

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA
CENTRO DE APOYO AMBATO**



TESINA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO EN:
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA LAHUCCELL

ALUMNA:

Laura Cecilia Vaca Toscano

Ambato – Ecuador

2011

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL:

Certifico que el presente trabajo de investigación bajo el tema “ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA LAHUCCELL”, fue realizado por la alumna: Laura Cecilia Vaca Toscano, quien ha cumplido con las normas de investigación científica requeridas por la institución, por lo cual una vez que se analizado su contenido, se le autoriza su presentación.

Atentamente,

.....
Eco. Antonio Durán
TUTOR

.....
Ing. Rodrigo Moreno
Presidente del Tribunal

.....
Ing. Jorge Arias
Miembro del Tribunal

AUTORÍA

Me es grato y de gran satisfacción dar a conocer a la comunidad universitaria y de manera particular a la facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el presente trabajo de investigación cuyo título: “ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA LAHUCCELL” con el cual tengo la plena seguridad de contribuir; con todos quienes deseen emprender en el ámbito empresarial con bases solidas y con parámetros de control que nos permitan un mejoramiento permanente en nuestras actividades; el cual será una guía en el desarrollo de la empresa LAHUCCELL, como retribución y gratificación a la confianza y colaboración del personal de la empresa, que de manera desinteresada han contribuido con el presente compendio el mismo que es de total autoría y responsabilidad de: Laura Cecilia Vaca Toscano, en donde se han plasmado sus ideas, creatividad, e investigación para lograr un producto final capaz de llegar a ser la base de proyectos futuros.

Laura Cecilia Vaca Toscano

DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor y creador; por haberme dado lo que más amo, mi amado esposo e hijos, los cuales son mi razón de ser e inspiración, a mis padres ejemplo de honestidad y lucha incesante a pesar de las adversidades a mis hermanos por su apoyo incondicional.

LAURA

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento al Sr. Hugo Robles gerente propietario de la empresa LAHUCCELL, quien me brindo la oportunidad de cumplir con mi proyecto de investigación, al señor Economista Antonio Durán, por su aporte al desarrollo y cumplimiento de mi tesina en calidad de tutor; a la Politécnica de Chimborazo que a través de sus distinguidas Autoridades, Maestros y Amigos me ha permitido culminar mis estudios de tercer nivel, lo que significa el haber escalado un peldaño más en vida.

LAURA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II
CERTIFICADO DE AUTORIA	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO.....	X
SUMMARY.....	XI

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	Pág.
MARCO REFERENCIAL	03
1.1. TEMA	03
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	03
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	03
1.2.1. ANÁLISIS CRÍTICO.....	03
1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	04
1.2.3. INTERROGANTES.....	04
1.2.4. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	04
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	05
1.4. OBJETIVOS.....	05
1.4.1. GENERAL.....	05
1.4.2. ESPECÍFICO.....	05
CAPITULO II	06
MARCO TEÓRICO	06
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	06
2.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA.....	07
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	11
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
2.5. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	11
2.5.1. Xi: Análisis Financiero.....	14
2.5.2. Yi: Optimización de la Gestión.....	14
2.6. HIPÓTESIS.....	32
2.6.1. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES.....	32
CAPITULO III	33
MARCO METODOLOGICO	33
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.1. DE CAMPO, DOCUMENTAL Y EXPERIMENTAL.....	33
3.3. NIVEL O TIEMPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1. DESCRIPTIVA Y EXPLICATIVA.....	33
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.4.1. POBLACIÓN.....	34
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.	35
3.5.1. DE CAMPO.....	35
3.5.2. BIBLIOGRAFICA DOCUMENTAL.....	35
3.6. PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	35
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	35
CAPITULO IV	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	36
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	37
CAPITULO V	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
5.1. CONCLUSIONES.....	38
5.2. RECOMENDACIONES.....	39
CAPITULO VI	40
MARCO PROPOSITIVO	40
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	40
6.2.1. INSTITUCIÓN EJECUTORA.....	40
6.2.2. BENEFICIARIOS.....	40
6.2.3. PERIODO DE DURACIÓN.....	41
6.2.4. UBICACIÓN.....	41
6.2.5. TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN	41
6.2.6. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	41
6.2.7. EQUIPO RESPONSABLE TÉCNICO.....	42
6.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	42
6.4. OBJETIVOS DE PROPUESTA	42
6.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	43
6.5.1. ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA LAHUCCELL.....	43
6.5.2. SISTEMA CONTABLE.....	44
6.5.3. PROCESOS CONTABLES.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	60
ANEXOS.....	61

ANEXOS

Nº1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA.....	61
Nº2 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.....	63

ÍNDICE DE FIGURA

Nº 1 ORGANIGRAMA DE EMPRESA LAHUCCELL	9
Nº 2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA LAHUCCELL	10
Nº 3 ANALISIS E INTERPRETACION DEL CUESTIONARIO C.I.	36
Nº 4 FLUJOGRAMA DE SISTEMA CONTABLE	58
Nº 5 PROCESO CONTABLE	59

ÍNDICE DE CUADROS

Nº 1 CUESTIONARIO PALICACDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA.....	34
Nº 2 MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	36

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Tesina titulada: “ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA LAHUCCELL”

Tiene como propósito principal ser una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que se realizarán, comprende además en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, promoviendo el buen desarrollo de las operaciones.

Para lo que se realizó la revisión bibliográfica y virtual para la recopilación de la información que sustente y enriquezca la elaboración del presente Manual de Control Interno.

Como parte fundamental este proyecto nos permitirá alcanzar la mayor eficiencia y productividad en el desarrollo cotidiano de las actividades de la empresa, ya que en este documento se plasmara todo lo concerniente a los diferentes cargos, funciones y responsabilidades que deberán cumplir el personal con lo que se pretende proporcionar a la empresa una herramienta útil para su correcta administración, reglamentar las funciones y actividades, Optimizar los recursos disponibles, alcanzar las metas y objetivos con mayor eficiencia y efectividad, elaboración de programas y acciones de control permanentes, monitoreo y evaluación del desempeño de las funciones y actividades ejecutadas.

En la actualidad se recomienda el uso del manual ya que es indispensable que todo ente económico cuente con una herramienta administrativa tan útil, la cual, sin duda permitirá verificar, evaluar y dar fe de la situación administrativa y financiera, permitiendo determinar el cumplimiento de las disposiciones legales internas o de los organismos de control respectivo, detectar deficiencias, permitiendo establecer una correcta toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está basado en el análisis e investigación realizado en la EMPRESA LAHUCCELL, en la cual se refleja la realidad que viven la mayor parte de empresas o negocios en expansión en nuestro medio, ya que muchas de ellas incluyendo a LAHUCCELL han logrado establecerse en el mercado de una forma empírica, sin prever lo que a futuro podría definirse como el éxito o fracaso de sus actividades; por lo general, tanto su administración como su ejecución de funciones, están directamente en manos de sus propietarios, quienes sin mayores conocimientos tan solo con el deseo de superación y de realizar una actividad que les permita un sustento digno, se han visto envueltos en la necesidad de buscar la forma de **establecer un manual de control interno** más estricto en sus diferentes actividades, ya que la expansión exige una mejor organización para la obtención de resultados más eficientes.

El manual de control interno tiene como propósito principal, ofrecer a LAHUCCELL una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que se realizarán, pues comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, promoviendo el buen desarrollo de las operaciones y contemplando la red de procesos a seguir, una lista maestra de documentos y registros con su respectivo diagrama de flujo y formatos a utilizarse.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualizaciones en la medida que se presenten variaciones en las leyes y normas de nuestro país, o bien en algún otro aspecto que influya en el crecimiento de la empresa.

En el capítulo I se detalla toda la información pertinente a la problematización de la investigación los objetivos y justificación la importancia de contar con un Manual de Control Interno.

En el capítulo II se detalla toda la información de la empresa LAHUCCELL sus inicios, sus servicios y productos que ofrece, la misión y visión su organización jerárquica y sus funciones.

El capítulo III trata del marco metodológico de la investigación, la cual nos permitirá establecer la base del trabajo, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método y las técnicas que posibilitarán obtener la información necesaria.

El capítulo IV y V capítulo es donde se detalla la propuesta y los pasos a seguir para la elaboración del Manual de Control Interno del proyecto investigado, su definición, sus procesos, y requisitos.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. TEMA

La presente investigación está enfocada en el ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA LAHUCCELL.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A través del tiempo la telefonía celular ha ido evolucionando; con equipos cada vez más sofisticados y tecnificados, lo que ha generado nuevas fuentes de trabajo en nuestro medio, muestra de ello es la empresa LAHUCCELL, la cual se dedica a brindar servicio técnico, y comercialización de celulares y sus partes; y como no podría ser de otra manera, su desarrollo empresarial se ha visto realmente favorecido por el apogeo de dicha actividad; por tal motivo hemos considerado sumamente importante que la empresa LAHUCCELL, cuente con un manual de control interno, que le permita a la administración establecer con eficiencia y efectividad el funcionamiento, aplicación y cumplimiento de sus distintas actividades, fortaleciendo su desarrollo y crecimiento.

