



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA EXTENSIÓN
SAN PABLO LA TRONCAL

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
VENTAS DEL COMERCIAL BENÍTEZ DEL AÑO 2013**

AUTORA:

BORJA GUIÑANZACA EUGENIA VERÓNICA

TUTOR:

ING. TAPIA ALVARADO EDGAR IVÀN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AÑO 2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA EXTENSIÓN
SAN PABLO LA TRONCAL
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Borja Guiñanzaca Eugenia Verónica

DECLARO QUE:

El trabajo de grado denominado “**Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas de Comercial Benítez del año 2013**”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuya fuente se incorpora en la bibliografía.

Constantemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

La Troncal, Diciembre del 2015.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Borja Guiñanzaca Eugenia Verónica', written over a horizontal line.

Borja Guiñanzaca Eugenia Verónica



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO LA TRONCAL
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CERTIFICADO

Ing. Tapia Alvarado Edgar Iván

CERTIFICA:

Que el trabajo titulado “Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas de Comercial Benítez del año 2013”, realizado por la Sra. **Borja Guiñanzaca Eugenia Verónica**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la UCACUE, el reglamento de estudiantes de la Universidad Católica De Cuenca.

Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA – C.P.A, su publicación y difusión no está autorizada para terceros.

El mencionado trabajo de un documento empastado original, dos anillados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Autorizo a la Sra. Borja Guiñanzaca Eugenia Verónica que lo entregue a la Secretaria de la Unidad Académica

La Troncal, Diciembre del 2015.


Ing. Tapia Alvarado Edgar Iván

TUTOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
EXTENSIÓN SAN PABLO LA TRONCAL
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Borja Guñanzaca Eugenia Verónica

Autorizo a la Universidad Católica de Cuenca, extensión San Pablo La Troncal la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo: **“Evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas de Comercial Benítez del año 2013”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

La Troncal, Diciembre del 2015.

Borja Guñanzaca Eugenia Verónica



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EL TUTOR:

Confiere este trabajo

La calificación de: 60


Ing. Tapia Alvarado Edgar Iván

DEDICATORIA

Este trabajo dedico primeramente a Dios por haberme dado la vida, la fe, la fortaleza y salud para realizar este proyecto.

A mis padres, quienes con su eterno cariño y demostración ejemplar me han enseñado a seguir adelante no rendirme siempre perseverar.

A mi esposo, quien me brido su apoyo incondicional, a mis hermanos quienes me siempre han estado pendientes de mí en todo momento.

Se les dedico a todos ustedes porque supieron sostenerme en todas las dificultades que se presentaron en este arduo camino para convertirme en una profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a Dios por la fe que ha puesto en mí, para poder llegar a cumplir esta meta a todos aquellos quienes me apoyaron para lograr culminar este trabajo.

A mis padres, hermanos y esposo ustedes que son el motor de mi vida mil gracias de corazón por estar presentes en todas las etapas de mi carrera estudiantil.

Mis sinceros agradecimientos para todos los profesores que durante todos estos años me entregaron sus sabios consejos y conocimientos. De manera especial a mi tutor Ingeniero Iván Tapia quien con su paciencia, experiencia supo ser una guía durante el desarrollo de este trabajo.

INDICE

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÒN	3
CAPITULO I.....	5
1.1. ASPECTOS GENERALES	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2. IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION	7
1.3. OBJETIVOS	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2. OBETIVOS ESPECIFICOS	8
1.4. DESCRIPCIÒN DE LA INSTITUCION O EMPRESA	8
1.5. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS	9
1.6. RESEÑA HISTORICA	9
1.7. UBICACIÒN.....	10
1.8. MISIÒN.....	10
1.9. VISIÒN	10
1.10. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	10
1.11. POLITICAS	11
1.12. VALORES	11
1.13. ORGANIGRAMA	11
CAPITULO II.....	12
2.1. MARCO TEÒRICO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1.1. MARCO CONCEPTUAL SISTEMA COSO III.....	12

2.2.DEFINICIÓN CONTROL INTERNO.....	14
2.3. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	14
2.4. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO.....	15
2.5. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	16
2.5.1. PROPIEDAD Y CONFIABILIDAD	16
2.5.2. CUMPLIMIENTO	16
2.5.3. EFICIENCIA.....	17
2.5.4. SEGURIDAD Y CONFIANZA	17
2.5.5. CONSIDERACIONES	17
2.6. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	18
2.6.1. ENTORNO DE CONTROL.....	18
2.6.2. EVALUACION DE RIESGOS	18
2.6.3. ACTIVIDADES DE CONTROL	19
2.6.4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN	19
2.6.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO.....	20
2.7. TECNICAS DE EVALUACIÓN	20
2.7.1. NARRATIVA	20
2.7.2. FLUJOGRAMAS O GRÁFICOS	21
2.7.3. IMPORTANCIA DE LOS FLUJOGRAMAS.....	21
2.7.4. CUESTIONARIOS.....	27
2.7.5. MATRICES.....	28
2.8 MÉTODO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	29
CAPITULO III	31
APLICACIÓN DE LA PRACTICA	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFIA	64
ANEXOS	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es la Evaluación del Control Interno al Proceso de Ventas de Comercial Benítez del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013. El objetivo de este trabajo es determinar la eficiencia, eficacia y calidad del proceso que viene desarrollando el negocio. Por medio de la realización de esta evaluación al almacén veremos en qué condiciones se encuentra, se realizarán entrevistas, cuestionarios, se aplicará las técnicas de evaluación para determinar qué tan confiable o si existe algún riesgo en el proceso, para así poder ayudar a que se tomen las medidas necesarias para el bienestar de la empresa y la correcta utilización de los recursos. Según el resultado que obtengamos de las investigaciones que se realizaran se dará a conocer las situaciones favorables y desfavorables que se encuentren en el proceso y así emitir las conclusiones y recomendaciones necesarias para un buen funcionamiento del proceso.

Palabras claves

Control interno, procesos, ventas, evaluación, riesgo, Comercial Benítez

Abreviaturas

COSO: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway

(COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATION OF THE TREADWAY COMMISSION)

C/P: Cumplimiento Parcial

POND: Ponderación

CALIF: Calificación

ABSTRACT

The present research is the evaluation of the Internal Control Process Commercial Sales Benítez January 1 to December 31, 2013.

The aim of this study was to determine the effectiveness efficiency and quality of the process that has been developing the business. Through conducting this evaluation the store will see in what conditions is, interviews, questionnaires will be conducted, the evaluation techniques were applied to determine how reliable or if there is a risk in the process, in order to help it take the necessary steps for the welfare of the company and the proper use of resources.

According to the results we obtain from the investigations to be undertaken will be released favorable and unfavorable situations encountered in the process and thereby make findings and recommendations necessary for proper operation of the process.

Keywords

Internal control, processes, sales, evaluation, risk, Commercial Benítez

INTRODUCCION

Las pequeñas y mediana empresa (Pymes) integran una participación muy importante en el crecimiento de la economía porque se relaciona con la propagación de fuentes de trabajo, así como el incremento económico es así que las Pymes se vinculan claramente con el desarrollo económico.

Al estudiar las causas del crecimiento económico se reconoce como responsable a las grandes empresas, pero en realidad los resultados señalan que el crecimiento se debe a una buena ejecución de las Pymes. Al disponer de un sistema más pequeño es fácil acoplarse a las exigencias del mercado y sus clientes, sin embargo se puede dar el caso en que pueden existir algunas falencias relacionadas con el éxito de estas empresas, debido a falta de medidas preventivas como es un adecuado control interno.

Las empresas deben de tener un control interno adecuado para evitar problemas a futuro y evaluar la eficiencia de su empresa. En la actualidad las Pymes en gran parte no tienen integrado un control interno eficiente, ya que por lo general los propietarios son los que tratan de llevar un control a su manera sin dejar que de este asunto se ocupe un profesional que guie como debe ser el control interno en la empresa, o su vez el motivo de esto es porque no existe una cultura contable.

Necesariamente para que el control interno se considere útil necesita por ende de organización, manuales de procedimientos, políticas, objetivos, por lo que de no ser considerados estos se enfrentarían a los conocidos fraudes intencionados como no intencionados. El desconocimiento de los puntos antes mencionados hace vulnerable a la empresa por consiguiente esto podría provocar una quiebra del negocio.

El trabajo aborda una problemática específica del canton La Troncal, de la evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas empresas pymes pues a partir de indagaciones

previas se pudo determinar la carencia que presentan las pymes del Canton antes mencionado, cogiendo como base el proceso de evaluacion del control interno del Comercial Benitez.

A partir de este estudio se determinan las principales ventajas y desventajas que presenta este comercial con el fin de perfeccionar su proceso de efectividad y eficiencia como todos los subprocesos de dentro de la evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas empresas pymes. Dentro de los aspectos investigados y aplicados se aportan elementos que mejoran de forma sustancial la evaluacion del sistemade control interno del Comercial Benítez.

El trabajo se lo inicia desde planteamiento del problema, así como un previo conocimiento de Comercial Benítez donde se describe la reseña histórica y creación de la empresa, lo cual se comprobó que el negocio no cuenta misión, visión, objetivos, políticas. Estos puntos se desarrollaron basándonos en los criterios del gerente propietario. Se describe los conceptos básicos del control interno, métodos de evaluación y sus componentes.

