados a la revisión y evaluación de los controles internos y operativos definidos y ejecutados en la organización. Estos órganos serán principalmente el Departamento de Auditoría Interna, Controller o analistas de control externos (profesionales independientes externos).

### **Segregación de funciones**

La segregación adecuada de funciones implicará un sistema de control eficaz en el modelo organizativo al reducir el riesgo de irregularidades y errores en el curso normal de las mismas. De este modo se podrá evitar posibles situaciones de desfalcos y/o acciones de falsificación de documentos por parte de las personas que ejercen las distintas funciones.

Dentro de cada sistema se separarán las funciones de autorización o aprobación, custodia y salvaguardia, registro y control de las transacciones. La finalidad consiste en que el procesamiento de una transacción no debe ser ejercida por la misma persona de principio a fin. La operatividad del control interno depende de la separación de las funciones anteriormente especificadas, correspondiendo a los comités de dirección de las entidades la definición de planes específicos de ejecución y organización que las encauce junto con la supervisión correspondiente.

Así pues una segregación de funciones inadecuada dará lugar a:

- Reducción o eliminación de los controles eficaces (por ejemplo, si la autorización y preparación de cheques y las conciliaciones bancarias son realizadas por una misma persona, la preparación de

conciliaciones bancarias tendrá riesgos probables de ser un control ineficaz).

- Procesos de autorización, salvaguardia de activos y registro de transacciones inapropiadas (por ejemplo, si una misma persona tiene la custodia de los stocks de una entidad y a la vez se encarga de controlar el registro de inventario permanente de existencias).

### **Procesos de control de la organización administrativa – contable**

Las políticas y procedimientos operativos, tanto administrativos como contables, establecidos en la entidad se comunicarán al personal apropiado dentro de la organización con el fin de alcanzar la máxima eficacia en las mismas. Esta comunicación suele hacerse mediante mecanismos de comunicación escrita y verbal, incluyendo recordatorios y actualizaciones periódicas, estableciendo así con claridad políticas, procedimientos y niveles de autoridad (manuales de procedimientos).

Del mismo modo, se hará necesario ejercer un control administrativo y de gestión que unida a la efectividad de los controles, políticas, criterios y procedimientos establecidos formará parte de la propia organización de la empresa. Esta evaluación de operaciones se hará a través de la revisión de la operativa administrativa, contable, financiera y de otras que entren a formar parte en la gestión empresarial de la empresa. Estas actividades de “controlador” de los controles se llevan a cabo por el Departamento de Auditoría Interna o Controller de la entidad.

### **Manual de Procedimientos**

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial. Estos procedimientos, además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro

de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades o errores.

Los procedimientos y normas de control interno son un aspecto importante dentro de la organización empresarial y para que ésta resulte óptima es necesario que los mismos se definan por escrito por medio de un manual de procedimientos. De esta manera quedará constancia de las responsabilidades, tareas, funciones y demás políticas y criterios a ejecutar, todo ello con la aprobación de los órganos de dirección de la empresa.

El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. En él deben de quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los objetivos y para la ejecución de los controles. Así pues, se especificará entre otras:

- Organigrama funcional y jerárquico de la entidad, desglosado en su máximo nivel (rango, puesto, departamento).
- Definición de los procedimientos por ciclos de negocio y áreas administrativas contables (compras, tesorería, ventas, bancos, proveedores, clientes, almacén).
- Especificación de las normas a tener en cuenta para ciclos o áreas en cuanto a:
  - ✓ Competencias.
  - ✓ Autorizaciones.
  - ✓ Proceso administrativo del circuito de información (documentación generada, registros formalizados, controles, supervisiones).

- ✓ Contabilización. Procedimientos y políticas.
- Procesos de revisión y verificación de las normas (personal interno independiente o externo profesional).

El manual de procedimientos estará sujeto a un proceso de actualización permanente debido a las nuevas adaptaciones a que da lugar la organización de la empresa y por consiguiente la necesidad de revisar o incorporar nuevas normas procedimientos o políticas en el manual de procedimientos de la entidad.

### **Controller y Auditoría Interna**

La Auditoría Interna y el Controller son dos figuras del sistema de control en empresas de cierto tamaño los cuales dependerán de una manera directa de la Alta Dirección.

Estos dos órganos, en muchos casos son sustitutivos al coincidir normalmente su misión en cuanto a la armonización del control, agilización de la organización y supervisión del sistema, todo ello, con una concepción de independencia. En algunas estructuras organizativas, dependiendo siempre del tamaño y naturaleza, el Controller desempeña además funciones adicionales en el control de gestión al hallarse integrado en las líneas jerárquicas de algunos departamentos de la organización, como pueden ser contabilidad, finanzas, logística. En otras, es frecuente encontrar estructurado el Departamento de Auditoría Interna como subordinado al Controller o dependiente directamente de la Dirección al no existir la figura del Controller.

Las funciones de ambos variarán según el tamaño y la complejidad de la estructura orgánica de la entidad. Distinguiremos las funciones de uno y otro, de una manera general, centrando la figura del Controller como una unidad jerárquica más de control en la gestión administrativa de la organización (dependiente de la Dirección) y el Departamento de

Auditoria Interna como un órgano más analítico y evaluador en la gestión de los controles administrativos y contables. En cualquier caso, el objetivo de ambas funciones será:

- Obtener un sistema administrativo seguro y eficaz.
- Funcionar con una sistemática informativa adecuada y acorde a las necesidades de la actividad de la entidad.
- Alcanzar el cumplimiento de los objetivos, procedimientos y políticas de gestión definidas por la entidad.
- Obtener una fiabilidad de los estados financieros y demás información económica y financiera generada por la entidad.

De esta manera, las funciones específicas del Controller dentro de una organización empresarial para el cumplimiento de un sistema de control interno eficaz serán:

- Confección, coordinación y supervisión de los planes de control que abarque toda la operativa empresarial de la entidad en base a sus necesidades y exigencias (previsiones, gastos tesorería, inversiones), definiendo todas las variables y procesos para su ejecución. El establecimiento del plan será realizado junto con la Dirección.
- Estudio y análisis de los circuitos operativos de control valorando sus resultados y comparándolos con los definidos.
- Supervisión de los ciclos de la actividad conectados con el sistema contable, asegurándose del apropiado tratamiento de las políticas, criterios y procedimientos de contabilidad.
- Evaluación, interpretación y estudios analíticos de la información generada en el circuito organizativo administrativo-contable, recopilando cálculos y estadísticas e informando a todos los niveles directivos y a los accionistas de la entidad de los resultados obtenidos en relación con los objetivos y políticas marcadas.
- Responsabilización de todas las gestiones relacionadas con impuestos y demás obligaciones.
- Salvaguardia y protección de los bienes de la actividad empresarial. Análisis y decisión en las coberturas de seguros.

- Planes de verificación del sistema de control de las cuentas contables, de sus registros y archivos.
- Análisis de los objetivos establecidos por la empresa, comunicación de los mismos y estudio de los recursos y procedimientos necesarios para la consecución de los mismos.

El Departamento de Auditoría Interna en una entidad es una herramienta de control y supervisión administrativa que forma parte de la propia organización empresarial, en donde su función se centra principalmente en la revisión de las operaciones y procedimientos contables, financieros, informáticos y demás variables de gestión, es decir, la revisión del diseño y funcionamiento operativo de los controles implantados y de la fiabilidad de la información generada, informando a la Dirección de los mismos. En algunas ocasiones su labor se concreta en la realización de chequeos sobre la exactitud y fiabilidad de los registros contables y en otras, además de pruebas sobre los registros contables en la realización de verificaciones de gestión operacional.

La eficacia de la auditoría interna dependerá de su independencia en el desarrollo e implantación de procedimientos de control e información contable sobre los que realizará, posteriormente, su revisión y análisis.

Dentro de la variedad a que puede dar lugar la actividad de este Departamento de Auditoría Interna destacan las siguientes funciones dentro del ámbito de control interno:

- Análisis, revisión y evaluación de los controles operativos en la entidad (contables, financieros, administrativos, informáticos, estructurales).
- Determinar y verificar el cumplimiento de las políticas, criterios y procedimientos establecidos por la entidad o por las normativas legales vigentes.
- Confirmar la apropiada contabilización de los activos y la protección de los mismos.

- Comprobación y verificación de la fiabilidad y exactitud de los datos contables, financieros y estadísticas existentes.
- Fortalecimiento de los controles operativos dentro de la estructura organizativa y administrativa de la entidad con el fin de reducir procesos y costes (confección de medidas innovadoras y recomendaciones).
- Realización de trabajos y estudios especiales encomendados por la Junta de Dirección o Consejo de Administración de la empresa.

Cabe destacar el matiz diferenciador entre auditoría interna y auditoría externa. La auditoría externa no es un carácter integrante de la organización al ser realizada por profesionales externos que prestan sus servicios a la misma con el objeto de dar una opinión sobre si los estados financieros presentan la imagen fiel de la situación financiera y patrimonial de la empresa, así como el resultado económico de todas sus operaciones. La auditoría interna es un elemento independiente de la gestión pero integrante de la organización y cuya visión es confirmar el correcto funcionamiento de las normas y procedimientos de control interno y de gestión definidas por la entidad y desarrollar controles operativos.

La auditoría externa, como parte de sus procedimientos en su revisión de la contabilidad, también realiza un chequeo del sistema de control interno al igual que la auditoría interna pero con una mayor limitación en los mismos. A modo general, sus pautas de verificación son:

- Revisión de que las transacciones realizadas han sido autorizadas.
- Cumplimientos de las normativas mercantiles y demás legalidades en cuanto a funcionamiento y actividades empresariales.
- Transacciones correctamente registradas, clasificadas y reflejadas en los estados financieros de la entidad.
- Verificación y confirmación de la existencia de activos y pasivos detallados en los estados contables de la empresa.

- Cumplimiento de los principios de contabilidad y criterios de uniformidad definidos.

### **Objetivos del sistema de control**

La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informático de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información.

De manera general se pueden identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial:

#### **a) Autorización de las transacciones:**

Toda transacción debe de contar con unos sistemas apropiados de autorización conforme a las instrucciones y criterios establecidos por la Dirección de la empresa (por ejemplo, proceso de adquisiciones o ventas de activos). La definición de autoridad irá ligada a una adecuada comunicación de responsabilidades. El nivel de autoridad dependerá normalmente de la naturaleza de la transacción y de su importancia en base al volumen de operaciones de la entidad.

#### **b) Adecuado registro, clasificación e imputación del período contable de las transacciones:**

Deben de existir unos procedimientos que aseguren que las transacciones están codificadas y clasificadas en las cuentas contables definidas y en los períodos correctos de manera que facilite la confección de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad

generalmente aceptada y los criterios definidos por la entidad. Para ello, las políticas de registro, clasificación e imputación de período estarán claramente definidas y con una asignación apropiada de responsabilidades.

Todas las transacciones deben estar soportadas mediante documentación y reflejadas en sus correspondientes registros (bien sean contables o extracontables, manuales o informáticos), los cuales sirvan de herramienta para asegurar, en definitiva, la consecución de los objetivos establecidos.

**c) Verificación de los sistemas:**

Este objetivo está enfocado a la verificación periódica del correcto reflejo de las transacciones reales a la información generada por el sistema de procesamiento establecido, de forma que puedan detectarse posibles errores surgidos.

De ahí que se deban de adoptar técnicas de evolución de los resultados, una vez procesadas las transacciones, los cuales se obtienen a partir de los controles definidos. Estas técnicas suelen centrarse en revisiones periódicas realizadas por personas independientes a las que realizan normalmente el procesamiento de dichas transacciones.

**d) Obtención de una información exacta y fiable:**

Todos los registros creados bajo los objetivos anteriormente descritos deben de generar un flujo de salida de información el cual se resumirá de una manera exacta y correcta mediante la presentación de unos informes financieros.

Estos informes reflejarán la situación y posición financiera de la entidad, así como sus variaciones, datos presupuestarios y demás estudios especiales (inversiones, flujos de tesorería) en momentos determinados

del tiempo, los cuales servirán de base, una vez analizadas e interpretadas para la toma de decisiones por parte de los órganos directivos de la entidad.

**e) Adecuada segregación de funciones:**

El ciclo completo de una transacción debe de procesarse por personas diferentes con el fin de evitar errores y restringir las posibilidades de fraudes. Es decir, la transacción se desarrollará asignando diferentes competencias, lo que dará lugar a una división de funciones hasta el registro final de dicha transacción.

Así por ejemplo, se establecerán divisiones entre las responsabilidades operativas y las de registro, la custodia de activos y funciones contables, autorización de operaciones y custodia de activos relacionadas con dichas operaciones y entre las funciones del ciclo contable hasta su registro.

**f) Salvaguardia y custodia física de activos y registros:**

Los controles diseñados para la consecución de este objetivo deberán ir enfocadas a conseguir que se determine un adecuado acceso restringido sobre los activos propiedad de la entidad por parte de las personas autorizadas para ello.

Se considerarán activos todos los bienes físicos ya sean inmovilizaciones, activos financieros, stock, tesorería, los cuales serán custodiados junto con todos los documentos y registros generados en el sistema ya sean informáticos o no (documentos prenumerados, claves de acceso. Copias de seguridad).

La Dirección de la empresa será la que asigne las autorizaciones y diseñe las medidas de control oportunas para su cumplimiento.

**g) Operando de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad:**

Todos los procesos implicados en el registro de las transacciones se efectuarán de acuerdo a unas políticas y criterios establecidos y aprobados por los órganos directivos de la entidad que quedarán reflejados por escrito en unos manuales de procedimientos especificados por áreas y ciclos administrativos y contables acordes con la actividad de la empresa. En dichos manuales se establecerán políticas, criterios, tratamientos, metodologías, comprobaciones, las cuales deberán llevarse a cabo por el personal asignado e implicado en cada una de las áreas o ciclos.