1.2.1. ANÁLISIS CRÍTICO

Se ha podido establecer que el problema detectado en la empresa LAHUCCELL, es de gran perjuicio, ya que la falta de un manual de control interno permite que no exista consistencia y claridad en el manejo administrativo y financiero, por lo que la información es escasa y nada favorable para los registros contables, así como el manejo del personal que labora en las distintas áreas.

1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuirá el Establecimiento de un Manual de Control Interno en la empresa LAHUCCELL, a solucionar la ineficiente gestión administrativa y financiera?

1.2.3. INTERROGANTES

- ¿Cree usted que la gestión administrativa de LAHUCCELL es eficiente?
- ¿Considera que la empresa necesita un mejor control en sus actividades y operaciones diarias?
- ¿Se debe distribuir las funciones y responsabilidades al personal de la empresa LAHUCCELL?
- ¿Se deberá establecer un manual de control interno a seguir para lograr la eficiencia y mejores resultados para la empresa?

1.2.4. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1.2.4.1. Temporal

La empresa LAHUCCELL, tubo sus inicios a mediados del año 2009, como un pequeño taller de reparación de celulares, como fuente principal del sustento diario de su propietario, por lo que, no se le dio la importancia necesaria al crecimiento de la misma; lo que nos ha permitido determinar cómo incide la falta de un Manual de Control Interno en el desenvolvimiento y desarrollo de la empresa LAHUCCELL.

1.2.4.2. Espacio

El presente trabajo de investigación se lo realizará en las instalaciones de la empresa LAHUCCELL, ubicada en la calle Espejo 517 y Av. Cevallos, en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad es necesario e indispensable que todo ente económico cuente con una hábil y útil herramienta administrativa, como lo es un MANUAL DE CONTROL INTERNO, el cual, sin duda permitirá verificar, evaluar y dar fe de la situación administrativa y financiera, permitiendo determinar el cumplimiento de las disposiciones legales internas o de los organismos de control respectivo, detectar deficiencias, desviaciones y desperdicios, eventos que inciden en la obtención de metas y objetivos programados.

El establecimiento del manual permitirá desarrollar un mayor grado de eficiencia, efectividad y economía, en la utilización de los recursos que posee la empresa, así como la determinación documental de los procedimientos y actividades desarrolladas, monitorear y evaluar los mismos, para la aplicación de los correctivos y mejoras pertinentes en forma oportuna.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Con el presente proyecto se espera contribuir al desarrollo empresarial, mediante **la Elaboración de un Manual de Control Interno**, con el propósito de que LAHUCCELL logre una administración eficiente y acorde a la necesidad de mejoramiento permanente.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Determinar el control interno a aplicarse en la empresa, acorde al creciente de la organización y el cumplimiento de sus metas y objetivos.
- ✓ Establecer la necesidad de contar con un sistema contable adecuado, acorde a las necesidades de la empresa.
- ✓ Implementar un control interno apropiado para la optimización de recursos, tanto materiales como humanos, que permitirá realizar una mejor toma de decisiones en beneficio de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Tema: Manual de procedimientos para importar y su control financiero contable para la empresa Autorepuestos Universal

Autores: Lic. Paulina Elizabeth Chasi Culqui

Universidad: Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoria

Objetivo del trabajo: En el campo de los negocios la parte medular resulta ser el satisfacer las necesidades del consumidor que están originados por la oferta y demanda tanto por el mercado nacional como internacional en cuanto se refiere al comercio exterior radica en la posibilidad de obtener una variedad de mercaderías que le permitan abastecer los mercados pero en forma competitiva, y de esta manera poder brindar a los clientes, mercaderías genuinas de gran renombre y precios bajos.

Conclusión: El poder contribuir a que las personas interesadas en la tramitología de importaciones. (2005)

Tema: Procedimientos de Control Interno para optimizar el sistema de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc-Runa Ltda.

Autores: Lcda. Mónica Elizabeth Arcos Pérez

Universidad: Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Objetivo del trabajo: El objetivo primordial del control interno dentro de todo es precautelar, verificar que sus recursos: humanos, materiales y económicos sean utilizados

en forma eficiente, efectiva y que logren las metas trazadas por la entidad. La máxima autoridad de la institución es responsable de establecer y mantener un adecuado control interno.

Conclusión: El control interno ayudara a la cooperativa a conseguir sus metas de servicio y rentabilidad, además de prevenir la perdida de recursos, asegurar la información financiera confiable y el cumplimiento de leyes y regulaciones pertinentes. (2005)

Tema: Manual de políticas y procedimientos para el departamento de créditos y cobranzas de Prodelta Cía. Ltda.

Autores: Lic. Sonia Catalina Carvajal Vizуетe

Universidad: Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Objetivo: Facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a niveles intermedios, delegando funciones y estableciendo responsabilidades.

Conclusión: La falta de una adecuada planificación, coordinación y control en la gestión de crédito y cobranza ha ocasionado ingentes pérdidas económicas para la empresa.

2.2. RESEÑA HISTÓRICA

La empresa LAHUCCELL está dedicada a brindar servicio técnico de celulares, así como también la venta de equipos, partes y accesorios de celulares, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en las calles Espejo 517 y Cevallos; se inicio como un taller en junio del 2009, y a pesar del corto tiempo que se encuentra funcionando, su crecimiento ha sido acelerado, gracias al prestigio que ha logrado obtener, mediante un servicio técnico garantizado y transparente, para con sus clientes y el público en general.

El crecimiento comercial de LAHUCCELL, le ha permitido posicionarse en el mercado local, como uno de los mejores servicios técnicos ofrecidos en la ciudad de Ambato, razón por la cual, su propietario ha visto la necesidad de buscar asesoramiento profesional, para mejorar el control de su empresa, ya que en la actualidad es menester contar con un manejo

eficiente de los recursos disponibles, con el objetivo de mejorar la gestión empresarial a través de una verdadera planificación administrativa y financiera, en función de los resultados, objetivos y metas planteados.

2.2.1. MISIÓN

Brindar el mejor servicio técnico, con repuestos originales de alta calidad, a los mejores precios del mercado, proporcionando al cliente un servicio garantizado y personalizado, lo que permitirá lograr la absoluta satisfacción de nuestros clientes, aplicando las técnicas más sofisticadas en reparaciones, para cumplir con los requerimientos y exigencias del consumidor, basados en el mejoramiento continuo en tecnología, capacitación permanente en todas las áreas, y alcanzar competitividad en el mercado.

2.2.2. VISION

Constituirnos en una empresa reconocida por su alta capacidad en brindar servicio técnico de celulares, a mas de ofrecer una variedad de modelos en equipos de última tecnología, repuestos originales y accesorios de la mejor calidad, asegurando un eficaz rendimiento lo que nos permita mantenernos como líderes en el mercado local y nacional, en comercialización de nuestros servicios y productos, alcanzando un posicionamiento de prestigio.

2.2.3. OBJETIVOS

- Abastecer de repuestos y accesorios de celulares de alta calidad, a través de importaciones directas, lo que nos permitirá tener precios competitivos.
- Ampliar nuestra línea de comercialización de repuestos y accesorios, a nivel nacional.