En el desarrollo del ejercicio se realizó la evaluación de control interno al proceso de ventas con los procedimientos y métodos descritos en el marco teórico, en la cual se verifico las debilidades que presenta el negocio en esta parte de su actividad económica, fruto de esta evaluación se plasma en las conclusiones y recomendaciones que se plantea al final de este trabajo de investigación.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo. De esta manera la venta es un proceso que implanta diferentes actividades que permitan satisfacer las necesidades de los clientes y así alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. El proceso ventas es un tema muy importante y determinante para las decisiones empresariales.

En la actualidad existe una gran competencia entre empresas debido a que el comercio se vuelve más competitivo con el pasar del tiempo, el cliente es lo más importante para la empresa porque es quien impone las condiciones y las empresas son las que deben hacer lo posible para implementar los métodos de ventas necesarias y apetitivas a los ojos del cliente para satisfacer las necesidades de los mismos.

Por esta razón las empresas deben permanecer en el mercado por medio de una ventaja competitiva y para poder lograr deben implementar características como innovar sus productos, ofrecer productos de buena calidad y de marcas reconocidas en el mercado entre otras características más.

La necesidad de llevar un control interno permite el control de ventas de una manera eficiente, independientemente de que sea una pequeña empresa.

El control interno ayuda que el proceso de ventas sea monitoreado o custodiado para saber si se está llevando correctamente de una manera óptima. Esto se verá reflejado en los resultados que dé al evaluar el sistema es aquí donde se sabrá si el control interno eficiente, eficaz y de calidad.

Comercial Benítez es una empresa dedicada a la compra y venta de electrodomésticos los productos que comercializa dependen de sus proveedores para que estos se puedan ofrecer a sus clientes, vende sus productos acorde a las exigencias de sus clientes para que se encuentren a gusto con el servicio que brinda el almacén, por lo cual mediante la evaluación del sistema de control interno al proceso de ventas se pueda conocer que tan eficiente es el proceso que usa o a su vez mediante esta evaluación el proceso deba mejorar.

La empresa ha tenido un rápido crecimiento en el volumen de sus ventas (INGRESOS) por lo que es necesario evaluar este proceso. En correspondencia a lo anterior el Comercial Benítez debe realizar un diagnóstico para conocer el proceso que maneja el almacén y realizar las observaciones y recomendaciones con el fin de tener un mejor desarrollo en el proceso.

1.2. IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION

En las empresas es importante contar con un apropiado control interno ya que esto permite salvaguardar los activos y beneficios de la organización, de esta manera se consigue evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los diferentes procesos que la empresa. En la gran mayoría las Pymes no manejan un control interno apropiado por distintas razones entre ellas que el dueño de la empresa no considera necesario porque los procesos los maneja él mismo o familiares que trabajan en su negocio.

El control interno tiene que ser implementado en todas las empresas ya sean estas pequeñas o medianas no importa su volumen tienen que tener un control interno que este planteado para permita obtener una seguridad razonable en sus operaciones y no tener algún inconveniente a futuro ya que sin un control adecuado pueden aparecer muchos riesgos.

La necesidad de llevar un control interno es importante para la empresa ya por medio de esta evaluación permite que la entidad este tomando medidas preventivas para un futuro problema que se avecine como son los riesgos en sus procesos. En este caso en el proceso de ventas donde se trabaja con dinero que es un recurso muy útil para el funcionamiento de la

organización se debe tener pendiente que para un óptimo desarrollo sin riesgos, optimar recursos y un buen desempeño tiene que contar con un control interno apropiado.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno al proceso de ventas del Comercial Benítez correspondiente al año 2013 para favorecer el proceso de eficiencia, eficacia y calidad.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Definir los métodos de evaluación.
- ✓ Establecer el nivel de confianza y el riesgo global.
- ✓ Realizar la evaluación del control interno.
- ✓ Emitir la carta del control interno a la máxima autoridad.

1.4. DESCRIPCION DE LA INSTITUCION O EMPRESA

Comercial Benítez es una empresa dedicada a la comercialización de artefactos electrodomésticos y artículos de marcas reconocidas para el hogar, su principal actividad venta al por menor de artículos para el hogar cuenta con una gama productos al alcance de todos dispone de ventas a domicilio en la ciudad y sus alrededor para una mejor comodidad del cliente, con la finalidad de atender al mercado local mediante un buen servicio y una apropiada atención de sus clientes. Las ventas la realizan al contado y a crédito, los cobros se efectúan en los domicilios de los clientes

El almacén se rige bajo los siguientes reglamentos:

- ✓ Código de trabajo
- ✓ Código Tributario Interno
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributaria Interna
- ✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

1.5. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS

Comercial Benítez es un negocio o empresa unipersonal perteneciente al señor Benítez Valarezo Artemio Manuel, La misma que tiene por naturaleza la compra venta de artículos para el hogar tales como; electrodomésticos, muebles y compra y venta al por menor de motocicletas.

Este negocio tiene una estrategia de venta que consiste en recorrer el cantón la Troncal y sectores aledaños, ofreciendo cada uno de sus productos a sus clientes en la puerta de su hogar

1.6. RESEÑA HISTORICA

Comercial Benítez es una empresa dedicada a la compra y venta de artículos para el hogar en marcas reconocidas en el país. Inicio sus actividades comerciales en el año 2004, siendo la iniciativa del señor Benítez Valarezo Artemio Manuel, oriundo de la provincia de Loja quien vio la necesidad de abrir este negocio para cubrir las necesidades de la población de la ciudad de La Troncal lugar donde se encuentra localizado el almacén.

Inicia su actividad principal la venta al por menor de artículos para el hogar, con el pasar del tiempo este negocio fue rentable motivo que se empezó a implementar más artículos para la venta como son camas, colchones, roperos, motocicletas en si algunos artículos más. Las marcas que ofrece para sus clientes son:

- ✓ DURAMAX
- ✓ CHAIDE Y CHAIDE
- ✓ OSTER
- ✓ SHINERAY
- ✓ LG
- ✓ INNOVA
- ✓ PANASONIC
- ✓ ECASA
- ✓ INDURAMA
- ✓ GLOBAL

- ✓ RIVIERA
- ✓ HACEB
- ✓ DUREX
- ✓ SAMSUNG

En correspondencia a lo establecido, por el Servicio de Rentas Internas obligo a llevar contabilidad en el año 2012. Los montos establecidos por la ley para adquirir la obligación de llevar contabilidad una vez que estos sean sobre pasados.

1.7. UBICACIÓN

Comercial Benítez se encuentra localizado en la PROVINCIA: Cañar, CANTON La Troncal en la CIUDADELA: Nueva Jerusalén. CALLES: Galápagos Quinta Sur NÚMERO: 129, Intercesión H. Reyes. REFERENCIA: A una cuadra de la cancha múltiple.

1.8. MISIÓN

Comercializar artefactos, electrodomésticos y artículos para el hogar en las mejores marcas reconocidas en el mercado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindando una atención de primera y obtener una rentabilidad

1.9. VISION

Ser una empresa líder en artículos para el hogar a nivel local y sus alrededores

1.10. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- ✓ Comprar y vender productos de calidad a precios cómodos para satisfacer a nuestros clientes y obtener una rentabilidad favorable para la empresa
- ✓ Ofrecer a sus clientes una atención de primera para lograr su confianza
- ✓ Tener su propia casa comercial.
- ✓ Ser líderes en la comercialización de productos para el hogar.
- ✓ Mantener una cultura agradable de trabajo.

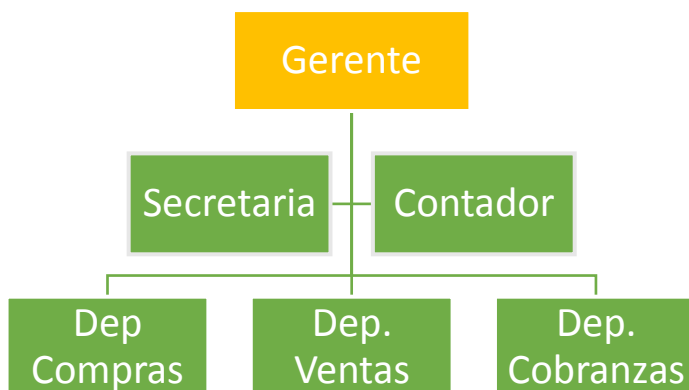
1.11. POLITICAS

- ✓ Ofrecer productos de las mejores marcas
- ✓ Brindar un servicio de calidad a los clientes
- ✓ Las ventas se las realiza a contado y crédito
- ✓ Ventas a créditos: cobros semanales
- ✓ Precios cómodos
- ✓ Facilidades de pagos
- ✓ Brindar un ambiente de trabajo asegurando la confianza y seguridad de sus trabajadores

1.12. VALORES

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Honestidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Perseverancia
- ✓ Compromiso
- ✓ Servicio

1.13. ORGANIGRAMA



CAPITULO II
MARCO TEORICO

2. MARCO TEÓRICO

2.1.1. MARCO CONCEPTUAL SISTEMA COSO III

La evolución a lo largo de la historia los sistemas de Control Interna ha sufrido importantes modificaciones, en tal sentido puede mencionarse que la estructura del Sistema COSO ha sido efectiva a partir del año 1992, en cuyo año se denominó Marco del Control Interno (COSO I), para el año 2004 se da a conocer la mejora en el Sistema de COSO I con el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM), y para el año 2006 se da a conocer el Sistema de COSO III para pequeñas y medianas empresas.

COSO es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission, quienes evaluaron y llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieren surgir (Rodríguez, 2013).