A la vez, el diseño de estas políticas estarán sujetas a actualizaciones constantes y a planes de verificación y comprobación periódicas de los controles y procesos definidos, normalmente llevados a cabo por personas independientes.

Adicionalmente, cabe destacar como objetivo de control interno, desde el punto de vista de gestión operativa en general, la importancia de la integridad de la metodología operativa de toda la organización de una entidad. Todo hecho económico debe de ser aceptado y procesado con exactitud con una metodología eficiente, rápida y en el periodo que le corresponda de acuerdo con las políticas dictadas por la Dirección. Cuando los hechos afectan a varios sistemas, las transacciones surgidas en cada ciclo deben de reflejarse en el mismo período económico. La finalidad del circuito operativo es siempre la obtención de una información fiable y a tiempo para la toma de decisiones.

## **Objetivo de controles internos contables**

Los controles a implantar en el sistema contable variarán siempre de unos a otros en función de la naturaleza, tamaño y características propias del sistema en cuestión. No obstante determinados controles serán comunes en la mayoría de las veces.

El objetivo de un sistema de controles internos contables se basará en la definición de una metodología apropiada para el proceso de la información contable y en la garantía de una correcta gestión organizativa que evite la posibilidad de errores o fraudes. La implantación de controles y procedimientos se ejecutará con el objeto de asegurar principalmente:

- Adecuado registro de los activos y apropiada custodia y salvaguardia de los mismos.
- Adecuado registro de los pasivos, con el reconocimiento de todos los gastos.
- Autorización de todos los gastos incurridos en el período.
- Inclusión en los registros contables de todos los ingresos generados en la actividad empresarial de la entidad.
- Elaboración de los estados financieros y de información económica-financiera diversa de acuerdo con unos registros contables supervisados, revisados y debidamente preparados.
- Detección de irregularidades, debilidades y errores durante el proceso de toda la información administrativa-contable.

Una vez establecidos y puestos en funcionamiento los distintos controles internos en una empresa, se definirán las fases de análisis, estudio y evaluación del sistema de control interno.

Este capítulo se enfoca al procedimiento de trabajo a establecer por un experto independiente externo o por el Departamento de Auditoría Interna de la propia empresa, con la finalidad de detectar, identificar y prevenir

errores en la implantación de los controles internos o en el cumplimiento de los objetivos fijados.

En primer lugar el analista de los controles debe definir la amplitud de las verificaciones a realizar en función del tamaño de la empresa y de la complejidad de los controles establecidos.

Esto debe de ser considerado ya que quizá sea más costoso en una pequeña empresa el implantar sofisticados y complejos sistemas de control interno que el beneficio que puedan reportar dichos controles. Por este motivo es importante tener en cuenta estas limitaciones del sistema, antes de evaluar y dictaminar una opinión sobre dichos controles.

La sistemática seguida y la extensión de las pruebas a realizar para el estudio y evaluación del sistema de control interno dependerán de quién las realice y con qué objetivos se realicen. Normalmente se distinguirán las siguientes opciones:

- Si el trabajo es realizado por un profesional o auditor independiente, el conocimiento, revisión y evaluación del sistema de control interno servirá como base a la planificación de la auditoría para el examen de los estados financieros, ya que en función de los resultados de la evaluación del control interno y del nivel de confianza que éste le reporte, se determinará el alcance de la selección y naturaleza de las pruebas de auditoría que se realizan en el análisis de dichos estados financieros.
- Si el trabajo es realizado por un departamento interno de la propia empresa, el enfoque y alcance de las pruebas variará en función de los objetivos marcados por la Dirección de la empresa, previniendo que ocurran errores durante el procesamiento de la información o para detectar y corregir errores en los que se haya incurrido.

## **Determinación y detección de los controles internos**

El objetivo de esta fase será la de identificar dónde se requieren y se implantan los controles por parte de la entidad para prevenir y detectar errores en cada ciclo significativo. Podremos encontrarnos con dos tipos de controles:

- Controles preventivos.
- Controles de detección o manifestación.

Los controles preventivos están creados con el fin de prevenir errores y eliminar posibilidades de fraude en el proceso de la información en cada transacción del ciclo en cuestión.

Estos controles pueden ser manuales o informáticos. Por ejemplo:

- Manuales: Cotejo de la mercancía recibida con el albarán de entrada y el pedido de compra.
- Informáticos:
  - ✓ Valorar de forma automática las facturas de venta con los precios del fichero maestro al que sólo tiene acceso una persona autorizada y es debidamente controlado.
  - ✓ Actualización del fichero de inventario de existencias al ser introducido la entrada en almacén.
  - ✓ Numeración correlativa y automática de facturas con el fin de que no puedan ser registradas por duplicado.

Los controles de detección, están creados con el propósito de detectar posibles errores, incorrecciones y desfases en los que se haya incurrido durante el procesamiento, aún habiéndose determinado en el sistema controles de prevención.

Estos controles pueden ser, de igual manera que los de prevención, realizados por el propio personal de la compañía implicado en el procesamiento o estar establecidos de forma informática. Por ejemplo:

- Manual:
  - Comparación mensual del detalle auxiliar de cuentas a cobrar con el libro mayor.
  - Conciliaciones bancarias.
  - Análisis de desviaciones entre el presupuesto y lo real.
  
- Informático:
  - Que el programa informático diariamente coteje las cantidades despachadas con las facturadas, generando un listado de diferencias para su revisión.

Este tipo de controles son a “posteriori” y su finalidad principal es la supervisión, bien por el propio usuario del sistema (cerciorarse de que la información de la cual es responsable es precisa) o bien por la gerencia de la entidad (satisfacerse de que los controles de prevención establecidos funcionen correctamente y a su vez realizar una supervisión del negocio).

Para determinar de una manera concisa cuáles son los controles internos existentes en una empresa se puede recurrir a la confección de un cuestionario.

### **Cuestionario de control interno**

El cuestionario de control interno es una de las prácticas más comunes para la evaluación del control interno de una empresa, ya que resulta muy efectivo si su utilización se adapta a las características y procesos particulares de la entidad.

El cuestionario se confecciona a la medida de las necesidades que requiera el profesional independiente o analista para el fin de la evaluación de todos los controles a analizar. Por tanto la utilización de cuestionarios estándar de control serán válidos si se determinan y contemplan todas las normas, procedimientos y objetivos de control de cada uno de los ciclos o áreas adaptadas a cada tipo de entidad. Una opción podría ser la confección de cuestionarios estándar complementados con cuestionarios de control adicionales adaptados a las necesidades, teniendo en cuenta si se trata de sistemas de control manuales o informáticos.

Se pueden identificar tres pasos claves para la confección del cuestionario de detección de controles internos:

### **Pruebas de cumplimiento de controles**

Las pruebas de cumplimiento se llevan a cabo para asegurarse de que los controles diseñados por la entidad están siendo utilizados y funcionando como se ha definido y establecido teóricamente y durante todo el período que se está analizando. Estas pruebas son necesarias si se va a confiar en los procedimientos de control descritos anteriormente.

Los objetivos de las pruebas de cumplimiento son:

1. Que los controles funcionan como se han definido en base a la narrativa, flujogramas, cuestionarios.
2. Que los controles han sido aplicados durante todo el período objeto del análisis en el cual se otorga la confianza.
3. Que los controles definidos por la empresa se han aplicado de una forma correcta.
4. Que los controles han tenido, como resultado de su aplicación, la corrección de errores identificados.

Las pruebas de cumplimiento de controles pueden clasificarse, en base a su forma de aplicación, como sigue:

- De observación e indagación de que se ha realizado el control.
- De inspección física sobre la aplicación de ese control.
- De repetición de la aplicación de ese control.

Generalmente en las pruebas de cumplimiento de controles deben de incluirse las dos últimas (inspección física y repetición) ya que la primera puede que no sea suficiente para proporcionar una evidencia del cumplimiento. Es recomendable que algunas pruebas de cumplimiento de controles se realicen en el momento de la ejecución del procedimiento a controlar y no a posteriori.

Para el caso de una auditoría de los estados financieros es en la fase de planificación donde se analizan los sistemas de control interno con el fin de poder definir el grado de confianza en dicho sistema y, en base a éste, planificar las pruebas sobre verificación de saldos (pruebas sustantivas), pudiendo resumir:

- Que la fecha de entrada en almacén concuerda con la fecha de alta en el inventario (alta en almacén).
- Que las cantidades que se han dado de alta en el almacén concuerdan con el albarán de entrada y con el pedido.
- Que dichas compras han volcado de forma correcta a cada una de las cuentas contables correspondientes.
- Verificación de controles globales de funcionamiento y de registro del ciclo:
  - ✓ Cuadre mensual del saldo de la cuenta contable de “proveedores facturas pendientes de recibir” con el listado extracontable del Departamento de Compras de “pedidos recibidos pendientes de facturar”.
  - ✓ Control de pagos a terceros mediante conciliaciones bancarias mensuales. Revisión y supervisión.

- ✓ Cuadre mensual de la cuenta de compras con registro de entradas del almacén.

En el caso que en la realización de las pruebas de cumplimiento se observe que se produce alguna excepción en el cumplimiento de un control se optará por:

- Ampliación de la muestra en forma considerable y suficiente y realización de las pruebas de cumplimiento diseñadas, siempre y cuando se espere no encontrar más excepciones.
- Cambiar la decisión preliminar de confianza en el control.
- Buscar otro control que lo sustituya y probarlo, siempre y cuando se piense que es probable que exista.

El objetivo primordial de un buen sistema control interno en una empresa es obtener, mediante una operativa de gestión apropiada y de funcionamiento correcto, toda la información real y adecuada a partir de las transacciones generadas e incurridas en su actividad empresarial. Esta información se reflejará en los estados financieros de la entidad dando lugar a un fiel reflejo de la situación económica-financiera de la misma así como de los resultados de todas sus operaciones.

### **Procedimientos y controles**

Los procedimientos y controles a tener en cuenta en la estructura organizativa, administrativa y financiera de una entidad dependerán principalmente de la naturaleza de la actividad, de su tamaño, del volumen de transacciones y operaciones existentes y de los tipos de información requeridos para la marcha de la empresa.

Al hacer referencia a los objetivos definidos en el apartado anterior se especificarán los siguientes controles y procedimientos para el cumplimiento de los mismos:

1. Referente al Objetivo 1: Operativa organizativa de gestión clara, precisa y responsable para un circuito de información rápido, fiable y resolutorio.

- Se establecerá un organigrama, tanto jerárquico como funcional, como base para el diseño de la organización de la entidad. Esta estructura organizativa deberá de venir siempre definida junto con una descripción detallada de:
  - ✓ Tareas y funciones a realizar por departamento y trabajador.
  - ✓ Departamentos y puestos.
  - ✓ Procedimientos y criterios a considerar en la ejecución de la gestión.
  - ✓ Responsabilidades y autoridad.

Toda esta organización de gestión empresarial estará constatada en un manual de procedimientos definido, escrito y aprobado por el Comité de Dirección de la entidad. Dicho manual se actualizará, previa autorización de la Dirección.

- Periódicamente se realizarán verificaciones de funcionamiento de la gestión organizativa de la entidad, por parte de personas independientes a cada departamento o a la entidad, confirmando el cumplimiento de lo establecido en el manual de organización de la sociedad.
- Los responsables de cada departamento de la entidad velarán y comprobarán que toda la información generada es autorizada, revisada, supervisada y transmitida al Departamento Financiero para su correspondiente reflejo en los estados financieros.
- Cash-flow financiero del período.
- Presupuesto de Tesorería para los períodos posteriores.
- Análisis económicos y financieros (ratios financieros, plazos de cobros y pagos y análisis de márgenes comparativos con períodos anteriores).

Los informes financieros se expondrán y presentarán en las diversas reuniones y juntas que de una manera periódica (normalmente de carácter mensual o trimestral) mantiene el Consejo de Administración o Comité de Dirección de la entidad. Esta información servirá como base para, una vez profundizada y estudiada, tomar decisiones.

Adicionalmente, estos análisis permitirán evaluar aspectos como:

- Capacidad de atención de pagos.
- Endeudamiento apropiado.
- Gestión correcta de inversión de activos.
- Capitalización correcta de la entidad.
- Autosuficiencia financiera.
- Evoluciones de ventas, márgenes y gastos estructurales.
- Viabilidad de la empresa.
- Cumplimiento de objetivos financieros establecidos.

A continuación se detallan algunos formatos de informes financieros, necesarios para la realización de análisis y estudios financieros de la empresa:

Con este calendario lo que se pretende es que se incluyan en los estados contables todas las transacciones generadas en el período correspondiente mediante un orden de fechas establecidas, teniendo en cuenta los principios y criterios de contabilidad según la normativa mercantil vigente y los procedimientos y demás criterios definidos y establecidos por la Sociedad (todos ellos incluidos en su manual de procedimientos departamental).

### **c) Información financiera periódica**

La Dirección Financiera de la Sociedad “XXX” tiene la responsabilidad de tener preparado mensualmente (día 10 de cada mes) la siguiente relación de información financiera de la Sociedad:

- Balance de situación y cuenta de resultados.
- Cash-flow financiero generado. Comparativo con el presupuestado.
- Previsión de tesorería del mes siguiente.
- Detalle de las deudas con entidades de crédito (disponible y dispuesto) y situación de tesorería al cierre de cada período.
- Información sobre clientes:
  - ✓ Impagos mes y recuperaciones.
  - ✓ Nuevas provisiones de morosos y cancelaciones.
  - ✓ Saldos de morosos por antigüedad.
- Información sobre el personal: nuevas adiciones y retiros:
  - ✓ Número de plantilla fija.
  - ✓ Número plantilla temporal.
  - ✓ Número de independientes (comisionistas).
- Informe especial para la casa Matriz (Reporting).