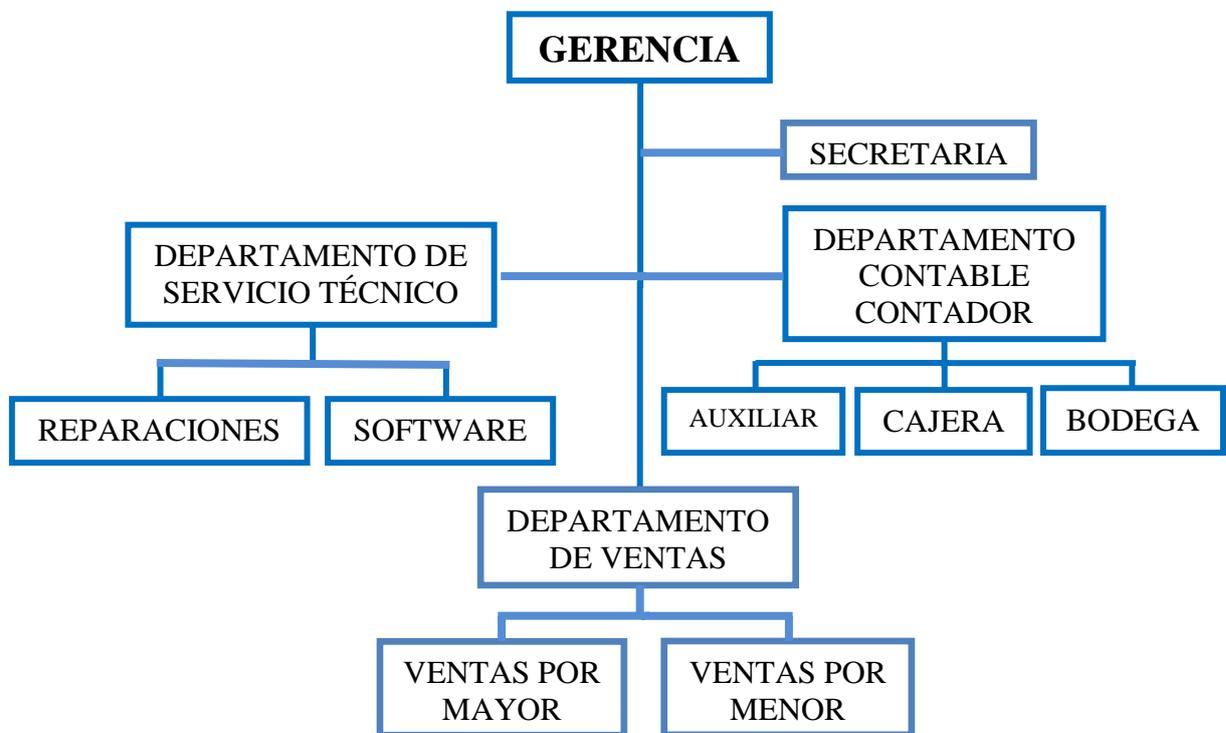
2.2.4. METAS

- Realizar una planeación a corto plazo, para la ejecución de las importaciones de repuestos y accesorios.

- Reparar dentro del tiempo y condiciones de garantía del fabricante sin costo alguno. (En equipos nuevos vendidos por la empresa).
- El servicio técnico demorará un tiempo mínimo de una hora o máximo de tres días hábiles, dependiendo del daño o accesorio solicitado.
- Resolver eficientemente todo tipo de problemas, con la atención de técnicos especializados en la rama.

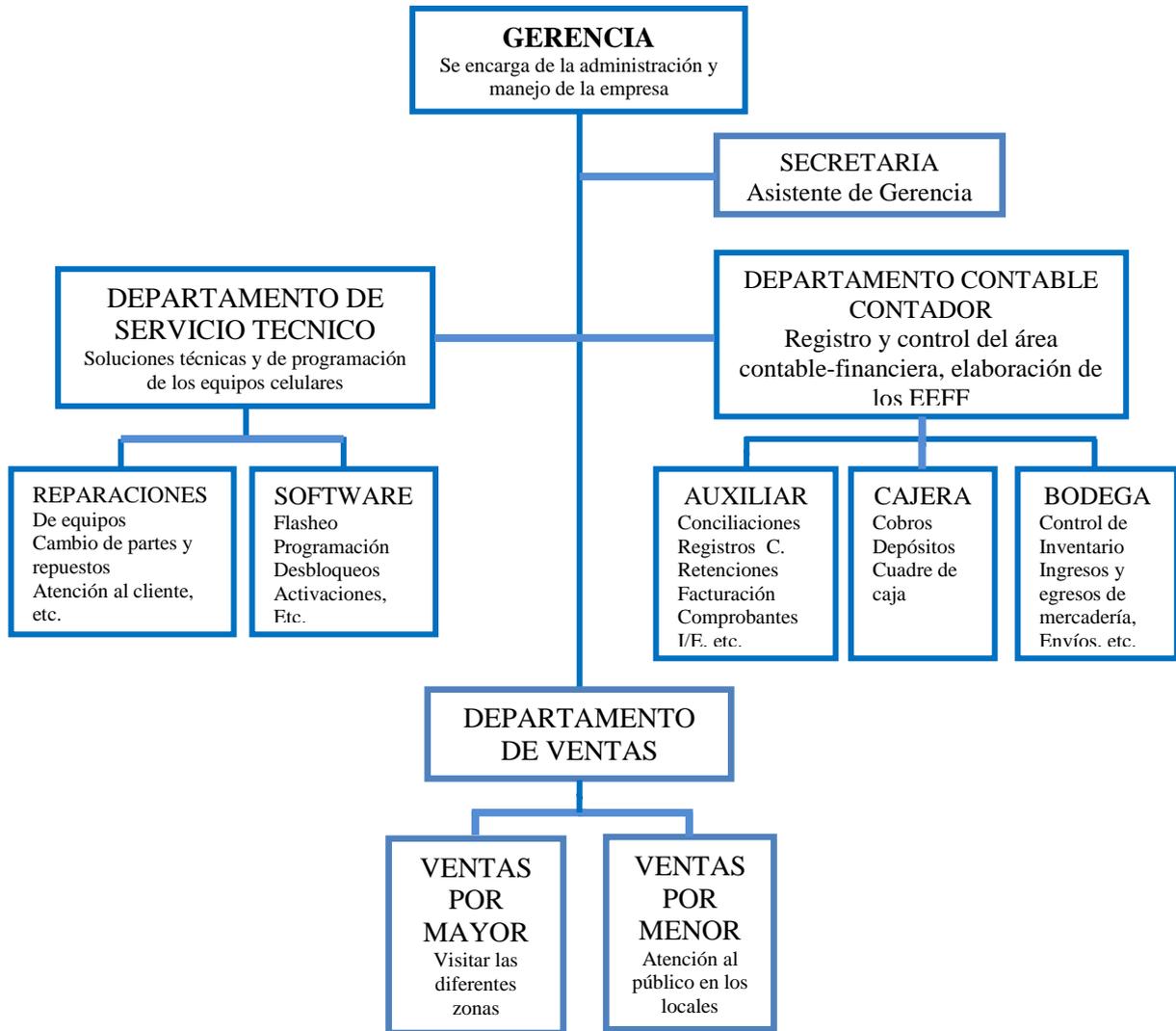
2.2.5. ORGANIGRAMA

EMPRESA LAHUCCELL



2.2.6. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

EMPRESA LAHUCCELL



2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La variable independiente se fundamenta en que: “ control interno, comprende el conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados, aplicados por las entidades públicas o privadas con la finalidad de verificar, evaluar y dar fe sobre la situación administrativa y financiera, los resultados de las operaciones, el cumplimiento de las disposiciones legales y el logro de las metas y objetivos programados con el máximo grado de eficiencia, efectividad y economía en la utilización y salvaguardia de los recursos humanos, materiales y financieros. Hace recomendaciones para mejorar las operaciones, actividades y transacciones que se consideren necesarias.”¹

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La empresa LAHUCCELL, para su funcionamiento se basa en las siguientes leyes y reglamentos.

- Ley de régimen tributario. (S.R.I.)
- Ley de Telecomunicaciones. (Superintendencia de Telecomunicaciones)

2.5. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Es la base sobre la cual se construye el marco teórico de la presente investigación, permitiéndonos identificar las variables y su disgregación. En el caso del MANUAL DE CONTROL INTERNO se puede definir:

- Manual de Funciones
- Control Interno
- Importancia del Control Interno
- Objetivos del Control Interno
- Control administrativo y contable
- Principios y normas de control interno
- Componentes de control interno
- Limitaciones del control interno

¹ DURAN, Antonio Auditoría y Control Interno, ESPOCH-RIOBAMBA (2010)

2.5.1. MANUAL DE FUNCIONES

El Manual de Funciones es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

2.5.2. CONTROL INTERNO

El control interno

Se define como el objeto de procedimientos políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa.

El control interno contable

Comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los archivos y fiabilidad de los registros y sistemas contables.

El control interno administrativo

Se relaciona con normas y operaciones relacionadas con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas prescritas por la Dirección. Estos tipos de controles no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de actividad empresarial, si bien pueden tener su repercusión en el área señalada.”²

Concepto Legal: Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptada por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los

²ESTUPINAN, Rodrigo Control Interno de Fraudes. 2da ECOE Ediciones Bogotá (2006)

recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.³

2.5.3. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.

El control interno se define como aquel proceso que se encarga de realizar el Consejo de Administración, la Dirección y el colectivo restante de una entidad, con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza en la consecución de los siguientes objetivos:

- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.
- Proteger los recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente, así como evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad (eficacia y eficiencia de las operaciones).
- Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.

De todo esto se deduce que el control interno es el sistema nervioso de una empresa, ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica.

Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de ventas y auditoría interna. Toda operación lleva implícito el control interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él.

2.5.4. OBJETIVO DEL CONTROL INTERNO.

Los objetivos pueden clasificarse y enfocarse para su análisis en tres categorías:

³FORMACION AUDITORES ISO (en línea) www.eventioz.com/auditores-iso

Objetivos de las Operaciones: Se refieren a la utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad. Son la razón de ser de las empresas y van dirigidos a la consecución del objeto social. Constituyendo de este modo la parte más importante de todo el proceso de construcción de las estrategias y de la asignación de los recursos disponibles.