COSO I: Contiene los siguientes 5 elementos potenciales:

- a) ambiente o entorno de control;
- b) evaluación del riesgo;
- c) actividades de control;
- d) información y comunicación y
- e) supervisión.

COSO II ERM: En este modelo se buscó la mejora en los elementos potenciales, como resultado de ello se integra a 8 elementos potenciales:

- a) ambiente interno;
- b) establecimiento de objetivos;

- c) identificación de eventos;
- d) evaluación de riesgos;
- e) respuesta a los riesgos;
- f) actividades de control;
- g) información y comunicación y
- h) supervisión.

COSO III PYMES: En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de Roles y Responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido.

Los modelos del Sistema COSO buscan la eficiencia y eficacia de los recursos, la fiabilidad de la información interna y externa, financiera y no financiera, la alineación de los elementos a la misión de la entidad, la verificación del cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Este sistema debe ser aplicado por la dirección, la administración y el resto del personal de una entidad (Rodríguez, 2013).

2.2. DEFINICION CONTROL INTERNO

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables (Dante Orlando Malica).

2.3. IMPORTANCIA DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para

evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal (González, La importancia del control interno en la empresa, 2013).

Según González (2013); se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno:

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, por esencia es un instrumento de eficiencia que permite el funcionamiento integral de las empresas (González, La importancia del control interno en la empresa, 2013).

2.4. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

Las características del control interno son:

- ✓ El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- ✓ En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio. (Vizcaíno, Galiano, & Liranza., 2005)
- ✓ La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- ✓ Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna (González, La importancia del control interno en la empresa, 2013).

2.5. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Los controles internos son técnicas empleadas por los directivos para asegurar que los objetivos del control específicos son constantemente cumplidos. Los controles se pueden implementar para proteger cualquier cosa de valor para el rendimiento económico de la empresa o sostenibilidad continua. Los objetivos comunes de los sistemas de control interno incluyen la corrección de transacciones, la fiabilidad de la información, el cumplimiento de la normativa, la seguridad y la eficiencia (Admin, 2015).

2.5.1. PROPIEDAD Y CONFIABILIDAD

Un importante objetivo de los controles internos es el de asegurar que todas las transacciones monetarias realizadas por la organización están en línea con las actividades operacionales de la compañía. Los controles en esta zona se centran en las cuentas a pagar y cuentas a cobrar, garantizando que el dinero no es que se haya perdido, robado o asentado en cuentas erróneas. La división del pago en efectivo y la recepción de las tareas entre varios trabajadores es una buena forma de controlar estos errores, como es el uso de la auditoría interna de software. La puntualidad y la fiabilidad de la información es otra preocupación fundamental dirigida por medio de controles internos. La gestión se basa en la información recopilada a través de una organización para tomar decisiones críticas, entonces es de vital importancia que la información que llegue sea exacta. Los controles internos de información deben proporcionar transparencia y accesibilidad a todos los niveles de tu organización para garantizar que los responsables claves de la toma de decisiones tengan acceso a los mismos datos primarios al mismo tiempo (Ingram, Objetivos del control interno, 2015).

2.5.2. CUMPLIMIENTO

El cumplimiento de la normativa gubernamental puede implicar una considerable inversión de tiempo y dinero. Implantar controles internos para mantener el cumplimiento de las leyes aplicables puede ayudarte a evitar costosas consecuencias jurídicas, así como reducir

significativamente los costos asociados con las actividades relacionadas con el cumplimiento (Ingram, Objetivos del control interno, 2015).

2.5.3. EFICIENCIA

La eficiencia es muy importante para la consecución de una ventaja competitiva y la maximización de la rentabilidad. Los controles internos de la eficacia pueden asegurar que todas las tareas se cumplen de acuerdo a las normas y que todas las cuotas se alcanzan. Las evaluaciones de rendimiento, procedimientos operativos de mejores prácticas y el uso de kanbans son efectivos controles internos de la eficiencia (Ingram, Objetivos del control interno, 2015).

2.5.4. SEGURIDAD Y CONFIANZA

La seguridad desempeña una parte importante en cualquier sistema de control interno. Las normas y procedimientos desempeñan un papel vital en el mantenimiento de un ambiente seguro para los empleados y clientes. Las políticas tales como requisitos de cascos, dos personas operando las escaleras y el uso de carteles de "piso mojado" te ayudan a ti y a tu negocio a evitar pleitos devastadores. La seguridad es muy importante para las organizaciones, tales como los bancos, que mantienen un valioso activo en las áreas de trabajo de los empleados. Los controles físicos tales como los bloqueos y puntos de acceso con conexión de tarjeta son muy eficaces en esta área. Políticas tales como requerir que alguien entre en una bóveda bancaria o manejar dinero para la supervisión directa también pueden desempeñar un papel en el control de la seguridad (Ingram, Objetivos del control interno, 2015).

2.5.5. CONSIDERACIONES

Existen muchas estrategias disponibles para crear y aplicar un sistema de control interno eficaz. Los controles físicos, las políticas, la estructura de la organización, división de los componentes de tarea y la auditoría interna son todas herramientas vitales para ayudar a cumplir con tus objetivos. Considera tus objetivos específicos a la hora de decidir qué tipos de métodos de control interno son los más eficaces y rentables para tu organización (Ingram, Objetivos del control interno, 2015).

2.6. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

La tercera versión, **COSO III**, se publicó en el año 2013. Este renovado **Marco Integrado de Gestión de Riesgos** incluye novedades como estas:

- ✓ Aumenta la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos.
- ✓ Mejora la agilidad de los **Sistemas de Gestión de Riesgos** en su adaptación con los entornos.
- ✓ Aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información.

Dicho Marco Integrado COSO III, proporciona mayor cobertura de riesgos en las entidades. Las modificaciones más significativas son las que cuenta, desde COSO II son, estructuradas por componentes:

2.6.1. ENTORNO DE CONTROL

Nos encontramos con cinco principios que detallan: la importancia de la integridad y valores éticos, la importancia del modo de operar de la administración y su filosofía, la relevancia de contar con una estructura organizativa, una adecuada asignación de responsabilidades y el valor de las políticas de recursos humanos.

- ✓ Se aclaran las relaciones entre los elementos que componen el control interno para subrayar la relevancia del entorno de control.
- ✓ Se incrementa la información sobre el gobierno corporativo de una entidad, apreciando diferencias en estructuras, requisitos, sectores y tipos de entidades.

Se refuerza la supervisión del riesgo, así como la relación entre el riesgo y su respuesta (ISO 9001:2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos, 2015)

2.6.2. EVALUACION DE RIESGOS

Se amplía la categoría de objetivos de reporte.

- ✓ Se señala que la evaluación de riesgos incluye: identificación, análisis y respuesta a los riesgos.
- ✓ Se incluyen conceptos como velocidad y persistencia de riesgos, como criterios de evaluación.
- ✓ Se tiene en cuenta la tolerancia al riesgo en la evaluación de niveles aceptables de riesgo.
- ✓ Se considera el tipo de riesgo conectado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.
- ✓ Se amplía la consideración de riesgo al fraude

2.6.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

- ✓ Se señala que las actividades de control vienen determinadas por procedimientos y políticas.
- ✓ Se tiene en cuenta el rápido cambio y la evolución de la tecnología.
- ✓ Se acentúa la diferenciación entre controles automáticos y controles generales de tecnología.

2.6.4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

- ✓ Se puntualiza la importancia de la calidad de la información dentro del sistema de control interno.
- ✓ Se penetra en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
- ✓ Se exalta el impacto de los requisitos legales sobre seguridad y protección de la información.

Se muestra el impacto de la tecnología y otros medios de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información (ISO 9001:2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos, 2015)

2.6.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

- ✓ Se hace más clara la terminología, a través de la definición de dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones independientes y evaluaciones continuas.
- ✓ Se ahonda en la relevancia del uso de proveedores de servicios externos y la tecnología.

La administración de riesgos en la versión anterior era uno de los elementos básicos del control interno con el que podíamos alcanzar una eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes, normas y/o reglamentos y la confiabilidad de los reportes. Esto es porque el sistema de **Gestión de Riesgos** no es independiente del sistema de control interno, ya que se encuentran integrados. Esto se podría decir también en sentido inverso (ISO 9001:2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos, 2015)

2.7. TECNICAS DE EVALUACIÓN

2.7.1. NARRATIVA

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que los solos gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

En la primera auditoría que realiza el auditor, dentro de los papeles de trabajo “permanentes” o de carácter histórico para resumir y entender el control interno existente utiliza primariamente estos dos métodos y ya cuando requiere evaluar de manera más extensa utiliza el método de cuestionarios (Gabistrong, Métodos de Evaluación del Control Interno, 2013).

VENTAJAS.

- ✓ Aplicación en pequeñas entidades.
- ✓ Facilidad en su uso.
- ✓ Deja abierta la iniciativa del auditor.
- ✓ Descripción en función de observación directa.

DESVENTAJAS.

- ✓ No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- ✓ Auditor con experiencia evalúa.
- ✓ Limitado a empresas grandes.
- ✓ No permite visión en conjunto.
- ✓ Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- ✓ Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados (Gabistrong, Académica, 2013).

2.7.2. FLUJOGRAMAS O GRAFICOS

Son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permiten describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento.

Son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permiten describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento (Caro, 2012).

