

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“Diseño del Sistema de Control Interno para el
Comercial T.V. Electrodomésticos de la
Ciudad de Loja”**

Tesis previo a optar el Grado y
Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría,
Contador Público - Auditor.

AUTORA: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

DIRECTORA: Dra. Elvia Maricela Zhapa Amay Mg. Sc

LOJA – ECUADOR

2017

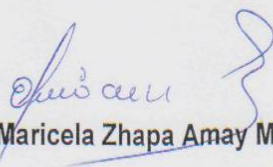
1859

DOCTORA ELVIA MARICELA ZHAPA AMAY MG. SC, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA; Y DIRECTORA DE TESIS.

CERTIFICA

Que el trabajo de tesis denominado, "DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA", presentado por Stefany Gabriela Sánchez Armijos, previa a optar el grado y título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público - Auditor, ha sido dirigido, orientado y analizado en todas sus partes lo que cumple con los requisitos de forma y fondo, por lo cual autorizo su presentación ante el respectivo Tribunal de Grado.

Loja, 10 de febrero del 2017



Dra. Elvia Maricela Zhapa Amay Mg. Sc

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Stefany Gabriela Sánchez Armijos, declaro ser la autora del trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Autora: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

Firma: 

Cédula: 1105106742

Fecha: Loja, febrero del 2017

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA,
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo Stefany Gabriela Sánchez Armijos, declaro ser la autora de la tesis titulada: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA”**, como requisito para optar el grado y título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público – Auditor, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 13 días del mes de febrero del 2017, firma la autora.

Firma:

Autora: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

Cédula: 1105106742

Dirección: Loja, Manuel Rosas y José Artigas

Correo Electrónico: te_fisa@hotmail.com

Teléfono: 2111350

Celular: 0990862078

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora de tesis: Dra. Elvia Maricela Zhapa Amay Mg. Sc

TRIBUNAL DE GRADO:

Presidente.- Dra. Beatriz Imelda Ordoñez González Mg. Sc

Vocal.- Lic. Eufemia Alexandra Saritama Torres Mg. Sc

Vocal.- Dra. Lucía Alexandra Armijos Tandazo Mg. Sc

DEDICATORIA

Nada es fácil en el mundo pero con perseverancia y optimismo se logra hasta lo imposible. Es por eso que la tesis se la dedico principalmente a Dios, por tener la gracia de recibir sus bendiciones, salud, sabiduría, fortaleza, tolerancia, humildad, solidaridad y amor.

A mis padres y hermanita que con su apoyo incondicional y la confianza que me brindaron, ayudaron a cumplir con mis objetivos y hacer de mí una excelente persona por sus valores, enseñanzas, consejos y amordados.

También quiero agradecer a mis familiares, por sus buenos deseos, a mis queridas amigas por ser mi fortaleza en todos estos años de estudio. Una dedicatoria especial para mi primito Jonathan que ya no está conmigo físicamente pero en mi corazón vivirá para siempre.

STEFANY GABRIELA

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por abrirme sus puertas y haber convertido mi sueño en realidad. A todos los docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría por haber impartido sus conocimientos, experiencias, que sirvieron de guía en la formación profesional.

Del mismo modo a la Dra. Elvia Maricela Zhapa Amay, directora de tesis, quien me orientó y asesoró para lograr esta meta propuesta.

Y finalmente a la Lic. Mireya Villavicencio, gerente de la empresa comercial T.V Electrodomésticos, quien facilitó la información para el desarrollo del presente trabajo de titulación de tesis.

LA AUTORA

a) TÍTULO

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA”**

b) RESUMEN

El trabajo de titulación se relaciona con el Diseño del Sistema de Control Interno para una empresa privada domiciliada en la ciudad de Loja – Ecuador; empresa dedicada a la venta de electrodomésticos de alta calidad para todo tipo de clientes.

El primer objetivo específico que se planteó al comercial fue trazar procedimientos de control interno con enfoque financiero que permitan salvaguardar los recursos, así como verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa. Este objetivo se cumplió con una entrevista a la gerente y contadora, para conocer en forma general si se aplica control interno, si cumple con la normativa vigente y la gestión para obtener excelente rentabilidad.

Para el cumplimiento del segundo objetivo, es decir proponer procedimientos de orden administrativo y financiero que garanticen el logro de los objetivos empresariales. Se propuso el Diseño del Sistema de Control Interno, el mismo que ayudará al desarrollo de las actividades comerciales.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones enfocadas a dar una orientación a la gerente para el mejoramiento de la entidad.

ABSTRACT

The degree work is related to the Design of the Internal Control System for a private company domiciled in the city of Loja-Ecuador; Company dedicated to the sale of high quality appliances for all types of customers.

The first specific objective that was proposed to the commercial was to draw up internal control procedures with a financial approach that would safeguard the resources, as well as verify the accuracy and veracity of the financial and administrative information. This objective was fulfilled with an interview with the manager and accountant, to know in general form if internal control is applied, if it complies with current regulations and management to obtain excellent profitability.

For the fulfilment of the second objective, that is to propose procedures of administrative and financial order that guarantee the achievement of the business objectives. The Design of the Internal Control System was proposed, the same that will help the development of commercial activities.

Finally, we present the conclusions and recommendations focused on giving guidance to the manager for the improvement of the entity.

c) INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno es de gran importancia para las entidades, porque permite maximizar la utilidad de los recursos con eficacia para alcanzar una adecuada gestión, obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados y comprometidos con su organización.

El desarrollo de la propuesta servirá a la gerente del comercial contar con una herramienta de apoyo, el mismo que le facilitará tener un control adecuado de los recursos financieros y administrativos con la finalidad de brindar servicios de calidad y por ende el cumplimiento de metas y objetivos.

El trabajo elaborado se ajusta a las disposiciones legales que constan en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja que contiene: **Título**, es el inicio del trabajo de investigación; **Resumen**; en donde se plasma una síntesis del trabajo realizado; **Introducción**, en la que se refleja la importancia del tema, el aporte a la entidad y la estructura de la tesis; **Revisión de Literatura**, en donde se recopila las definiciones del sector empresarial y las generalidades del control interno y su normativa; **Materiales y Métodos**, se detallan los

materiales utilizados en el trabajo y los métodos aplicados como el científico, inductivo-deductivo, analítico-sintético y descriptivo; **Resultados**, se constituye el Sistema de Control Interno para el comercial; **Discusión**, se determinó la situación real en la que se encontró el comercial, destacando las falencias encontradas; **Conclusiones y Recomendaciones**, las mismas que se ponen a conocimiento de la gerente con el objeto de que se tomen decisiones oportunas y correctas; **Bibliografía**, sintetiza los textos, folletos, tesis y en general las fuentes bibliográficas tomadas para la redacción de la parte teórica; y **Anexos**, donde se presenta el proyecto aprobado.

d) REVISIÓN DE LITERATURA

SECTOR EMPRESARIAL

Según Marcelo Naranjo, el sector empresarial “es el proceso productivo de bienes o servicios, mediante la formación de una sociedad industrial, comercial o de prestación de servicios con el fin de obtener beneficios económicos”.¹

De acuerdo a Lourdes Münch, es un “grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad”.²

De acuerdo a Mercedes Bravo, “es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a las actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad”.³

Es importante ya que la empresa presta un servicio económico, mediante el cual trata de conseguir un beneficio que remunere a lo consumido para

¹ NARANJO SALGUERO, Marcelo. Contabilidad Comercial y de Servicios, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro, 12va Edición, Ecuador, Año 2006, Pág. 19.

² MÜNCH GALINDO, Lourdes. Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México, Año 2006, Pág. 26.

³ BRAVO VALDIVIESO, Mercedes. Contabilidad General, Editorial NUEVO DIA, 10ma. Edición, Ecuador, Año 2011, Pág. 3–29.

prestar el servicio, a los esfuerzos personales realizados y al riesgo que tiene la empresa.

Valores de la empresa

De acuerdo a Lourdes Münch Galindo, “la empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano necesita un patrón o sistema de valores deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa y operar con ética. Añade que toda empresa progresista debe perseguir los siguientes valores institucionales:

- 1. Económicos.-** Tendientes a lograr beneficios monetarios. a) Retribuir a los inversionistas con dividendos justos. b) Cubrir los pagos a los acreedores.
- 2. Sociales.-** Aquellos que contribuyen al bienestar de la sociedad. a) Satisfacer necesidades de los consumidores. b) Evitar la contaminación. c) Pagar impuestos.
- 3. Técnicos.-** Dirigidos a la optimización de la tecnología”.⁴

Clasificación

De acuerdo a Lourdes Münch las empresas se clasifican en:

⁴ MÜNCH GALINDO, Lourdes. Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México, Año 2006, Pág. 26-27.

1. “Por su naturaleza

- **Empresas industriales.-** Se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.
- **Empresas comerciales.-** Se dedican a la compra – venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.
- **Empresas de servicios.-** Se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

2. Por el sector al que pertenecen

- **Empresas públicas.-** El capital pertenece al sector público (Estado).
- **Empresas privadas.-** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).
- **Empresas mixtas.-** Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado.

3. Por la integración del capital

- **Unipersonales.-** Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.

- **Pluripersonales.-** Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales.

Empresas comerciales

Son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos terminados, cumplen la función de intermediarias entre los productores y consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas.

Pueden clasificarse en:

- **Mayoristas.-** Estas empresas efectúan ventas en grandes cantidades, para que sean otras empresas comerciales las que distribuyan los productos directamente al consumidor.
- **Minoristas.-** Estas empresas venden productos directamente al público consumidor.
- **Comisionistas.-** Se dedican a vender mercancías que los productores les dan a consignación, percibiendo por ello, una ganancia o comisión.
- **Multinivel.-** Se basa en la venta y en la formación de una red de distribuidores”.⁵

⁵ MÜNCH GALINDO, Lourdes. Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México, Año 2006, Pág. 27-28.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

“Son las políticas y procedimientos adoptados para la dirección de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.⁶

“Control interno como proceso: Incluye un conjunto de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización se relaciona a los procesos de: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización.

Control interno realizado por personas: Es establecido y ejecutado por los miembros de una organización quienes establecen los objetivos e implantan los mecanismos de control, ya que ellos son los únicos que conocen las necesidades y prioridades del personal que labora en una institución.

⁶ Norma Internacional de Auditoría N° 6 evaluación del riesgo y control interno, párrafo 8, Sección 400

Control interno como un grado de seguridad razonable: Dará respuesta a la consecución de los objetivos de la organización y esta información puede ser tomado por los directivos aunque esto puede ser afectado por fallas humanas sean estos errores simples o equivocaciones o por la complicidad de dos o más personas.

Control interno en la consecución de objetivos: Los objetivos son alcanzables y fijados por cada entidad, se categorizan de tres maneras: a) Operacionales, es decir uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad; b) Información Financiera, se relaciona con la preparación de estados financieros públicos; y c) Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables”.⁷

Control interno

El control interno “es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad. Constituye el marco que regula y garantiza las acciones de los servidores y servidoras de cada entidad para que desarrollen, expidan y apliquen los controles para salvaguardar los recursos”.⁸

A continuación se presentan algunas definiciones de control interno según varios autores:

⁷ MANTILLA B, Samuel Alberto, Control Interno Informe COSO, Eco Ediciones, 4ta Edición, México, Año 2009, Pág.25

⁸ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo. Año 2011. Art. 1.

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

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficiencia y eficacia de las operaciones,
- Fiabilidad de la información,
- Salvaguarda de los recursos; y,
- Cumplimiento de las leyes y norma”.⁹

Según Yanel Blanco Luna el control interno es “un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.¹⁰

⁹ WESBERRY, Jim. Marco Integrado, control de los recursos y los riesgos, Editorial Ecuador CORRE, 2da Edición, Ecuador, Año 2007. Pág. 14

¹⁰ BLANCO LUNA, Yanel. Auditoría Integral: normas y procedimientos, Eco Ediciones, 2da Edición, Colombia- Bogotá, Año 2012. Pág. 194

En resumen, de acuerdo a los conceptos emitidos por varios autores se puede definir al control interno como:

Un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objeto proteger los activos de una empresa.

Es importante llevar un control interno adecuado para cada tipo de empresa, porque permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

“Objetivos de control interno:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Elementos del control interno”:¹¹

ORGANIZACIÓN	SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	PERSONAL	SUPERVISIÓN
• Dirección	• Manuales de procedimientos.	• Selección.	• Interna.
• Asignación de responsabilidades.	• Sistemas.	• Capacitación.	• Externa.
• Segregación de deberes.	• Formas.	• Eficiencia.	• Autocontrol
• Coordinación.	• Informes.	• Moralidad.	
		• Retribución.	

CONTROL INTERNO SEGÚN COSO I

“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

¹¹ ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 19-20.

Componentes

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- a) Ambiente de control;
- b) Evaluación de riesgos;
- c) Actividades de control;
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y monitoreo

Niveles de efectividad

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tiene una razonable seguridad de que:

- Se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observen las leyes y los reglamentos aplicables”.¹²

¹² ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 25-27

a. Ambiente de control

“Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencial el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable para proveer disciplina e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asignan autoridad y responsabilidad.
- Se organiza el desarrollo de la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia de control.

Factores de ambiente de control

- La integración y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

Integridad y valores éticos

Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido e inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

Competencia

Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas. Si carece de ellos, quizá no las realicen en forma satisfactoria. Esto es especialmente importante cuando participan en la aplicación de los controles.

Junta directiva, consejo de administración y comité de auditoría

Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.

Filosofía administrativa y estilo de operación

Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros.

Estructura organizacional

Una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como la toma centralizada y descentralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre los departamentos. La estructura organizacional debería dividir las responsabilidades de: a) Autorizar las transacciones; b) Llevar registro de ellas; y c) Custodiar los activos.

Selección del personal

Cada puesto de trabajo dispondrá del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionen con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente. Las unidades administrativas encargadas de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el

proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la organización.

Motivación e incentivos

A la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener unos mayores beneficios como consecuencia de los resultados del mismo. Donde el esfuerzo de los trabajadores apenas repercute en los resultados que consigue la empresa.

Administración de sanciones

En cada organismo deberá constituirse un Comité de Control integrado, al menos, por un funcionario del máximo nivel y el auditor interno titular, para determinar la sanción correspondiente.

Administración de vacaciones

Desde el punto de vista humano y social, las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía.

Capacitación

Permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que funcionen en su interior, para fortalecer el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que brinda”.¹³

b. Evaluación de riesgos

“Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos

¹³ ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 27-28

para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

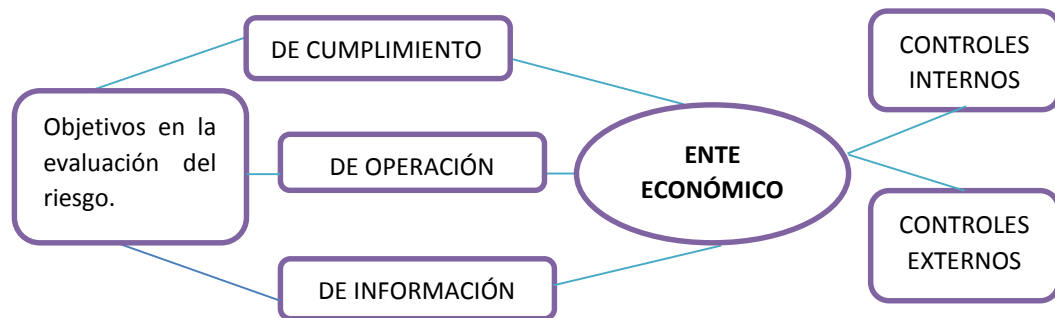
Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

- **Objetivos de cumplimiento.**- Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- **Objetivos de operación.**- Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- **Objetivos de la información financiera.**- Se refiere a la obtención de la información financiera confiable.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

- Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que este dentro del alcance de la administración.
- En relación con los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos.



Fuente: Rodrigo Estupiñan Gaitán
Elaborada por: Stefany Sánchez

Riesgos

Es el proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo. Los riesgos incluyen no solo factores externos sino también internos; por ejemplo la interrupción de un sistema de procesamiento de información; o cambios en relación con las responsabilidades de la gerencia.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

El análisis de riesgos y su proceso

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.

- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

Los mecanismos contenidos en este proceso deben tener un marcado sentido de anticipación que permita planear e implantar las acciones necesarias, que respondan al criterio costo-beneficio.

Existen muchos factores de riesgos, tanto externas como internas.

Externos:

- Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional.
- Cambios en las necesidades y expectativas del ciudadano/usuario.
- Modificaciones en la legislación y normas regulatorias que conduzcan a cambios forzosos en la estrategia y procedimientos.

Internas:

- La calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación.
- La estructura organizacional adoptada, dado la existencia de riesgos inherentes típicos tanto en un modelo centralizado como en uno descentralizado.

Manejo de cambio

Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente en otras circunstancias.