Toda esta información es la que sirve de base para la confección posterior de análisis financieros y de rentabilidad, así como de estudio de las desviaciones en base a los presupuestos establecidos, los cuales son expuestos y comentados mensualmente mediante reuniones del Comité de Dirección de la Sociedad.

### **d) Control de la información financiera**

La Dirección financiera antes de dar por válidos los estados financieros generados mensualmente procede a realizar unas verificaciones de control generales junto con los responsables de sus subdepartamentos. El check-list que tiene definido para estas comprobaciones es el siguiente:

Este check-list siempre debe de ser afirmativo para validar los estados financieros de la Sociedad. En caso contrario, se necesitará la autorización de la Dirección para su validación.

#### **e) Análisis financieros y económicos de cada período**

Una vez obtenidos los estados financieros de la Sociedad “XXX” (balance de situación y cuenta de resultados) en cada período y realizadas las comprobaciones de control generales (check-list del período), el Director financiero procede a realizar un análisis financiero y económico de la información en cada período. Estos análisis se profundizan mediante reuniones mensuales que realiza el Comité de Dirección de la Sociedad para obtener la realidad económica-financiera de la empresa y toma de decisiones.

En el período 12, coincidiendo con el cierre económico del ejercicio, la Dirección Financiera realizó el siguiente análisis y confección de informes.

1. Balance de situación de la Sociedad “XXX” al 31/12/XX: se confecciona comparativamente con el período económico anterior para estudiar desviaciones.
2. Cuenta de resultados de la Sociedad “XXX” al 31/12/XX: se confecciona comparativamente con el año anterior y se analiza de una manera analítica con los porcentajes sobre ventas para el cálculo de rentabilidades y posterior estudio de desviaciones y desfases significativas.
3. Comparativo entre la cuenta de resultados al 31/12/XX y el presupuesto de gastos e ingresos para el ejercicio 9X: este comparativo se confecciona para el análisis de las desviaciones en base a lo previsto y para el estudio de las razones que han motivado tales diferencias.
4. Cash-flow financiero: análisis de los flujos de caja financiero habidos en el período 12, y su comparativo con el Presupuesto de Tesorería existente para ese mes.

5. Análisis financieros comparativos: en bases a la información obtenida de los estados financieros al cierre. El objeto es evaluar la estructura del activo y pasivo de la sociedad por medio de ratios.
6. Análisis de rentabilidad de la Sociedad.

### **Antecedentes Referenciales**

Esta investigación tiene como antecedente los informes de tesis, proyectos, documentos y material bibliográficos del control Interno en sectores públicos y privados, y de la Biblioteca Google académico como también de textos relacionados con el control interno, para una mejor comprensión se destacan criterios que fortalecen a esta investigación.

El estudio planteará investigaciones previas en las que se examinarán en forma minuciosa algunas tesis, trabajos realizados por instituciones especializadas, entre otros, sobre el tema planteado, de la cual se extraerá conclusiones que servirán de soporte a la nueva investigación.

### **Control Interno**

**(Antonio Goxens 1987)**“Control Interno se efectúa de una forma permanente y por personas totalmente vinculadas a la empresa cuyo mando están todos los servicios contables, estadísticos, de inspección para controlar la actuación de la empresa y poder realizar planes a futuro con base documental sólida.

En esta cita nos ayuda que el personal de trabajo debe estar capacitado con el trabajo que va a realizar para poder enfrentarse a problemas futuros, para una buena aplicación de control interno.

**(Rodrigo Estupiñan Gaitán, 2006)** Son las operaciones que se registren oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas y, en el

periodo contable en que se lleven a cabo, con el objeto de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos.

Control interno comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos teniendo como objetivos, proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables.

**(Miguel Barquero Royo, 2013)** Ningún organismo nacional o internacional ha emitido una norma o modelo a seguir, que se pueda usar como modelo de lo que debería tener un sistema de Control Interno para poder garantizar que la información financiera recoge la integridad de las operaciones, la salvaguarda de los activos está asegurada, etc.

Evidentemente la emisión de una norma así tendría un riesgo muy importante, pues cada organización es diferente y no es prudente decir que un mismo modelo es adecuado para cualquier situación.

Nos enseña

**(James A. Cashin, Agosto 1998)**“El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección. (pág. 278)”.

Los postulados fundamentales del positivismo son **(Katauzian, 1982)**: “La investigación científica comienza con la observación parcial o experiencia personal. Las observaciones son formuladas mediante hipótesis primarias

o enunciados singulares, totalmente libres de prejuicios mentales, describiendo un determinado acontecimiento o estado de las cosas en un lugar y un momento prefijados".(Pág. 126 )

**"Cuadrado Valmayor, 1999:** " La contabilidad es un proceso de descubrir, recoger hechos y como tal no difiere de otras ciencias científicas, y prosigue más adelante que la búsqueda o terminación de los objetivos en el campo contable esta fuera de su estructura teórica justificando que ello encierra juicios de valor, y por tanto es necesario considerarlos como dados para que la contabilidad sea completamente neutral".

### **Fundamentación Legal**

Esta investigación consta con un sustento Legal, que permite la aplicación en cualquier Departamento Financiero. Para la elaboración del presente proyecto se ha considerado tomar como base legal las siguientes Leyes, Reglamentos, Resoluciones, Acuerdos y demás disposiciones vigentes.

#### **Constitución Política del Estado.**

NCI (Normas de Control Interno) emitidas por la Contraloría General del Estado.

Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (LOAFYC).

Código Tributario.

Ley Orgánica de Servicio Civil, Carrera Administrativa y Homologación Salarial.

Normas Técnicas de Control Interno, Principio de Contabilidad, Políticas de Contabilidad, Normas Técnicas de Contabilidad para las actividades financieras y contables y más regulaciones que constan en el Manual de Contabilidad Gubernamental.

Ley del Presupuesto del Sector Público y sus reglamentos.

Ley de Regulación Económica y Control del Gasto Público.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Otras Leyes Ordenanzas, Acuerdo.

Las mismas que tienen por finalidad establecer el control de las actividades relacionadas al manejo contable, presupuestario y administrativo, sujetándose a las leyes antes mencionadas, para así lograr un óptimo desempeño en la administración de los recursos recaudados la institución, para beneficiar a la comunidad y fomentar el desarrollo intelectual y por ende económico ya que estaríamos aportando a la producción intelectual del país y por ende a fomentar la economía.

**Art. 130.- Obligaciones de la Colecturía.-** El titular de la colecturía será un profesional del ramo contable caucionado de acuerdo con las Normas, estarán los fondos y bienes del establecimiento. Los funcionarios que trabajen en la Colecturía estarán sujetos a las disposiciones de la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.

### **Código tributario**

**Art. 6.- Fines de los tributos.-** Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la Renta Nacional.

**Art. 135.- Quienes pueden consultar.-** Los sujetos pasivos que tuvieren un interés propio y directo; podrán consultar a la administración tributaria respectiva sobre el régimen jurídico tributario aplicable a determinadas situaciones concretas o el que corresponda a actividades económicas por iniciarse, en cuyo caso la absolución será vinculante para la administración tributaria.

Así mismo, podrán consultar las federaciones y las asociaciones gremiales, profesionales, cámaras de la producción y las entidades del sector público, sobre el sentido o alcance de la ley tributaria en asuntos que interesen directamente a dichas entidades. Las absoluciones emitidas sobre la base de este tipo de consultas solo tendrán carácter informativo.

Solo las absoluciones expedidas por la administración tributaria competente tendrán validez y efecto jurídico, en relación a los sujetos pasivos de las obligaciones tributarias por ésta administrados, en los términos establecidos en los incisos anteriores, por lo tanto, las absoluciones de consultas presentadas a otras instituciones, organismos o autoridades no tendrán efecto jurídico en el ámbito tributario.

Las absoluciones de las consultas deberán ser publicadas en extracto en el Registro Oficial.

**Art. 96.- Deberes formales.-** Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:
  - a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
  - b) Solicitar los permisos previos que fueren del caso;
  - c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;
  - d) Presentar las declaraciones que correspondan; y,

e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva Ley Tributaria establezca.

2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.

3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.

Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.

### **Ley de régimen tributario interno**

**Art. 45.- Otras retenciones en la fuente.-** Toda persona jurídica, pública o privada, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier otro tipo de ingresos que constituyan rentas gravadas para quien los reciba, actuará como agente de retención del impuesto a la renta.

El Servicio de Rentas Internas señalará periódicamente los porcentajes de retención, que no podrán ser superiores al 10% del pago o crédito realizado.

No procederá retención en la fuente en los pagos realizados ni al patrimonio de propósito exclusivo utilizados para desarrollar procesos de titularización, realizados al amparo de la Ley de Mercado de Valores.

Los intereses y comisiones que se causen en las operaciones de crédito entre las instituciones del sistema financiero, están sujetos a la retención en la fuente del uno por ciento (1%). El banco que pague o acredite los rendimientos financieros, actuará como agente de retención y depositará mensualmente los valores recaudados.

**Art. 9.- Exenciones.-** Para fines de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, están exonerados exclusivamente los siguientes ingresos:

2.- Los obtenidos por las instituciones del Estado. Sin embargo, estarán sujetos a impuesto a la renta las empresas del sector público, distintas de las que prestan servicios públicos, que compitiendo o no con el sector privado, exploten actividades comerciales, industriales, agrícolas, mineras, turísticas, transporte y de servicios en general.

### **Definiciones Conceptuales**

**Actividad económica:** Es el conjunto de acciones y hechos relacionados con la producción de bienes materiales y la prestación de servicios, es decir, el conjunto de operaciones y tareas que lleva a cabo una persona natural o jurídica con el fin de lograr un objetivo económico determinado.

**Acuerdo:** Resolución que toman juntas varias personas sobre algo: *llegar a un acuerdo, de común acuerdo.*

**Administración:** Organización y manejo de una institución, como las oficinas públicas, las empresas.

**Arrogación:** Apoderamiento, apropiación, toma, toma de posesión – apropiarse, llevarse, quitar, tomar – apropiarse, ganar, obtener, quitar, tomar.

**Auditoría:** Es un instrumento de gestión que ha de incluir una evaluación sistemática, documentada y objetiva de la eficacia del sistema de prevención para lo cual deberá ser realizada de acuerdo con las normas establecidas.

**Comercio:** El Comercio abarca la actividad de aproximación o intermediación con propósito de lucro, actividad que realizan en forma habitual o profesional las personas o instituciones llamadas comerciantes.

**Contabilidad:** La contabilidad es una ciencia aplicada de carácter social y de naturaleza económica que proporciona información financiera del ente económico para luego ser clasificadas, presentadas e interpretadas con el propósito de ser empleados para controlar los recursos y tomar medidas oportunas para evitar una situación deficitaria que ponga en peligro su supervivencia.

**Control interno:** Es el análisis de los sistemas de control de las Entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

**Control:** Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado. Se ejerce ¿Ex -ante, y Ex-post respecto a la ejecución de las actividades.

**Control de gestión:** Es el examen de la eficiencia y eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividad.

**Cuentas de orden:** Elemento del plan de cuentas cuyo propósito es revelar aquellos hechos, contingencias o responsabilidades que pueden llegar a afectar la estructura financiera de la entidad.

**Cuentas de orden (activo):** Representan valores contingentes de probable realización, valores ajenos que se reciben, o se utilizan como recordatorios o con fines de control contable.

**Diagnóstico:** Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

**Economía:** Ciencia cuyo objeto de estudio es la organización social de la actividad económica. En otras palabras, economía es la ciencia de cómo las sociedades resuelven o podrían resolver sus problemas económicos.

**Eficiencia:** Capacidad de producir el resultado o efecto deseado empleando la menor cantidad posible de energía, esfuerzo, dinero o tiempo.

**Estadística:** Es una disciplina que utiliza recursos matemáticos para organizar y resumir una gran cantidad de datos obtenidos de la realidad, e inferir conclusiones respecto de ellos.

**Estados financieros. Estado de ejecución presupuestaria:** Informe de ejecución presupuestal. Revela los ingresos efectivamente recaudados y los gastos incurridos o causados por el ente público, frente a los respectivos montos presupuestados, durante la vigencia fiscal.

**Evaluar:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

**Gestión:** Sinónimo de administración.

**Malversación:** Fechoría, prevaricación.

**Manipulación de utilidades:** Este fraude presupone una reducción de la capacidad comercial tributaria o de los ingresos sujetos a fiscalización. Son de difícil realización por los empleados, pero están totalmente al alcance de un patrón cualquiera. Sirven a los intereses particulares, en detrimento de los del negocio.

**Manual de procedimientos:** Es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas.

**Meta:** Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. Se compone de Verbo+cantidad+unidad de medida+tiempo+localización.

**Método:** Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

**Nómina:** Lista de los miembros que trabajan en una empresa.

**Objetivo específico:** Es la especificación de una parte del objetivo general. El conjunto de objetivos específicos logran el objetivo general.

**Objetivo general:** Se define "como" un deseo a "lograr".

**Orden:** Instrucción dada por un cliente a la Sociedad Comisionista para la ejecución de una compra o venta de valores.

**Orden de pago:** Instrucciones a un banco ordenándole que pague o transfiera una suma de dinero de un beneficio designado.