IMPORTANCIA DE LOS FLUJOGRAMAS

Son de suma importancia en las organizaciones grandes o pequeñas ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este; el diagrama de flujo como su nombre lo indica representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas o departamentos (áreas) como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

Son importantes los diagramas de flujo en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo esta equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

De igual modo estas representaciones geométricas son importantes para el diseñador por que le ayudan en la definición, formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al análisis a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidos, le ayudara analizar esas etapas, con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración (Caro, 2012).

VENTAJAS DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

- ✓ Ayuda a comprender un proceso o varios simultáneamente a través de un dibujo representado por figuras geométricas. El cerebro humano procesa con facilidad los dibujos. Un buen diagrama de flujo es como un resumen de varias páginas de texto.
- ✓ Permiten identificar con mayor facilidad los problemas y las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos representados. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los procesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- ✓ Muestran la relación cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- ✓ Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso (Caro, 2012).

DESVENTAJAS DE LOS FLUJOGRAMAS

- ✓ Diagramas complejos y detallados suelen ser laboriosos en su planteamiento y diseño.

- ✓ Acciones a seguir tras la salida de un símbolo de decisión, pueden ser difíciles de seguir si existen diferentes caminos.
- ✓ No existen normas fijas para la elaboración de los diagramas de flujo que permitan incluir todos los detalles que el usuario desee introducir.
- ✓ Los símbolos tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas (Caro, 2012).

Los símbolos más comunes son:

a) Las acciones

Una acción (etapa del proceso) se graficará un rectángulo dentro del cual breve o sintéticamente se describirá el acontecimiento.



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

Traslado o Transporte

Representar traslado o desplazamiento o señalar el sentido del procedimiento, para se utilizará una flecha.



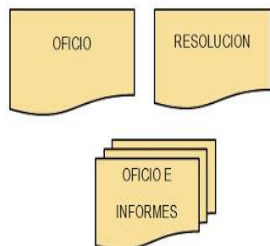
Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

b) Formulario o documento

Representar formularios, correspondencia expedientes, comunicaciones, etc., se graficará un rectángulo con base cortada por curva semisinoidal anotando en su interior los rasgos del documento.

Si documento tuviera varias copias éstas se graficarán en forma escalonada una tras otra, en la parte posterior derecha del original.

Distintos documentos con sus respectivas copias en un mismo expediente, los rectángulos semisinoidales se graficarán sucesivamente (Caro, 2012).



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

c) Inspección o verificación

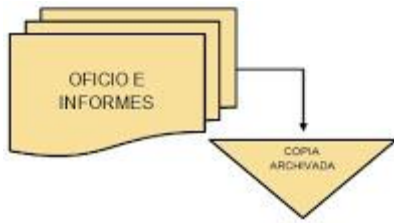
Representar una acción vinculada a una inspección, control o monitoreo, se representará con un cuadrado semicírculo a uno de sus lados horizontales en relación al Flujograma en su totalidad.



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

d) Archivo o Almacenamiento

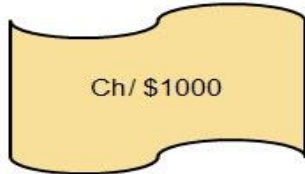
Representar el almacenamiento o archivamiento de un documento o de un bien; se graficará con un triángulo con el vértice hacia abajo. Puede haber almacenamientos transitorios o definitivos (Caro, 2012).



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

e) Dinero en efectivo, cheques

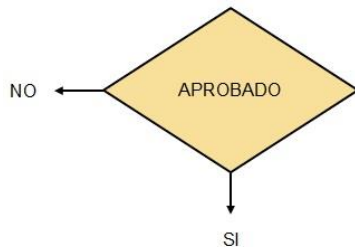
Utilizará la figura del pabellón de una bandera dentro del cual se anotará el símbolo que corresponda.



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

f) Decisión

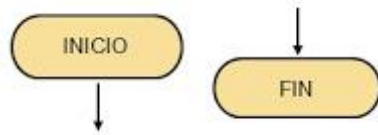
Rombo dentro del cual se describirá la acción a decidirse. En los ángulos se colocarán las alternativas. En el caso que se presenten decisiones en forma escalonada, se graficarán rombos sucesivos (Caro, 2012).



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

g) Inicio y término

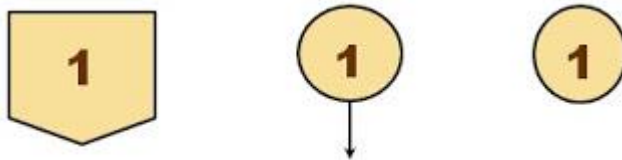
Inicio o término a un diagrama de flujo, la figura de un rectángulo con los extremos semicirculares (Caro, 2012).



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

h) Conector

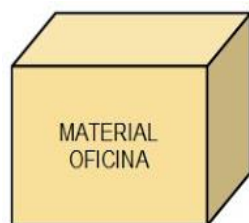
De página para unir o continuar diagrama de flujo en la página siguiente se usará un pentágono pequeño. De proceso se usará un círculo al pie del paso del proceso inicial y otro unido al proceso siguiente, colocando en el interior un número referencial donde fluye el proceso (Caro, 2012).



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

j) Bienes, Mercaderías

Mercaderías, maquinarias, se representará con la figura de un pequeño cubo dentro del cual se especificará las características del bien (Caro, 2012).



Extraído: (http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg)

2.7.3. CUESTIONARIOS

El objetivo de formular estos programas guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, etc., deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de Control Interno.

Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para evaluar el Control Interno y para:

- Establecer un plan a seguir con el mínimo de dificultades.
- Facilitar a los asistentes su labor y promover su eficiencia y desarrollo profesional.
- Determinar la extensión de los procedimientos aplicables en las circunstancias.
- Indicar a los supervisores y encargados, las pruebas realizadas y las no aplicables o pendientes de efectuar.
- Servir de guía para la planeación de futuras auditorías.
- Ayudar a controlar el trabajo efectuado por los asistentes.

En conclusión un cuestionario consiste en una serie de instrucciones que debe seguir o responder el auditor. Cuando se finaliza una instrucción, deben escribirse las iniciales en el espacio al lado de la misma. Si se trata de una pregunta, la respuesta (que suele ser normalmente “sí” o “no” o “no aplicable”) se anota al lado de la pregunta (Gabistrong, Académica, 2013).

El cuestionario hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa señalar la existencia de una deficiencia en el sistema. Este mismo cuestionario puede utilizarse durante varios años codificando las respuestas de forma que se pueda identificar el año al que

corresponden; esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de control interno de la empresa (Dante Orlando Malica).

VENTAJAS.

- ✓ Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- ✓ Disminución de costos.
- ✓ Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- ✓ Pronta detección de deficiencias.
- ✓ Entrenamiento de persona inexperto.
- ✓ Siempre busca una respuesta.

DESVENTAJAS.

- ✓ No prevé naturaleza de las operaciones.
- ✓ Limita inclusión de otras preguntas.
- ✓ No permite una visión de conjunto.
- ✓ Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- ✓ Que lo tome como fin y no como medio
- ✓ Iniciativa puede limitarse
- ✓ Podría su aplicación originar malestar en la entidad. (Gabistrong, Academica, 2013)

2.7.4. MATRICES

La misma es una forma de pensar, de planificar, de delegar, de adoptar decisiones y resolver problemas, y de ver la organización en su totalidad. Es una forma de pensar, porque analizando la interrelación de los diversos productos, servicios y áreas de la empresa con las disposiciones normativas externas e internas, como así también con los principios de control interno y seguridad, lleva tanto a los funcionarios, como a los auditores internos (o externos) y a las gerencias de las diversas áreas a preguntarse de que manera afectan, si es que lo hacen, las diversas normativas a sus procesos y actividades, o bien indagar acerca de la existencia o no de normas que se relacionen con las mismas.

Cabría preguntarse cuantas veces las organizaciones son pasibles de sanciones pecuniarias por incumplimiento de deberes formales sólo por el hecho de no haber realizado las indagaciones o bien de no tener planificados los controles y las respectivas acciones.

Es una manera de planificar por cuanto los funcionarios de la organización establecen cantidad de controles a ejecutar por período de tiempo, con que elementos o recursos se van a contar, que cuestionarios se han de utilizar y quienes los elaborarán. Por medio de la delegación se asigna por un lado quienes son los responsables de realizar los controles.

Como el sistema matricial hace uso de puntajes de eficacia, los aspectos o áreas de mayor riesgos, los cuales surgen de los puntajes más bajos, son aquellos en los cuales se han de priorizar los ajustes y correcciones, además a través del análisis de las razones de los bajos puntajes se logra saber los motivos que los originan y de tal forma adoptar las mejores acciones tendientes a su resolución (Lefcovich, 2008).

2.8. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

En ciertas oportunidades la realización de un diagrama puede llegar a ser más útil que la descripción narrativa de determina operación, en otras y según sea el componente, la existencia de cuestionarios especiales puede ayudar de manera más efectiva que el análisis a través de alguna otra fuente de documentación.

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que puedan llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor. Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten el elegir uno u otro método de documentación y especialmente identificar aquellas oportunidades en donde, utilizando el

material que facilite el ente, se pueda llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control (gabistrong, 2013).