Técnicas de evaluación de riesgos

- Análisis del GESI (Gubernamentales o políticas–económicas–sociales–informáticas o tecnológicas).
- Análisis del FODA (Intereses= fortalezas y debilidades externas: oportunidades y amenazas).
- Análisis de vulnerabilidad (Riesgos del país, crédito, mercado, jurídico, auditoría, etc.).
- Análisis estratégico de las cinco fuerzas (Proveedores, clientes, competencia, productos sustitutos, competidores potenciales).
- Análisis del perfil de capacidad de la entidad.
- Análisis del manejo de cambio”.¹⁴

¹⁴ ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 28-32

c. Actividades de control

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobación y autorizaciones.
- Reconciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Salvaguarda de activos.
- Indicadores de desempeño.
- Finanzas y seguros.
- Análisis de registros de información.
- Verificaciones revisión de desempeños operacionales.
- Seguridades físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeño.
- Controles sobre procesamiento de información.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Tipos de controles

1. Detectivos

Propósito: Diseñado para detectar hechos indeseables.

Características:

- Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran.
- Ejerce una función de vigilancia.
- Actúan cuando se evaden los preventivos.
- No evitan las causas, las personas involucradas.
- Conscientes y obvios miden efectividad de controles preventivos.
- Más costosos pueden implicar correcciones.

2. Preventivos

Propósito: Diseñado para prevenir resultados indeseables.

Características:

- Están incorporados en los procesos de forma imperceptible.
- Pasivos construidos dentro del sistema inconsciente.

- Guías que evitan que existan las causas.
- Impedimento a que algo suceda mal.

3. Correctivos

Propósito: Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable.

Características:

- Es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma.
- Corrigen la evasión o falta de los preventivos.
- Ayuda a la investigación y corrección de causas.
- Mucho más costoso.
- Implican correcciones y reproceso”.¹⁵

d. Sistemas de información y comunicación

“Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

¹⁵ ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 32-33

Controles generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha.

Prestan atención a aquellos controles que:

- Establecen un adecuado ambiente de control.
- Influyen en la naturaleza de transacciones o saldos significativos.
- Contribuyen al cumplimiento de los controles específicos.
- Políticas y procedimientos presupuestales.
- Evaluación con base en control presupuestario.
- Seguimiento de las desviaciones presupuestales.
- Sistema para control de pago a proveedores.
- Contabilidad por áreas de responsabilidad.

Controles de aplicación

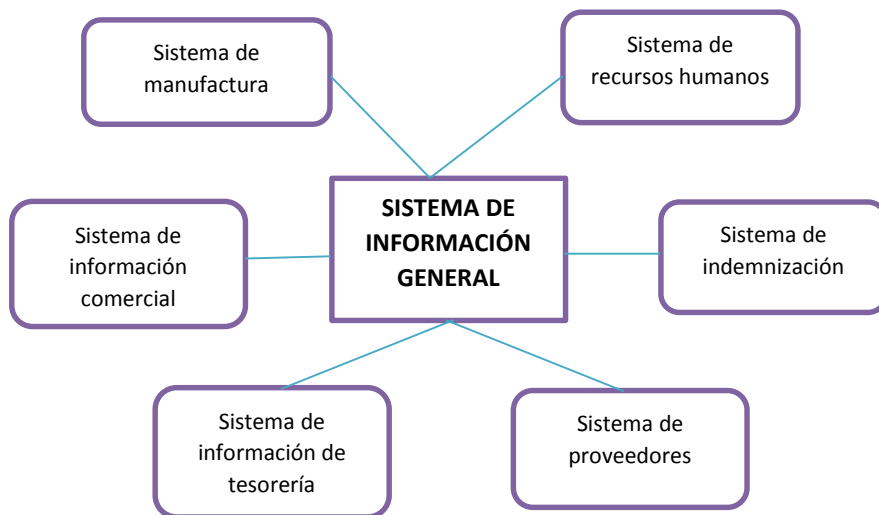
Estos dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente.

Información y comunicación

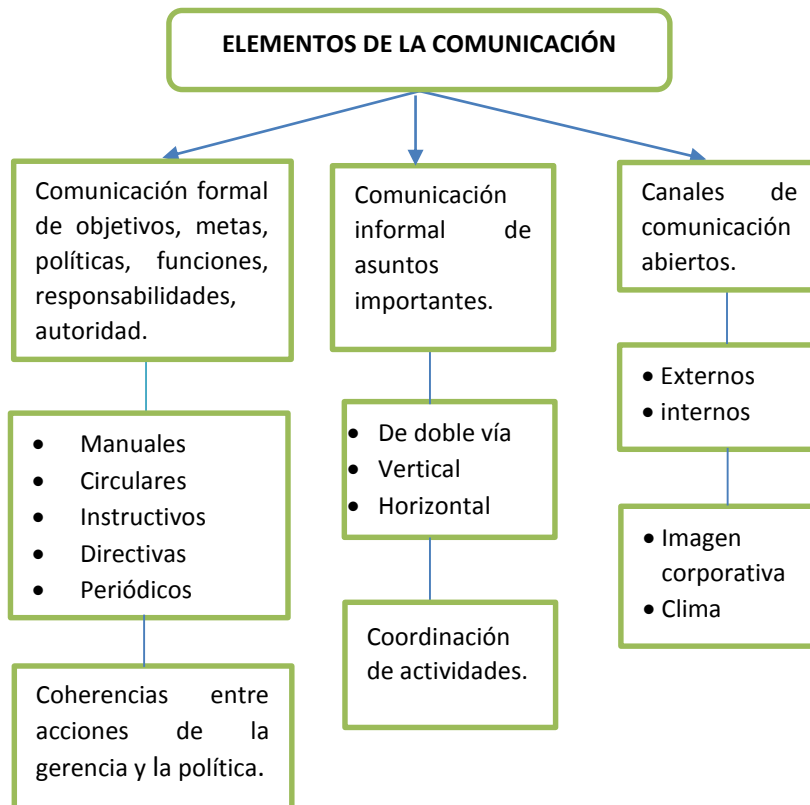
Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.

La información pertinente deber ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado para que le permita cumplir con sus responsabilidades.

Los elementos que integran este componente, son entre otros:



Fuente: Rodrigo Estupiñan Gaitán
Elaborada por: Stefany Sánchez



Fuente: Rodrigo Estupiñan Gaitán
Elaborada por: Stefany Sánchez

Sistemas integrados a la estructura.- Los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones, sin embargo, se observa una tendencia a que estos se deben apoyar de manera contundente en la implantación de estrategias.

Sistemas integrados a las operaciones.- Son medios efectivos para la realización de las actividades de la entidad.

Comunicación

A todos los niveles de la organización debe existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a los clientes, proveedores, contratistas, entre otros.

Así mismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control”.¹⁶

e. Supervisión y monitoreo

“En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones.

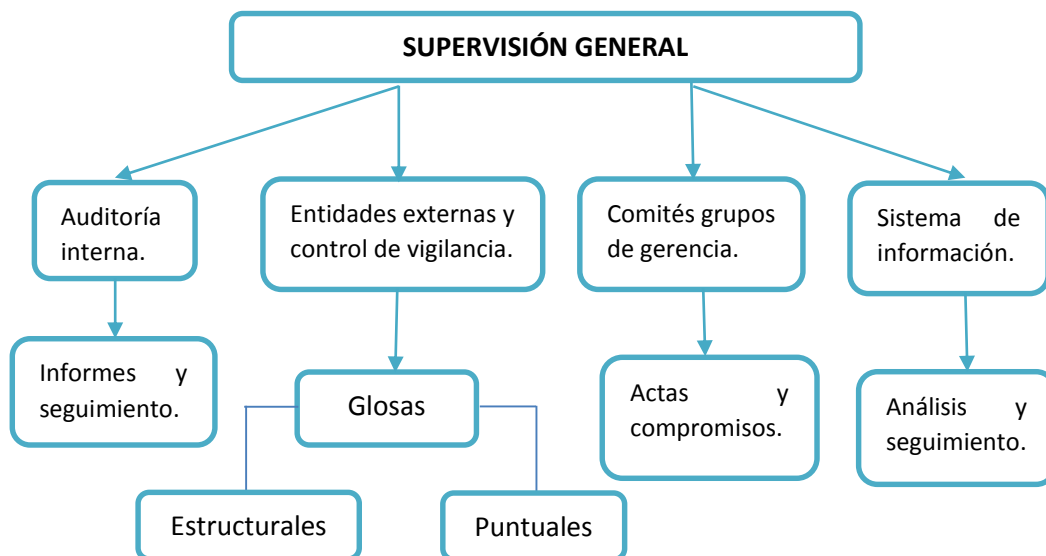
¹⁶ ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 33-37

La función de controlar

Controlar se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado. Para establecer si hay desviaciones y adoptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos.

Supervisión y evaluación sistemática de los componentes

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que son quienes deben tomar las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.



Fuente: Rodrigo Estupiñan Gaitán
Elaborada por: Stefany Sánchez

Evaluaciones independientes

Son indispensables para una valiosa información sobre la efectividad de los sistemas de control. También se pueden combinar las actividades de supervisión y las evaluaciones independientes, buscando con ello maximizar las ventajas de ambas alternativas y minimizar sus debilidades.

Metodología

La metodología de evaluación comprende desde cuestionarios y entrevistas hasta técnicas cuantitativas más complejas.

Supervisión y monitoreo.- Es un proceso diseñado para verificar la vigilancia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:

- Con un buen criterio administrativo interno.
- Supervisiones independientes —→ Auditoría externa.
- Auto evaluaciones —→ Revisiones de la gerencia.
- Supervisión a través de la ejecución de operaciones.

El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos, debe informarse a los niveles superiores: La gerencia, comités o junta directiva.

Actividades de monitoreo

Evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario.

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Para un adecuado monitoreo se debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando adecuadamente.
- Si las comunicaciones externas corroboran información generada internamente.
- Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos.

- Si los seminarios de entrenamiento, las sesiones de planeación u otras reuniones al personal proporcionan retroalimentación a la administración en cuanto a que si los controles operan efectivamente.
- Si el personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de ética, las normas legales y si desempeña regularmente actividades de control.
- Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

Informe de las deficiencias

Es el proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin que implemente las acciones necesarias.

Otras partes externas, como son los auditores externos, revisores fiscales comisarios, síndicos y distintas autoridades, contribuyen al logro de los objetivos de la organización y proporcionan información útil para el control interno. Ellos no son responsables de su efectividad, ni forman parte de él, sin embargo aportan elementos para su mejoramiento.

Dentro de un ente económico las responsabilidades sobre el control corresponden a:

- **A la junta directiva o al consejo de administración.-** Establece no solo la misión y los objetivos de la organización, sino también las expectativas relativas a la integridad y a los valores.
- **A la gerencia.-** Debe asegurar que exista un ambiente propicio para el control.
- **A los directivos financieros.-** Entre otras cosas, apoyan la prevención y detección de reportes financieros fraudulentos.
- **Al comité de auditoría.-** Es el organismo, que no solo tiene la facultad de cuestionar a la gerencia en relación al cumplimiento de sus responsabilidades, sino también asegurar que se tomen las medidas correctivas necesarias.
- **A la auditoría interna.-** A través del examen de efectividad y además del control interno y mediante recomendaciones sobre su mejoramiento.
- **Al comité de finanzas.-** Contribuye cumpliendo con la responsabilidad de evaluar la consistencia de los presupuestos con los planes operativos.
- **Al área jurídica.-** Llevando a cabo la revisión de los contratos y otros instrumentos legales, con el fin de salvaguardar los bienes de la empresa.

Participación externa

Los revisores fiscales y auditores, comisarios, síndicos independientes. Proporcionan al consejo de administración, a la junta directiva y a la gerencia un punto de vista objetivo e independiente que contribuye al cumplimiento del logro de los objetivos de los reportes financieros entre otros.

Las autoridades de control y vigilancia. Participan mediante el establecimiento de requerimientos de control interno, así como en el examen directo de las operaciones de la organización haciendo recomendaciones que lo fortalezcan”.¹⁷

MARCO NORMATIVO GENERAL

Para el Comercial T.V Electrodomésticos, se está proponiendo un sistema de control interno el cual se rige bajo la normativa vigente en el Ecuador, y se detalla a continuación:

- **Constitución de la República del Ecuador.-** Es “el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno. En esta constitución las normas fundamentales que

¹⁷ ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006, Pág. 37-42

amparan los derechos y libertades, organizan el Estado y las instituciones democráticas e impulsan el desarrollo económico y social”.¹⁸

- **Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.-** En el Ecuador, la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), “establece el Impuesto a la Renta sobre la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras dentro de un ejercicio impositivo que va del 1o. de enero de un año al 31 de diciembre de ese mismo año”.¹⁹
- **Ley de Seguridad Social y su reglamento.-** “Es un Sistema de Seguros perteneciente al Estado que proporciona recursos financieros y servicios médicos a las personas impedidas por enfermedad o por accidente”.²⁰
- **Código de trabajo o código laboral.-** “Los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo”.²¹

¹⁸ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

¹⁹ Ley de Régimen Tributario Interno LRTI. Última modificación: 10-feb-2014

²⁰ <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>

²¹ <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/Codigo%20del%20Trabajo.pdf>

- **Código tributario.-** “Los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos”.²²
- **Código de comercio.-** “Rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes”.²³
- **Principios de control interno.-** “Es el proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes”.²⁴

²² Código tributario (Codificación No. 2005-09)

²³ <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-de-Comercio.pdf>

²⁴ MANTILLA B, Samuel Alberto, Control Interno Informe COSO, Eco Ediciones, 4ta Edición, México 2009.

e) MATERIALES Y MÉTODOS

En el desarrollo del trabajo de tesis para el Comercial T.V. Electrodomésticos, se aplicó diferentes métodos y materiales entre los cuales detallamos los siguientes:

Materiales

- Materiales bibliográficos.
 - ✓ Libros.
 - ✓ Páginas web.
- Equipo de cómputo.
 - ✓ Computadora portátil.
 - ✓ Impresora.
- Suministros de oficina.
 - ✓ Copias.
 - ✓ Carpetas.
 - ✓ Hojas A4.
 - ✓ Flash memory.
- Documentos del comercial.
 - ✓ RUC.
 - ✓ Estados financieros.

Métodos

Científico

Facilitó todo el proceso para la elaboración de la investigación; apoyado de los métodos auxiliares, como: inductivo-deductivo con la finalidad de argumentar la revisión de literatura, analizando las características de las operaciones que se realizaron en el comercial objeto de estudio, y determinaron los procedimientos de control interno requeridos.

Inductivo

Sirvió para realizar el diseño del sistema de control interno, partiendo de conocimientos, normas generales y específicas para concluir en la aplicación de entrevistas, recabando así datos exactos del comercial sobre cómo realizan las actividades.

Deductivo

Se lo utilizó para la recopilación de conceptos, normas, leyes y reglamentos esenciales para la elaboración de la revisión de literatura y a la ejecución del proceso investigativo.

Analítico

Permitió analizar a profundidad las características del tema de investigación mediante el conocimiento de los problemas centrales del comercial, facilitando la comprensión y la propuesta del diseño.

Sintético

En base a este método se desarrolló la estructura del resumen e introducción, con el objetivo de elaborar el diseño de control interno; además se consideró al plantear las conclusiones finales con las respectivas recomendaciones, en dirección con los objetivos planteados.

Descriptivo

Se utilizó este método para determinar el estado actual del comercial y fue el sustento para la descripción de la situación organizativa estructural y a la elaboración del sistema de control interno.

f) RESULTADOS

Contexto empresarial del Comercial T.V Electrodomésticos

El Comercial T.V. Electrodomésticos nace bajo la perseverancia de la señora GLENDA MIREYA VILLAVICENCIO CUEVA, nacida en Loja quien vio la necesidad creciente de comercializar productos en lo referente a línea blanca y café en la ciudad de Loja, fue constituida mediante documento privado de fecha 20 de febrero de 1955, inscrita ante la Cámara de Comercio el día 17 de abril de 1996 bajo el registro N°.10.597, como se puede apreciar en su sigla es una empresa unipersonal (único dueño).

El objeto social del comercial es la compra y venta de electrodomésticos de gran calidad y a buenos precios, con facilidades de pago y garantía en los productos ofertados. Cuenta con local propio y está ubicada en las calles 10 de agosto y 18 de noviembre, el número de RUC es 1102541768001 y el número de teléfono es 2581069 /2581027.

El comercial ha crecido significativamente gracias a la colaboración y empuje del personal que en ella labora, además del compromiso en satisfacer las necesidades de los clientes.

Misión

Ofrecer a los clientes productos de alta calidad a bajos precios, con garantía y facilidades de pago, superando sus expectativas y motivando a los empleados para ofrecer un servicio de calidad.

Visión

Ser líderes en el mercado con productos innovadores y aptos para todo tipo de hogar.

Objetivo general

- Vender productos, que por su precio y calidad sean competitivos.