**Organismo:** Asociación de personas agrupadas para realizar un trabajo y que, por lo general, es parte de una organización mayor: «El gobierno creó un *organismo* especial para el control de precios.

**Planificación:** Proceso racional y sistémico de proveer, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

**Presupuesto:** El presupuesto constituye una previsión de ingresos y gastos para un período de tiempo determinado. En el presupuesto se determinan los gastos que se van a realizar y los ingresos con los que van a ser financiados.

**Proforma presupuestaria:** Es el proyecto de presupuesto recomendado y presentado por el Ejecutivo al Congreso Nacional para su revisión, discusión y posibles cambios. Comprende las fases de programación y formulación (PyF).

**Proyecto:** Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "bienes de capital".

**Recursos de autogestión:** Son los generados por las actividades de las entidades públicas (venta de bienes o servicios, cobro de tasas y derechos, renta de inversiones y multas).

**Recursos fiscales:** Están constituidos por los recursos que percibe y administra el Tesoro Nacional. Son la principal fuente de financiamiento del Presupuesto del Gobierno Central.

**Registro de tiempo de mano de obra:** Documento utilizado para cargar los registros del costo del trabajo y de los departamentos por el tiempo de mano de obra utilizada en un trabajo específico.

**Regulación y control:** Cuando las leyes y regulaciones sectoriales son deficientes o poco exigentes se favorecen actuaciones fraudulentas. Pero aun con leyes mediocres, o con falta de exigencia en su cumplimiento, pueden crearse normas internas y un control efectivo, incluyendo la acción de los comités de auditoría dentro del gobierno corporativo de las empresas.

**Resultados:** Consecuencias económicas pronosticadas de las diversas posibles combinaciones de acciones y acontecimientos en un modelo de decisión.

**Sistema de control de la administración:** Significa recopilar y utilizar información para ayudar y coordinar el proceso de planeación y controlar las decisiones a lo largo de la organización, así como guiar el comportamiento de los gerentes y los empleados.

**Sistema:** Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso-productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.

**Utilidad neta:** Utilidad de operación más los ingresos no operativos (como ingresos por intereses), menos los costos.

**Violación de normas contables:** El que anota un asiento contable debe necesariamente elegir el sentido del mismo y dominar la forma; pues, a su traslado a la práctica, la exigencia teórica de la Verdad y de la Claridad no significa otra cosa que toda operación ha de encontrar su contabilización

conforme a su sentido y correcta en su forma. Los caminos ilícitos sólo se adoptan por desconocimiento del sentido o por no ser confesable el mismo, y también por ignorancia o inexactitud de la forma.

## **Variables de la Investigación**

### **Variable independiente.-** *Ausencia del sistema de control interno.-*

El Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” necesita ampliar sus recursos humanos porque las actividades son múltiples, por ello es urgente implementar el sistema de control interno que cumpla el funcionamiento total del departamento con eficiencia y en el tiempo debido.

**Variable dependiente.-** Efectos en los Procesos Contable, y Administrativa.

### **Procesos contables.-**

Por ser los procesos contables, variable de esta investigación es pertinente considerarlos tomando en cuenta el papel que cumple el estos procesos dentro de una empresa, donde debe establecerse una visión estratégica, así como definir los planes tácticos y operativos

Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión el reconocimiento

claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.

Son de mayor importancia dentro de la empresa, ya que su aplicación es específica para cada caso, se pueden desarrollar varios procedimientos para una sola labor, así mismo brindan flexibilidad ya que permite realizar varios cambios de acuerdo a los problemas que se presenten en la empresa.

La buena ejecución de estos procesos brindará al Comercial de Electrodomésticos "CREDIELECTROS" un buen control, como también flexibilidad y la compatibilidad, una relación de costo/beneficio. Esta compatibilidad se logra cuando la empresa opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

#### **Procesos administrativos.-**

Por ser los procesos administrativos variable de esta investigación es pertinente considerarlos tomando en cuenta el papel que cumple el estos procesos dentro de una empresa, donde debe establecerse una visión estratégica, así como definir los planes tácticos y operativos

El proceso administrativo es la administración misma en marcha. Para su estudio y comprensión se divide en cinco etapas, todas absolutamente dinámicas e interrelacionadas entre sí, pues la administración debe concebirse como en constante movimiento.

Dichas etapas son:

1. Planeación,
2. Organización,
3. Integración,
4. Dirección, y
5. Control.

Con relación a los procesos administrativos, Terry y Franklin (1986) consideraron que la planificación para un gerente y para los trabajadores, es importante para decidir, y para estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar.

Esto origina preguntas de qué trabajo dentro de la empresa necesita hacerse, cuándo y cómo se hará, cuáles son los componentes necesarios de trabajo, las contribuciones de cada uno, de tales componentes y la forma de lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón, integrado, predeterminado, de las actividades futuras, esto requiere de la facultad de proveer, de visualizar, del propósito de ver hacia adelante.

La planificación consiste en elaborar un plan de mejorar, tomando en consideración la visión, misión, estrategias y objetivos organizacionales definidos. Esta fase se caracteriza por realizar un diagnóstico que permita:

- a) Definir procesos, amenazas, desperdicios.
- b) Identificar los procesos prioritarios.
- c) Identificar las mejoras requeridas y las oportunidades

En cuanto a la organización como función se refiere a la manera como se ordenan las actividades planificadas permitiendo una estructuración y sistematización funcional de tareas y autoridad. Munch y García (1998), definen la organización como el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la

determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de los empleados en la empresa

La organización pone énfasis en la división de grupos o unidades encargadas de desarrollar las actividades, asignarles las personas y establecer las relaciones de autoridad donde se señalan, precisan y delimitan los niveles jerárquicos, ámbitos de decisión y el grado de autoridad y responsabilidad entre las diferentes unidades.

Otro elemento básico dentro de los procesos administrativos del Gerente es la dirección, que permite la organización su debido funcionamiento. Mediante la dirección se concilian intereses disponiendo de un conjunto de procesos, de los grupos o unidades, de los principios científicos y de la autoridad como aspecto determinante

#### Operacionalización de las Variables

DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES
<p><b><u>Variable Independiente</u></b></p> <p><b>Ausencia de Sistema de Control Interno</b></p> <p>Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable</p>	Falta de Control	<p>&gt;Inestabilidad jurídica</p> <p>&gt;Obtención de recursos (fuentes)</p> <p>&gt;Toma de decisiones una sola persona</p> <p>&gt;Arrogación de funciones</p>	<p>Eficiente</p> <p>Poco Eficiente</p> <p>Deficiente</p>

<p><b><u>Variable dependiente</u></b></p> <p>Efectos en los procesos contables y administrativos</p>	<p>Utilidades económicas</p>	<p>&gt;Malversación o desvío de fondos</p> <p>&gt;Discrepancia entre autoridades</p> <p>&gt;Gastos sin soportes</p> <p>&gt;Sanciones, multas (organismos de control)</p>	<p>Satisfactorio</p> <p>Muy Satisfactorio</p> <p>Óptimo</p>
--	------------------------------	--	---

Cuadro # 2

Elaborado por: Evelyn Cruz

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **Modalidad de la Investigación**

La metodología comprende la descripción, análisis y valoración crítica de los métodos de investigación, comprende el resultado del enlace entre el sujeto de la investigación, es decir el investigador y el objetivo de la investigación o sea el problema o proyecto a investigar; a fin de, que los resultados obtenidos sean apegados a la realidad para que las soluciones que se propongan hagan efecto al momento de su aplicación.

La modalidad de la investigación por los objetivos va a ser aplicada porque nos va a servir para desarrollar el tema de investigación y buscar la solución de dicho proyecto planteado. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

Leiva, Francisco (1988), nos dice que:

*“La investigación aplicada es la que tiende a modificar una realidad presente con alguna finalidad práctica”.*

En referencia a la cita invocada por la persona antes mencionada nos dice que la investigación aplicada es la que tiende a modificar una realidad, es decir, en este caso el problema planteado necesita para su desarrollo la investigación aplicada para arreglar todas las incongruencias que hay en el tema de investigación que se está llevando a cabo.

En lo que se refiere a la investigación por el lugar, es una de las bases para el desarrollo de este proyecto es la bibliografía, la misma que consiste en recopilar datos valiéndose de materiales de apoyo como son: informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, libros, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Según dice Barrios R., Alfredo (2003) "*Bibliografía es el índice descriptivo de libros, folletos, documentos, revistas, periódicos, tesis, trabajos inéditos y otros, sobre una materia determinada*". (p. 78)

Como manifiesta el profesor Francisco Leiva Zea en su libro de Nociones de Metodología de Investigación Científica, la bibliografía es obviamente la lista de libros que han sido consultados para la preparación de una investigación científica, pueden incluirse información sobre otros libros no consultados para el trabajo, pero que pueden ser útiles al lector para ampliar sus conocimientos sobre la materia. Las anotaciones de libros, revistas, abstractos. Debe hacerse siguiendo las mismas normas señaladas para las fichas bibliográficas.

La investigación de campo es la que se realiza en lugares no determinados específicamente para ello, sino que corresponden al medio donde se encuentran los sujetos y objetos de la investigación donde ocurren los hechos o fenómenos investigados por tal motivo este tipo de investigación es aplicable a mi investigación ya que la voy a realizar en el

lugar donde se encuentra el problema para darle solución y se involucran todas las personas de la institución, específicamente las del área involucrada para el desarrollo del tema investigado. Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

La investigación de campo se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

La investigación científica es el estudio a fondo que se hace de un fenómeno determinado. Ella comienza planteando el problema y en muchos casos con desconocimiento de la bibliografía correspondiente. Es en verdad una verdadera investigación que debe llevar a cabo el investigador. Este tipo de investigación pocas veces encuentra en libros satisfacción total, ya que hasta las mismas fuentes primarias carecen de suficientes datos científicos que aporta al profesional y por lo tanto, deberá realizar investigaciones en el propio campo que se trate, utilizando los instrumentos conocidos.

La investigación científica requiere métodos precisos como son: el analógico, el deductivo y el inductivo. Su exposición deberá hacerse con un estilo adecuado, manteniendo el criterio y la unidad de la materia en estudio con sus divisiones esenciales.

Hoy en día la investigación científica se realiza sobre diversas materias, en particular sobre el mundo físico y con una amplitud extraordinaria.

Cuando un profesional clasifica hechos de cualquier género, observando sus mutuas relaciones y describen cómo suceden, está usando el método científico o llevando a cabo una investigación científica.

Por lo tanto, al desarrollar el tema de investigación estoy realizando una investigación científica porque me voy a guiar por procedimientos para poder analizar el tema planteado que es el objetivo, al cual se desea llegar para así encontrar la solución.

El desarrollo del trabajo investigativo se adaptará a la investigación aplicada, investigación por el lugar con respecto a la bibliografía, la investigación de campo, la investigación científica y demás tipos de investigación anteriormente descritas y analizadas, las cuales van hacer la base para sustentar el tema de este proyecto investigativo y así encontrar solución al problema planteado.

### **Tipos de Investigación**

He realizado las elecciones de los niveles de investigación que voy a aplicar al desarrollo de mi proyecto investigativo, las cuales son: exploratoria, experimental y explicativa.

**Investigación Exploratoria.-** Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

**Investigación Experimental.-** Es la que se refiere a lo que será, es decir a una realidad que no existen en el momento pero que existirá después del experimento. Es por otro lado, la descripción y análisis de condiciones cuidadosamente controladas mediante el método de laboratorio. Estudia los efectos originados por variables que están bajo el control del investigador. Las situaciones que se emplean en el método experimental son prácticamente infinitas. El progreso de la ciencia depende en gran parte de la investigación experimental.

**Investigación Explicativa.-** Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

Se va a utilizar estos tipos de investigación, para basarme en el estudio del proyecto, recopilando información las mismas que me llevan a explorar la gran cantidad de documentación que me sustente el desarrollo de la investigación con las cuales se cuenta con toda clase de fuentes bibliográficas. A su vez como investigadora yo voy a controlar mis variables y así determinar la relación entre causa y efecto.

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que los estudios orientan a determinar las propiedades importantes de personas, grupos o fenómenos con base en el análisis de la información obtenida sobre el objeto de estudio.

Según Tamayo, M (2008) la investigación descriptiva “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso de describir su aplicación estando dirigida a aclarar una visión de cómo operar y cuáles son sus características”, (Pág. 89).

Es de campo porque se realizó en la sucursal Mucho Lote de la cadena Credielectros S.A. donde se encuentra los clientes, es decir donde están ocurriendo los hechos, o aplicando los procedimientos.

Es transversal porque permitió estimar la magnitud y distribución de una condición en un período dado; el estudio fue realizado en un tiempo determinado el mismo que se estimó apto para responder al problema de investigación.

### **Métodos**

El método según Hermann MAX: El procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales se dirige el interés científico y para hallar y enseñar lo que en materia de ciencia es la verdad. Para Aristóteles (anota Max) la ciencia se identifica con el método y viceversa; y en realidad, sin método no puede haber ciencia. Solo una investigación lleva a cabo en forma metódico, nos puede proporcionar claros conceptos de las cosas, hechos y fenómenos.

Cada ciencia al igual que cada trabajo tiene sus propios y específicos métodos y técnicas de trabajo. El método proviene del griego META – ODON que significa camino a..., ir caminando, no extraviado.

El método es el camino, manera o modo de alcanzar un objetivo, es también el procedimiento determinado para ordenar la actividad que se desea cumplir. En fin los métodos son los pasos para determinar el problema de una segura y eficiente, la investigación va haciendo sucesivas aproximaciones a la realidad.