CAPITULO III

APLICACIÓN DE LA PRÁCTICA

	✓ Revisar estructura orgánica del negocio.	PP-3	VB	
Elaborado por: Verónica Borja Revisado por: Ing. Iván Tapia Fecha de aplicación: 10/01/2015				

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
 EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

PROGRAMA DE TRABAJO

PLANIFICACIÓN:

N°	Descripción	Ref. P/T	Elab Por	Observaciones
Planificación Específica:				
	➤ Motivo y Objetivo de la evaluación	PE-1	VB	
	➤ Alcance y Base legal de la evaluación	PE-2	VB	
	➤ Técnicas y procedimientos a aplicarse en el transcurso del examen	PE-3	VB	
	➤ Elaboración del trabajo y tiempos estimados	PE.4	VB	
	➤ Presupuesto del trabajo	PE-5	VB	

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 12/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

NARRATIVA DE LA VISITA

Entrevistado: Sr. Benítez Valarezo Artemio Manuel.

Cargo: Gerente Propietario

El día 10 de febrero del año 2015, siendo las 9h00 realice la visita a las instalaciones de Comercial Benítez, que se encuentra ubicado en la calle Galápagos Quinta Sur e intercesión H. Reyes. Me atendió para la entrevista el Señor Benítez propietario del negocio, pude constatar que la infraestructura es inadecuada porque tiene muchos artículos, también se puede apreciar que carece de medidas de seguridad, al igual de tecnología. En lo que respecta a las ventas pude apreciar que no manejan un registro de ventas diarias, no realizan ingresos por las ventas únicamente las facturas de las ventas se las dan al contador para que este pueda hacer su trabajo, por lo que no poseen un registro o control propio. Este negocio cuenta con cuatro departamentos como son: Contabilidad, Compras, Ventas y Cobranzas de los cuales no tiene manuales de procedimientos.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 16/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

ENTREVISTA

El día 10 de Febrero del 2015, a las 14h00, realice la entrevista personalmente al señor Artemio Benítez gerente propietario de Comercial Benítez, el motivo fue para tener un conocimiento claro sobre el negocio y obtener información para proceder a la evaluación. Lo mencionado por el entrevistado fue que el negocio no cuenta con políticas, ni planes estratégicos, tampoco posee un código de ética para los trabajadores, pero que si tienen un ambiente de trabajo agradable. Los productos que otorgan a sus clientes son de calidad de esto el dueño del negocio y sus trabajadores están pendientes ya que de la calidad depende que los clientes estén satisfechos al igual que siga creciendo el número de clientes.

En el departamento de ventas me indico que estas se las realiza a contado y crédito, para las ventas a crédito se las da a personas conocidas o a su vez a sus clientes fijos. En las ventas a créditos los cobradores van a recaudar el dinero semanalmente en los domicilios de los clientes, este dinero recaudado lo registran en unos tarjeteros y entregan un recibo por la cantidad cancelada, el dinero recaudado es entregado al finalizar la jornada de trabajo al Gerente Propietario.

En cuanto al dinero en caja lo que recauda la secretaria no se le realiza ningún tipo de pruebas sorpresivas como es un arqueo de caja.

La base legal que maneja el negocio son las siguientes:

- ✓ Código de trabajo
- ✓ Código Tributario Interno
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributaria Interna

✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

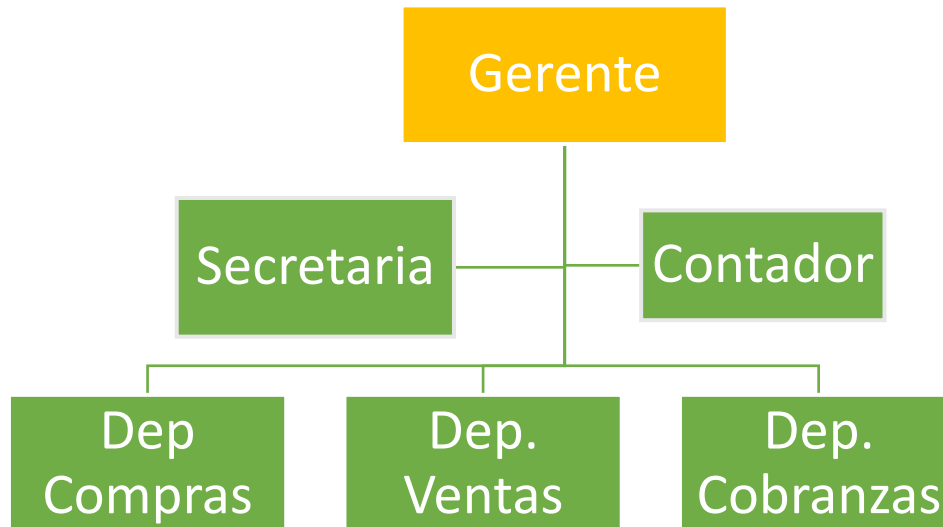
Fecha de aplicación: 18/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

ORGANIGRAMA



Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 19/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

1. MOTIVO DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se efectúa con la autorización verbal del Gerente Propietario de **Comercial Benítez**, la cual servirá como trabajo final de graduación para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – CPA de la Universidad Católica de Cuenca Sede San Pablo de La Troncal.

2. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo general de la evaluación de control interno es emitir una opinión profesional con respecto al proceso de ventas de Comercial Benítez, correspondiente al periodo desde Enero hasta Diciembre del año 2013.

- ✓ Definir los métodos de evaluación.
- ✓ Establecer el nivel de confianza y el riesgo global.
- ✓ Realizar la evaluación del control interno.
- ✓ Emitir la carta del control interno a la máxima autoridad.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 19/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

1. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Esta evaluación identifica escenarios que pueden ser indicios de fraude, abusos y actos indebidos en el área de ventas. La evaluación se desarrollara dentro del periodo correspondiente desde Enero hasta Diciembre del año 2013.

BASE LEGAL

Comercial Benítez inicia sus actividades en el año 2004, en la provincia del Cañar, Cantón La Troncal, en las calles Quinta Sur e Intercesión H Reyes, bajo autorización del Servicio de Rentas Internas, según Registro Único de Contribuyente N° 1103341416001, su principal actividad económica es la venta al por menor de artículos para el hogar.

La base legal que maneja el negocio son las siguientes:

- ✓ Código de trabajo
- ✓ Código Tributario Interno
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributaria Interna
- ✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 19/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANCURSO DEL EXAMEN

TÉCNICAS DE VERIFICACION OCULAR

- ✓ **Comparación:** Consiste en afirmar de manera ocular hechos o situaciones entre dos o más conceptos
- ✓ **Observación:** Es un examen ocular que establece un procedimiento para obtener información.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL

- ✓ **Análisis:** consiste en verificar información en elementos o partes
- ✓ **Indagación:** Consiste en obtener información mediante conversaciones y averiguaciones con personal de la empresa

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

- ✓ **Inspección:** Es un examen físico con el objetivo de indicar la efectividad y autenticidad

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 25/01/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

El periodo considerado para la evaluación es de cuatro meses el cual se detalla a continuación:

Actividades	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Recopilación y selección de la información	X			
Recolección y procesamiento de la información de campo.	X			
Elaboración de fichas de evaluación, encuestas y entrevistas.		X		
Elaboración del informe.			X	
Elaboración final, revisión crítica y empastada del informe.			X	
Revisión del asesor de informe final				X
Entrega del informe final				X

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

Presupuesto para la elaboración del trabajo final de las diferentes actividades con sus respectivos costos se detallan a continuación:

N°	ACTIVIDADES	COSTO POR ACTIVIDAD
1	Recopilación y selección de la información	\$ 15,00
2	Recolección y procesamiento de la información de campo.	\$ 25,00
3	Elaboración de datos	\$ 10,00
4	Elaboración de fichas de evaluación, encuestas y entrevistas.	\$ 20,00
5	Elaboración del informe.	\$ 40,00
6	Revisión del asesor de informe final	\$ 10,00
7	Entrega del informe final	\$ 50,00
	TOTAL	\$ 170,00

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 30/01/2015

NOTA: Los costos son asumidos por el estudiante

COMERCIAL BENÍTEZ
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

EJECUCION DE TRABAJO EN CAMPO

Objetivos:

- ✓ Definir los métodos de evaluación.
- ✓ Establecer el nivel de confianza y el riesgo global.
- ✓ Realizar la evaluación del control interno.
- ✓ Emitir la carta del control interno a la máxima autoridad.

PROCEDIMIENTOS

N°	DESCRIPCION	Ref. P/T	Elab. Por	OBSERVACION
1	Revisar políticas de compras y ventas	PT-A1		
2	Revisar objetivos de área evaluada	PT-A2		
3	Narrativa del proceso evaluado	PT-A3		
4	Flujograma del proceso evaluado	PT-A4		
5	Debilidades detectadas	PT-A5		
6	Examen de debilidades por medio del cuestionario de control interno	PT-A6		
8	Resultado de la evaluación	PT-A7		
9	Matriz de riesgo	PT-A8		

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

PRINCIPALES POLÍTICAS

De compras

Se toma los pedidos de los artículos que han solicitado los clientes de esta manera se verifican los productos modelo, color y marca para realizar la adquisición. La documentación se entrega a la secretaria para que archive y se encargue de saber cuánto hay que cancelar a los proveedores, el gerente es quien se encargue de girar cheques.

De ventas

Las ventas se las realiza a contado y crédito dependiendo de la facilidad que cuente el cliente. La ventas a crédito depende del cliente para otorgarle los cobros se los realiza semanalmente.

De almacenamiento:

Una vez hecha la adquisición de los productos estos se revisan modelo marca color y se procede a verificar que estén en buen estado y por consiguiente se ingresa a la bodega.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 15/02/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

OBJETIVOS DEL ÁREA EVALUADA

Operativos:

En el área de ventas el personal recibe los pedidos verifica que el producto este en bodega caso contrario ingresa los datos de los productos para que se procedan a realizar la compra, este informe se entrega al gerente propietario para que dé el visto bueno y así proceder a adquirir la mercadería.