Objetivos relacionados con la información financiera: Estos se enmarcan en la preparación y publicación de estados financieros confiables, cuyo factor es de suma importancia en las relaciones con el exterior, además de ser un importante elemento de la gestión interna, es por ello que una información financiera confiable es un objetivo importante a cumplir.

Para que los estados financieros sean confiables deben seguir los siguientes requisitos:

- ✓ Tener principios contables aceptados y apropiados a las circunstancias.
- ✓ Poseer información financiera suficiente y apropiada, resumida y clasificada en forma adecuada.
- ✓ Presentar los hechos económicos de forma tal que los estados financieros reflejen adecuadamente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de orígenes y aplicaciones de recursos en forma apropiada y razonable.

Las afirmaciones que subyacen detrás de los estados financieros son:

- ✓ Existencia: Los activos y pasivos existen a la fecha del balance y las transacciones contabilizadas han ocurrido realmente durante un período determinado.
- ✓ Totalidad: Todas las transacciones y acontecimientos ocurridos durante un período determinado han sido efectivamente reflejadas en los registros contables.
- ✓ Derechos y obligaciones: Los activos son los derechos y los pasivos las obligaciones de la entidad.
- ✓ Valoración: El importe de los activos y pasivos y el de los ingresos ha sido determinado con criterios adecuados de conformidad con principios contables generalmente aceptados.

- ✓ Presentación: La información financiera presentada en los estados financieros es suficiente, adecuada y está correctamente clasificada.

Objetivos de Cumplimiento: Se refieren al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y los reglamentos. Toda entidad debe desarrollar su actividad dentro del marco de la legalidad y los reglamentos que regulan los aspectos de las relaciones sociales, como son: normativa mercantil, civil, laboral, financiera, medio ambiente, seguridad, entre otros. El no cumplimiento de los mismos puede ocasionar problemas y puede afectar su prestigio. Cada entidad debe establecer sus propios objetivos de cumplimiento dentro de los cuales moverse.

2.5.5. CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTROL CONTABLE

El control administrativo: Está conformado por: control operativo y control estratégico. El control administrativo, el cual es denominado por algunos autores como operativo, hasta ahora ha sido identificado como el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas de la dirección.

Donde pudiera establecerse para su evaluación o estudio subgrupos como:

Control operativo: Los controles, entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.

Control estratégico: Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

Control Contable: Son aquellas acciones estructuradas, coordinadas e integradas a los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión con el propósito de

otorgar un grado razonable de confiabilidad sobre la información financiera. Estas acciones están conformadas por los controles y procedimientos contables establecidos con este propósito.

2.5.6. PRINCIPIOS Y NORMATIVAS DEL CONTROL INTERNO.

División del trabajo: En ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación, para procesar cada tipo de transacción el control interno debe pasar por cuatro etapas separadas:

- Autorizada
- Aprobada
- Ejecutada
- Registrada

Fijación de responsabilidad: Se deben proveer las funciones de cada área, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

Cargo y descargo: Debe garantizarse que todo recurso o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo cual servirá de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

2.5.7. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Ambiente de Control: El ambiente o entorno de control constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

Integridad y valores éticos: El comportamiento y la integridad moral encuentran su sustento en la cultura del organismo, lo que determina, cómo se hacen las cosas, qué normas y reglas se observan y si estas se eluden. La dirección superior de la entidad, en la creación de una cultura apropiada a estos fines desempeña un papel principal la dirección superior de la entidad, ya que con su ejemplo contribuirá a desarrollar o destruir diariamente este requisito de control interno.

Competencia profesional: La dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades. Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia, ajustados a los requisitos del cargo. Una vez incorporado, a la entidad debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesario en forma práctica y metódica.

Atmósfera de confianza mutua: Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre las personas, la cual coadyuva el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones y entrar en acción. Propicia, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendente al logro de los objetivos de la entidad. La confianza está basada en la seguridad respecto a la integridad y competencia de la otra persona o grupo.

Organigrama: Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama. La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

Asignación de autoridad y responsabilidad: Toda entidad debe complementar su organigrama, con un manual de organización y funciones, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

Políticas y prácticas en personal: La conducción y tratamiento del personal de la entidad debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

Comité de Control: En cada entidad debe constituirse un comité de control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno titular, siempre que las condiciones lo permitan. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

Evaluación del Ambiente de control: Cumplimiento de los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad, así como que estén definidos, de forma clara y explícita, los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se le vinculan.

Evaluación de Riesgos: El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

Identificación del riesgo: La identificación del riesgo es un proceso interactivo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente "partir de cero", esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores.

Estimación del riesgo: Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, la máxima dirección y los responsables de otras áreas deben determinar los objetivos específicos de control y, en relación con ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes.

Detección del cambio: Una etapa fundamental del proceso de Evaluación del Riesgo, es la

identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que la entidad desarrolla su acción. Un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

Evaluación de Riesgos: Comprobar la existencia de procedimientos idóneos para anticipar los riesgos, identificarlos, estimar su importancia, evaluar su probabilidad o frecuencia y reaccionar ante los acontecimientos o cambios (rutinarios o no) que influyen en el logro de los objetivos previstos, tanto de fuentes internas como externas, así como a nivel de empresa y de las unidades o funciones más importantes (ventas, producción, finanzas, recursos humanos, etc.).

A nivel de empresa

Factores externos:

- Nuevas tecnologías, productos, servicios o actividades.
- Cambios en las necesidades y expectativas de la población.
- Modificación en la legislación y las normas.
- Alteraciones en el escenario económico financiero del país o en el contexto internacional.

Factores internos:

- Estructura de organización existente.
- Calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación.
- Reestructuraciones internas.
- Sistemas de información.
- La propia naturaleza de las actividades de la empresa.
- Verificar la existencia de políticas y criterios de actuación definidos por la dirección y comunicados a los niveles correspondientes dentro de la entidad, referidos a:
 - ✓ Autorización de transacciones.

- ✓ Aprobación de transacciones.
- ✓ Proceso y registro de las operaciones.
- ✓ Clasificación de las operaciones.
- ✓ Verificación y evaluación del registro contable.
- ✓ Salvaguarda física de los activos.

Actividades de Control: Son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección.

Separación de tareas y responsabilidades: El propósito de esta norma es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de organización. Al evitar que las cuestiones fundamentales de una transacción u operación queden concentradas en una misma persona o sector, se reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de producirse, sean detectados.

Coordinación entre áreas: Cada área o subárea de la entidad debe operar coordinada e interrelacionada con las restantes áreas o subáreas. En una entidad, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los de la entidad.

Documentación: La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación.

Niveles definidos de autorización: La autorización debe documentarse y comunicarse explícitamente a las personas o sectores autorizados. Estos deberán ejecutar las tareas que se les han asignado, de acuerdo con las directrices, y dentro del ámbito de competencia establecido por las normas.

Rotación del personal en las tareas claves: Ningún empleado debe tener a su cargo, durante un tiempo prolongado, las tareas que presenten una mayor probabilidad de

comisión de irregularidades. Los empleados a cargo de dichas tareas deben, periódicamente, emplearse en otras funciones.

Control del sistema de información: El sistema de información debe ser flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección, en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. El sistema ayuda a controlar todas las actividades de la entidad, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros.

Control de la tecnología de información: La seguridad del sistema de información es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de información. Las actividades de control general de la tecnología de información se aplican a todo el sistema de información, incluida la totalidad de sus componentes, desde la arquitectura de procesamiento de grandes computadoras, mini computadoras y redes, hasta la gestión de procesamiento por el usuario final. También abarcan las medidas y procedimientos manuales que permiten garantizar la operación continua y correcta del sistema de información.

Indicadores de desempeño: Toda entidad debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.

La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento.

La dirección de una entidad, programa, proyecto o actividad, debe conocer cómo marcha hacia los objetivos fijados para mantener el dominio del rumbo, es decir, ejercer el control.

Un sistema de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones.

Los indicadores no deben ser tan numerosos que se tornen ininteligibles o confusos, ni tan escasos que no permitan revelar las cuestiones claves y el perfil de la situación examinada.

Cada entidad debe preparar un sistema de indicadores ajustado a sus características, es decir, tamaño, proceso productivo, bienes y servicios que entrega, nivel de competencia de

sus dirigentes y demás elementos que lo distinguen. El sistema puede estar constituido por una combinación de indicadores cuantitativos, tales como los montos presupuestados y cualitativos, como el nivel de satisfacción de los usuarios.

Los indicadores cualitativos deben ser expresados de una manera que permita su aplicación objetiva y razonable. Por ejemplo: una medición indirecta del grado de satisfacción del usuario puede obtenerse por el número de reclamos.

Función de Auditoría Interna independiente:

La unidad de auditoría interna de las entidades debe depender de la máxima autoridad de estas y sus funciones y actividades deben mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a su examen.