Objetivos específicos

- Obtener una rentabilidad que le permita al comercial competir eficientemente.
- Lograr un sistema de otorgamiento de crédito que garantice una cartera sana.
- Disponer del mejor portafolio de productos suministrados por proveedores que garanticen la competitividad en el mercado.
- Garantizar una atención personalizada, respetuosa y óptima que permita una efectividad en la venta del producto.

Valores

Los valores del comercial definen la manera en que gerente y empleados deben conducirse, en que deben hacer negocio y el tipo de organización que deben construir para ayudarle a alcanzar su misión. En cuanto que ayuden a impulsar y a moldear el comportamiento dentro de la empresa, los valores generalmente se consideran el fundamento de la cultura organizacional de una entidad.

Los valores del comercial son los siguientes:

- **Integridad.-** Respetar y valorar a las personas tratando a los demás como queremos que se nos trate.
- **Honestidad.-** Ser honestos al representarnos a nosotros mismos y a nuestras intenciones con base en la verdad.
- **Cordialidad.-** Siempre se debe tratar al cliente con amabilidad y paciencia tratando de cubrir todas sus expectativas.
- **Compromiso.-** Comprometer con los clientes para servirles de la mejor manera, en lo que sea posible dentro de las capacidades de la empresa, dando lo mejor de sí sin escatimar esfuerzos.
- **Puntualidad.-** Disciplina que deben tener los trabajadores al llegar a la empresa, al igual que en la entrega de los pedidos al tiempo acordado.
- **Respecto.-** Entre sus empleados y de igual manera hacia los clientes.

- **Trabajo en equipo.-** Se debe tomar en cuenta que para alcanzar una meta se debe trabajar en equipo con miras hacia un mismo fin.

Base legal

El Comercial T.V. Electrodomésticos se considera como una persona natural obligada a llevar contabilidad, cuya finalidad es obtener rentabilidad mediante la compra y venta de productos de alta calidad. Su vida jurídica se basa en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario y sus reglamentos.
- Ley de Seguridad Social y sus reglamentos.
- Código de trabajo.
- Código tributario.
- Código de comercio.
- Principios de control interno.

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN REAL

Para determinar la situación actual de la Empresa T.V. Electrodomésticos se aplicó una entrevista a la gerente y contadora, en donde se recabó información como:

- El Comercial T.V Electrodomésticos carece de un sistema de control interno que permita salvaguardar los recursos tanto económicos, financieros y materiales.
- No posee un adecuado sistema de recaudación por consiguiente la empresa no cuenta con buena liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo.
- La entidad no cuenta con un apropiado sistema de seguridad en el área de bodega que permita salvaguardar las existencias.
- Falta de capacitación al personal que labora en la empresa.
- Carece de sistemas de información computarizados para el registro y control de los inventarios. Lo que impide tener una herramienta para suministrar información que permita detectar debilidades y disminuir riesgos.

En conclusión las debilidades encontradas no favorecen a la gestión empresarial, minimizando así las fortalezas que tiene el comercial, tales como experiencia, liquidez y facilidad de crédito.

**PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V.
ELECTRODOMÉSTICOS**



**ELABORADA POR
STEFANY GABRIELA SÁNCHEZ ARMIJOS**

**PERÍODO
2016**

PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA

Presentación

Es importante para una entidad privada contar con un sistema de control interno porque permite mejorar la situación financiera, administrativa y legal del comercial.

El diseño del sistema de control interno para el comercial T.V. Electrodomésticos, tiene como finalidad poner al alcance de la gerente y trabajadores, una herramienta de apoyo a sus actividades, al integrar de forma clara, sencilla, objetiva, ordenada y detallada las políticas, orientado a viabilizar de manera eficiente el cumplimiento de responsabilidades, deberes de los empleados y el manejo adecuado de los recursos que dispone el comercial, acorde a normas, principios o reglamentos que rigen a las entidades del sector privado.

Objetivo del Sistema de Control Interno

General

Proponer un sistema de control interno, para el comercial T.V Electrodomésticos que permita mejorar la gestión empresarial.

Específicos

- Proponer políticas de orden administrativo que garanticen el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Plantear políticas de control interno con enfoque financiero que permitan salvaguardar los recursos y la veracidad de la información.
- Trazar flujogramas de procedimientos que oriente a la gestión administrativa y financiera del comercial.

Justificación

El Sistema de Control Interno se justifica porque permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, también ayudará a contar con recursos humanos motivados y comprometidos con su organización.

La propuesta de control interno servirá como instrumento de consulta y apoyo para el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes de carreras similares a la administración, contabilidad y auditoría.

El presente estudio permitirá brindar a la administración del comercial una herramienta útil para la toma de decisiones, a fin de garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas sus operaciones.

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Componentes

Ambiente de control

1. Valores éticos y de conducta interna.
2. Estructura organizacional.
3. Filosofía y estilo de operación.
4. Selección de personal.
5. Motivación e incentivos.
6. Administración de sanciones.
7. Horario de trabajo.
8. Administración de vacaciones.
9. Capacitación.
10. Manejo de conflicto de interés.

Evaluación del riesgo

1. Objetivos estratégicos.
2. Factores externos.
3. Factores internos.
4. Manejo de cambio.
5. Riesgo de mercado.
6. Riesgo crediticio.
7. Riesgo de liquidez.
8. Riesgo legal y operativo.

Actividades de control

1. Sistema, libros y normas de información.
2. Disponibilidades:
 - Cobranza y entrada de efectivo.
 - Salidas de efectivo.
3. Cuentas por cobrar.
4. Propiedades planta y equipos.
5. Cuentas por pagar.
6. Capital social.
7. Ingresos.
8. Gastos operacionales.

Información y comunicación

1. Normativa interna.
2. Arquitectura de hardware y software.
3. Desarrollo de sistemas de información.
4. Seguridad física de la información.
5. Seguridad lógica de la información.

Supervisión y monitoreo

1. Actividades de monitoreo operacional.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
AMBIENTE DE CONTROL
Se entiende por ambiente de control al clima de control que se gesta o surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las pautas dadas por la alta dirección en referencia a la integridad y valores éticos.
FACTORES
1. Valores éticos y de conducta interna
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los valores éticos y de conducta deberán observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes del comercial. • Los valores serán comunicados a través de un manual, un instructivo o un memorando. • Los empleados deberán entender que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias. • La gerente deberá actuar con ética e integridad. • Los tratos con empleados, clientes, proveedores, socios, acreedores, competidores o auditores serán abiertos y se realizarán de forma honesta y equitativa. • La gerencia deberá asumir su responsabilidad por las faltas al código de ética. • Deberán carecer de parentesco las personas que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian dinero. • Se deberá controlar la existencia de privilegios internos. • El reglamento interno deberá ser actualizado. • El comercial deberá presentar un estatuto interno de trabajo.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El auditor interno será el encargado de revelar por escrito a los jefes inmediatos las desviaciones detectadas y exigirá su inmediata corrección. • La gerente deberá emitir disposiciones administrativas al personal operativo.
FACTORES
2. Estructura Organizacional
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El comercial deberá contar con un organigrama general. • La gerente deberá contar con un manual de políticas, normas y procedimientos actualizados. • La gerente deberá crear un departamento cuyas funciones incluyan la actualización permanente de los organigramas. • Las políticas, normas y procedimientos deberán difundirse oportunamente entre el personal. • La estructura organizacional deberá permitir que las comunicaciones fluyan adecuadamente entre los departamentos del comercial. • Deberán definirse los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos. • Las tareas que no consten en el manual de funciones se dispondrán por escrito.
FACTORES
3. Filosofía y estilo de operación
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La administración deberá ser conservadora para la aceptación de convenios de alto riesgo.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La administración monitoreará el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable. • El comercial deberá promover el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable.
FACTORES
4. Selección de personal
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los contratos de trabajo deberán ser firmados adecuadamente. • Las funciones de reclutamiento y selección del personal deberán ser definidas y asignadas. • Las funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo estarán escritas. • Se llevarán a cabo exámenes médicos, psicológicos y técnicos a cada candidato antes de su contratación. • Las investigaciones socioeconómicas se actualizarán periódicamente considerando las responsabilidades y riesgos de cada puesto. • Cada contratación del personal requerirá dos entrevistas. • El personal del comercial tendrá su expediente individual. • Las vacaciones, tiempo extra, aumentos de sueldo y otras compensaciones se autorizarán por escrito. • Las funciones de elaboración, revisión y autorización de las nóminas deberán estar separadas en términos de objetivos básicos de control. • Las nóminas deberán ser firmadas para aprobarlas antes de su pago. • Se obtendrán recibos de los sueldos firmados.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
FACTORES
5. Motivación e incentivos
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se definirán por escrito las políticas de incentivo y motivación para el personal. • Se deberá cumplir con las políticas de motivación en los plazos y condiciones preestablecidas. • Se controlará la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño. • Se evitará el pago de comisiones por venta de los productos. • Se bonificará la cobranza de los recursos.
FACTORES
6. Administración de sanciones
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El reglamento del personal contendrá las causas, la forma y las facultades de establecer sanciones. • Todas las sanciones serán comunicadas a la autoridad del comercial.
FACTORES
7. Horario de trabajo
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Las tareas excepcionales serán solicitadas por escrito. • Se controlará el trabajo realizado en horas adicionales a la jornada normal. • Se definirán procedimientos para autorizar y realizar tareas fuera del horario normal de trabajo. • Se pagarán las horas extras de acuerdo a la ley laboral. • Se justificarán razonablemente el trabajo en horas extras.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
FACTORES
8. Administración de vacaciones
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal deberá tomar vacaciones al menos una vez al año. • Se planificará el uso de las vacaciones anuales del personal. • Los remplazos se realizarán con personas que desempeñen funciones que son compatibles con el cargo que asumen.
FACTORES
9. Capacitación
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Deberán recibir capacitación la gerente y los empleados de la entidad. • Deberá realizarse evaluaciones del desempeño del personal.
FACTORES
10. Manejo de conflicto de interés
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La gerente será la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativos.
EVALUACIÓN DEL RIESGO
Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.
FACTORES
1. Objetivos estratégicos
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El comercial deberá presentar el plan estratégico. • Se definirán los riesgos en función de los objetivos.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
FACTORES
2. Factores externos
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá realizar un estudio de mercado sobre el nivel de satisfacción del cliente en el comercial. • La entidad deberá estar legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las leyes vigentes. • Se deberá realizar un plan de contingencia en el caso de que la entidad se vea expuesta a un desastre natural.
FACTORES
3. Factores internos
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá disponer de un sistema automatizado y actualizado de datos. • La información requerida por el comité de auditoría o personal autorizado será entregada con suficiencia y oportunidad. • El comité de auditoría recibirá la información que requiere para permitir la verificación del cumplimiento de los objetivos y estrategias.
FACTORES
4. Manejo del cambio
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La capacidad para reaccionar a los cambios deberá ser oportuna y positiva. • Se tomarán acciones para asegurarse de que el personal nuevo comprenda la cultura de la entidad y reaccione positivamente.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El personal nuevo deberá ser entrenado adecuadamente para mantener el ritmo de crecimiento.
FACTORES
5. Riesgo de mercado
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La gerente deberá encargarse de los planes a largo plazo. • Se deberá mantener informado a la gerente de problemas externos del comercial. • El comercial deberá cancelar oportunamente las obligaciones de los empleados. • Se dispondrá de información adecuada y suficiente sobre los factores que pueden influir en las estrategias de mercado de la entidad. • Se suministrará capacitación a todos los empleados acerca de los productos que vende el comercial. • El comercial deberá organizar un departamento de servicio al cliente.
FACTORES
6. Riesgo crediticio
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Deberán haber condiciones al momento de efectuar un crédito. • Se emitirán reportes periódicos sobre la condición general de la cartera. • La gerente evaluará periódicamente los pagos de los empleados.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará la actualización de la información de pagos de los empleados. • Se deberá comunicar oportunamente a la gerente sobre el vencimiento de las cuotas.
FACTORES
7. Riesgo de liquidez
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La gerente establecerá las políticas y estrategias para evaluar con anticipación las condiciones de liquidez y la exposición al riesgo de liquidez. • Se definirá la composición de los activos y pasivos. • Se deberá prevenir acciones correctivas y planes de contingencia. • Se asignará un comité de riesgos de liquidez. • Se analizará los vencimientos y pagos de la entidad, así como las recuperaciones asignadas por el comercial. • Se definirá cual es la posición de liquidez.
FACTORES
8. Riesgo legal y operativo
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • La documentación estará bajo las normativas legales. • Los formatos, contratos y pagarés deberán ser revisados por el departamento o por un asesor legal. • Se definirán las firmas autorizadas para cada proceso. • Las responsabilidades y funciones se detallarán por escrito. • La secretaria será la encargada de mantener en orden la documentación de respaldo de las actividades.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Las operaciones deberán registrarse el día que se realizan los hechos. • Se definirá la centralización de los documentos y los responsables para cada área. • Los empleados deberán conocer las políticas internas y externas que involucren a su trabajo. • Se revisará y aprobará los procesos más importantes del comercial.
ACTIVIDADES DE CONTROL
<p>Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas.</p>
FACTORES
1. Sistemas, libros y normas de información
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El comercial deberá disponer de espacio físico para el archivo y conservación de la documentación. • Se conservará la documentación de forma ordenada, para que sea accesible su revisión. • El comercial deberá realizar inventario. • Los documentos del comercial deberán ser receptados en el departamento de contabilidad y se guardarán en un espacio adecuado. • Se prohíbe la destrucción o pérdidas de los documentos y cumplir con lo establecido en la norma. • Los documentos emitidos deberán recibir la firma y sello del responsable.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El responsable garantizará que la información no sea alterada. • El comercial deberá disponer de un catálogo de cuentas y un manual de contabilidad. • Los criterios y políticas contables estarán difundidos entre el personal. • El sistema de contabilidad reflejará plenamente las políticas y criterios de registro en vigor. • El sistema de contabilidad permitirá preparar los estados financieros de manera oportuna.
FACTORES
2. Disponibilidades: COBRANZA Y ENTRADA DE EFECTIVO
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El comercial deberá disponer de un adecuado control físico sobre las facturas o pagarés de cobro. • Deberá poseer un adecuado control de la fechas de vencimiento de los pagarés de cobro. • El personal mantendrá a su cargo los pagarés caucionados. • La cobranza del día deberá ser depositada intacta y oportunamente en la cuenta del comercial. • Los pagarés que no han sido cobrados se reprogramarán en nuevas gestiones de cobro. • Los pagarés se deberán mantener bajo custodia.
FACTORES
SALIDAS DE EFECTIVO
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Las salidas de efectivo estarán sujetas al personal responsable. • Los desembolsos se harán con cheques nominativos.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los cheques anulados serán cancelados y archivados. • Las facturas y documentos pagados se cancelarán con un sello fechador proviniendo su nuevo uso para el pago duplicado. • El pago de facturas requerirá de la revisión previa de precios, condiciones de crédito y autenticidad del servicio o de las mercancías respectivas.
FACTORES
3. Cuentas por cobrar
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se llevará un registro detallado de las cuentas por cobrar. • Se calificará el riesgo de las cuentas por cobrar y se establecerán las provisiones correspondientes. • Se archivarán los documentos. • Se realizará un seguimiento para verificar que existan garantías. • La contadora coordinará el cobro de cuentas y documentos por cobrar.
FACTORES
4. Propiedad, Planta y Equipo
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Las inversiones, las bajas y cancelaciones de activos fijos serán autorizadas por la gerente del comercial. • Se deberán comparar por lo menos una vez al año, los registros individuales de activos fijos con las correspondientes cuentas de mayor. • El comercial deberá practicar inventarios físicos para diferenciar las adiciones al activo fijo y los costos por mantenimiento o reparación.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA

POLÍTICAS

- Se registrarán las depreciaciones por unidades o grupos correspondientes a las clasificaciones de los equipos respectivos.
- Deberán crearse cartas de responsabilidad firmadas por cada empleado respecto a ciertos equipos cuyo valor y riesgo de uso lo amerite.

FACTORES

5. Cuentas por pagar

POLÍTICAS

- El sistema de cómputo deberá incluir información suficiente sobre las operaciones con proveedores y bancos.
- Las funciones de control contable sobre los pasivos con proveedores y bancos estarán formalmente definidas y asignadas.
- Se deberán recibir mensualmente estados de cuenta de los bancos y de los proveedores más importantes.
- Los estados de cuenta se deberán conciliar con los registros del comercial y se harán los ajustes respectivos.
- Se confirmarán periódicamente por escrito los saldos con bancos y con los principales proveedores.
- Se aprovecharán los descuentos por pronto pago concedidos a los proveedores.