Quien estudia y trabaja sin métodos estará sujeto constantemente encontrar barreras en cada paso. El método nos permite alcanzar un objetivo con mayor confiabilidad, además ahorra tiempo y esfuerzo pues permite aprovechar energía e inclusive tener resultados no previstos.

La forma como se investiga, como se recolectan los datos, se ordenan y se clasifican, requiere de método. El mismo contenido de material y el

estilo conllevan métodos. En sí todos los procesos o pasos que realiza un investigador están sujetos a métodos.

Una vez definido el concepto de lo que es métodos para mejor comprensión del lector, se detallan los medios a aplicar y que se adaptan más a la investigación para el buen desarrollo de la misma, los cuales son: método científico, deductivo, inductivo, análisis, síntesis, estadístico y ex po facto.

El desarrollo del trabajo investigativo se adaptará a los métodos anteriormente mencionados, porque hay reglas a seguir para que se realice una investigación de primera y obtener los resultados fiables, claro, preciso y conciso. Los mismos que se describen a continuación:

**Método Científico.-** La raíz etimológica de la palabra método es methodus que significa modo de hacer o decir una cosa. Según algunos autores el método es el camino a un conjunto de procedimientos ordenados y racionales para alcanzar un objetivo y especialmente para descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos. Se puede decir que la observación sistemática, la clasificación e interpretación de los datos representan el método científico.

Según James B. Conant no existe un método científico. El científico usa métodos definitorios, métodos clasificatorios, métodos estadísticos, métodos hipotético-deductivos, procedimientos de medición, etcétera. Según esto, referirse al método científico es referirse a este conjunto de tácticas empleadas para constituir el conocimiento, sujetas al devenir histórico, y que pueden ser otras en el futuro. Ello nos conduce tratar de sistematizar las distintas ramas dentro del campo del método científico.

**Método Deductivo.-** La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es el que parte de datos generales aceptado como

valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones es decir, parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

**Método Inductivo.-** La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular

La inducción va de lo particular a lo general. Se emplea método inductivo cuando de la observación de hechos particulares obtenemos proposiciones generales. O sea es aquel que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos o fenómenos en particular.

Mientras las proposiciones del método inductivo son concreciones que establecen cómo son los fenómenos, sus causas y sus efectos reales, las del método deductivo son abstracciones que tratan de establecer lo significativo de los fenómenos según el raciocinio del investigador.

**Método Analítico.-** Es aquél que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado. Analizar significa: Observar y penetrar en cada una de las partes de un objeto que se considera como unidad. En la Investigación documental es aplicable desde el principio en el momento en que se revisan, uno por uno los diversos documentos o libros que nos proporcionarán los datos buscados. El Análisis es provechoso en cuanto que proporciona nuevos elementos de juicio.

**Método Sintético.-** Consiste en reunir los diversos elementos que se habían analizado anteriormente. En general la Síntesis y Análisis son dos

fases complementarias. La síntesis es indispensable en cuanto reúne esos elementos y produce nuevos juicios, criterios, tesis y argumentación. El método a utilizar es el de Análisis y Síntesis con una investigación participativa a fin de establecer conclusiones y alternativa de solución del problema planteado.

**Método Estadístico.-** Es una ciencia incluida en el conjunto de matemáticas, cuyo campo de acción es el de recoger, ordenar, clasificar e interpretar los datos proporcionado por la investigación científica, permitiendo conocer, a través de ello con la mayor precisión posible, los caracteres de los hechos y fenómenos observados y que se producen en las diferentes ciencia. Por ello este método es uno de los escogidos porque me va a llevar a conocer el problema en cuestión en la mayor precisión posible y darle solución al mismo.

### **Como le ayudan los métodos**

Método Científico, me ayuda a descubrir la realidad de los hechos y estos al ser descubiertos, deben a su vez guiar el uso del método, porque es la lógica general tácita o explícitamente empleada para dar valor a los méritos de una investigación.

### **Población y muestra**

#### **Población**

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

Latorre, Rincón y Arnal, (2003). definen tradicionalmente la población como:

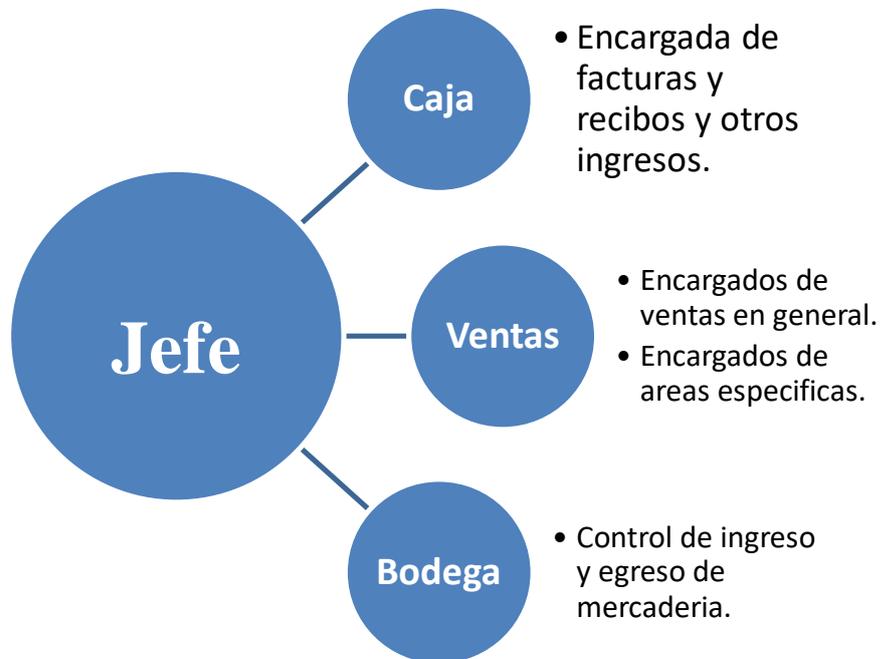
*“el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”*

El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos. Hay dos clases de población y son: población finita e infinita. La población finita es aquella que está delimitada y conocemos el número de personas. La población infinita es aquella que no está delimitada, es decir la población es grande.

Como la población es decir las personas que laboran en el área administrativa es pequeña la población es finita. Para el desarrollo del presente proyecto es necesario considerar dentro de la población a estudiarse, personal del Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” del sector de Mucho Lote, a fin de que la investigación tenga bases reales y sólidas para la determinación de recomendaciones. Se ha considerado al total de la población para el estudio, es decir, 10 colaboradores, de acuerdo al siguiente detalle:

# Credi Electro

## “Mucho Lote”



### POBLACIÓN Y MUESTRA

ESTRATOS	ELEMENTOS
Directivo	1
Personal administrativo (2 Secretarias y 1 Colectora)	3
Trabajadores	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Cuadro # 1  
Elaborado por: Evelyn Cruz

## Muestra

En el terreno epistemológico, Jiménez Fernández (1983) destaca la condición de representatividad que ha de tener la muestra:

*Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación.*  
(p. 237)

Sierra Bravo, (1988) hace hincapié en la generalización de resultados:

*“Una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado”.* (p. 174)

Latorre, Rincón y Arnal (2003) ponen especial énfasis en la metodología del muestreo:

*“Conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo”.* (p. 78)

Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico. Éste consiste en que obtenidos unos determinados resultados, de una muestra elegida correctamente y en proporción adecuada, se puede hacer la inferencia o generalización fundada matemáticamente de que dichos resultados son válidos para la población de la que se ha extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad, que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

Las muestras presentan evidentes ventajas, respecto del estudio de poblaciones. Con una muestra relativamente reducida en relación a la población, se pueden encuestar grandes poblaciones y núcleos humanos, que de otra manera sería muy difícil o prácticamente imposible investigar. Suponen una gran economía en las encuestas y la posibilidad de mayor rapidez en su ejecución.

Sierra Bravo, (1988) dice que A veces, “... una muestra puede ofrecer resultados más precisos que una encuesta total, aunque esté afectada del error que resulta de limitar el todo a una parte”. (p. 175).

En estadística una muestra estadística (también llamada muestra aleatoria o simplemente muestra) es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. De acuerdo a los conceptos definidos la muestra no se aplica porque la población es finita.

## **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Al respecto de las Técnicas de recolección de datos Yépez, E. (2000), señala lo siguiente:

*Se entiende por técnicas de recolección de información aquellos medios e instrumentos de carácter formal, que emplean procesos sistemáticos en el registro de observaciones y datos para estudiar y analizar un hecho o fenómeno, con el propósito de hacer posible la mayor objetividad en el conocimiento de la realidad (p.132)*

En la tarea investigativa, además de los métodos, es necesario recurrir a los conocimientos y medios que permitan la utilización de los mismos; es aquí donde surgen las técnicas, que; son repuestas al “como hacer” para alcanzar un fin o resultado propuesto, pero se sitúan al nivel de los hechos o de las etapas prácticas, que a modo de dispositivos auxiliares que permitan la aplicación eficiente del método a utilizarse.

Los principales instrumentos y técnicas a utilizarse en el presente trabajo de investigación, consistirán en la elaboración de cuestionarios dirigidos a realizar entrevistas encuestas y a los funcionarios tanto del plantel.

### **La observación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

### **La Encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

Jiménez, Carlos (1999) señala:

*“Es una técnica que se sirve de un cuestionario debidamente estructurado, mediante la cual se recopilan datos provenientes de la población frente a una problemática determinada”* (p.142).

La encuesta es estructurada, estandarizada, con la finalidad de establecer la eficiencia del uso Manual de procedimientos; además a los funcionarios del Municipio a fin determinar la necesidad de la implementación de un manual que permita el manejo y control de la buena planificación de la obra pública y por ende el buen manejo del presupuesto.

### **INSTRUMENTOS**

<b>TECNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Cuadro # 3

Elaborado por: Evelyn Cruz

#### **Descripción del instrumento**

La intención con este proyecto es dar respuestas concretas a los objetivos planteados, se diseñaron los instrumentos, cuyo objetivo fue recopilar información sobre la forma de cómo se está procesando la información contable, se utilizó la técnica de la Encuesta, y el instrumento consistió en un cuestionario, compuesto de diez preguntas acerca del tema de la “Implementación de Control Interno en el Comercial de Electrodoméstico

CREDIELECTRO” del cantón Guayaquil”, el mismo que fue diseñado con preguntas cerradas.

Los instrumentos de investigación van a ser encuestas y revisión de sistema de control interno anterior, y así analizar el tema en mención y encontrar las repuestas y soluciones planteadas que conlleven al manejo eficiente y eficaz de los recursos de la empresa.

### **Modelo de Encuesta**

**Objetivo:** Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información con fines investigativos. Solicitamos su cooperación y fidelidad de los datos proporcionados.

Estimado (a) compañero(a):

La presente encuesta es para determinar el nivel de conocimientos y necesidades de aprendizaje sobre bioseguridad. Si está de acuerdo, favor de responder las siguientes preguntas.

#### **Aspectos generales:**

**a.** Cuántos años de trabajo tiene en la institución?

Menos de 5 años \_\_\_\_

6-10 años \_\_\_\_

Más de 10 años \_\_\_\_

**b.** Diga el nivel alcanzado calificación que posee.

Básico \_\_\_\_ Licenciado \_\_\_\_ Especializado \_\_\_\_

## Cuestionario

1.- ¿Al realizar una estructuración en los controles internos del Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” mejorará el presupuesto de la institución?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

2.- ¿La Institución ofrece una atención de calidad cuyas funciones en el orden de planificación, organización y control está distribuida equitativamente en el área Financiera?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

3.- ¿Existe un Departamento de Auditoría donde el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” pueda hacer su Control Interno periódicamente?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4.- ¿La Institución realiza un control adecuado del sistema de compra de los productos adquiridos para su consumo y/o distribución?

SI

NO

5.- ¿Es necesario establecer controles para la eficiencia financiera y operativa de la organización del Comercial de Electrodomésticos “Credielectros”?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

6.- ¿El sistema de control interno es muy importante para la organización de toda Institución?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

7.- ¿La elaboración y control Presupuestario son la base para la economía del Comercial de Electrodomésticos “Credielectros”?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

8.- ¿Toda transacción de compra debe respaldarse por documentos de entrada y salida en el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”?

SI

NO

9.- ¿El departamento administrativo cuenta con los recursos tecnológicos y científicos suficientes para llevar el proceso contable y al final su control?

SI

NO

10.- ¿El departamento administrativo cuenta con el recurso humano suficiente para realizar los asientos en los libros contables?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

## **Procedimiento de la investigación**

Este Plan de Investigación se inició con la identificación del problema, se hizo la definición del tema, detallaron las variables y se elaboró la metodología a ser aplicada, los instrumentos a utilizarse y las herramientas estadístico – matemáticas para su representación e interpretación.

Se planificaron las diferentes actividades y procedimientos operativos en los departamentos que se encuentran relacionados con la determinación de los costos se procedió e realizar las encuestas, fichas nemotécnicas, fotografías de cómo se manifiesta actualmente el problema en estudio.

## **Recolección de la información**

La recopilación de la información se la realizó en forma sistemática, utilizando cuestionarios. Esta recopilación de información fue de tipo objetivo y no subjetiva o tendenciosa. Solo tomamos en consideración aquellos datos recopilados que nos iban a resultar útiles y relevantes. Con estas preguntas, previamente elaboradas se podrían encontrar, en dónde se estaba generando las fallas y en dónde se debían realizar los correctivos necesarios, y de esta manera se procedió a realizar el análisis de cada una de las preguntas, de acuerdo al resultado que se obtuvo en las encuestas.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

#### **Procesamiento y Análisis**

Se eligió un número prudencial de preguntas, a fin de que los investigados contesten en forma completa los requerimientos que se definen en la propuesta. La aplicación será directa e individual a la población de 6 Involucrados.