Las unidades de auditoría interna deben brindar sus servicios a toda la entidad. Constituyen un "mecanismo de seguridad" con el que cuenta la autoridad superior para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno.

Esta unidad de auditoría interna, al depender de la autoridad superior, puede practicar los análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considere necesarios en los distintos sectores de la entidad con independencia de estos, ya que sus funciones y actividades deben mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a su examen.

Así, la auditoría interna vigila, en representación de la autoridad superior, el adecuado funcionamiento del sistema, informando oportunamente a aquella sobre su situación. Por su parte, los mecanismos y procedimientos del Sistema de Control Interno protegen cuestiones específicas de la operatoria para brindar una razonable seguridad de éxito en el esfuerzo por alcanzar los objetivos de organización.

Evaluación del componente Actividades de Control

Comprobar que está debidamente segregada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una

transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad

Verificar el registro y clasificación oportuna de las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.

Comprobar la realización de conteos físicos, periódicos, de los activos y su conciliación con los registros contables.

Evaluar la calidad y cumplimiento de los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado.

Verificar que la dirección efectúe análisis, periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que les sean útiles.

Evaluar la utilización del sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.

Valorar el funcionamiento, utilización y respeto a los resultados de la Auditoría Interna.

Comprobar el cumplimiento de los controles de la tecnología de información referidos a:

- ✓ Seguridad física de los equipos de información.
- ✓ Controles de acceso.
- ✓ Controles sobre software.
- ✓ Controles de las operaciones de proceso de datos.
- ✓ Controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- ✓ Controles de las aplicaciones.

Revisar que el plan de prevención elaborado ha tenido en cuenta el diagnóstico de los riesgos internos o peligros potenciales, el análisis de las causas que lo provocan o propician y las propuestas de medidas para prevenir o contrarrestar su ocurrencia.

Comprobar que el plan de prevención, en cada una de las acciones, define el tiempo o los momentos de ejecución, los ejecutantes y los responsables de su control.

Información y comunicación

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer, en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar, por parte de los dirigentes, resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

Normas de Información y Comunicación

Información y responsabilidad

La información debe permitir a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados, en tiempo y forma.

Una entidad debe disponer de una corriente fluida y oportuna información relativa a los acontecimientos internos y externos. Por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. De igual manera, debe tener conocimiento constante de la situación de sus procesos internos.

Los riesgos que afronta una entidad se reducen en la medida que la adopción de las decisiones se fundamente en información relevante, confiable y oportuna. La información es relevante para un usuario, en la medida que se refiera a cuestiones comprendidas dentro de su responsabilidad y que él cuente con la capacidad suficiente para apreciar su significación.

La supervisión del desempeño de la entidad y sus partes componentes, opera mediante procesos de información y de exigencia de responsabilidades de tipos formales e informales. La cultura, el tamaño y la estructura de organización influyen, significativamente, en el tipo y la confiabilidad de estos procesos.

Contenido y flujo de la información

La información debe ser clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de la toma de decisiones. Se debe referir tanto a situaciones externas como internas, a cuestiones financieras como operacionales.

Para el caso de los niveles directivo y gerencial, los informes deben relacionar el desempeño con los objetivos y metas fijados. El flujo informativo debe circular en todos los sentidos: ascendente, descendente, horizontal y transversal.

Es fundamental para la conducción y control de la entidad disponer de la información satisfactoria, en tiempo y en el lugar necesario, y por ende, el diseño del flujo informativo y su posterior funcionamiento adecuado, deben constituir preocupaciones centrales para los responsables de la entidad, para la toma de decisiones, si no de nada serviría.

Calidad de la información

La información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de: contenido

apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta norma plantea las cuestiones a considerar con vistas a formar juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hace imprescindible su confiabilidad.

Es deber de la autoridad superior, responsable del control interno, esforzarse por obtener un grado adecuado de cumplimiento de cada uno de los atributos mencionados.

Flexibilidad al cambio

El sistema de información debe ser revisado y de corresponder, rediseñado cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento y productos. Cuando la entidad cambie su estrategia, misión, política, objetivos, programa de trabajo, etc. Se debe contemplar el impacto en el sistema de información y actuar en consecuencia. Si el sistema de información se diseña orientado en una estrategia y un programa de trabajo, es natural que al cambiar estos, tenga que adaptarse, atendiendo a que la información que dejó de ser relevante siga fluyendo en detrimento de otra que sí pasó a serlo, cuidando porque el sistema no se sobrecargue artificialmente, situación que se genera cuando se adiciona la información, ahora necesaria, sin eliminar la que perdió importancia.

El sistema de información

El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y programa de operaciones de la entidad.

La calificación de sistema de información se aplica, tanto al que cubre la información financiera de una entidad como al destinado a registrar otros procesos y operaciones internas. Aquí se explica en un sentido más amplio por alcanzar también al tratamiento de acontecimientos y hechos externos a la entidad, refiriéndose a la captación y procesamiento oportuno de situaciones referentes a: cambios en la normativa, legal o reglamentaria, que alcance a la entidad, conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que se le proporciona, sus reclamos, inquietudes y sus necesidades emergentes.

Tal sistema de información, deberá ser diseñado para apoyar la estrategia, misión, política y objetivos de la entidad.

La entidad necesita información que le permita alcanzar todas las categorías de objetivos: operacionales, financieros y de cumplimiento. Cada dato en particular puede ayudar a lograr una o todas estas categorías de objetivos.

Compromiso de la dirección

El interés y el compromiso de la dirección de la entidad con los sistemas de información se deben explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz.

Es fundamental que la dirección de una entidad tenga cabal comprensión del importante rol que desempeñan los sistemas de información, para el correcto desenvolvimiento de sus deberes y responsabilidades y, en ese sentido, debe mostrar una actitud comprometida hacia estos.

Comunicación, valores de la organización y estrategias

Para que el control sea efectivo, las entidades necesitan un proceso de comunicación abierto, multidireccionado, capaz de transmitir información relevante, confiable y oportuna.

El proceso de comunicación es utilizado para transmitir una variedad de temas, pero queremos destacar, en este caso la comunicación de los valores éticos y la comunicación de la misión, políticas y objetivos. Si todos los trabajadores de la entidad están imbuidos de los valores éticos que deben respetar, de la misión a cumplir, de los objetivos que se persiguen y de las políticas que los encuadran, la probabilidad de un desempeño eficaz, eficiente, económico, enmarcado en la legalidad y la ética, aumenta notoriamente.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información internas y externas.

El sistema se estructura en canales de transmisión de datos e información. En gran medida

el mantenimiento del sistema radica en vigilar la apertura y buen estado de estos canales, que conectan diferentes emisores y receptores de variada importancia.

La comunicación con los empleados, para que estos puedan hacer llegar sus sugerencias sobre mejoras o posibles cambios que proporcionen el cumplimiento de las tareas y metas.

Evaluación de Información y Comunicación

Existen mecanismos para conseguir la información externa pertinente sobre las condiciones de mercado, programas de competidores, novedades legislativas o de organismos de control y cambios económicos.

Se suministran, a los directores y jefes de departamentos, la información que necesitan para cumplir con sus responsabilidades.

La información está disponible, en tiempo oportuno, para permitir el control efectivo de los acontecimientos y actividades, posibilitando la rápida reacción ante factores económicos comerciales y asuntos de control.

Se ha desarrollado un plan informático, a largo plazo, vinculado con las iniciativas estratégicas.

Se aportan recursos suficientes, según sean necesarios, para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información.

Las vías de comunicación, sesiones formales o informales de formación, reuniones y supervisiones durante el trabajo, son suficientes para efectuar tal comunicación

Existen mecanismos establecidos para que los empleados puedan aportar sus recomendaciones.

Supervisión o Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección.

Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Normas de Supervisión o Monitoreo.

Evaluación del Sistema de Control Interno: La dirección de la entidad y cualquier funcionario que tenga a su cargo un área de segmento de organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable.

Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará, al responsable, la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

Eficacia del Sistema de Control Interno. Se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuenta con una seguridad razonable en la información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la legislación y normas vigentes, incluida las políticas y los procedimientos emanados de la propia entidad, esta norma fija el criterio para calificar la eficacia de un Sistema de Control Interno, basándose en las tres materias del control:

- ✓ Las operaciones.
- ✓ La información financiera.
- ✓ El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa

Auditorías del Sistema de Control Interno: Deben practicarse auditorías, las que informarán sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno, proporcionando recomendaciones para su fortalecimiento si correspondiera.

En el juego de interrelaciones de elementos que configuran y sustentan el Sistema de Control Interno, las auditorías desempeñan un papel importante.

Estos exámenes, practicados sobre bases de normas y procedimientos generalmente aceptados, permiten obtener una opinión técnica válida sobre el estado y funcionamiento de un Sistema de Control Interno.