FACTORES

6. Capital social

POLÍTICAS

- Todas las modificaciones a las cuentas del capital contable estarán basadas en decisiones de la gerente.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se cancelarán anualmente todas las cuentas de resultados contra las pérdidas y ganancias, incluyendo en su caso ajustes de auditoría.
FACTORES
7. Ingresos
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Las tasas de interés activas estarán basadas en documentos aprobados. • Se controlará que la tasa activa no supera la máxima permitida por la ley o regulaciones vigentes. • Los ingresos serán reconocidos cuando se haya recaudado efectivamente. • Los ingresos recaudados serán notificados por su cobro oportunamente. • Una vez realizada la venta no se devolverá el dinero, si está dentro de la garantía se cambiara el producto.
FACTORES
8. Gastos operacionales
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los gastos serán autorizados por una persona responsable. • La gerente establecerá y cancelará el salario al personal. • La cajera emitirá los cheques correspondientes a pagos de proveedores y servicios de personal. • La publicidad del comercial y la capacitación del personal estará a cargo de la gerente.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.
FACTORES
1. Normativa interna
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá disponer de un estatuto actualizado y puesto en conocimiento de todos los integrantes del comercial. • El comercial deberá disponer de un reglamento actualizado. • Se sancionará los incumplimientos de la normativa interna y externa. • La entidad deberá regirse a lo que establece la Constitución de la República, Ley de Seguridad Social, Ley de Régimen Tributario, código de comercio, código tributario, código de trabajo y principios de control interno.
FACTORES
2. Arquitectura de hardware y software
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • El comercial dispondrá de planes de desarrollo de sistemas, cambio en hardware y software para el siguiente año. • El comercial llevará un control de inventario de hardware. • La depreciación de hardware se realizará de acuerdo con las disposiciones legales. • Los equipos deberán ser asignados por escrito mediante un acta de entrega a la persona responsable. • En caso de fallas de los equipos de hardware se realizará el remplazo inmediato.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA
FACTORES
3. Desarrollo de sistemas de información
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de recuperación de la información deberán ser aprobados periódicamente. • Se deberán definir procedimientos para la creación de respaldos de la información.
FACTORES
4. Seguridad física de la información
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se restringirá el acceso a las instalaciones del comercial. • Se impedirá y se controlará el acceso a las computadoras. • Se deberá elaborar y actualizar un listado del personal autorizado y con acceso a las computadoras. • El comercial deberá contar con detectores de humo, fuego y equipo de seguridad en caso de emergencia. • El ambiente de trabajo deberá estar protegido de la humedad y del polvo. • Se restringirá el acceso de algunas páginas web.
FACTORES
5. Seguridad lógica de la información
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberán establecer políticas generales de seguridad y de información. • El comercial deberá contar con estándares de seguridad en el procesamiento de datos. • El comercial deberá contar con un software de seguridad.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA

POLÍTICAS

- Se actualizarán los accesos a los sistemas de información en el caso de retiro de empleados.
- El comercial deberá disponer de claves para restringir el acceso a los programas y datos.
- Deberán cambiarse las claves de acceso periódicamente.
- Las modificaciones de los programas deberán ser realizados por personas calificadas.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Es un proceso que consiste en evaluar su calidad con el tiempo. Hay que vigilarlo para determinar si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales.

FACTORES

1. Actividades de monitoreo operacional

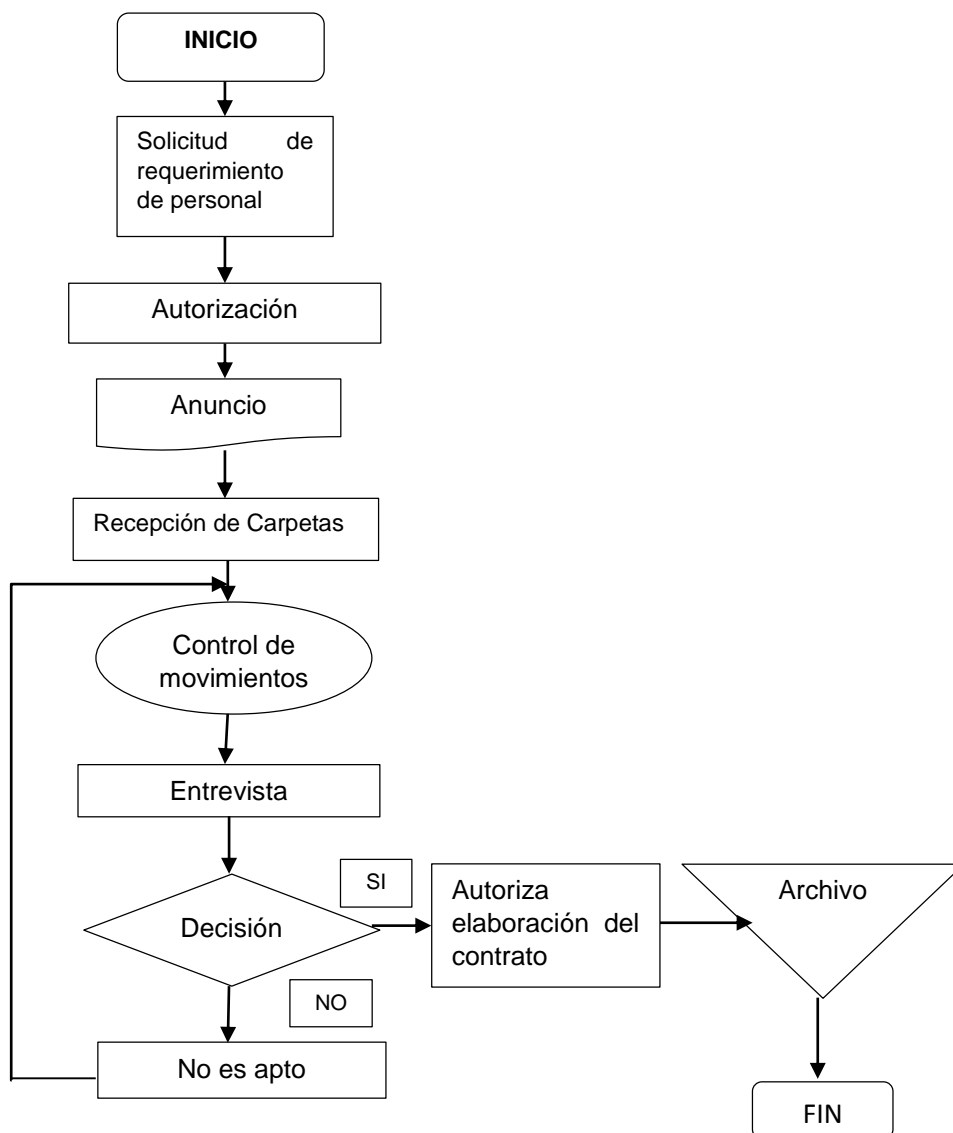
POLÍTICAS

- Se deberán realizar seguimiento a las actividades que se desarrollan en el comercial para verificar el cumplimiento de los cronogramas establecidos.
- Los reclamos de los clientes deberán ser atendidos con solvencia y prontitud.
- Se efectuará seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones realizadas, a fin de superar las debilidades sistémicas en forma definitiva.
- Deberá existir una copia de todo documento que sale del comercial.
- El comercial deberá llevar un registro de todas las actividades que realiza el gerente, secretaría, contadora y las capacitaciones.
- El comercial deberá disponer de un buen clima de trabajo para el desarrollo de las actividades.

DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DEL COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

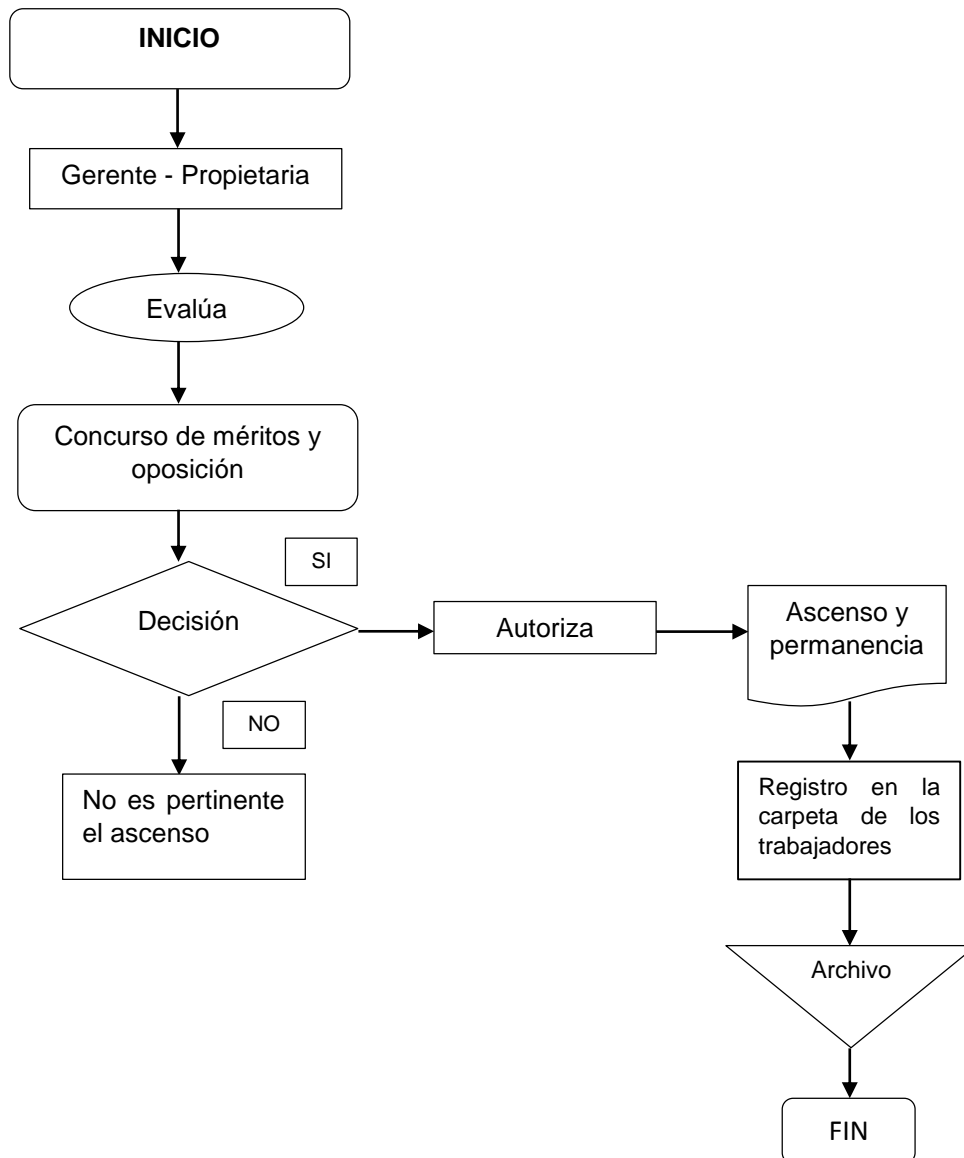
Flujograma de Reclutamiento y Selección del Personal



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

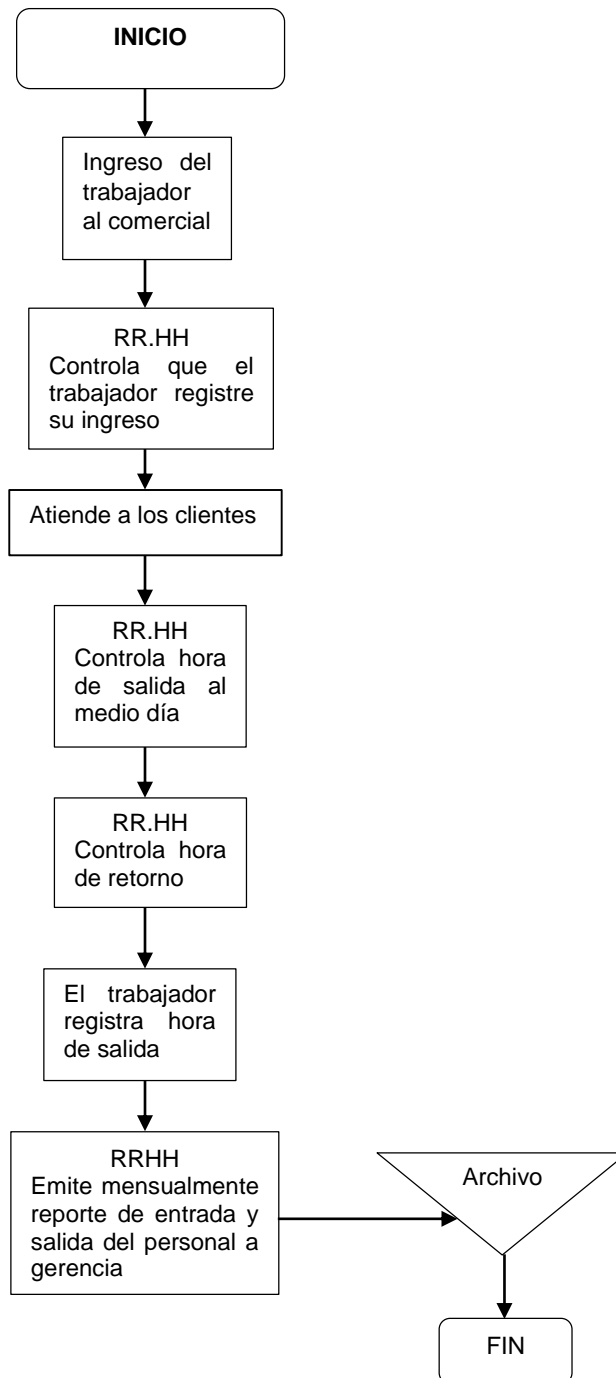
Flujograma para la Permanencia y Ascensos