Cada una de las preguntas que se escogieron guardan relación con: los objetivos del proyecto y la operacionalización de las variables. Cordial, amena y siempre manteniendo un estilo como de una conversación laboral entre compañeros, fue la característica con que se elaboraron las preguntas.

Consistió en un instrumento compuesto de diez preguntas, cada una de ellas eran de fácil y rápida contestación. El encuestado elegía la respuesta, que para él era la más válida y cercana a la realidad que vivía en el centro. A continuación, se presentan en orden los resultados observados.

Una vez procesados, han sido consolidados en cuadros, gráficos y comentarios generales. Una vez presentados los resultados, éstos son discutidos y comparados con las preguntas que se propusieron al inicio de la investigación.

**Encuesta aplicada al directivo (1), colectora (1), trabajadores (2), secretaria (2).**

1.- *¿Al realizar una estructuración en los controles internos del Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” mejorará el presupuesto de la institución?*

#### Controles internos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	83
De acuerdo	1	17
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100%

Cuadro # 4

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

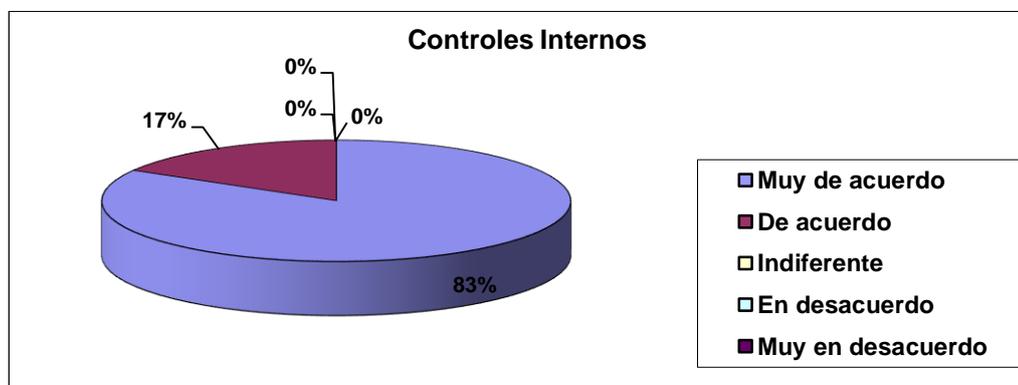


Gráfico # 1

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 83% en la opción Muy de Acuerdo y de un 17%, De acuerdo, los encuestados están conscientes de que el comercial de electrodomésticos no tiene procedimientos de controles internos y por lo tanto, se encuentra en riesgo de no estar preparada para una posible Auditoría.

2.- ¿La Institución cumple sus funciones de acuerdo a su planificación, organización y control y esta se refleja en el accionar de su área Financiera?

### Control Área Financiera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	67
De acuerdo	1	17
Indiferente	0	0
En desacuerdo	1	16
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100%

Cuadro # 5

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

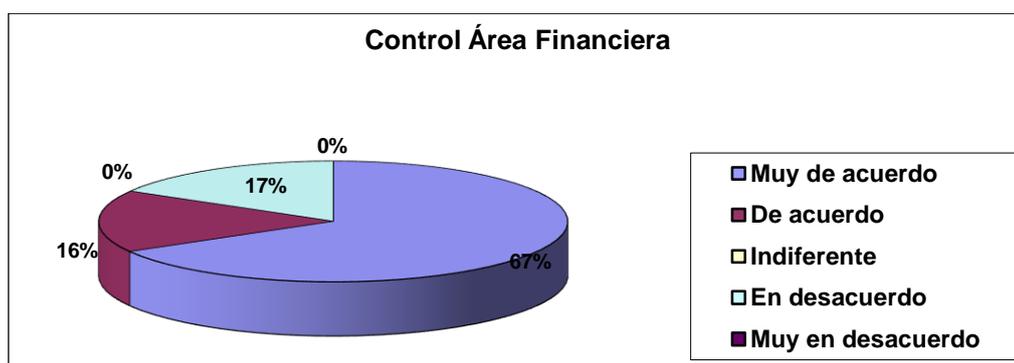


Gráfico # 2

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 67% en la opción Muy de Acuerdo; de un 17%, De acuerdo y de un 16%, En desacuerdo. Los encuestados perciben la equitativa distribución de los recursos y su necesidad de elevar el nivel presupuestario. Existen algunos proyectos de mejora institucional que son factibles.

3.- ¿La existencia de un Departamento de Auditoría en Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” ha contribuido a mejorar el Control Interno?

#### Departamento de Auditoría

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	17
De acuerdo	3	50
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	33
Muy en desacuerdo	0	00
Total	6	100%

Cuadro # 6

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

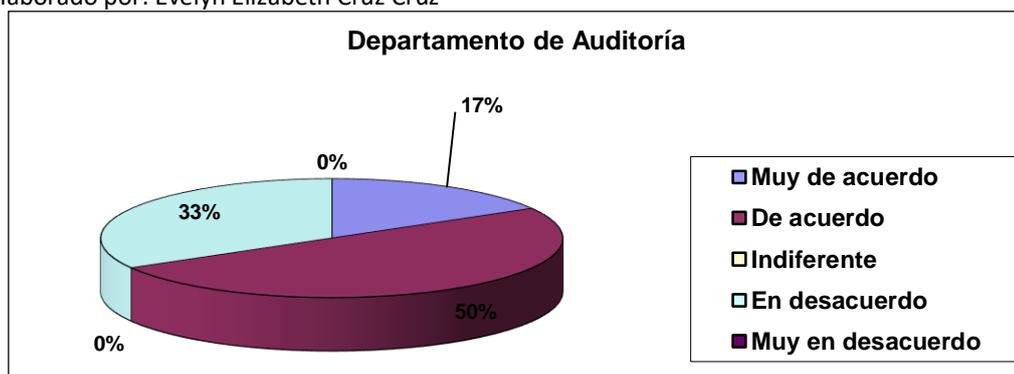


Gráfico # 3

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 50% en la opción En de acuerdo, un 33%, en desacuerdo y un 17% Muy de acuerdo. El comercial de electrodomésticos no cuenta con un departamento de Auditoría donde se lleve periódicamente el control Interno Institucional. Como toda Institución debe presentar hacia dónde van los fondos que invierte.

4.- ¿La Institución realiza un control adecuado del sistema de compra de los productos adquiridos para su consumo y/o distribución?

#### Control en el sistema de compra

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	50
NO	3	50
Total	6	100%

Cuadro # 7

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

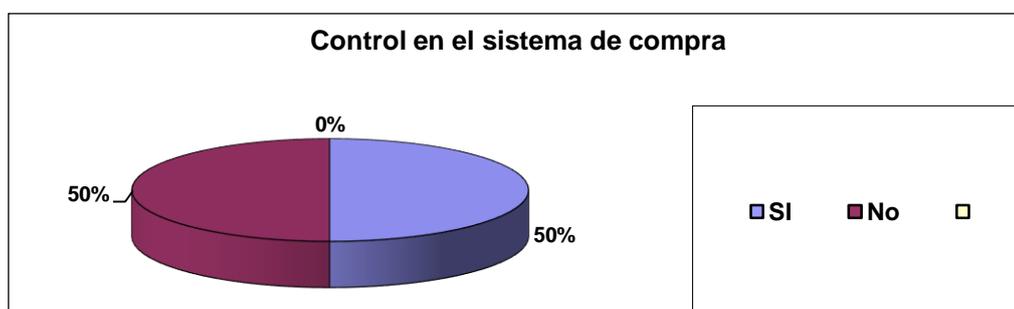


Gráfico # 4

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

#### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 50% en la opción En desacuerdo y de un 50%, Muy en desacuerdo; los encuestados perciben la falta de control en el sistema de compra del comercial de electrodomésticos. Los recursos propios no se detallan en la contabilidad, los asientos no se realizan y con los documentos pertinentes; posteriormente no serán tomados en cuenta en la Proforma Presupuestaria y su nivel no irá en aumento.

5.- ¿Es necesario establecer controles para la eficiencia financiera y operativa de la organización del Comercial de Electrodomésticos “Credielectros”?

### Controles en el Centro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	83
De acuerdo	1	17
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100%

Cuadro # 8

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

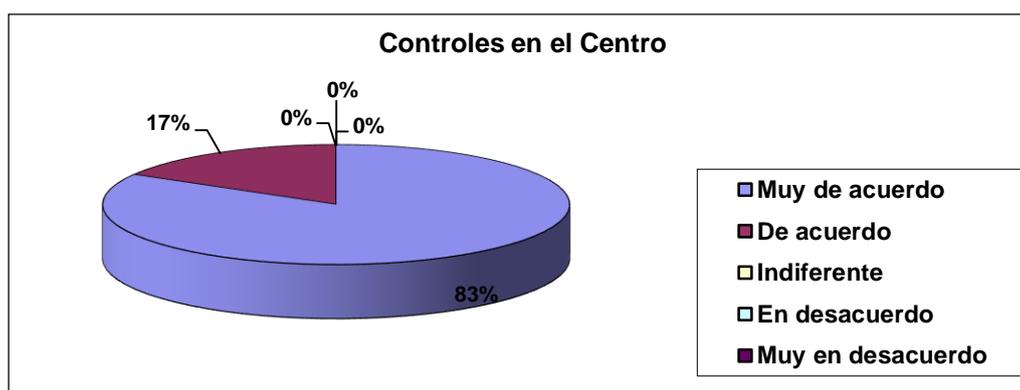


Gráfico # 5

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 83% en la opción Muy de Acuerdo y de un 17%, De acuerdo; los encuestados están conscientes de que lo más importante es establecer controles para la eficiencia financiera y operativa de la organización del Comercial de Electrodomésticos “Credielectros” para su eficiencia.

6.- ¿Considera usted que el sistema de control interno es muy importante para la organización de toda Institución, en especial de Credielectros?

### Sistema de Control Interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	67
De acuerdo	2	33
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100%

Cuadro # 9

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

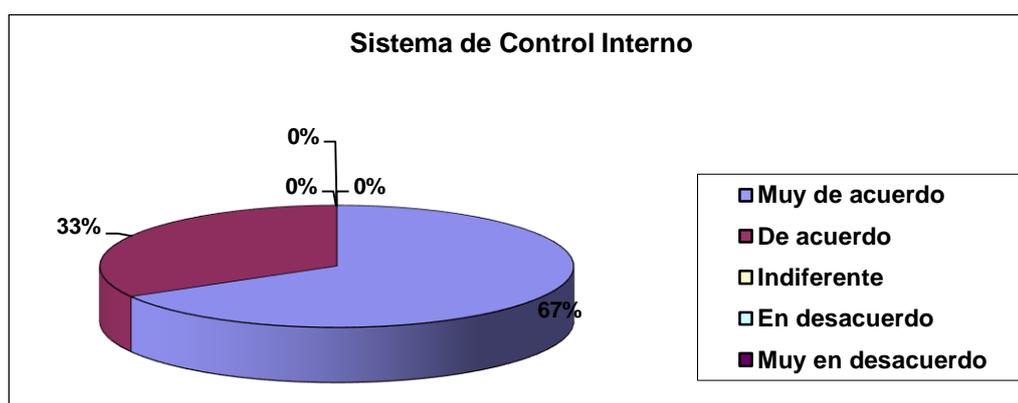


Gráfico # 6

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 67% en la opción Muy de Acuerdo y de un 33%, De acuerdo, los encuestados observan que es vital para el desenvolvimiento de las instituciones la buena organización; para el mejor desempeño de los actores en su función organizativa.

7.- *¿Considera usted que la elaboración y control presupuestario son la base para el desarrollo y consolidación económica del Comercial de Electrodomésticos “Credielectros”*

### Elaboración y control presupuestario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	83
De acuerdo	1	17
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	6	100%

Cuadro # 10

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

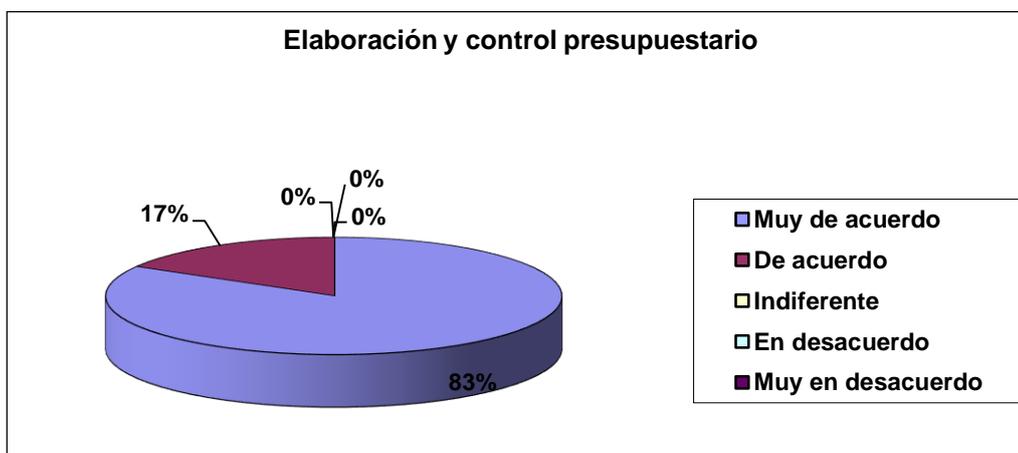


Gráfico # 7

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 83% en la opción Muy de Acuerdo y de un 17%, De acuerdo, los encuestados saben que para poner a salvo la economía de cualquier institución es necesario elaborar y controlar su Presupuesto.