Con frecuencia se sostienen ampliamente, en una organización, los supuestos acerca de cómo funciona el sistema, aunque el personal puede desconocerlos. Dichos supuestos inconscientes pueden inhibir la capacidad de adaptarse al cambio, debido a que conducen al personal a descartar toda aquella información que no se ajusta a sus conceptos. Se necesita un diálogo abierto para identificar los supuestos. Si los supuestos de una organización no son válidos, el control puede ser ineficaz, por lo que la revalidación periódica de los supuestos de la organización es clave para la eficacia del control.

Tratamiento de las deficiencias detectadas: La comunicación de las deficiencias debe seguir, normalmente, el camino que conduce al inmediato superior, pero la orientación general debe ser que finalmente llegue a la autoridad que puede tomar la acción correctiva. Un caso que puede servir de ejemplo es aquel en el que el problema detectado invade los límites organizacionales; aquí la comunicación debe ser dirigida al nivel suficientemente elevado como para asegurar una acción apropiada.

Evaluación de la Supervisión y Monitoreo: La dirección, responsable de las operaciones compara la producción, las existencias, las ventas u otra información conseguida en el curso de sus actividades diarias, con la información generada a través de los sistemas.

2.5.8. LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga. La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos que son inherentes a todos los sistemas de control interno, como por ejemplo: las opiniones en que se basan

las decisiones pueden ser erróneas, los encargados de establecer controles tienen que analizar su relación costo/beneficio, etc.

Conclusiones:

- ✓ El Control Interno es una herramienta de suma importancia para salvaguardar y proteger aspectos tales como de índole financiero, económico, etc. Pues su debida utilización trae consigo que en las entidades permanezca un debido orden acorde a lo establecido por las resoluciones pertinentes en cada territorio nacional para las entidades.

- ✓ La utilización del Control Interno en las entidades permite que se reduzcan en gran magnitud las ilegalidades y corrupción dentro del marco laboral, ya que obliga a cada elemento de la organización a ser mayor controlado por la persona pertinente.

Recomendaciones:

- ✓ Recomendamos a seguir profundizando en este abarcador y abundante tema en cuanto al control interno, con fines de llevarlo a su máxima utilización en las entidades.

- ✓ Tener en cuenta las nuevas modificaciones y resoluciones establecidas, tanto en el ámbito territorial e internacional emitidas por las instituciones pertinentes, para darle cumplimiento interno en cada institución.

Conclusión Personal Debemos considerar que el uso de un Manual de Control Interno en cualquier ente económico es fundamental ya sirve para garantizar que cada uno de procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, logrando el máximo rendimiento y cumplimiento de los objetivos empresariales.

Elementos básicos de control interno:

- ✓ Un plan de organización que provea una separación apropiada de responsabilidades y funciones.

- ✓ Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control financiero razonable sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos
- ✓ Practicas sanas a seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada empleado o miembro de la entidad
- ✓ Un grado de idoneidad del personal
- ✓ Una función efectiva de auditoría interna

2.6. HIPÓTESIS

El Establecimiento de un Manual de Control Interno en la empresa LAHUCCELL, permitirá la optimización de los recursos, y el permanente mejoramiento en los procesos administrativos y financieros.

2.7. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Las variables están contenidas en el problema de investigación y tienen relación directa con el mismo.

2.7.1 Variable independiente Xi: CONTROL INTERNO

2.7.2 Variable dependiente Yi: MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación nos permitirá cuantificar los beneficios y resultados que proporcione el uso del manual de control interno en la empresa, permitiéndonos a su vez evaluar y verificar la eficiencia del personal al aplicarlo en los diferentes procesos operativos, administrativos y financieros.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2. 1. DE CAMPO, DOCUMENTAL, EXPERIMENTAL

En la presente investigación se ha realizado un trabajo de campo, en donde se ha podido recopilar la información necesaria para la realización del proyecto, además de la información que se pudo obtener de libros, textos, e internet lo que ha permitido establecer las bases bibliográficas para enriquecer el proyecto, y no se podría dejar de lado la investigación experimental la cual nos permitirá determinar el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

3.3. 1. DESCRIPTIVA Y EXPLICATIVA

El tipo de investigación empleada en el proyecto es descriptiva, ya que he podido recopilar a través de la observación lo que me permite determinar las características de los controles que se aplican en todas las aéreas, lo que ayuda a conocer de mejor forma el objeto de la investigación, y además se ha empleado una investigación explicativa, para determinar en qué condiciones se encuentra el control interno de LAHUCCELL, y si permite el mejoramiento de la empresa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población es el universo de elementos a investigar ya que posee características de acuerdo con la delimitación del problema.

3.4.2. MUESTRA

Es una parte de población que se va a investigar.

En la empresa en estudio LAHUCCELL, se identifica como población a los siguientes elementos.

PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE SERVICIO TÉCNICO Y VENTAS DE LA EMPRESA LAHUCCELL

Cuadro No. 1

Concepto	Frecuencia	%
Personal Administrativo	5	38,46
Personal Servicio Técnico	3	23,08
Personal de Ventas	5	38,46
Total	13	100%

Fuente: Empresa LAHUCCELL

Elaboración: Laura Vaca

En razón que el total del personal administrativo, técnico y de ventas son 13 elementos, se aplicará a la totalidad la entrevista (Formulario N° 2 anexo)

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de campo son un conjunto de procedimientos que conllevan a un fin práctico, mediante la aplicación de un cuestionario, para la recolección de información en el

presente proyecto se determinará la necesidad de datos, relacionada con las variables independientes y dependientes que han sido definidas, lo que permitirá clasificar la situación real de la empresa.

3.5.2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Se han analizado las normas, libros, tesis, manuales, internet, relacionados con la ejecución y el control interno, siendo optimizados sus contenidos en el trabajo propuesto, recogido de bibliografía actualizada sobre el tema, estableciendo además el uso de:

- ✓ **Flujo gramas:** El flujo grama es la representación grafica secuencial del conjunto de operaciones relativas a una actividad o sistema determinado, su conformación se la realiza a través de símbolos convencionales. Se lo aplicara a los diferentes procesos que conforman la empresa.

- ✓ **Entrevista:** Es una técnica muy útil para explorar temáticas amplias. Se lo aplicara al personal de la empresa.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

- Se recopila los datos relacionados con las variables cuantitativa y cualitativa lo cual nos permitirá saber la realidad de la empresa LAHUCCELL.
- Se diseña un cuestionario de preguntas (anexo # 2)
- Se aplica el cuestionario.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Luego de haber recogido la información por encuestas de datos, se pasa a procesar los mismos para luego presentarlos en cuadros y gráficos con su respectivo análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados del cuestionario de control interno aplicado al personal que labora el LAHUCCELL, se refleja a continuación:

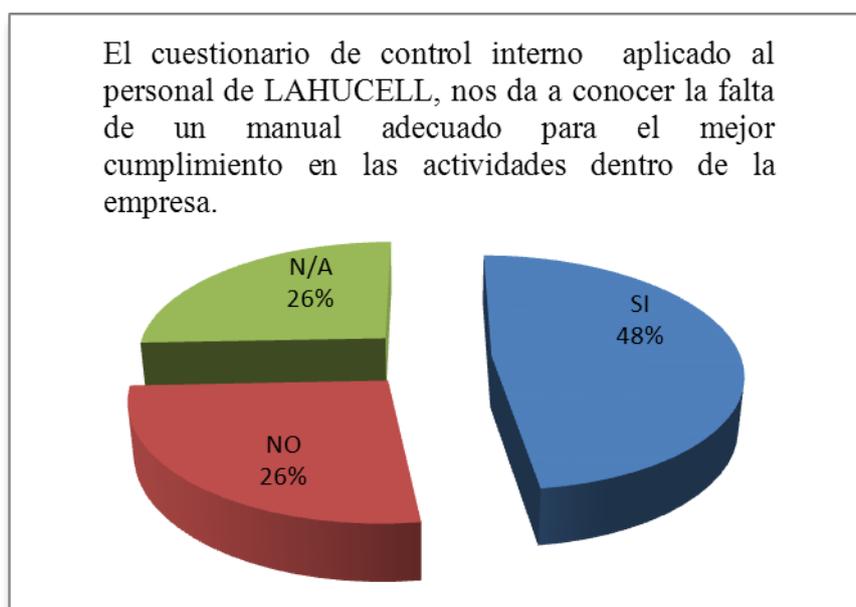
MANUAL DE CONTROL INTERNO

Cuadro No. 2

INDICADORES	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	56	48%
NO	31	26%
N/A	30	26%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta de datos

Grafico No. 1



Fuente: Cuestionario de Control Interno, aplicado al personal que laboran en el área administrativa de ventas y servicio técnico de la empresa LAHUCCELL.