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

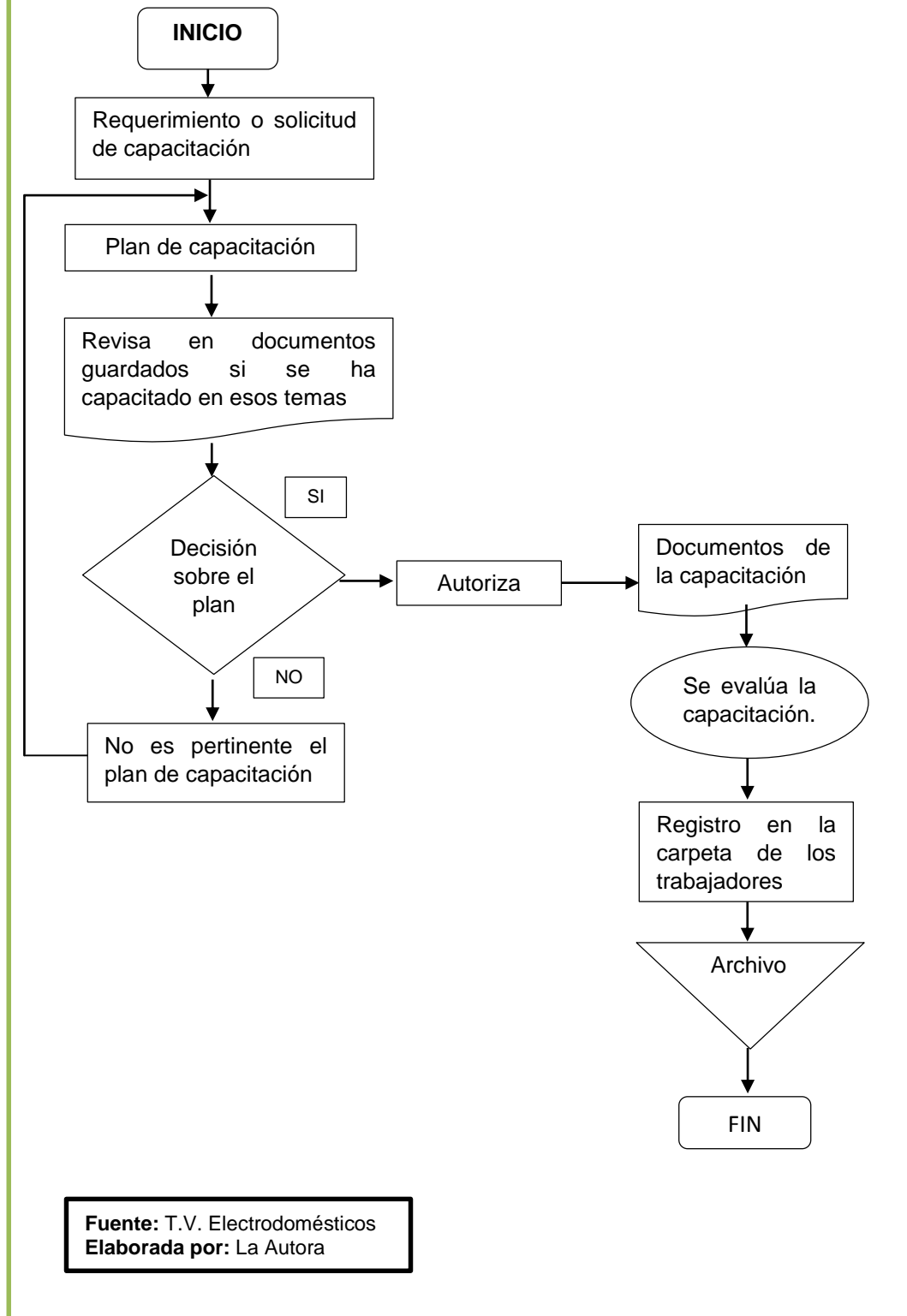
Flujograma para horario de trabajo



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

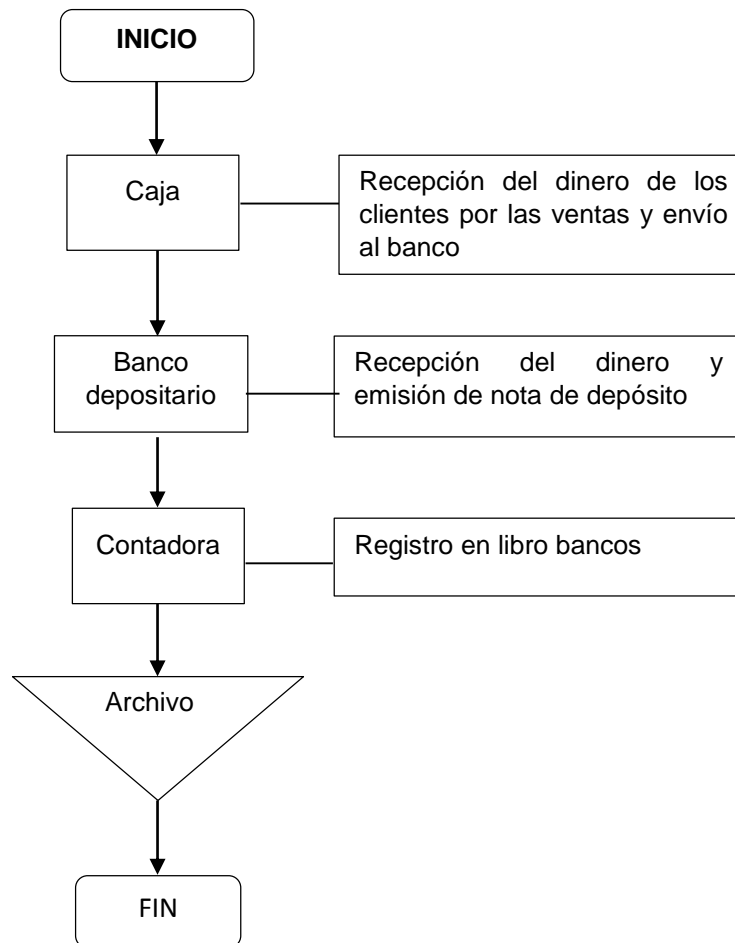
Flujograma de Capacitación



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

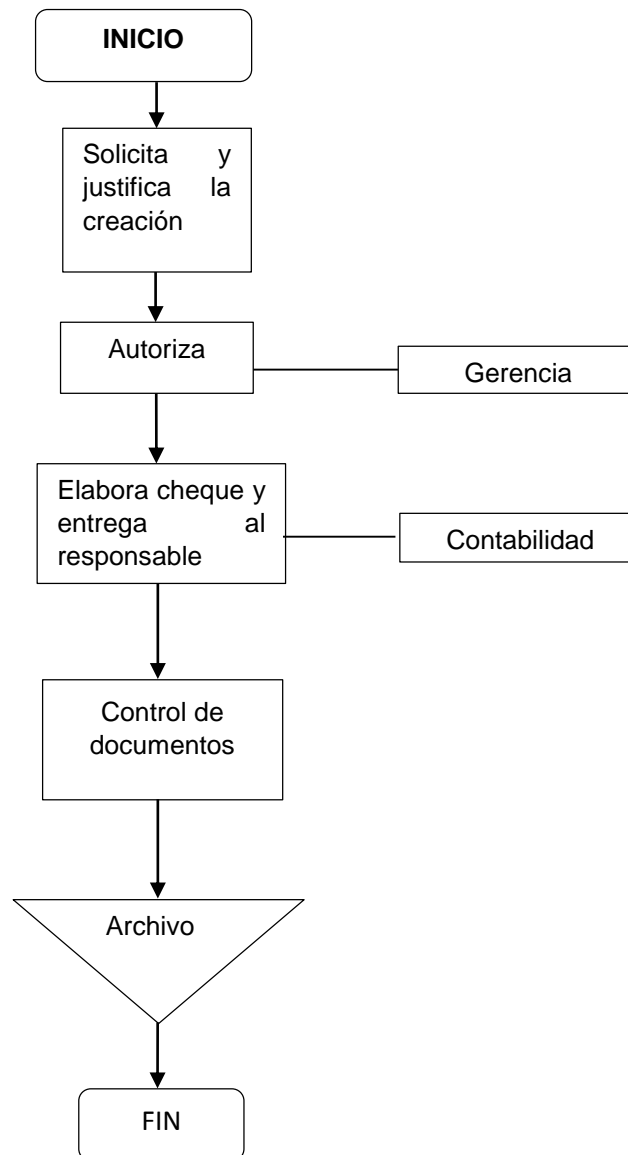
Flujograma de Control de Efectivo



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

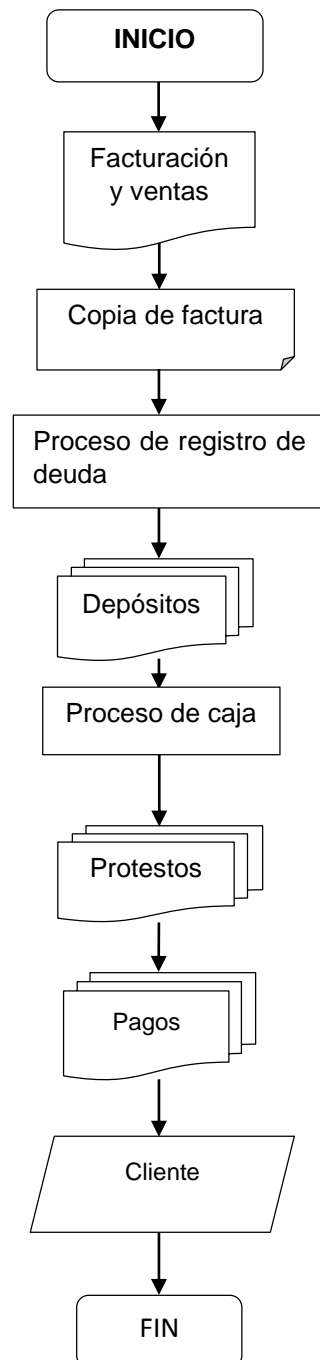
Flujograma de creación del fondo de caja chica



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

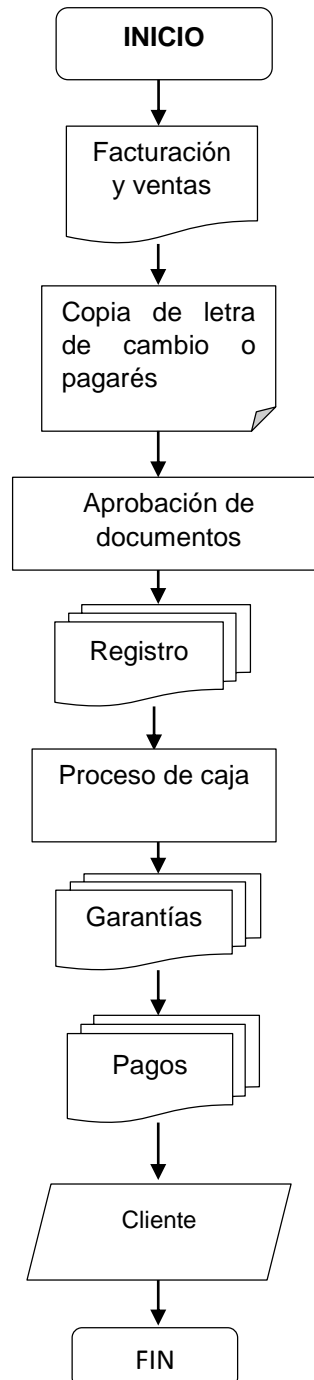
Flujograma de Cuentas por Cobrar



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

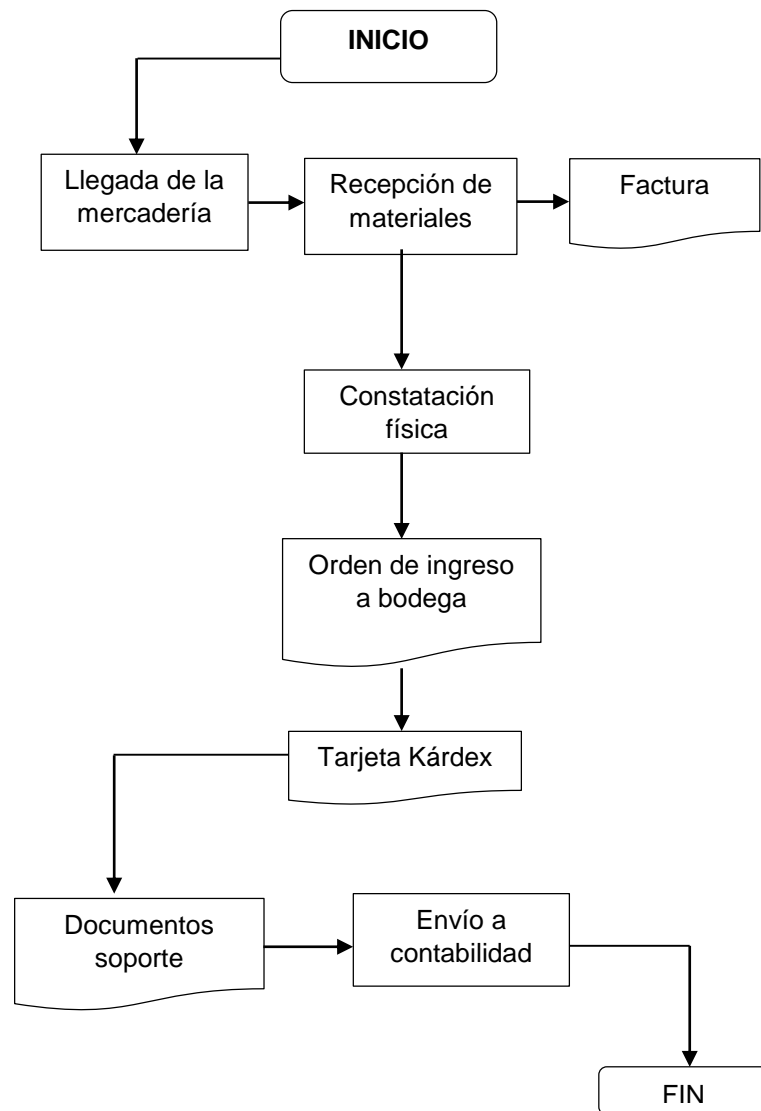
Flujograma de Documentos por Cobrar



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

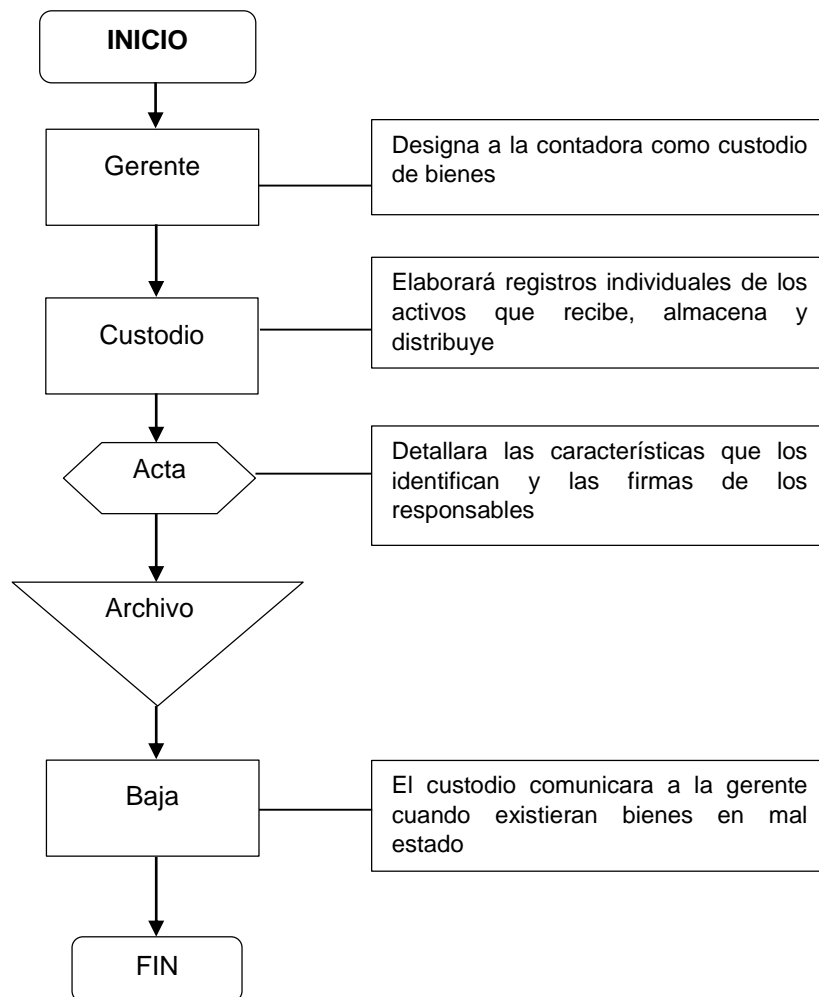
Flujograma de ingreso de mercaderías a bodega



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

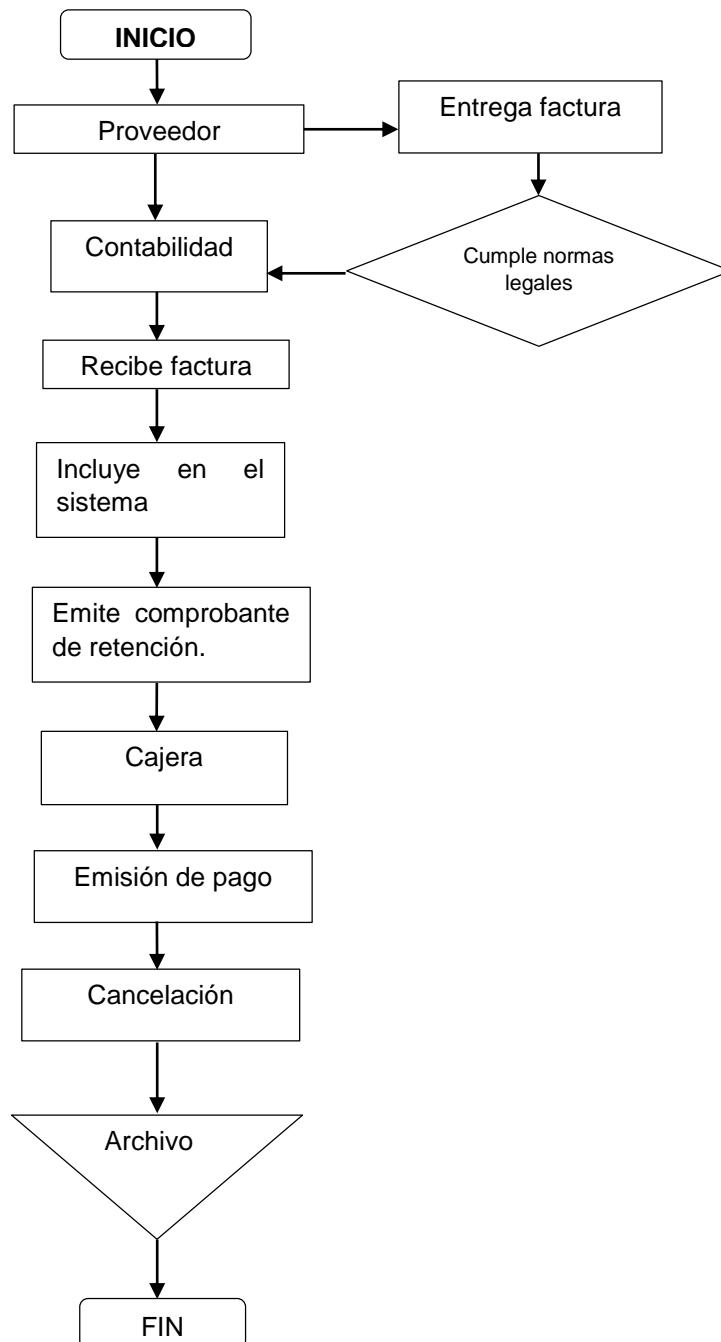
Flujograma para el almacenamiento y custodia de bienes de larga duración