Financieros:

Una vez realizada la adquisición se procede a verificar los valores a cancelar a cada uno de los proveedores y se empiezan a girar cheques para cubrir con las obligaciones esto va siempre supervisado por el gerente propietario.

Cumplimiento:

Una vez hecho el pedido y la cancelación de los productos se procede a recibir la mercadería constatar el estado, modelo, color, marca. Una vez hecho realizado esta verificación se procede a enviar a bodega la mercadería.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 20/02/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

NARRATIVA DEL PROCESO DE COMPRA Y VENTA

Cuando un cliente se acerca a Comercial Benítez a realizar una compra el vendedor le ofrece productos que se encuentren en el almacén dependiendo los gustos del cliente este le pregunta el producto que desea modelo color, etc. Se procede a indicar el precio de dicho producto, el precio depende si es al contado o crédito en caso de ser al contado el precio es menor al que se otorga cuando es a crédito, en caso de ser una venta a crédito esta debe cumplir con ciertos requisitos como son tener un garante con casa propia, planilla de luz, una vez que el cliente reúna todos estos requisitos se procede a la entrega. En el producto que el cliente busca no se encuentra en el almacén se realiza una orden de pedido se comunica al gerente de este pedido y se procede a la adquisición.

Una vez que el proveedor reciba el pedido y a su vez entregue este pedido se realiza a la entrega directamente al cliente y es así que se realiza una venta.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

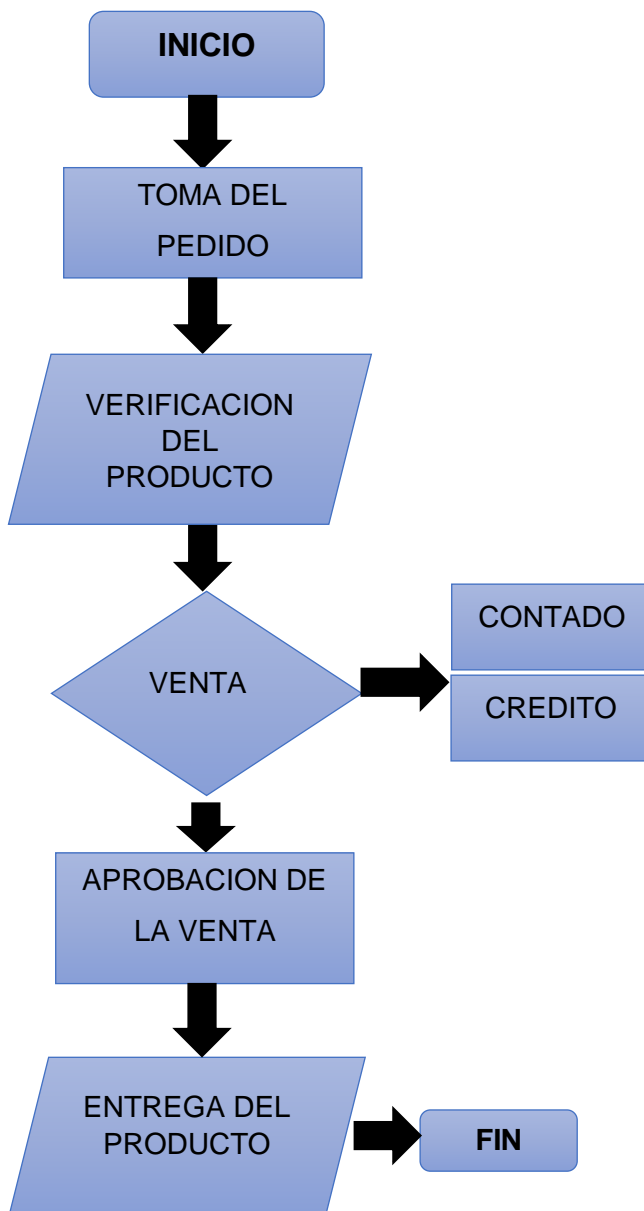
Fecha de aplicación: 23/02/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE COMERCIAL BENÍTEZ



COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

**DEBILIDADES DETECTADAS SEGÚN NARRATIVAS Y ENTREVISTAS
REALIZADAS**

- ✓ Carencia de un sistema informático acorde a las necesidades
- ✓ Falta de un manual de procedimiento.
- ✓ Falta de información diaria de reportes de venta y cobros
- ✓ Falta de medidas de seguridad en el negocio (cámaras de vigilancia, guardianía, etc.)
- ✓ Falta de recursos financieros para enfrentar eventos negativos.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 02/03/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

**VERIFICACIÓN DE DEBILIDADES CON CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO**

N°	PREGUNTAS	SI	NO	C/T	OBSERVACION
1	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño al personal de ventas?	X		1	
2	¿La empresa cuenta con un sistema informático acorde a las necesidades?		X	0	
3	Se ha realizado encuestas a los clientes acerca de la atención e información recibida por parte de vendedores	X		1	
4	¿Se encuentran establecidos las políticas de cobros y reintegros de mercaderías?	X		1	
5	¿Existe un manual de procedimientos que regulen las actividades del área de ventas?		X	0	
6	¿Se revisan la mercadería al momento de recibirla y se constata que sea la correcta?	X		1	
7	¿Para otorgar créditos se debe cumplir con ciertos requisitos establecidos por la empresa?	X		1	
	¿El dinero recibido por las ventas es				

8	depositado de manera inmediato?	X		1	
9	¿Existe un registro de ventas diarias?		X	0	
10	¿La empresa cuenta con publicidad para que conozcan de su Comercial	X		1	
11	¿Se informa a los clientes de promociones descuentos al momento de realizar una compra?	X		1	
12	¿Existe una persona que supervise que se cumpla el proceso de ventas?	X		1	
13	¿El negocio cuenta con medidas de seguridad (cámaras, alarmas, guardianía)?		X	0	
14	¿El almacén realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en el proceso de ventas?		X	0	
15	¿La empresa cuenta con beneficios para sus clientes por pronto pago?	X		1	
16	¿El personal de ventas tiene conocimientos básicos para el desempeño de sus actividades?	X		1	
17	¿Se encuentra diseñado un organigrama para el proceso de ventas?		X	0	
18	¿Al realizar una venta se entrega la documentación correspondiente al cliente como es la factura?	X		1	
19	¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA para el área de ventas?		X	0	
	¿El área de ventas puede afrontar eventos				

20	negativos (alza de precios, robos y cuentas incobrables)?		X	0	
CALIFICACION TOTAL (CT)				12	
<p>Elaborado por: Verónica Borja</p> <p>Revisado por: Ing. Iván Tapia</p> <p>Fecha de aplicación: 15/08/2015</p>					

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
 EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

RESULTADOS DE LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO

Calificación Total (CT)	12
Ponderación Total (PT)	20
Nivel de Confianza (NC)= $CT/PT*100$	60%
Nivel de riesgo inherente (RI)= $100-NC\%$	40%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Aplicando el cuestionario de control interno al proceso de ventas de Comercial Benítez se determinó que el nivel de confianza en del 60% que representa un nivel de confianza moderado y por ende la diferencia representa un mismo nivel es decir un riesgo moderado.

Elaborado por: Verónica Borja

Revisado por: Ing. Iván Tapia

Fecha de aplicación: 30/08/2015

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE
 LA EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION	ENFOQUE (CUMPLIMIENTO) (SUSTANTIVAS) (DOBLE PROPOSITO) CUMPLIMIENTO
VENTAS	En Comercial Benítez no se cuenta con un sistema informático acorde a las exigencias del proceso de ventas, tampoco existe un manual de procedimientos que permitan regular las actividades del área evaluada, de igual forma no se lleva un registro de ventas diarias ya que dichos ingresos se los realiza semanalmente y esta información no tiene seguridad absoluta porque es ingresada en Excel. No cuentan con medidas de seguridad como	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con un sistema informático apropiado. 2. La empresa cuenta con manuales de procedimientos. 3. Se maneja un registro de ventas diarias donde se detallan los ingresos. 4. Tiene la empresa un manual de funciones. 5. El diagrama de procesos para el área de ventas es cumplido por cada uno de los trabajadores 5. El negocio cuenta con

	<p>son cámaras de vigilancias, alarmas, guardianía. También no se maneja un manual de funciones que indiquen las actividades y responsabilidades que deben acatar los trabajadores del área de ventas. No existe un diagrama de procesos diseñado para el área de ventas, ni tampoco cuenta con un análisis FODA. El negocio no puede afrontar eventos negativos en cuanto a la situación económica ya que el dinero con el que la empresa cuenta esta invertido y tiene cartera vencida.</p>	<p>medidas de seguridad necesarias</p> <p>7. La empresa tiene implementado un análisis FODA en el área de ventas</p> <p>8. El negocio tiene recursos económicos que le permita afrontar alguna situación negativa.</p>
<p>Elaborado por Fecha de ejecución Revisado por</p>	<p>Verónica Borja 02/09/2015 Ing. Iván Tapia</p>	

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGOS # 1

Falta de un sistema informático apropiado para las actividades.