4.2. INTERPRETACION DE DATOS

De acuerdo a los resultados expresados en el Cuestionario de Control Interno podemos decir que del 100% de las preguntas investigadas al personal que labora en la empresa LAHUCCELL, han manifestado la urgente necesidad establecer un manual que les brinde las herramientas necesarias para la realización de un eficiente trabajo, que contribuya con el cumplimiento de metas y objetivos, en pos del mejoramiento continuo.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis que se planteo en el proyecto: “Establecimiento de un Manual de Control Interno para la empresa LAHUCCELL” permitirá la optimización de los recursos, y el permanente mejoramiento de la gestión administrativa y financiera, por lo que mejoraran todos los procesos dentro de la empresa, con lo que se verifica como verdadera con la información empírica que se recogió por encuestas en la empresa LAHUCCELL, Así:

Cuando a los encuestados se les pregunta si creen que es importante el establecimiento de un manual de control interno, la respuesta es positiva.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El presente trabajo de investigación es aplicado a la empresa LAHUCCELL, que tiene como función el brindar servicio técnico y reparación de celulares, así como la comercialización de repuestos, equipos y accesorios.
- Luego de realizado un análisis preliminar se considera que la empresa LAHUCCELL ha venido laborando con muchas debilidades relacionadas al control interno en todas y cada una de sus operaciones, y que se necesita con suma urgencia el establecimiento de un manual de control interno, que les brinde el correcto camino a seguir para la obtención de las metas y objetivos planteados en beneficio de la empresa.
- Es necesario recalcar la necesidad de un mayor control para lograr la eficiencia del personal para lograr un desarrollo permanente y bien planificado, con lo que la empresa sin lugar a duda lograra ser pionera en su área con una administración eficiente y digna de ser imitada.

5.2. RECOMENDACIONES:

- Aplicar de forma inmediata la propuesta del manual de control interno para la empresa LAHUCCELL, de manera que en corto tiempo se pueda realizar una evolución, para determinar si el manual cumple con las expectativas y objetivos planteados por los administrativos de la empresa y su personal en general.
- Plantear las estrategias a emplearse en la implantación del manual, mediante capacitación al personal para lograr la optimización en el uso del mismo.
- Aplicar un sistema contable, que permita obtener información actualizada de la situación financiera de la empresa para la oportuna toma de decisiones.

CAPÍTULO VI

MARCO PROPOSITIVO

La propuesta del presente trabajo investigativo reza como:

“ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA LAHUCCELL”

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 INSTITUCIÓN EJECUTORA

“LAHUCCELL” empresa que se dedica a brindar servicio técnico de celulares, y la comercialización de repuestos, equipos y accesorios de teléfonos.

6.1.2 BENEFICIARIOS

La empresa LAHUCCELL, por ser la beneficiaria directa, ya que a través del establecimiento del manual de control interno, obtendrá mejores resultados en la gestión administrativa y financiera de la empresa, existirá mayor eficiencia en las diferentes funciones y procesos que realice el personal, lo que permitirá que la empresa continúe su desarrollo pero de manera planificada y organizada.

El personal de la empresa, ya que con el uso del manual su trabajo será fácil de realizar, siguiendo la guía como un patrón de conducta cotidiano.

Los clientes y usuarios de los servicios que brinda la empresa, ya tendrán una mejor atención con parámetros de calidad y responsabilidad.

6.1.3 PERÍODO DE DURACIÓN

El presente trabajo de investigación comprende el periodo: 2010 – 2011.

6.1.4 UBICACIÓN

El presente proyecto de investigación se lo realizara en la empresa LAHUCCELL, ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, en las calle Espejo 517 y Av. Cevallos.

6.1.5 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

El desarrollo de la propuesta entrara en vigencia en el presente año 2011, por un tiempo de prueba, previa autorización de su Gerente, para realizar una evaluación del manual el cual está sujeto a correcciones y modificaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa.

6.1.6. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La elaboración del presente trabajo fue factible gracias al apoyo desinteresado del Sr. Hugo Robles Gerente-Propietario de la empresa LAHUCCELL, quien nos abrió las puertas de su empresa, facilitando de esta forma el desarrollo de la investigación, así como de todo el personal que en ella labora sin los cuales no se hubiese podido plasmar el presente trabajo, ya que nos han permitido el acceso a la información necesaria para la elaboración del manual de control interno, bajo los parámetros normas y exigencias que la ley contempla, para el desarrollo y éxito empresarial.

Todo lo antes mencionado ha hecho posible la realización exitosa del trabajo investigativo, ya que de no contar con dicha información se hubieran presentado inconvenientes para el desarrollo de la presente.

6.1.7 EQUIPO RESPONSABLE TÉCNICO

Sr. Hugo Robles Gerente-Propietario de LAHUCCELL

Sr. Manuel Vergara Técnico en Sistemas

Lcda. Alejandra Calucho Contadora General

Sra. Laura Vaca Autora del proyecto.

6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El fin de la presente investigación es contribuir en el desarrollo empresarial de LAHUCCELL, así como establecer un precedente para futuros proyectos, los cuales puedan sustentarse en la información contenida en la presente, además de incentivar a toda empresa en expansión, a determinar un control interno más riguroso basado en principios y normas, que permitan el lograr su mejoramiento y desarrollo permanente.

El presente trabajo está basado en el análisis e investigación realizado en la EMPRESA LAHUCCELL en la cual se refleja la realidad que viven la mayor parte de empresas o negocios en expansión en nuestro medio, ya que muchas de ellas incluyendo a LAHUCCELL han logrado establecerse en el mercado de una forma empírica sin prever lo que a futuro podría definirse como el éxito o fracaso de sus actividades; por lo general tanto su administración como su ejecución de funciones están directamente en manos de sus propietarios, quienes sin mayores conocimientos, tan solo con el deseo de superación y de realizar una actividad que les permita un sustento digno, se han visto envueltos en la necesidad de buscar la forma de implantar un manual de control interno más estricto en sus diferentes actividades, ya que la expansión exige una mejor organización para la obtención de resultados más eficientes.

6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Lograr que la empresa LAHUCCELL obtenga una administración eficiente, acorde a la necesidad de mejoramiento permanente.

6.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el control interno a aplicar en la empresa; para el mejoramiento en sus operaciones administrativas y financieras, para lograr una organización eficiente en el cumplimiento de sus metas y objetivos.
- Determinar la necesidad de un sistema contable acorde a las necesidades de la empresa, para que la información financiera sea confiable y real.
- Implementar un control adecuado de los recursos para la optimización de recursos disponibles, fomentando el crecimiento económico y para la mejor toma de decisiones en beneficio de la empresa.

6.4. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

6.4.1. EL ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA LAHUCCELL.

El cual nos permitirá alcanzar la mayor eficiencia y productividad en el desarrollo cotidiano de la misma, ya que en este documento se plasmara todo lo concerniente a los diferentes cargos, funciones y responsabilidades que deberán cumplir el personal de la empresa con lo que se pretende:

- Proporcionar a la empresa una herramienta útil para su correcta administración
- Reglamentar las funciones y actividades
- Optimizar de los recursos disponibles
- Alcanzar las metas y objetivos con mayor eficiencia y efectividad
- Elaboración de programas y acciones de control permanentes
- Monitoreo y evaluación del desempeño de las funciones y actividades ejecutadas

Beneficios de los manuales

- ✓ Flujo de información administrativa.

- ✓ Guía de trabajo a ejecutar.
- ✓ Coordinación de actividades.
- ✓ Uniformidad en la interpretación y aplicación de normas.
- ✓ Revisión constante y mejoramiento de las normas, procedimientos y controles.
- ✓ Simplifica el trabajo como análisis de tiempo.

MANUAL DE CONTROL INTERNO

A) Cargo: GERENCIA GENERAL

B) Funciones

- **Finalidad del puesto:** Planear, dirigir, ejecutar y controlar las acciones destinadas a asegurar la comercialización de los diferentes productos y servicios en condiciones de oportunidad y rentabilidad, promoviendo el mayor beneficio para la empresa.

- **Funciones Específicas:**
 - ✓ Ejecutar el Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto aplicarse en la empresa.
 - ✓ Las políticas, los planes y la aprobación de los procedimientos de trabajo a fin de optimizar los procesos y asegurar la calidad de las labores, supervisando su cumplimiento.
 - ✓ Administrar los recursos humanos, materiales y financieros para una adecuada gestión de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos.
 - ✓ Establecer las políticas de estrategia de comercialización del servicio técnico y de más productos con que cuenta la empresa.
 - ✓ Establecer los parámetros de operación comercial de la empresa, así como analizar y evaluar los resultados obtenidos, a través del desarrollo de indicadores de gestión para controlar la Gestión Comercial.