8.- ¿Toda transacción de compra se encuentra respaldada por documentos de entrada y salida en el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”?

### Transacción documentada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	5	83
Sí	1	17
Total	6	100%

Cuadro # 11

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

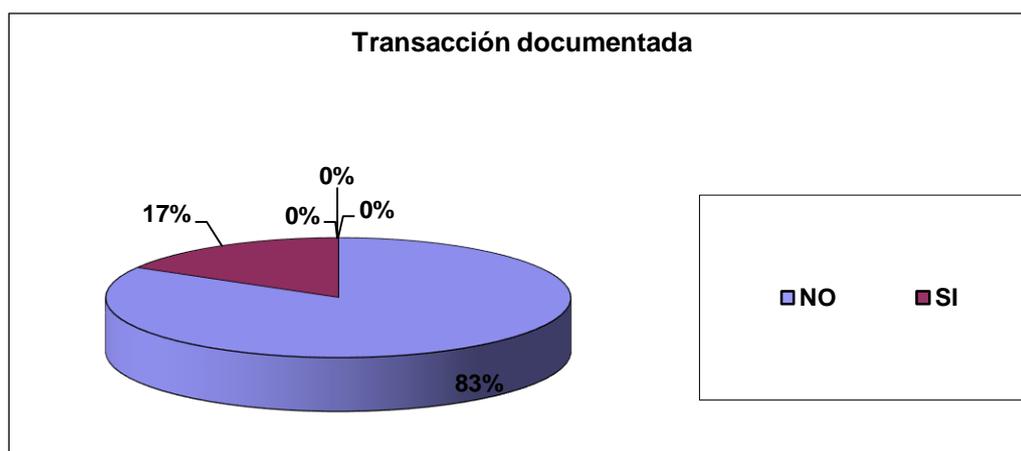


Gráfico # 8

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 83% en la opción Muy de Acuerdo y de un 17%, De Acuerdo. La calidad de las transacciones debe ser clara y concreta, respaldada en documentos que prueban su validez y confiabilidad.

9.- ¿El departamento administrativo cuenta con los recursos tecnológicos adecuados y suficientes para realizar el proceso contable con eficiencia?

### Recursos Tecnológicos suficientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	5	83
SI	1	17
Total	6	100%

Cuadro # 12

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

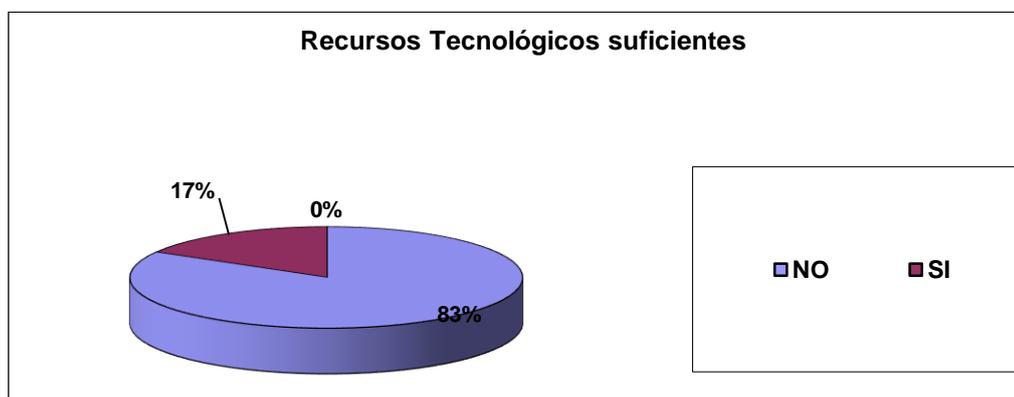


Gráfico # 9

Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 83% en la opción en desacuerdo y de un 17%, muy en desacuerdo. La institución no cuenta con los recursos tecnológicos suficientes con los cuales se pueden llevar los ejercicios contables, necesita del Internet como herramienta de trabajo fundamental para hacer pagos, transacciones.

10.- ¿El departamento administrativo cuenta con el recurso humano capacitado y en número suficiente para la contabilización de todas las operaciones que se realizan en la entidad?

### Recurso Humano

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	4	67
SI	2	33
Total	6	100%

Cuadro # 13  
Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

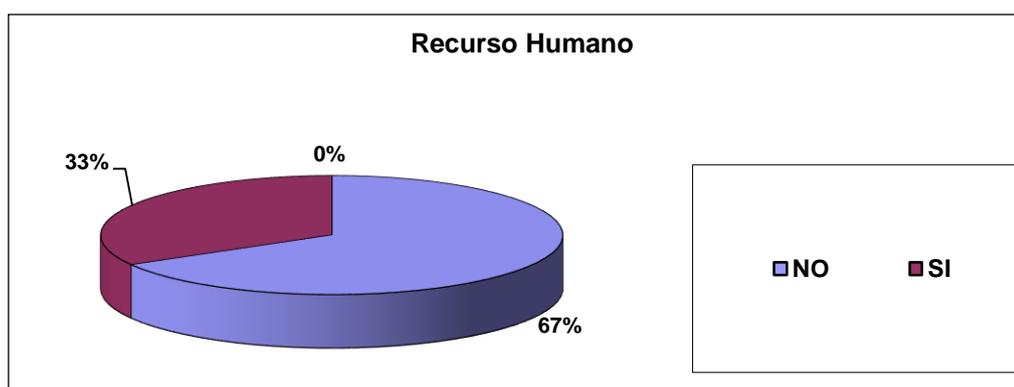


Gráfico # 10  
Elaborado por: Evelyn Elizabeth Cruz Cruz

### Interpretación

La respuesta que se obtuvo fue de un 67% en la opción En desacuerdo y de un 33%, Muy en desacuerdo, los encuestados están conscientes de que el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” no tiene el recurso humano capacitado para llevar los libros contables y además realizar las otras actividades que pueden someterse a la Auditoría en un tiempo determinado.

## Conclusiones

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y obtenida la información que de ellos se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se anotan las siguientes conclusiones:

- ❖ En relación a los beneficios del control contable que una Institución puede disfrutar al implementar un Sistema de Control Interno, se determina que la Institución según lo expresado en las encuestas, al no poseer este sistema de control, no logrará mejoras; no podrá gestionar, planificar y evaluar resultados, proponer soluciones y tomar decisiones adecuadas.
- ❖ Esta institución no cuenta con una metodología apropiada para el proceso de información contable, lo que no da garantía de una correcta gestión organizativa que evite la posibilidad de errores o fraudes.
- ❖ Prevalece la falta de control en el sistema de compra debido a la falta de registros de los requerimientos para la compra y los registros adecuados de ingresos de esas compras.
- ❖ La Institución no cuenta con los recursos materiales, tecnológicos ni recursos humanos suficientes para realizar actividades a nivel presupuestario.
- ❖ Finalmente, en el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” se determinó que no existían procedimientos de controles internos y por lo tanto, la gestión que se realiza no es monitoreada para el aseguramiento de los objetivos establecidos por la empresa.

## **Plan de mejoras o propuesta de solución**

Para la superación de los problemas descritos en esta investigación y que aquejan a Credielectros, se sugiere las siguientes tareas:

**1:** La entidad debe establecer y definir manuales de organización y operación de gestión clara, precisa y que se corresponda con el logro de sus objetivos institucionales.

**2:** Capacitar al personal que tiene a su cargo el registro de las transacciones contables se realizarán de acuerdo con unas normas y criterios establecidos, y en las fechas definidas, con la supervisión de los responsables correspondientes.

**3:** Generar la información financiera y contable necesaria de una manera adecuada y exacta, en los períodos definidos, la cual tras un estudio y análisis dará lugar a la preparación de presupuestos eficientes y contribuirá a la toma de decisiones.

**4:** Con el propósito de salvaguardar los registros contables, financieros y de gestión relacionados con la operatividad de la entidad se recomienda la digitalización de todos los comprobantes de los procesos ejecutados como una forma de preservarlos y garantizar su utilización cuando sea requerido.

**5:** Se recomienda la implementación de manera formal en el departamento de auditoria de especialistas de procesos e inventarios, cuya función será la de generar los informes necesarios para que los estados financieros de la entidad reflejen con veracidad la gestión contable de la misma y estos puedan ser sujetos de verificación por profesionales independientes o externas de la entidad.

## Recomendaciones

- ✚ Se recomienda que en el área contable, administrativa y financiera del Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS”, se cumplan las fases de proceso organizativo, mediante el análisis de cada una de ellas, para normar en los diferentes subsistemas y comprender las características y procesos en cada función.
- ✚ Se implementen las actividades de control interno para mejorar la utilización de los recursos de forma confiable y se agilicen los trámites con mayor eficacia.
- ✚ Se recomienda mejorar el control en el sistema de compra para que los recursos necesarios sean asignados con eficiencia y su información, sea tomada en cuenta en el presupuesto anual; lo que permitirá tener una idea de cuánto se ha asignado a cada partida y gestionar su implementación
- ✚ La Institución debe proveerse de recursos tecnológicos, el hardware y software con programas adaptados, que le permitan realizar las actividades de control interno; contar sin duda con el Internet, como base para las continuas transacciones y estado económico; además debe aumentar su personal para cumplir con todas las actividades a realizar para mejorar la economía institucional.
- ✚ Se recomienda que el Comercial de Electrodomésticos “CREDIELECTROS” implemente un sistema de control interno en el área contable, administrativa y presupuestaria como medio de previsión para procurar que las operaciones respondan a la planificación.

## Bibliografía

- ❖ CATÁCORA, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.
- ❖ Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. (1994). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Venezuela.
- ❖ Holmes, A. (1994). Auditorías Principios y Procedimientos. Editorial Limusa. México.
- ❖ Meigs, W. Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
- ❖ Redondo, A. (1993). Curso Práctico de Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela.
- ❖ HORNGREN Charles T., Sundem, Goryl. Contabilidad Administrativa, Novena Edición, Año 1993
- ❖ Control Interno: Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial. Geovanis E. Gómez. 2001.
- ❖ Reingeniería de la auditoria interna y su incidencia en la gestión optima de los servicios. 2006.
- ❖ Meigs, W. Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
- ❖ Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.
- ❖ LEONARD, W. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.
- ❖ POCH, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.

## **ANEXOS.**

### **Anexo 1**

#### **RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.- ¿Para qué sirve la aplicación del Sistema de Control Interno Contable?**

El sistema de control interno en las instituciones sirve para medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlo, en especial si se centra en las actividades básicas que se realizan.

##### **2.- ¿Qué beneficios se obtiene en el área Contable, Presupuestaria y Administrativa la aplicación del Sistema de Control Interno?**

Los beneficios son todos para el bien de esa área: verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, para las personas que laboran en el área.

##### **3.- ¿Cuál es el carácter práctico del Presupuesto en un centro comercial?**

El carácter práctico del presupuesto implica que debe concebirse como un sistema administrativo que se materializa por etapas: formulación, discusión y sanción, ejecución, control y evaluación.

##### **4.- ¿Dónde se ubica el problema institucional?**

El problema se ubica en el área administrativa, contable y presupuestaria, en el control de los recursos propios institucionales.

##### **5.- ¿Qué solución al problema se propone para el Departamento de Contabilidad?**

La solución que se propone para el Departamento de Contabilidad es la implementación del Sistema de Control Interno.

**6.- ¿Por qué se ve obligada la Institución a elaborar el presupuesto del ejercicio económico?**

Se ve obligada para incluir los recursos propios en la proforma presupuestaria.

**7.- ¿Cuál es el problema con los ingresos propios de la Institución?**

El problema con los ingresos propios, se da por no existir un control de los mismos, así como de una reglamentación que norme su uso, se vuelve difícil su cuantificación, lo que derivado que en los dos últimos ejercicios económicos no se hayan incluido en la proforma presupuestaria.

**8.- ¿Por qué es necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno?**

Por lo expuesto anteriormente es necesario este sistema de control interno, pues permitirá definir con mayor precisión las fuentes y destino de dichos recursos, caso contrario para el ejercicio económico de este año y posteriores tampoco podrán incluirse.

**9.- ¿Cuál es la contribución de las personas que están a cargo del Departamento de Contabilidad?**

Todos están dispuestos a colaborar pues son ellos los que más están a las expectativas de un control para la claridad de los procedimientos.

**10.- ¿Qué colaboración activa promueve el proyecto para ser aplicado íntegramente?**

Una investigación consciente y pormenorizada de la situación problemática que debe afrontarse con medidas económicas contables.

**11.- ¿Qué facilidades prestan las autoridades para poder cumplir satisfactoriamente los fines propuestos?**

Las autoridades están dispuestas a la realización de la investigación y está a disposición ante cualquier pregunta o cambio institucional.

**12.- ¿Cómo respaldará la Institución a las iniciativas de mejoramiento que plantee el proyecto?**

La Institución abre sus puertas a la investigación científica y apoya las soluciones en la práctica contable, administrativa y presupuestaria.

**ANEXO 2**

**CONTROL DEL CIRCUITO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ORGANIZATIVO**

El sistema informativo es la fuente de la que finalmente se obtendrán los estados financieros contables de una entidad y, por tanto, sobre el que de una manera directa están recayendo la mayoría de los controles internos definidos.

El circuito informativo-contable centrado en una aplicación de correctos controles dará lugar a un adecuado control contable y a unos estados financieros fiables, en donde se podrá interpretar la marcha de la compañía y de la actividad empresarial así como el conjunto de transacciones que se hayan generado en un período determinado.

De cualquier forma, el sistema informativo ha de diseñarse y mantenerse siempre de una manera “eficiente”, evitando el que pueda llegarse a crear una rutina operativa y burocrática en la que la relación coste-eficiencia sea negativa dando lugar a una pobre operatividad.