Condición	Comercial Benítez carece de un sistema informático apropiado acorde a las necesidades.
Criterio	La falta de un software en los procesos contables en Comercial Benítez, no está en concordancia con lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad # 38 (NIC38) en la que establece que un procedimiento contable de los activos intangibles en este caso del proceso de ventas. Así las entidades con frecuencia emplean recursos para mantenimiento o mejora de los recursos intangibles mediante la implementación de nuevos procesos o sistemas.
Causa	Desinterés por parte del gerente ya que no cree necesario implementar un sistema informático para el proceso de ventas porque estas se las ingresan en Excel.
Efecto	Al no contar con un sistema informático apropiado no se podrá saber con exactitud los valores de las ventas realizadas diariamente ni de los cobros porque estos se los registra cada fin de semana.
Conclusión	Es muy importante que Comercial Benítez cuente con un sistema informático que le permita tener un promedio de sus ventas en el momento que se necesite esta información
Recomendación	Implementar un sistema informático para tener una información clara y precisa de las ventas y cobros diariamente.

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGO N #2

Carencia de manuales de procedimientos.

Condición	Comercial Benítez no cuenta con manuales de procedimientos que regulen las actividades del área de ventas.
Criterio	Siendo la planificación y organización uno de los preceptos más importantes dentro de una estructura organizativa, el manual de procesos es la herramienta que regula las acciones dentro de las empresas, Comercial Benítez al no contar con estos documentos no está acorde con los enunciados antes mencionados.
Causa	Desconocimiento por parte del Gerente en la implementación de manuales de procedimientos para la evaluación de procesos del negocio.
Efecto	La falta de manuales de procedimientos puede provocar que los vendedores al momento de ofrecer un producto a los clientes no se rijan a las políticas del comercial, y ellos harán su trabajo según como se les haya indicado brevemente mas no seguir reglas ya que estas no existen.
Conclusión	Al no contar con estos manuales de procedimientos existe el riesgo de provocar errores sin intención por parte de los vendedores debido a que no sujetan a ningún procedimientos
Recomendación	Implementar un manual de procedimientos para que el proceso de ventas cuente con directrices establecidas y ayuden al mejoramiento de las actividades de los empleados del almacén.

COMERCIAL BENÍTEZ

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGO N #3

Falta de medidas de seguridad en el Almacén.

Condición	Comercial Benítez no cuenta con medidas de seguridad
Criterio	La empresa al no contar con medidas de seguridad nos acogemos a los que establece el código de trabajo en el artículo 42 De las obligaciones del empleador literal 2 nos dice que para instalar fábricas, oficinas, talleres y demás lugares de trabajo se debe sujetar a medidas de prevención, seguridad e higiene.
Causa	A criterio del gerente propietario no cree conveniente que se implemente estas medidas de seguridad.
Efecto	No tener medidas de seguridad puede existir un riesgo tanto para el personal que labora como para los bienes de la empresa porque al no contar estas medidas podrían ocurrir pérdidas, robos, accidentes de trabajo que perjudicarían al comercial.
Conclusión	La falta de seguridad en el área de ventas puede ocasionar pérdidas sin que existan responsables porque no se podrá tener evidencia de lo sucedido. Al mismo tiempo mantener en buen recaudo o al menos prevenir algún evento desagradable para la persona que pasa en las instalaciones del almacén.
Recomendación	El gerente propietario debe adquirir los servicios de seguridad como cámaras de vigilancia, alarmas para el comercial, y así evitar futuros eventos negativos que podrían perjudicar al negocio.

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGO #4

Falta de registro de ventas diarias

Condición	La empresa no cuenta con un registro de ventas diarias
Criterio	Al no contar con políticas de la empresa nos acogemos a la Norma Internacional de Contabilidad NIC 18 Ingresos por ventas diarias, en el literal 14 nos dice que los ingresos de actividades que provienen de la venta de bienes deben ser reconocidas y registradas en los estados financieros.
Causa	Las ventas que tiene la empresa son en su mayoría son a crédito por lo cual al terminar la jornada diaria de trabajo los vendedores no entregan el reporte a la secretaria para que registre esas ventas sino que las hacen de manera semanal, según órdenes del gerente propietario porque cree conveniente.
Efecto	Esto implica un desconocimiento de las ventas diarias.
Conclusión	Comercial Benítez no cuenta con un registro o reportes diarios de ventas es decir los ingresos en si estos se los realiza de manera semanal pero es útil tener información diaria de ingresos.
Recomendación	Implementar un registro de ventas diarias donde se pueda visualizar los valores diarios de ventas, para el conocimiento del Gerente y así poder realizar los análisis respectivos.

COMERCIAL BENÍTEZ

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE VENTAS DE LA
EMPRESA**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

HOJA DE HALLAZGO #5

Falta de recursos financieros para enfrentar eventos negativos

Condición	La empresa no cuenta con recursos financieros para afrontar eventos negativos como son alza de precios, perdida del dinero o cuentas incobrables.
Criterio	Al no tener políticas establecidas para la empresa nos acogemos a las normas contables donde se deben de establecer la reinversión y provisiones sobre hechos que puedan afectar a la actividad normal de los negocios.
Causa	El capital de la empresa está invertido en compras de mercaderías y cartera se encuentra vencida
Efecto	El negocio corre un riesgo económico ya que su capital se encuentra invertido y en caso de presentarse una situación negativa no pueda afrontar estos problemas.
Conclusión	La empresa al tener su capital invertido en mercadería y esta al ser vendida a crédito corre el peligro que no cancelen la totalidad de los créditos sus clientes y por ende que su capital cubra esas deudas
Recomendación	El gerente general debe tener más cuidado y cumplir estrictamente con los requisitos para aprobar un crédito, tomar las medidas necesario ya que el dinero implica la estabilidad económica del negocio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN #1

El negocio no cuenta con un sistema informático necesario que pueda ayudar a tener un mejor control del proceso como son ventas diarias, semanales, mensuales. También contar con información de los clientes, créditos que se hayan otorgado cuanto adeudan y en si tener información precisa y detallada.

CONCLUSIÓN #2

Por la falta de manuales de procedimientos existe el riesgo de provocar errores sin intención por parte de los vendedores debido a que no sujetan a ningún procedimientos, esto se debe al desconocimiento del gerente propietario de los beneficios de la regulación de los procesos de las diferentes actividades del negocio.

CONCLUSIÓN #3

La falta de medidas de seguridad en el área de ventas puede ocasionar perdidas sin que existan responsables porque no se podrá tener evidencia de lo sucedido. Al mismo tiempo mantener en buen recaudo o al menos prevenir algún evento desagradable para la persona que pasa en las instalaciones del almacén.

CONCLUSIÓN #4

El almacén no tiene un registro de las ventas que se realizan diariamente simplemente archivan las facturas y estas se las entrega mensualmente al contador para que realice su trabajo pero no cuenta con información diaria. Así mismo los cobros por las venta a crédito las controlan por medio de tarjeteros aquellos cobros se los registra cada fin de semana, puede existir el riesgo de pérdida de estos tarjeteros al suceder esto no se podrá tener información precisa de cuanto adeuda cada cliente.

CONCLUSIÓN #5

Comercial Benítez no puede enfrentar eventos negativos en el ámbito financiero ya que todo su capital se encuentra invertido en mercaderías, además hay cartera vencida porque se han

otorgado créditos sin cumplir estrictamente con las políticas. Esto ha ocasionado que su capital lo siga invirtiendo.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN #1

Al Gerente General implementará un sistema informático que tenga las características necesarias para visualizar las ventas y demás reportes contables para el almacén.

RECOMENDACIÓN #2

Implementará manuales de procedimientos que ayuden a determinar funciones y responsabilidades de cada uno de sus trabajadores en este caso en el área de ventas. Para que exista un desenvolvimiento eficiente, eficaz, oportuno de sus empleados y de esta manera satisfacer a sus clientes.

RECOMENDACIÓN #3

El gerente propietario debe adquirir los servicios de seguridad como cámaras de vigilancia, alarmas para el comercial, y así evitar futuros eventos negativos que podrían perjudicar al negocio.

RECOMENDACIÓN#4

El gerente propietario deberá implementar un registro de ventas diarias donde se pueda visualizar los valores diarios de ventas, para el conocimiento del Gerente y así poder realizar los análisis respectivos.

RECOMENDACIÓN#5

El gerente general debe tener más cuidado y cumplir estrictamente con los requisitos para aprobar un crédito que tenga la capacidad de cubrir la deuda deberá tomar en cuenta su situación laboral de esta misma forma al garante. No otorgar créditos a personas que no tienen vivienda propia porque es dificultoso localizarlos.

BIBLIOGRAFIA

ISO 9001:2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos. (19 de Enero de 2015).

Recuperado el 27 de Mayo de 2015, de www.isotools.org:
<https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>

abdelnur, D. O. (s/f). *facpce.org.ar*. Obtenido de <http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

Admin. (12 de Mayo de 2015). *Objetivos de Control Interno*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2015, de Alpha-Nouvelles.com: <http://es.alpha-nouvelles.com/article/objetivos-de-control-interno>

Caro, R. E. (11 de Abril de 2012). *Administracion moderna*. Recuperado el 30 de Agosto de 2014, de www.administracionmoderna.com:
<http://www.administracionmoderna.com/2012/04/flujiograma.html>

Dante Orlando Malica, G. D. (s.f.). *El sistema de control interno y su importancia en la auditoria*. Recuperado el 24 de Julio de 2015, de Dante Orlando Malica, Gustavo Daniel Abdelnur <http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

gabistrong (29 Agosto, 2. h.-e.-d.-c.-i. (29 de Agosto de 2013). gabistrong (29 Agosto, 2013) <http://www.academica.mx/foros/m%C3%A9todos-evaluaci%C3%B2n-del-control-interno>.