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

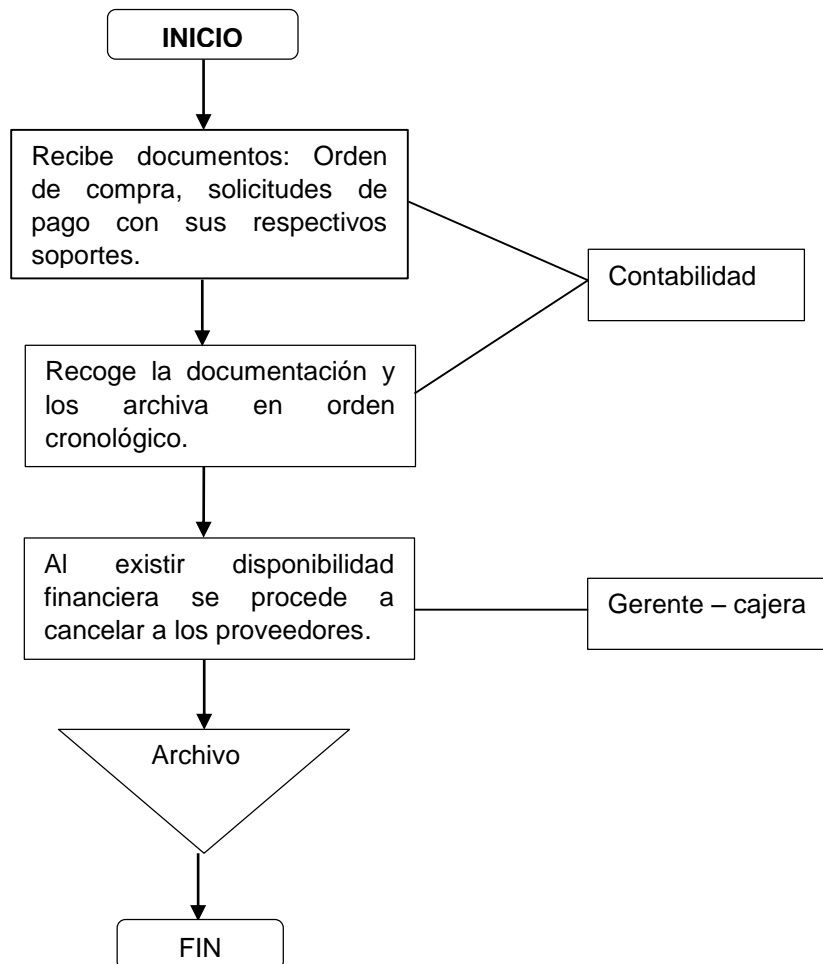
Flujograma para el Control de Cuentas por Pagar



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

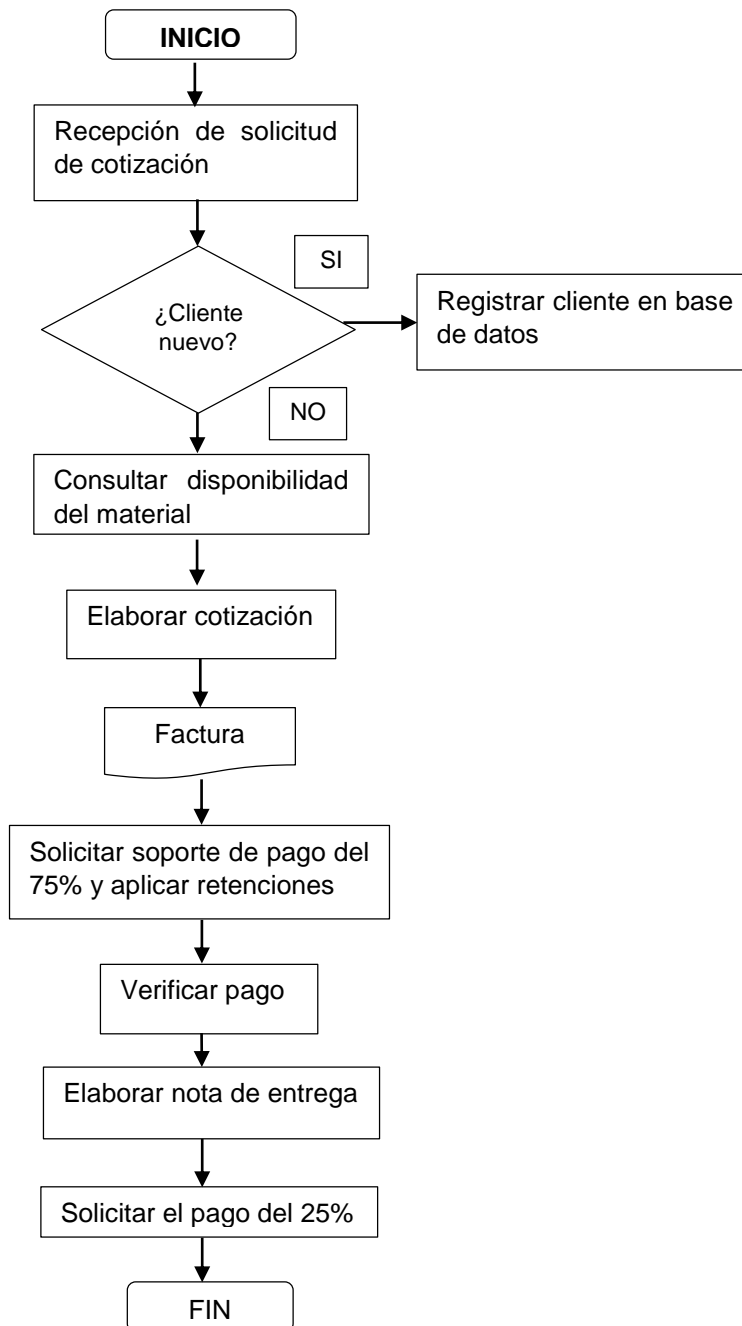
Flujograma para el Control de Documentos por Pagar



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

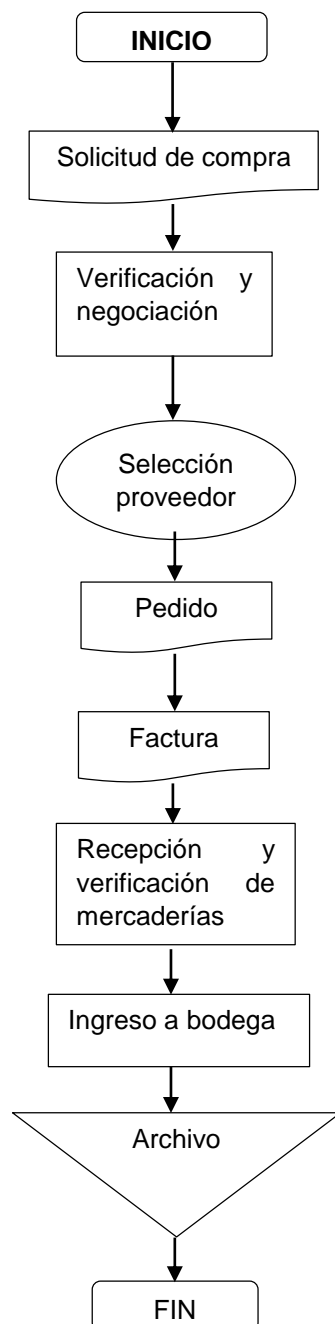
Flujograma para las Ventas



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

EMPRESA COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS

Flujograma para las Compras



Fuente: T.V. Electrodomésticos
Elaborada por: La Autora

g) DISCUSIÓN

Aplicada la entrevista a la gerente y contadora de la entidad se determinó que el comercial, carece de un Sistema de Control Interno que facilite llevar con eficiencia y eficacia la información administrativa y financiera.

Se puede determinar que a pesar de que existen normas de control interno dirigidas a las entidades del sector privado, estas no son aplicadas correctamente, sean estas por negligencia de la gerente o desconocimiento de las normas, en virtud del cual he realizado una propuesta de un Sistema de Control Interno orientado al buen funcionamiento del comercial, la misma servirá para el control de caja, bancos, cuentas y documentos por cobrar, inventarios, custodia de bienes de larga duración, cuentas y documentos por pagar, ingresos y gastos..

En lo que respecta a la parte administrativa se diseñó políticas para el horario de trabajo, capacitación, entrenamiento continuo, promociones y ascensos de los empleados que laboran en la entidad, considerando que estas políticas serán una herramienta de apoyo en la gestión institucional.

Sobre todo es importante que la gerente de la empresa adopte el Sistema de Control Interno propuesto, con la finalidad de que las actividades que

se desarrollen en el comercial se hagan en base a procesos claros y específicos.

h) CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el trabajo de investigación en el Comercial T.V Electrodomésticos se determina las siguientes conclusiones:

- 1.** El Comercial no maneja un sistema de control interno, el cual le impide tener conocimiento de las operaciones financieras, las mismas que permitan salvaguardar los recursos, así como verificar la exactitud y veracidad de la información.
- 2.** Las múltiples actividades que realizan los trabajadores limitan la efectividad en la empresa.
- 3.** El sistema de control Interno se lo trazó en base a políticas y flujogramas, para que sean de fácil aplicación en el comercial y contribuyan a optimizar los recursos humanos, materiales y financieros.
- 4.** Con la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos de investigación, se lograron los objetivos planteados, los que constan en cada uno de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la tesis.

i) RECOMENDACIONES

Basada en las conclusiones obtenidas del trabajo realizado se plantea las siguientes recomendaciones:

- 1.** El Comercial T.V Electrodomésticos debería aplicar el sistema de control interno financiero, el mismo que contribuirá a la obtención de buenos resultados, salvaguardando los recursos materiales y financieros, asegurando el cumplimiento y veracidad de los registros para el logro de objetivos.
- 2.** Se recomienda a la gerente que utilice las políticas diseñadas en el presente trabajo de investigación, para todas las actividades con el propósito de que se incorpore y conserve el personal competente para el cumplimiento de sus funciones.
- 3.** Sugerir a la gerente del comercial considerar la propuesta que contribuirá a cumplir las metas y objetivos planificados con eficiencia, eficacia y seguridad.
- 4.** Es recomendable que la Universidad Nacional de Loja considere la presente propuesta para que sirva de estudio para los estudiantes.

j) BIBLIOGRAFÍA.

1. BLANCO LUNA, Yanel. Auditoría Integral: Normas y Procedimientos, Eco Ediciones, 2da Edición, Colombia – Bogotá, Año 2012.
2. BRAVO VALDIVIESO, Mercedes, Contabilidad General, Editorial NUEVO DIA, 10ma. Edición, Ecuador, Año 2011.
3. Código Tributario (Codificación No. 2005-09).
4. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, año 2008.
5. Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo. Año 2011.
6. ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes, Editorial Eco ediciones, 2da Edición, Bogotá, Año 2006.
7. Ley de Régimen Tributario Interno LRTI. (Última modificación: 10-feb-2014)
8. MANTILLA B, Samuel Alberto, Control Interno Informe COSO, Eco Ediciones, 4ta Edición, Colombia – Bogotá, Año 2009.

6. MÜNCH GALINDO, Lourdes. Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México, Año 2006.
7. NARANJO SALGUERO, Marcelo, Contabilidad Comercial y De Servicios, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro, 12va Edición, Ecuador, Año 2006.
8. WESBERRY, Jim. Marco Integrado, Control de los Recursos y los Riesgos, Editorial Ecuador CORRE, 2da Edición, Ecuador, Año 2007.

WEBGRAFÍA:

1. Norma Internacional de Auditoría N° 6 evaluación del riesgo y control interno, párrafo 8, Sección 400.
2. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
3. <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/Codigo%20del%20Trabajo.pdf>
4. <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-de-Comercio.pdf>

k. ANEXOS:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD
DE LOJA”**

Proyecto de Tesis previo a optar
el Grado y Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría,
Contador Público - Auditor.

AUTORA: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

LOJA - ECUADOR

2016

1859

a) TEMA

“DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL T.V. ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA”

b) PROBLEMÁTICA

El nivel competitivo del mercado actual, la globalización, el cambio de los intereses de los clientes, la tecnología, el cambio de normas de aplicación contable y varios factores externos, exigen a las personas obligadas a llevar contabilidad a efectuar cambios significativos, tanto en la parte administrativa como en la operativa; con el fin de fortalecer su estructura organizacional para alcanzar sus objetivos, mediante la optimización de recursos, logrando de esa manera un mejoramiento continuo empresarial y una obtención de mayor rentabilidad económica en sus actividades.

A nivel del país es muy importante no subestimar a las pequeñas empresas por su tamaño y pensar que no es necesario un Control Interno debido a que la mayoría de estas entidades son familiares y no cuenta con personal profesional que oriente el manejo del Control Interno dentro de la entidad, al contrario es primordial conocer cuáles serían las medidas de Control que deben asumir para evitar riesgos y fraudes.

Algunos problemas que las pequeñas y medianas empresas en la provincia tienen que enfrentar, en cuanto al aspecto financiero, es que para crecer y algunas veces sobrevivir, es necesario contar con financiamientos externos, pues con el capital propio de la empresa no es suficiente, por lo tanto para que una institución apoye un crédito tiene que analizar primero a la empresa y hacer un diagnóstico de cuál es su situación y sus capacidades para pagar dicho crédito. Un adecuado sistema de Control Interno va a ayudar a que los registros contables y

financieros sean veraces, oportunos y confiables ante las instituciones de crédito.

El Comercial T.V Electrodomésticos se crea bajo la perseverancia de la señora VILLAVICENCIO CUEVA GLENDA MIREYA, quien vio la necesidad creciente de comercializar productos en lo referente a línea blanca y café en la ciudad de Loja, la empresa fue constituida mediante documento privado de fecha 20 de Febrero de 1955, inscrita ante la Cámara de Comercio el día 17 de Abril de 1996, como se puede apreciar en su sigla es una empresa unipersonal, se asimila a una empresa de Responsabilidad Limitada. Se dedica a la compra y venta de bienes en electrodomésticos de gran calidad y a buenos costos. Su número de RUC es 1102541768001 y está ubicada en la ciudad de Loja en las calles 10 de Agosto y 18 de Noviembre tiene en promedio 9 empleados.

La Empresa en la actualidad desempeña sus actividades de forma espontánea, basándose en las operaciones que se generan diariamente y cumpliendo las instrucciones de gerencia; en los últimos años la rotación del personal en el área de bodega se ha discontinuado, lo cual ha causado una gran incertidumbre acerca del correcto desempeño de las tareas de tal unidad operativa. La misma que forma parte del proceso contable para la obtención de los resultados económicos.

Con la información recabada en la entrevista previa con la gerente se puede tomar en cuenta los siguientes puntos:

- La empresa T.V Electrodomésticos carece de un sistema de control interno que permita salvaguardar los recursos tanto económicos, financieros y materiales. La falta de control permite que aumenten los riesgos y fraudes, que no se protejan los activos y los intereses de la

entidad, así como también no logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

- La entidad no posee manual de procedimientos, ni manual de funciones para regirse en sus actividades, lo que básicamente impide tener la estructura organizacional y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.
- No posee un adecuado sistema de recaudación por consiguiente la empresa no cuenta con buena liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo.
- La empresa no cuenta con un apropiado sistema de seguridad en el área de bodega que permita salvaguardar las existencias. Por lo tanto aumentarán los riesgos de pérdidas.
- Reducción del personal para el área de ventas en los últimos años. El motivo se debe a la crisis económica que está atravesando el país y la consecuencia un alto incremento en el desempleo a nivel nacional.
- Falta de capacitación al personal que labora en la empresa por motivos de presupuesto, el mismo que se verá reflejado en un menor rendimiento en sus puestos de trabajo.
- No se realiza un control adecuado donde se especifique la movilización de cada vehículo, donde conste la fecha, motivo de la movilización, hora de salida, hora de regreso, nombre del chofer que lo conduce y la actividad cumplida. Como consecuencia existe una preocupación constante de la administración del uso de las unidades.

- Carece de sistemas de información computarizados para el registro y control de los inventarios. Lo que impide tener una herramienta para suministrar información que permita detectar debilidades y disminuir riesgos.

Frente a los antecedentes mencionados con anterioridad se plantea el siguiente problema.

¿De qué manera incide la falta de un Sistema de Control Interno en el Comercial T.V. Electrodomésticos que le permita promover un adecuado manejo de los recursos y determinar el correcto funcionamiento administrativo y financiero de la entidad?

c) JUSTIFICACIÓN

Se justifica académicamente, en cuanto cumple las exigencias del Reglamento Académico de la Universidad Nacional de Loja que regula la pertinencia del estudio investigativo en aspectos inherentes a la materia de Contabilidad y Auditoría, previo a optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor. Como estudiante de la carrera es conveniente analizar el Sistema de Control Interno con la finalidad de ampliar conocimientos y posteriormente desenvolverse en el ámbito profesional. El documento presentado servirá como instrumento de consulta y apoyo para el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes de la carrera.