Por este motivo, se han de establecer los controles del circuito de información dentro del sistema organizativo de una entidad teniendo en cuenta para ello una serie de instrumentos clave, como son la definición de una correcta y buena estructura de personal en cada departamento y la descripción de la operativa informativa a seguir dentro de cada departamento y más específicamente en cada ciclo del negocio.

Así, en relación con cada ciclo se definirán:

- Documentos soportes clave que se han de crear para generar la información adecuada a las exigencias del negocio y adaptada a las necesidades de los usuarios. Estos documentos soportes serán el instrumento básico de los procedimientos administrativos. A la hora de su diseño se tendrá en cuenta las funciones de dichos documentos y la conservación de los mismos (por ejemplo, su forma de archivar para facilitar en todo momento su consulta a la hora de obtener o aclarar cualquier información).
- Correcto circuito informativo con el fin de disponer de la información en cualquier momento determinado. Se configurará el llamado circuito de información mediante el cual se procesa y transforma la información que posteriormente será utilizada para la toma de decisiones.
- Intercomunicación de la información de manera rápida y eficaz. Se desarrollarán las líneas de comunicación, tanto internas como externas, por las que la información circulará de una manera rápida dentro de los distintos niveles creados en la entidad, así como a terceros interesados en dicha información. El objeto es crear un buen sistema de comunicaciones, del cual dependerá la eficacia de la Dirección de la compañía.
- Sistema contable adecuado y correcto que a su vez es generado por el propio sistema informativo. El sistema contable es un sistema que se inicia de la captación de un hecho real (transacción) el cual debe de terminar reflejado de una manera correcta en los estados financieros

contables. Este sistema se interrelaciona y succiona, de una manera directa, de los distintos procesos creados en el sistema informativo.

- La organización del sistema contable debe establecerse bajo unas pautas y normas generales a seguir, siendo la organización de la contabilidad un apartado más del control interno.

El sistema de control interno, tiene como objeto general:

- Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica-financiera.
- Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la Dirección.

El alcance de estas metas están centradas principalmente en los controles contables por su repercusión y reflejo en la información económica-financiera de la entidad, necesaria ésta para la posterior toma de decisiones por parte de la Dirección. De ahí la importancia de fijar y definir unos objetivos de control interno por áreas administrativas-contables por los que circula una transacción (proveedores, clientes, bancos), con el fin de establecer un sistema que defina las técnicas y procedimientos de control necesarios para el logro de tales objetivos.

Por tanto, toda evaluación del sistema de control interno, por parte del analista o auditor interno, dará lugar a llevar a cabo un análisis de estos objetivos definidos a cumplir y de las técnicas o procedimientos aplicados en el sistema. Para ello se utilizarán técnicas de evaluación mediante cuestionarios, narrativas y flujogramas principalmente (ver Capítulo 4: Evaluación del control interno).

## **EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO**

Analizados e identificados todos los controles internos de la entidad se procederá a la evaluación de cada uno de ellos determinando si dichos controles son efectivos o no para lo que se requerirá el juicio profesional del analista. Se extraerán las conclusiones adecuadas y sugerencias pertinentes frente a las deficiencias e irregularidades encontradas en el control interno de la empresa.

Para la determinación de la efectividad de los controles internos se considerarán las siguientes características:

- El entorno de control. Conocimiento y confianza.
- La probabilidad de errores significativos que ejerzan efecto sobre los estados financieros.
- Segregación de funciones en cuanto a custodia de activos, mantenimiento de registros y limitaciones en el acceso a los mismos.
- Grado de supervisión de los controles básicos.

El auditor o analista independiente considerará una deficiencia de control significativa cuando los procedimientos o controles establecidos no puedan aportar una razonable seguridad de que puedan evitarse errores o deficiencias en la sistemática administrativa-contable de la entidad, incidiendo de manera significativa en los estados financieros.

Las deficiencias encontradas, mediante la utilización de diversas técnicas de control interno (narrativa, diagramas y cuestionarios), se comunicarán a la Dirección de la entidad por escrito (emisión de una carta-informe de debilidades de control interno) con el objeto de subsanar las normas o procedimientos con irregularidades.

## **OBJETIVOS**

En el área de tesorería es donde confluyen los diferentes ciclos de la empresa, quedando reflejadas las entradas y salidas monetarias resultantes de las distintas decisiones de carácter comercial, financiero de inversión y desinversión que haya adoptado la entidad.

Debido a la volatilidad y riesgo inherente de esta área empresarial, se hacen imprescindibles controles específicos, principalmente, sobre los fondos depositados y las disponibilidades líquidas e inmediatas que se llevan a cabo en la caja y en los bancos de la entidad. Así pues, los controles internos que se definan en el área de caja y bancos se establecerán para el alcance, de una manera general, de los siguientes objetivos:

**Objetivo 1:** Custodia y salvaguardia de los fondos depositados y recibidos. Se deberán adoptar procedimientos y controles adecuados sobre las entradas y desembolsos de dinero, evitando así situaciones de fraude, robos o malversación de fondos.

**Objetivo 2:** Exactitud de los registros. Todos los movimientos de cuentas, tanto de caja como de bancos, de las que es propietaria la Sociedad deben estar correctamente registradas, en cuanto a valoración, naturaleza y período.

**Objetivo 3:** Segregación adecuada de funciones que eviten o disminuyan el incumplimiento de cualquiera de los dos objetivos primeros.

**Objetivo 4:** Operando conforme a las políticas y criterios establecidos por la Sociedad.

La consecución de estos objetivos dará lugar a la obtención de una información financiera-contable adecuada y fiable al asegurar:

- a) Utilización de métodos adecuados sobre las transacciones en efectivo.

- b) La tesorería registrada en las cuentas contables es auténtica y pertenece a la entidad.
- c) Los saldos de las cuentas bancarias están correctamente registrados, clasificados y en el periodo contable adecuado al existir una correlación entre los apuntes contables y bancarios (conciliaciones bancarias). Registro adecuado de todos los cobros y pagos, al recoger todas las transacciones efectuadas.
- d) Inexistencia de restricciones en la disponibilidad de los fondos.

## **PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES DE CAJA**

### **Procedimientos**

La operativa de la caja estará relacionada normalmente con los siguientes aspectos:

- Constitución del fondo de caja.
- Realización de pagos para sufragar pequeñas cuantías de gastos.
- Reposición de fondos.
- Teniendo en cuenta lo expuesto con anterioridad y en base a la consecución de los objetivos especificados se hace necesaria la implantación de los siguientes procedimientos y puntos de control interno:

### **1. Referente al Objetivo 1: Custodia de la caja**

#### **a) Autorización**

- Los desembolsos que se efectúen a través de los fondos de caja deberán estar en todos los casos aprobados por la persona responsable y justificados debidamente mediante documento formal.
- Para agilizar la gestión se establecerán niveles o rangos de aprobación en función de las cuantías a desembolsar.
- La reposición de fondos convendrá efectuarla siempre mediante cheques, pudiendo quedar de esta forma revisada por la persona que autoriza el cheque bancario, la cuantía que se reembolsa por caja y

sus gastos. Con esta medida se evitará la existencia de ingresos procedentes de otras áreas que podrían quedar fuera de control.

#### **b) Cancelación justificantes**

- Los documentos o justificantes que hayan dado lugar a una transacción de caja deberán ser cancelados para evitar su reutilización o duplicación por descuido o intencionadamente.
- La cancelación del documento se realizará mediante numeración correlativa y sello, conforme se vayan presentando los documentos al pago o ingreso.

#### **c) Cuantía de la caja**

- El nivel de los fondos de caja será coherente y razonable con el volumen de gastos que se liquiden periódicamente.
- Se fijará una cuantía máxima de pagos por caja y deberá evitarse la concesión de operaciones crediticias a través de anotaciones de caja.
- Los pagos superiores a una determinada cifra se tramitarán por cheque bancario nominativo. De esta manera, se evitarán movimientos de elevadas cantidades de dinero en efectivo (evitando robos, extravíos) y será mediante el control de bancos el reflejo de la constancia del pago.
- Los cobros diarios se ingresarán lo antes posible (a diario) en el banco y los pagos se efectuarán a través de cheques bancarios. Esto dará lugar a que los pagos de caja queden restringidos a pequeños pagos (caja chica).

#### **d) Fondo fijo de caja**

Se anticipará a la persona responsable de la caja, una cantidad predeterminada y constante en función del volumen de gastos estimado para un período dado. La sistemática será:

- Se obtendrá un efectivo a raíz de un cheque bancario el cual cubrirá los pagos de pequeños gastos diversos durante un período definido.

- Los pagos que se realicen con el fondo estarán soportados mediante facturas o recibos.
- Se realizará una reposición de fondos cuando el fondo existente esté bajo mínimos. Para ello se expedirá otro cheque bancario por el valor de los desembolsos realizados.

#### **e) Arqueos sorpresivos**

- Se efectuarán arqueos del efectivo sin previo aviso con el objeto de infundir una actualización y control continuado de los fondos.
- Con carácter general, los arqueos de caja se realizarán periódicamente (normalmente mensualmente).

### **2. Referente al Objetivo 2: Exactitud de los registros**

#### **a) Libro de caja**

- La gestión y control de caja se detallará a través de un registro o ficha auxiliar (hoja o libro de caja) en donde se anotarán todos los movimientos de cobros y pagos. Este registro se conciliará periódicamente con los estados contables.
- Sólo se registrarán y pagarán del fondo aquellos gastos que están debidamente justificados y autorizados.

#### **b) Comprobación aritmética**

Se deberá dejar constancia de la comprobación de sumas, tanto en documentos como en anotaciones de los libros auxiliares de trabajo diario, evitando de este modo salidas monetarias encubiertas con un error de cálculo.

#### **c) Clasificación de gastos**

La anotación de los gastos en los registros contables de caja deben estar imputados y codificados conforme a la naturaleza del gasto.

#### **d) Período contable correcto**

El registro de las anotaciones deberá efectuarse en el periodo económico-contable al que corresponden. Para ello, deberán existir liquidaciones periódicas que garanticen que no hay gastos pendientes de pagar y/o registrar.

### **Referente al Objetivo 3: Segregación de funciones**

#### **a) Verificación de los fondos-conciliación**

La verificación y conciliación de los fondos deberá ser efectuada y/o ratificada por persona ajena a la encargada de la custodia de la caja.

#### **b) Reembolsos-Reposición de fondos**

La reposición de fondos debe autorizarse por persona ajena a la encargada de la custodia de caja, obteniéndose así un seguimiento continuado de los fondos.

#### **c) Clasificación del gasto**

El registro, naturaleza, codificación y período en el que se registran los gastos, debe ser supervisado por la persona que se haya responsabilizado de éste área.

En ningún caso, esta supervisión será efectuada por el empleado encargado de la custodia de la caja.

#### **d) Registro**

La persona encargada de la custodia, no debe tener acceso o ser responsable de la mecanización o realización de asientos contables, con el objeto de evitar el encubrimiento de salidas monetarias con asientos contables.

#### **e) Gestión de cobro**

El empleado de la caja no efectuará seguimiento o gestiones de cobro de clientes.

#### **Referente al Objetivo 4: Operativa conforme a las políticas establecidas por la Sociedad**

El supervisor del área de Tesorería procederá a efectuar revisiones periódicas que puedan detectar el incumplimiento de alguno o algunos procedimientos determinados por la Sociedad para la consecución de los objetivos.

Se definirán y establecerán políticas, procedimientos y criterios por escrito, en el área de caja los cuales serán aprobados convenientemente por la Dirección.

Estas estarán enfocadas principalmente a lo siguiente:

- Determinación del fondo fijo y su cuantía.
- Niveles de autorización en función de los montantes de pagos y responsabilidades del personal.
- Política y procedimientos de comprobación de la exactitud de los registros.
- Establecimiento de políticas de arqueo de caja y del soporte formal de dichos arqueos.
- Plan de verificaciones periódicas:
  - Revisión de la custodia de los fondos.
  - Conciliaciones de los registros o auxiliares de caja con contabilidad.
  - Comprobación de la existencia siempre de pagos autorizados y justificados.
  - Comprobación de las codificaciones y clasificaciones de las transacciones.

Debe hacerse especial mención a que el grado de complejidad y amplitud de los controles a implantar, han de estar en relación a la importancia y magnitud de los fondos con los que se opere en la caja.

## **PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES DE BANCOS**

### **c) Referente al Objetivo 1: Gusto día de los fondos**

Con el objeto de conseguir un buen control y mantenimiento de la operativa desarrollada en los bancos se hace indispensable la adopción de las siguientes medidas:

- Elaboración periódica de conciliaciones bancarias de todos y cada uno de los bancos con las cuentas contables, ajustando e inspeccionando las partidas de conciliación si fuese el caso. La periodicidad deberá ser como mínimo una vez al mes (cierres de mes).
- Las conciliaciones bancarias debidamente formalizadas y un análisis pormenorizado de las mismas nos darán una confianza razonable de la exactitud de los registros contables de las cuentas bancarias.
- Se dará una explicación concreta para aquellas partidas que se incorporan en las conciliaciones pero que tienen ya una cierta antigüedad. Con este criterio se persigue que no se encubran operaciones fraudulentas por el solo hecho de registrar las partidas de conciliación.
- Las conciliaciones bancarias serán supervisadas y autorizadas convenientemente, y revisados en especial los cálculos aritméticos.
- Los cheques recibidos, pendientes de ingresar e incluidos en la conciliación bancaria, deberán estar cruzados con el documento formal de Ingresos Pendientes en Banco, adjuntado en el ejemplo de caja.