Gabistrong. (29 de agosto de 2013). *Academica*. Obtenido de <http://www.academica.mx/foros/m%C3%A9todos-evaluaci%C3%B2n-del-control-interno>

Gabistrong. (29 de agosto de 2013). *Academica*. Obtenido de <http://www.academica.mx/foros/m%C3%A9todos-evaluaci%C3%B2n-del-control-interno>

Gabistrong. (29 de Agosto de 2013). *Métodos de Evaluación del Control Interno*. Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de www.academica.mx: <http://www.academica.mx/foros/m%C3%A9todos-evaluaci%C3%B3n-del-control-interno>

gabistrong. (29 de Agosto de 2013). *Métodos de Evaluación del Control Interno* .

González, A. A. (17 de Septiembre de 2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

González, A. A. (17 de Septiembre de 2013). *SoyConta*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

González, A. A. (17 de septiembre de 2013). *SoyConta*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

<http://2.bp.blogspot.com/->

[S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg](http://2.bp.blogspot.com/-S6eM_yadtOM/T4Xpth9BIZI/AAAAAAAAABcM/wLIUxFk8fBo/s1600/formulario+o+documentos+en+un+flujograma.jpg) . (s.f.).

Ingram, D. (27 de 10 de 2015). *Objetivos del control interno*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2015, de [ehowenespanol.com](http://www.ehowenespanol.com): http://www.ehowenespanol.com/objetivos-del-control-interno-sobre_152710/

Ingram, D. (s/f). *eHowenespañol*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/objetivos-del-control-interno-sobre_152710/

Lefcovich, M. L. (10 de Septiembre de 2008). *Gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>

Rodríguez, E. (23 de octubre de 2013). *nuñez dubón y asociados* . Obtenido de <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350-control-interno-basado-en-sistema-coso>

Rodríguez, E. (21 de Octubre de 2013). *Control Interno basado en sistema coso*. Recuperado el 20 de octubre de 2015, de [nunezdubonyasociados.com](http://www.nunezdubonyasociados.com): [http://](http://www.nunezdubonyasociados.com)

www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350-control-interno-basadoen-sistema-coso?format=pdf

s/a. (19 de enero de 2015). *Isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>

Vizcaíno, A. S., Galiano, A. C., & Liranza., M. S. (2005). *II Programa de Preparación Económica de Cuadros* . Obtenido de <http://www.cecofis.cu>.

www.arnoldoaraya.com. (s.f.). Obtenido de <http://www.arnoldoaraya.com/Articulos/CONTROL%20INTERNO.pdf>

ANEXOS

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1103341416001
APELLIDOS Y NOMBRES: BENITEZ VALAREZO ARTEMIO MANUEL
NOMBRE COMERCIAL: COMERCIAL BENITEZ
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 05/01/1975 FEC. ACTUALIZACION: 18/02/2014
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/04/2004 FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: 21/10/2009
FEC. INSCRIPCIÓN: 08/04/2004 FEC. REINICIO ACTIVIDADES: 11/02/2011

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR.

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: CAÑAR Cantón: LA TRONCAL Parroquia: LA TRONCAL Calle: QUINTA SUR Número: 129 Intersección: H. REYES
Referencia: A UNA CUADRA DE LA CANCHA MULTIPLE Teléfono: 072421875 Email: 04jesusbenitez@gmail.com
DOMICILIO ESPECIAL:

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
 - 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
JURISDICCIÓN: REGIONAL DEL AUSTRO CAÑAR CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE: *Artemio Benitez*
Firma del Servicio Responsable: *[Firma]*
Usario: 00025118



Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 2 de la Ley del RUC y Art. 2 del Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)
Usuario: SAGCA Lugar de emisión: AZOGUES/AV. ALFONSO Fecha y hora: 18/02/2014 13:34:32

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1103341416001
APELLIDOS Y NOMBRES: BENITEZ VALAREZO ARTEMIO MANUEL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 08/04/2004
NOMBRE COMERCIAL: COMERCIAL BENITEZ			FEC. CIERRE: 08/04/2004
			FEC. REINICIO: 11/02/2011

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR.
VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS.

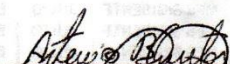
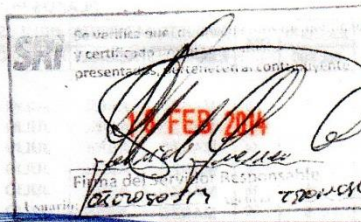
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CANAR Cantón: LA TRONCAL Parroquia: LA TRONCAL Ciudadela: NUEVA JERUSALEN Calle: QUINTA SUR Número: 129 Intersección: H. REYES Referencia: A UNA CUADRA DE LA CANCHA MULTIPLE Email: 04jesusbenez@gmail.com Telefono Domicilio: 072421875 Celular: 0990822775

Este documento es un extracto de la información registrada en el SRI. No es válido para fines legales.

DECLARACIONES

El contribuyente declara que los datos contenidos en este formulario son ciertos y verdaderos, por lo que asume la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 5 Ley del RUC y Art. 5 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
--	---

Declara que los datos contenidos en este formulario son ciertos y verdaderos, por lo que asume la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 5 Ley del RUC y Art. 5 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: @AGC05033 Lugar de emisión: AZOGUES/AV. ALFONSO Fecha y hora: 18/02/2014 13:34:32

GERENTE PROPIETARIO DE COMERCIAL BENÍTEZ



INSTALACIONES DEL NEGOCIO



ARTICULOS PARA LA VENTA





CONTABILIDAD BENITEZ (Autoguardado) - Microsoft Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Calibri 9 A A Ajustar texto General

Cortar Copiar Copiar formato

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

BK13

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			

NOVIEMBRE DICIEMBRE

Fecha	Contactos	ARTICULO	DIRECCION	OBSERVACION	CLIENTES	VALOR TOTAL	ABONOS REALIZADOS	PENDIENTE DE PAGAR	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	CUARTA	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	CUARTA	PRIMERA	SEGUNDA	
	4	JUEGO MUEBLES	PUNT. ATRAS DEL CHONGO		CASTRO CARMEN	\$ 290,00	\$330,00	\$460,00											
2012		equipo lg	puntilla		CRUZ IGNACIO	\$ 85,00	\$0,00	\$95,00							30				
2014		EXTRACTOR UMCO	PUNTILLA	retrado	LOPEZ TEREZA	\$ -	\$0,00	\$0,00											
13/09/2012	89108491	TV 20"	PUNTILLA		VALENCIO JAMA EDWIN	\$ 130,00	\$0,00	\$130,00											
26/03/2012		CAJONERA PLAST	puntilla frete la piscina		SUMBA sgre ABELARDO	\$ 85,00	\$0,00	\$85,00											
4/08/12		LITERA-COLCHONES	PUNTILLA	RETRAIDO	VERA DALLA	\$ 80,00	\$0,00	\$80,00											
12/06/2012		LAVADORA LG AIUT	puntilla		INTRIAGO BEATRIZ	\$ 635,00	\$270,00	\$365,00							20				
09/09/2012		equipo panasonic	PUNTILLA		MARCIAL VILFRIDO	\$ 80,00	\$80,00	\$20,00											
16/09/2012		COLCHON	PUNTILLA		ENDARA PHYAQUE PILAR	\$ 35,00	\$0,00	\$35,00											
27/09/2012		colchon	via la puntilla	CANCELADO	SANCHEZ JEMMY	\$ 10,00	\$0,00	\$10,00											
07/01/2012		REFRIGERADORA IND	PORVENIR 2	CANCELADO	CHAVEZ HIDALGO PEDRO	\$ 260,00	\$260,00	\$0,00											
08/01/2012		JUEGO MUEBLES	PUNTILLA		OCHOA SONIA	\$ 387,00	\$0,00	\$387,00											
13/01/2012		lavadora global	PUNTILLA		RENTERA LUIS	\$ 200,00	\$0,00	\$200,00											
4/19/12		cama-colchon	cancelado	CANCELADO	ZAPATA MIGUEL	\$ -	\$0,00	\$0,00											
22/01/2012		EQUIPO	PUNTILLA		ORMAZA FELIX	\$ 120,00	\$0,00	\$120,00											
4/2/05		CAJONERA PLAST	PUNT-ENTRANDE LA ESCUELA	CANCELADO	SANDOLLA ASTUOLLO AMEL	\$ 5,00	\$0,00	\$5,00											
27/01/2012	38660184	CAMA-COLCHON	TORNERO		BUESTAN JUANITO	\$ 685,00	\$0,00	\$685,00											
27/01/2012	981241934	TV-ROPERO-COLCHON	PUNT-BANANERA	CANCELADO	GUTIERREZ VEPES	\$ 250,00	\$250,00	\$0,00											
4/2/14		cocina global 4q	puntilla tienda esquinera	CANCELADO	ALEJANDRO TEJUNDA	\$ 30,00	\$0,00	\$30,00											
03/01/2012		ROPERO MAD	PUNTILLA	retrado	LINICOTA GUALPA ROSA	\$ 40,00	\$40,00	\$0,00											

PARROQUIA JOSE-LUZ AMERICA triunfo LUZ AMERICA BUCARAN FLOR DE BOSQUE 15 HECTARIAS COCHANCAY-VOLUNTAD PUNTILLA PANCHO NEGRO

77%