Ejecutado el trabajo de investigación, permitirá a la empresa T.V Electrodomésticos reducir los riesgos inherentes al problema, lograr los objetivos y metas establecidas, promover el desarrollo organizacional,

asegurar el cumplimiento del marco normativo y contar con información confiable y oportuna.

La finalidad de este trabajo de tesis es proporcionar a la gerente y personal administrativo de la empresa comercial T.V Electrodomésticos, el diseño para implementar y desarrollar un sistema de control interno efectivo que les permita alcanzar los estándares establecidos, lo cual se traducirá en productividad empresarial y cumplimiento de la responsabilidad social.

d) OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un sistema de control interno, para el comercial T.V Electrodomésticos que permita conocer los procedimientos, técnicas y controles adecuados para la empresa y de esta forma la calidad del servicio así como su rentabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Plantear procedimientos de control interno con enfoque financiero que permitan salvaguardar los recursos, así como verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa.
- Proponer procedimientos de orden administrativo que garanticen el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Trazar flujogramas de procedimientos que oriente a la gestión administrativa y financiera de la empresa contribuyendo a la gestión de la misma.

e) MARCO TEÓRICO

SECTOR EMPRESARIAL

Concepto

Unidad económica que actúa como factor dinámico en el proceso productivo de bienes o servicios, mediante la formación de una sociedad industrial, comercial o de prestación de servicios con el fin de obtener beneficios económicos.²⁵

Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.²⁶

Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad.²⁷

En base a los anteriores conceptos, el concepto de empresa lo defino como:

“Es una organización constituida por varias personas con los mismos intereses, aspiraciones, capacidades y propósito de prestar u ofrecer un servicio para satisfacer a su clientela”.

²⁵ NARANJO SALGUERO, Marcelo. Contabilidad Comercial y de Servicios, Cámara Ecuatoriana del Libro, 12va. Edición, Ecuador 2006, Pág. 19

²⁶ MUNICH GALINDO, Lourdes. Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México 2006, Pág. 26.

²⁷ BRAVO VALDIVIESO, Mercedes, Contabilidad General, Editora NUEVO DIA, 10ma. Edición, 2011, Ecuador 2011, Pág. 3-29.

Importancia

Es importante ya que la empresa presta un servicio económico, mediante el cual trata de conseguir un beneficio que remunere a lo consumido para prestar el servicio, a los esfuerzos personales realizados y al riesgo que tiene la empresa. Decimos que la empresa presta un servicio económico porque mediante su actuación ofrece a los consumidores y a otras empresas lo que éstas pueden necesitar.

Valores de la empresa

De acuerdo a Lourdes Múnich Galindo, la empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano necesita un patrón o sistema de valores deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa y operar con ética. Añade que toda empresa progresista debe perseguir los siguientes valores institucionales:

- 4. Económicos.-** Tendientes a lograr beneficios monetarios. a) Retribuir a los inversionistas con dividendos justos. b) Cubrir los pagos a Acreedores.
- 5. Sociales.-** Aquellos que contribuyen al bienestar de la sociedad. a) Satisfacer necesidades de los consumidores. b) Evitar la contaminación c) Pagar impuestos.
- 6. Técnicos.-** Dirigidos a la optimización de la tecnología. a) Aplicar tecnología moderna en la empresa. b) Propiciar la investigación y el mejoramiento de las técnicas actuales.

Características de la grande, mediana y pequeña empresa.

Empresa Grande

- Existe descentralización en la toma de decisiones.
- El gerente dedica la mayor parte de su tiempo a las funciones administrativas o de coordinación.
- Se fijan normas y políticas, pues de lo contrario gran cantidad de problemas serían mal resueltos.
- Es indispensable contar con planes.
- Se requiere preparar con anticipación al personal, con la capacitación y adiestramiento necesario.

Empresa Mediana

- Suele tener un ritmo de crecimiento más impresionante que las otras dos.
- Frecuentemente se le confunde.
- Se siente necesidad imprescindible de realizar una mayor descentralización.
- Se requieren mayores planes y control.
- La alta gerencia comienza a sentir necesidad de poseer conocimientos técnicos administrativos.

Empresa Pequeña

- El dueño conoce o puede conocer a todos los trabajadores.
- Existe centralización en la toma de decisiones.
- El dueño o gerente dedica sólo parte de su tiempo a la administración.
- No se requieren grandes previsiones o planeaciones.
- Fácilmente se pueden intercambiar actividades.

Las empresas por su finalidad son:

Estas empresas buscan la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social.

- **Empresas nacionales:** Cuando los inversionistas son nacionales o nacionales y extranjeros.
- **Empresas trasnacionales:** Cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.²⁸

Clasificación

4. Por su naturaleza

- **Empresas industriales.-** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.

²⁸ <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadI.pdf>

- **Empresas comerciales.-** Son aquellas que se dedican a la compra – venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.
- **Empresas de servicios.-** Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

5. Por el sector al que pertenecen

- **Empresas públicas.-** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado).
- **Empresas privadas.-** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).
- **Empresas mixtas.-** Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado.

6. Por la integración del capital

- **Unipersonales.-** Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.
- **Pluripersonales.-** Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales.

Empresas Comerciales

Concepto

Son intermediarias entre el productor y consumidor; su función primordial es la compra y venta de productos terminados.

Pueden clasificarse en:

- **Mayoristas.-** Estas empresas efectúan ventas en grandes cantidades, para que sean otras empresas comerciales las que distribuyan los productos directamente al consumidor.
- **Minoristas.-** Estas empresas venden productos directamente al público consumidor.
- **Comisionistas.-** Se dedican a vender mercancías que los productores les dan a consignación, percibiendo por ello, una ganancia o comisión.
- **Multinivel.-** Se basa en la venta y en la formación de una red de distribuidores.²⁹

ADMINISTRACIÓN

"Es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".³⁰

²⁹ MUNICH GALINDO, Lourdes, Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México 2006, Pág. 27

³⁰ Hitt Michael, Black Stewart y Porter, Administración Pearson Educación, Editorial Prentice Hall, 9na Edición, México 2006, Pág. 8

Importancia

“Su importancia radica en la buena utilización de los recursos, los mismos que deben orientarse a la obtención de resultados que permitan competitividad, mejoramiento de la administración y a la obtención de una demanda elevada. El éxito de un organismo depende directa e indirectamente de su buena administración; y de sus elementos tanto materiales, humanos y financieros”.

Objetivos

- Establecer propósitos aceptables para la sociedad.
- Responsabilidad para el logro de los objetivos.
- Mediación del desempeño para evaluar el grado en que se ha satisfecho el propósito.
- Permite aprovechar el trabajo físico o mental.
- Permite identificar necesidades, ganar confianza, reunir los escasos recursos, mantener el progreso y eliminar los obstáculos.
- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

Características

- **Universalidad.-** El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.

- **Especificidad.-** Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.).
- **Unidad temporal.-** Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado.
- **Unidad Jerárquica.-** Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración.

Estructura Empresarial

Niveles jerárquicos de autoridad

Estos se encuentran definidos de acuerdo al tipo de empresa y conforme lo que establece la Ley de Compañías en cuanto a la administración, más la que son propias de toda organización productiva, la empresa tendrá los siguientes niveles:³¹

- **Nivel legislativo - directivo.-** Es el máximo nivel de dirección de la empresa, son los que dictan las políticas y reglamentos bajo los cuales operará, está conformado por los dueños de la empresa los cuales toman el nombre de Junta General de Socios o Junta General de Accionistas, dependiendo del tipo de empresa bajo el cual se hayan constituido. Es el órgano máximo de dirección de la empresa, está

³¹ Elaboración y Evaluación de Proyectos de Inversión, Módulo 9 de Administración de Empresas, Folleto 2006.

integrado por los socios legalmente constituidos. Para su actuación están representados por la Presidencia.

- **Nivel ejecutivo.-** Conformado por el Gerente- Administrador, el cual será nombrado por el nivel Legislativo – Directivo y será responsable de la gestión operativa de la empresa, el éxito o fracaso empresarial se deberá en gran medida a su capacidad de gestión.
- **Nivel asesor.-** Constituye este nivel el órgano colegiado llamado a orientar las decisiones que merecen un tratamiento especial. Generalmente toda empresa cuenta con un Asesor Jurídico sin que por ello se descarte la posibilidad de tener asesoramiento de profesionales de otras áreas en caso de requerido.
- **Nivel de apoyo.-** Se lo conforma con todo los puestos de trabajo que tienen dirección directa con las actividades administrativas de la empresa.
- **Nivel operativo.-** Conformado por todos los puestos de trabajo que tienen dirección directa con la planta de producción, específicamente con las labores de producción o de proceso productivo.

Organigramas

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

- **Organigrama estructural.-** Representa el esquema básico de una organización, permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas, la relación de

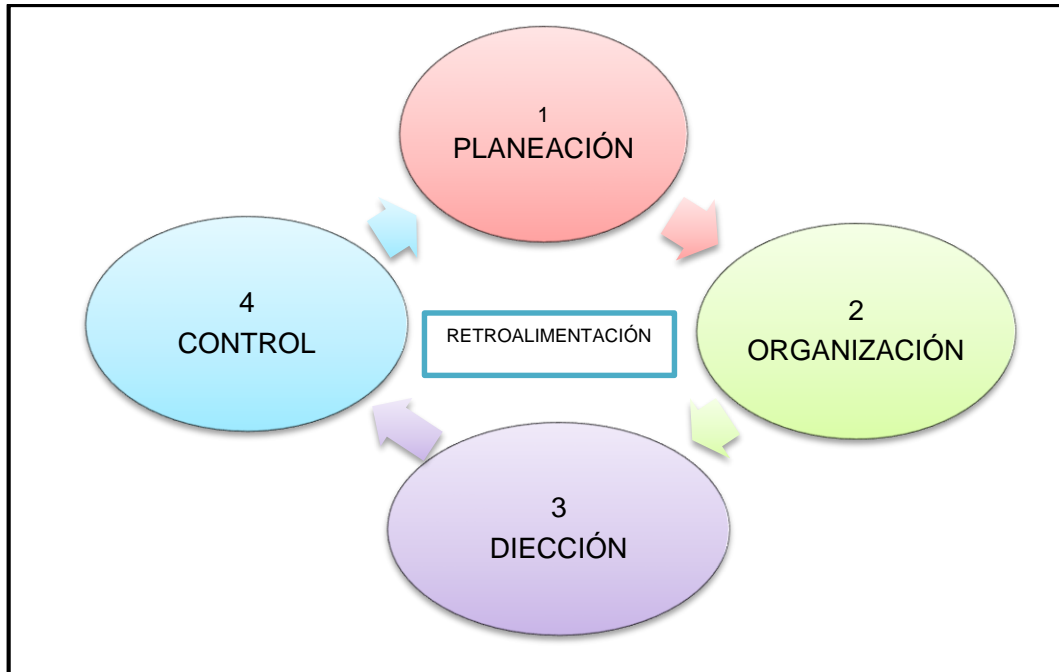
dependencia que existe entre ellas, permitiendo apreciar la organización de la empresa como un todo.

- **Organigrama funcional.-** Es una modalidad del estructural y consiste en representar gráficamente las funciones principales básicas de una unidad administrativa. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran aquellas de menos trascendencia, se determina qué es lo que se hace.
- **Organigrama de posición.-** Nos permite representar la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas, se indica el número de cargos, la denominación del puesto y la clasificación, se puede incluir la numeración y aun el nombre del empleado.

PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es el conjunto de pasos y etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. Cada paso o etapa del proceso se encuentra racional, técnica y jurídicamente unido y constituye un conjunto ordenado de procedimientos, actividades y tareas indisolubles que se desenvuelve de acuerdo con los objetivos y finalidades de la ingeniería administrativa, cuya filosofía radica en cambiar radicalmente el enfoque tradicional de la organización, a través de la innovación de aptitudes de los directivos y de los servidores de la administración pública para la obtención de los resultados deseados. ³²

³²JARAMILLO ORDOÑEZ, Herman Felicísimo, Manual de Derecho Administrativo, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro, 1ra Edición, Ecuador 2013, Pág. 137

Componentes:**Gráfica Del Proceso Administrativo**

Fuentes: Thomas J. Peters y Robert H. Waterman, In Search of Excellence
Autora: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

1. **Planeación.-** Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y número necesario para su realización.
2. **Organización.-** Distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo, empresa u organización.
3. **Dirección.-** En la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y supervisión.

4. Control.- Consiste en verificar si todo ocurre en conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, para señalar las debilidades y errores para poder rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.³³

Las cuatro funciones de la administración constituyen el proceso administrativo, pues son ejercidas en forma coincidente y continua al administrarse una empresa. El proceso administrativo se vale de enlaces y de la retroalimentación.

CONTROL INTERNO

Concepto

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad. La dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.³⁴

Definiciones

A continuación se presentan algunas definiciones de control interno según varios autores:

Según Pedro Pérez Solórzano, el control interno es “El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles “incorporados”

³³ <http://www.taringa.net/post/apuntes-y-monografias/17224422/Administracion-Empresa-y-Proceso-Administrativo-MAPAS.html>

³⁴ Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo, año 2011.Arte.1.

se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes. Se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes”.³⁵

El control interno también se define como “Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficiencia y eficacia de las operaciones,
- Fiabilidad de la información,
- Salvaguarda de los recursos; y,
- Cumplimiento de las leyes y norma.”³⁶

En resumen, de acuerdo a los conceptos emitidos por varios autores se puede definir al control interno como:

“Un conjunto de procedimientos, políticas, normas y planes cuyo objetivo es proporcionar seguridad y confiabilidad de la gestión contable, administrativa y financiera que permitan a la empresa alcanzar sus metas y objetivos”.

³⁵ Publicación del 26/01/2007 en <http://www.degerencia.com/articulo/> “LOS CINCO COMPONENTES DE CONTROL INTERNO” Autor: PÉREZ SOLÓRZANO, Pedro Manuel.

³⁶ WESBERRY, Jim Marco Integrado, Control de los Recursos y los Riesgos, Editorial Ecuador CORRE, 2da Edición, Ecuador 2007, Pág. 14

Objetivo

De la definición de control interno se derivan los siguientes cuatro objetivos básicos:³⁷

- “Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad”. Lo cual refiere a que si la institución posee políticas correctamente planteadas, las cuales son respetadas y cumplidas por el personal de la misma, la administración podrá operar de manera más ordenada y segura.
- “Promover Eficiencia operativa”. Las políticas de la entidad deben identificar metas y estándares de operación básicos que permitan medir el desempeño y evaluar la eficiencia, eficacia y economía que permitan lograr una sinergia operativa integral.
- “Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad”. La información es la herramienta principal de una entidad ya que es la base para tomar decisiones y para medir cuan eficientes han sido las políticas establecidas y el nivel de operación.

De acuerdo al COSO II los objetivos de control interno son:

Objetivos de operaciones

- Relacionados con la misión y visión de la entidad.

³⁷SANTILLANA GONZALEZ, Juan Ramón, Sistemas de Control Interno, Editorial Pearson Educación, 3ra Edición, México 2015, Pág.19

- Varían en función de las decisiones de la conducción relacionadas con el modelo de operaciones, consideraciones de la industria y rendimiento.
- Se abren en sub-objetivos para los distintos componentes de la estructura de la entidad.
- Incluyen el resguardo de activos.

Objetivos de Reporte

- Reportes financieros externos
- Reportes no financieros externos
- Reportes internos financieros y no financieros

Objetivos de Cumplimiento

- Objetivos relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- El cumplimiento de políticas y procedimientos de la entidad, a los efectos del marco, corresponde a objetivos de operaciones.³⁸

Importancia

El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores

³⁸ http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

niveles de productividad; también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

Características

Una de las características de control interno es que debe ser ejecutado por los funcionarios y servidores que desempeñen en la organización, constituyéndose, de tal manera, el capital humano como el elemento más importante para su funcionamiento debido a que todos los niveles de las instituciones es el elemento activo y dinámico con autoridad al momento de ejecutar las operaciones y es el responsable de orientar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con un control interno aplicado adecuadamente se puede obtener beneficio como:

- Mejora de la estructura organizacional.
- Una gestión administrativa y financiera comprometida con los altos niveles.
- Incremento de la productividad.
- Recurso humano capacitado y motivado.
- Excelencia en la prestación de servicio.
- Transparencia y responsabilidad administrativa.³⁹

³⁹ Publicado el 03/06/09, en <http://ecuadorimpuestos.com>

Tipos de control interno

Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no existe una separación radical de los controles internos, porque como se dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación:⁴⁰

1. Control interno administrativo.
2. Control interno financiero.
3. Control interno previo.
4. Control Interno concomitante.
5. Control Interno posterior.
6. Documentación del control interno.

- **Control interno administrativo**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

- **Control interno financiero**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y

⁴⁰ Whittington O. Ray y Kurt Panny, Principios de Auditoría, Editorial Bogotá McGraw-Hill/Interamericana de México, 14va Edición, México 2005, Pág. 33

confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.

- **Control interno previo**

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo

del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción son menores.

- **Control interno concomitante**

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

- **Control interno posterior**

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Gubernamental; por su aplicación se clasifica en: **a) Control Posterior Interno.-** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización y **b) Control Posterior Externo.-** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.

- **Documentación del control interno**

El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente.

Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

Componentes del control interno

Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad.

De acuerdo al informe COSO, el control interno básicamente consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos.

Estos componentes de acuerdo al informe COSO son los siguientes:

- a.** Entorno de control
- b.** Evaluación de riesgos
- c.** Actividades de control
- d.** Sistemas de información y comunicación
- e.** Supervisión o monitoreo

Para iniciar el desarrollo de este marco, se nombró una comisión especial de representantes de la Asociación Latinoamericana de Contabilidad (AIC) y la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI), marco desarrollado que contiene los siguientes componentes:

- a.** Ambiente de control y trabajo
- b.** Evaluación de riesgos

- c.** Actividades de control
- d.** Información y comunicación
- e.** Supervisión o monitoreo.

Posteriormente, en el año 2004 se emitió un segundo informe COSO, bajo el nombre de Gestión de Riesgos Empresariales – Marco Integrado, el mismo que se lo conoce como COSO II, y su actualización se la realizó en el año 2013 con el nuevo informe COSO III, dentro del cual uno de los aspectos más relevantes de la nueva propuesta es el incremento de tres componentes, estos son:

- a.** Establecimiento de objetivos
- b.** Identificación de eventos
- c.** Respuesta a los riesgos.

A continuación el cuadro No.1 presenta una comparación de los componentes de control interno según COSO, COSO II y COSO III

Cuadro N°1
Componentes de Control Interno

COSO	COSO II	COSO III
Entorno o Ambiente Interno	Ambiente de Control	Entorno de Control
Ninguno	Establecimiento de Objetivos	<i>Ninguno</i>
Ninguno	Identificación de Objetivos	<i>Ninguno</i>
Evaluación de Riesgos	Evaluación de Riesgos	Evaluación de Riesgos
Ninguno	Respuesta a los Riesgos	Ninguno
Actividades de Control	Actividades de Control	Actividades de Control
Información y Comunicación	Información y Comunicación	Sistemas de Información
Supervisión	Supervisión	Supervisión del Sistema de Control - Monitoreo

Fuente: Marco Integrado – Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador. Pág. 13

Autor: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

Todos los componentes tienen como base el entorno de control, por tal motivo en el gráfico No. 1 se presenta como la base de los recuadros, indicando de esa manera que sobre él se desarrollan los demás componentes.



Fuente: Marco Integrado – Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador. Pág. 17

Autor: Stefany Gabriela Sánchez Armijos

Si los ocho componentes actúan de manera integrada, como valor agregado se obtendrá eficiencia y eficacia en el control de la entidad. El aporte que entrega cada componente es:

- a. **Ambiente Interno de Control.-** “El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.” Se constituye en la base debido a que el personal de una empresa se convierte en el núcleo de la misma ya que reflejan la integridad, los valores éticos, la disciplina, la capacidad, el compromiso, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y la orientación que se requiere para la aplicación de un sistema de control para la empresa.

Los factores que integran el componente “Ambiente Interno de Control” son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Filosofía y estilo de la Alta Dirección
- Consejo de Administración y Comités
- Estructura organizativa

b. Evaluación de los riesgos.- “La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados”. Esta evaluación debe convertirse en una actividad continua de la organización basándose en el uso de los sistemas de información para mejorar los procesos permanentemente.

Los factores que integran el componente “Evaluación de riesgos” son los siguientes:

- Estimación de probabilidad e impacto
- Evaluación de riesgos
- Riesgos originados por los cambios.

c. Actividades de control.- “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa”.

Este componente está integrado por los siguientes factores:

- Integración con las decisiones sobre riesgos
 - Principales actividades de control
 - Controles sobre los sistemas de información.
- d. Sistemas de información y comunicación.-** “Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.”
- e. Supervisión y Monitoreo.-** Para verificar un correcto funcionamiento de un sistema de control interno es necesario efectuar revisiones periódicas para comprobar el correcto cumplimiento de las operaciones del personal, identificando oportunamente posibles riesgos, los cuales deben ser informados a la Administración para que sean evaluados y resueltos oportunamente.

Este componente está integrado por los siguientes factores:

- Supervisión permanente
- Supervisión interna
- Evaluación externa.

MARCO NORMATIVO GENERAL

Según el Art. 7 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado menciona lo siguiente: Para regular el funcionamiento del sistema, la Contraloría General del Estado adaptará, expedirá, aprobará y actualizará, según corresponda:⁴¹

- a. Normas de control interno que sirvan de marco básico para que las instituciones del Estado y sus servidores establezcan y pongan en funcionamiento su propio control interno.
- b. Reglamentos, regulaciones, manuales generales y especializados, guías metodológicas, instructivos y más disposiciones necesarias para la aplicación del sistema y la determinación de responsabilidades.

En el marco de las normas, políticas, regulaciones, reglamentos, disposiciones y más instrumentos indicados, cada institución del Estado, cuando considere necesario, dictará las normas, las políticas y los manuales específicos para el control de las operaciones a su cargo. La Contraloría General del Estado verificará la pertinencia y la correcta aplicación de las mismas.

Según la Norma 100-01 De Control Interno señala que: El Control Interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.⁴²

⁴¹ LEY ORGNÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Última modificación 18-dic-2015.

⁴² Contraloría General del Estado; Normas de Control Interno; Acuerdo 2009; Ambiente de Control, Pág.4

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adaptación de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Responsables del control interno

Según la Norma 200-03 señala que: El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, podrán especial cuidado áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

Los servidores y servidoras de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes de control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría como ente asesor y de consulta.

Importancia del manual de organización y funciones

El manual de organización y funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. El manual de organización y funciones contiene esencialmente la estructura organizacional,

comúnmente llamada organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

MANUAL DE FUNCIONES

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información o instituciones sobre políticas, historias, organización, funciones o procedimientos de una persona, además detalla la estructura de la organización y señala los puestos y la relación que existe entre ellos; explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los organismos de dependencia.⁴³

Clases de Manuales

- **Manuales de organización.-** Dan a conocer las funciones que cada puesto de trabajo debe realizar, pero así mismo delimita las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos, pues cada quien cumple con sus propias actividades.
- **Manuales de procedimientos.-** Dan a conocer paso a paso como se van a realizar las actividades dentro de la empresa y se lo considera como una guía flexible y útil que puede ser objeto de modificaciones acorde con las necesidades de la empresa.
- **Manual de políticas.-** Es la descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos por los ejecutivos en forma de decisiones para el logro de los objetivos, facilitando la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios los lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.

⁴³ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Administración y Gestión Empresarial. Tronco General. Módulo III, 2002 -2003. Loja - Ecuador. Pág. 68-69

Elaboración de un manual

“Los pasos para la elaboración de un Manual son los siguientes:
Recopilación de Información.

1. Estudio y Análisis de la Documentación Recopilada.
2. Elaboración del proyecto del Manual.
3. Dictamen de Autoridad Competente.
4. Propuestas Definitivas del Manual Revisado.
5. Aprobación por la más Alta Autoridad de la Empresa.
6. Publicación del Manual de Distribución.”

f) METODOLOGÍA UTILIZADA

- **Método Científico**

Guiará y orientará todo el proceso para la elaboración de la investigación; apoyado de los métodos auxiliares, como: inductivo-deductivo con la finalidad de argumentar el Marco teórico, analizar las características de las operaciones que se realizan en la empresa objeto de estudio, para determinar los procedimientos de control interno requeridos.

- **Método Inductivo**

Servirá para conocer el desarrollo de los procedimientos administrativos, contables y financieros desde el origen de la actividad hasta la entrega

final del producto, logrando así, determinar las áreas que requieren establecer un preciso control interno para mejorar la gestión empresarial.

- **Método Deductivo**

Este método parte de lo general a lo particular; nos permitirá realizar una revisión general de la teoría sobre Control Interno y a su vez seleccionar la información necesaria para sustentar los diversos contenidos.

- **Método Analítico**

Se utilizó al momento de analizar las entrevistas aplicadas a la gerente-propietaria, la misma que luego de ser evaluada facilitaron deducir las normas, procedimientos y principios del control interno relacionados con la presente investigación.

- **Sintético**

En base a este método se efectuó el informe final y la estructura del resumen e introducción como partes elementales del contenido del presente trabajo; además fue considerado al plantear las conclusiones finales con las respectivas recomendaciones, en dirección con los objetivos planteados.

- **Descriptivo**

Se utilizó este método para determinar el estado actual de la empresa, fue el sustento para la descripción de la situación organizativa estructural, manejo y registros de las operaciones hasta llegar a la elaboración del Manual de Procedimientos de Control Interno.

TÉCNICAS

- **Observación**

Es una técnica que tiene por objeto, ver y oír los hechos y obtener información primaria acerca de los fenómenos que se investiga para comprobar objetivamente los planteamientos formulados para el presente trabajo.

- **Entrevista**

Permitirá tener un dialogo con el gerente de la empresa, con el fin de obtener información mediante un sistema de preguntas a través de la interrelación verbal, que nos permitirá fundamentar el contenido del informe.

- **Revisión Bibliográfica**

A través de esta técnica se citará toda la bibliografía necesaria para el desarrollo del marco teórico, en el cual se menciona las partes más importantes de la revisión de literatura haciendo una síntesis de toda la investigación utilizada.

j) PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se necesitará del Talento Humano de la aspirante Stefany Gabriela Sánchez Armijos y el director(a) de tesis que contribuirán a la realización del mismo así también se necesitará de:

INGRESOS

TALENTO HUMANO	VALOR
Stefany Gabriela Sánchez Armijos	\$1100,00
TOTAL	\$1100,00

EGRESOS

DETALLE	VALOR
Material de Oficina	60.00
Material bibliográfico	100.00
Material y accesorios informáticos	150,00
Internet	70,00
Servicios de reproducción	250.00
Anillado y empastado del trabajo	300,00
Transporte y comunicaciones	90.00
Imprevistos	80,00
Total	\$1100,00

Financiamiento

Todos los recursos económicos detallados serán asumidos por completo por la aspirante al grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contador Público – Auditor.

k) BIBLIOGRAFÍA.

1. BRAVO VALDIVIESO, Mercedes, Contabilidad General, Editora NUEVO DIA, 10ma. Edición, Ecuador 2011.
2. Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo, Año 2011.
3. Elaboración y Evaluación de Proyectos de Inversión, Módulo 9 de Administración de Empresas, Folleto 2006.
4. Hitt Michael, Black Stewart y Porter, Administración Pearson Educación, Editorial Prentice Hall, 9na Edición, México 2006.
5. JARAMILLO ORDOÑEZ, Herman Felicísimo, Manual de Derecho Administrativo, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro, 1ra Edición, Ecuador 2013.
6. LEY ORGNÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Última modificación 18-dic-2015.
7. MUNICH GALINDO, Lourdes. Fundamentos de Administración, Libro 8, Editorial Trillas, 2da Edición, México 2006.
8. NARANJO SALGUERO, Marcelo, Contabilidad Comercial y De Servicios, Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro, 12va Edición, Ecuador 2006.
9. Contraloría General del Estado; Normas de Control Interno; Acuerdo 2009.

10. SANTILLANA GONZALEZ, Juan Ramón, Sistemas de Control Interno, Editorial Pearson Educación, 3ra Edición, México 2015.
11. WESBERRY, Jim, Marco Integrado, Control de los Recursos y los Riesgos, Editorial Ecuador CORRE, 2da Edición, Ecuador 2007.
12. WHITTINGTON O. Ray y Kurt Panny, Principios de Auditoría. México, Editorial Bogotá McGraw-Hill/Interamericana de México, 14va Edición, México 2005.

WEBGRAFÍA:

1. <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadl.pdf>
2. <http://www.taringa.net/post/apuntes-y-monografias/17224422/Administracion-Empresa-y-Proceso-Administrativo-MAPAS.html>
3. http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
4. Publicado el 03/06/09, en <http://ecuadorimpuestos.com>
5. Publicación en internet en la página web: <http://www.degerencia.com/articulo/>, “LOS CINCO COMPONENTES DE CONTROL INTERNO”, Autor: Pedro Manuel Pérez Solórzano.



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 1102541768001
APELLIDOS Y NOMBRES: VILLAVICENCIO CUEVA GLENDA MIREYA
NOMBRE COMERCIAL: T.V.ELECTRODOMESTICOS
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO:	20/02/1955	FEC. ACTUALIZACION:	26/11/2012
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	01/02/1996	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:	
FEC. INSCRIPCION:	17/04/1996	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: SAN SEBASTIAN Calle: RIO DE LA PLATA Número: SN Intersección: YABARI
Referencia: DIAGONAL AL DESTACAMENTO MILITAR CAZADORES DE LOS RIOS Teléfono: 072588160

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
DIRECCION:	REGIONAL SURI LOJA	CERRADOS:	0



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Firma manuscrita]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MC0180608

Lugar de emisión: LOJA/BERNARDO

Fecha y hora: 26/11/2012 12:21:02

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1102541768001

APELLIDOS Y NOMBRES: VILLAVICENCIO CUEVA GLENDA MIREYA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 01/02/1996
NOMBRE COMERCIAL: T.V.ELECTRODOMESTICOS			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS. /
 VENTA AL POR MENOR DE COLCHONES. /
 VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR. /
 VENTA AL POR MENOR DE APARATOS Y EQUIPO DE COMUNICACION. /
 VENTA AL POR MENOR DE MOTOS. /
 VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS. /

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Calle: 10 DE AGOSTO Número: 6N Intersesión: 19 DE NOVIEMBRE
 Referencia: DIAGONAL AL MERCADO CENTRO COMERCIAL Telefono Trabajo: 072581027 Telefono Trabajo: 072581099 Celular:
 0994433929



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Firma manuscrita]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MCMD180608

Lugar de emisión: LOJA/BERNARDO

Fecha y hora: 26/11/2012 12:21:02



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE-PROPIETARIA DE LA EMPRESA T.V ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA.

Con la finalidad de recabar información referente, al trabajo investigativo “Diseño del Sistema de Control Interno para el Comercial T.V. Electrodomésticos de la Ciudad de Loja, previo a la obtener del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor, ruego su colaboración contestando la presente entrevista:

1. ¿La empresa tiene misión y visión empresarial?

SI ()

NO ()

2. ¿Se realiza algún tipo de Control interno?

SI ()

NO ()

Porque ?.....

3. ¿Tiene un organigrama estructural definido?

SI ()

NO ()

4. ¿Existe el personal para cada área de trabajo de acuerdo al organigrama estructural?

SI ()

NO ()

5. **¿Cómo contrata a su personal?**

.....

6. **¿Realizan algún proceso de reclutamiento y selección del personal?**

.....

7. **¿La entidad realiza concursos para ascenso y permanencia del personal?**

.....

8. **¿Se realizan capacitaciones al personal de cada área en la que se desempeñan?**

.....

9. **¿Cuáles son sus mayores fortalezas, debilidades y sus principales amenazas y oportunidades?**

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA EMPRESA T.V
ELECTRODOMÉSTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA.

Con la finalidad de recabar información referente, al trabajo investigativo “Diseño del Sistema de Control Interno para el Comercial T.V. Electrodomésticos de la Ciudad de Loja, previo a la obtener del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor, ruego su colaboración contestando la presente entrevista:

- 1. ¿La empresa cuenta con un instructivo contable donde se detallen claramente los procedimientos financieros para el desarrollo de sus actividades diarias?**

SI ()

NO ()

- 2. ¿Existe un fondo de Caja Chica?**

SI ()

NO ()

Porque?

- 3. ¿Se realizan Arqueos Sorpresivos de Caja?**

.....

4. ¿Realizan conciliaciones bancarias y cada que tiempo?

SI ()

NO ()

Porque ?.....

5. ¿Se lleva un registro detallado de los ingresos?

SI ()

NO ()

6. ¿Están separadas adecuadamente las actividades de ingresos y egresos?

SI ()

NO ()

7. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?

SI ()

NO ()

Porque ?.....

8. ¿Existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto al registro, custodia y al control de inventarios?

SI ()

NO ()

Porque ?.....

9. ¿La empresa cuenta con políticas de venta, políticas de remate y de pérdidas en casos especiales?

.....

10. ¿La empresa brinda capacitación de acuerdo a los adelantos tecnológicos y a la función que desempeña?

SI ()

NO ()

Porque ?.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INDICE

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORÍA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
c. ABSTRACT.....	3
d. INTRODUCCIÓN.....	4
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	40
f. RESULTADOS.....	43
g. DISCUSIÓN.....	83
h. CONCLUSIONES.....	85
i. RECOMENDACIONES.....	86
j. BIBLIOGRAFÍA.....	87
k. ANEXOS.....	89
INDICE.....	137