- ✓ Incorporar las mejores prácticas de calidad del servicio de acuerdo a las tendencias vigentes, en competencia con las demás prestadoras de servicios a fin de lograr una posición competitiva.
- ✓ Coordinar el cumplimiento con los diferentes entes de control (SRI, Municipio, Bomberos, etc.) en los diferentes aspectos, requerimientos de información, levantamiento de observaciones y seguimiento de procedimientos administrativos.
- ✓ Analizar las disposiciones sobre compra y venta de equipos, accesorios y repuestos.
- ✓ Dirigir la negociación y administración de los contratos para las adquisiciones y abastecimiento de mercaderías.
- ✓ Controlar y supervisar la adecuada y oportuna implementación de medidas correctivas en las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Velar por el control físico, conservación y mantenimiento de los activos fijos asignados al personal.
- ✓ Garantizar una adecuada facturación y cobranza, controlando el cronograma de facturación y los recibos, por servicios de terceros.
- ✓ Garantizar una adecuada atención al Cliente.
- ✓ Programar e implementar el plan de captación del personal, aprovechando en forma óptima la capacidad instalada de la empresa.
- Formular programas de capacitación interna a fin de asegurar la competencia de los trabajadores en las actividades que le son asignadas, de acuerdo a la normativa vigente
- Realizar toda función o encargo que le asigne el Gerente General, además de las que le correspondan según lo establecido por la normatividad vigente y disposiciones de la Empresa.

Unidad Orgánica:	Unidad de Administración
Nombre del puesto:	Gerente General
Supervisado por:	No tiene Jefes
Supervisa a:	Todo el personal de la empresa
N° de personas	01`

MANUAL DE CONTROL INTERNO

A) Cargo: SECRETARIA

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de apoyo secretarial y administrativo especializado.

- **Funciones Específicas:**

- ✓ Registrar la documentación interna y externa.
- ✓ Distribuir la correspondencia de acuerdo a como sea derivada por el Gerente.
- ✓ Administrar la Agenda del Gerente.
- ✓ Atender y efectuar llamadas telefónicas.
- ✓ Redactar documentos que le sean solicitados.
- ✓ Fotocopiar documentos.
- ✓ Recibir y atender visitas, así como concertar entrevistas.
- ✓ Administrar el archivo de la Gerencia.
- ✓ Elaborar y tramitar los pedidos de útiles, mantener su existencia y encargarse de la distribución de los materiales correspondientes.
- ✓ Mantener comunicación constante con las Jefaturas del área para seguimiento de documentación y/o cumplimiento de plazos, etc.
 - ✓ Elaborar la solicitud y liquidación de viáticos del Gerente.
- ✓ Tramitar las solicitudes y liquidaciones de viáticos del personal.
- ✓ Brindar asistencia documentaria.
- ✓ Preparar la documentación para la revisión y firma del Gerente.
- ✓ Administrar y liquidar los fondos de caja chica.

- ✓ Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.
- ✓ Realizar toda función o encargo que le asigne el Gerente en el área de su competencia.

Unidad Orgánica: **Unidad de Administración**

Nombre del puesto: Secretaria

Supervisado por: Gerente

Supervisa a: **No tiene personal a su cargo**

Nº de personas: **01**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO CONTABLE

A) Cargo: CONTADOR GENERAL

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

- ✓ Procesar registros de todas las transacciones y operaciones de la empresa con el respaldo y sustento de la documentación correspondiente.
- ✓ Verificar la facturación a Clientes, preparar formatos para ente regulador.
- ✓ Elaborar comunicaciones a clientes con sus facturas vencidas
- ✓ Elaboración de los Estados financieros flujos de caja, presupuestos y demás que la gerencia requiera competente a su área.

- **Funciones Específicas:**

- ✓ Preparar y evaluar proyecciones de compra y venta de acuerdo al flujo de caja de la empresa.
- ✓ Preparar información para elaboración de las declaraciones mensuales, anexos y demás que el SRI requiera.

- ✓ Elaboración de roles de pagos y planillas del IESS, para su presentación y pago oportuno.
- ✓ Recabar del proveedor vía correo información de la compra.
- ✓ Revisar las facturas y Notas de débito de los proveedores, verificando precios e importes facturados.
- ✓ Registrar en conformidad a las facturas en Contabilidad.
- ✓ Elaborar resúmenes de facturación por compra determinar precios.
- ✓ Procesar información en el sistema contable.
- ✓ Preparar y proporcionar la facturación tanto de los servicios prestados como de los artículos vendidos.
- ✓ Procesar con la información de las ventas mensuales y comparativas.
- ✓ Preparar información de nivel de ingresos para la toma de decisiones.
- ✓ Comunicar permanentemente los resultados de la empresa a la Gerencia
- ✓ Preparar formatos establecidos por los entes reguladores y fiscalizadores con información y cálculo mensual y su envío respectivo al Organismo regulador.
- ✓ Preparar información para elaborar el balance y estados de resultados
- ✓ Informar a Gerencia sobre los resultados obtenidos, para la toma oportuna de decisiones.

Unidad Orgánica: Unidad de Contabilidad

Nombre del puesto: Contador General

Supervisado por: Gerente

Supervisa a: Si tiene personal a su cargo

N° de personas: 01

MANUAL DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO CONTABLE

A) Cargo: AUXILIAR CONTABLE

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

Mantener el permanente y correcto archivo de la documentación, registrar y administrar la información relacionada con el área contable, además del correcto uso y manejo del sistema informático para el registro de las transacciones de la empresa. Además todas las actividades asignadas por el Gerente y la Contadora

- **Funciones específicas**

- ✓ Disponer el envío de base de datos para la cobranza.
- ✓ Gestionar la recepción, validación y cancelación en el sistema contable de los pagos de facturas y cobros por las ventas, y otros conceptos que les indica la empresa.
- ✓ Efectuar los comprobantes de ingresos, egresos, retenciones, y demás que se requieran para los diferentes controles.
- ✓ Administrar la emisión de todas las boletas de venta, y facturas que emite la empresa.
- ✓ Verificar expedientes de liquidación de cobranza en caja de las sucursales.
- ✓ Listar, registrar, entregar y controlar la documentación de reportes diarios de la cobranza, los arqueos de caja.
- ✓ Elaborar y mantener actualizados los archivos y registros contables además de los inventarios de la empresa.

- ✓ Preparar planillas de Liquidación de la cobranza diaria.
- ✓ Elaborar cotizaciones y enviarlas a los clientes, así como el control de la cuenta bancos permanente y eficientemente.
- ✓ Procesar la información contable financiera de la empresa.
- ✓ Emitir informes y efectuar reportes de la recaudación y cobranza, por los diversos rubros, medios y por cada unidad administrativa de la empresa.
- ✓ Brindar un reporte anual de los otros ingresos gestionados durante cada ejercicio presupuestal
- ✓ Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.
- ✓ Realizar toda función o encargo que le asigne el Gerente en el área de su competencia.

Unidad Orgánica: Unidad de Contabilidad

Nombre del puesto: Auxiliar Contable

Supervisado por: Contadora General

Supervisa a: No tiene personal a su cargo

Número de Personas: 01

MANUAL DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO CONTABLE

A) Cargo: BODEGUERO

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

Garantizar el adecuado manejo de los inventarios de equipos, repuestos y accesorios, así como su adecuada clasificación y codificación.

- **Funciones específicas**

- ✓ Registrar, codificar, y clasificar la mercadería para su correspondiente perchado.
- ✓ Realizar los ingresos y egresos de mercadería con los respectivos comprobantes.
- ✓ Fotocopiar documentos.
- ✓ Entregar la mercadería verificando con la factura.
- ✓ Encargarse del control despacho, embalaje y envío de la mercadería.
- ✓ Realizar, cada fin de mes, una verificación física de las existencias.
- ✓ Verificar el orden y ubicación correcta de las mercaderías.
- ✓ Preparar requerimiento de stock de mercadería.
- ✓ Verificar stock de mercadería.
- ✓ Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.
- ✓ Realizar toda función o encargo que le asigne el Jefe de la Unidad de Contabilidad y/o el Gerente en el área de su competencia.

Unidad Orgánica: **Unidad Departamento Contable.**

Nombre del puesto: Bodeguero

Supervisado por: **Jefe del Departamento Contable**

Supervisa a: **No tiene personal a su cargo**

Nº de personas: **01**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO CONTABLE

A) Cargo: CAJERA

B) Funciones

- **Finalidad del Puesto**

Ejecutar la cobranza de recibos con cheques, depósitos bancarios y tarjetas de crédito y liquidación diaria de Caja.

- **Funciones específicas**

- ✓ Ingresar al sistema de ventas.
- ✓ Emitir boletas y facturas a usuarios y clientes.
- ✓ Efectuar la cobranza de Grandes Clientes con cheques, tarjetas o depósitos.
- ✓ Elaborar Cuadre diario de todos los movimientos de la empresa.
- ✓ Formular listados de boletas y facturas.
- ✓ Emitir y cancelar Facturas.
- ✓ Realizar devolución de Viáticos, cuando se requiera.
- ✓ Entregar documentos a Contabilidad.
- ✓ Informes de problemas de caja.
- ✓ Atención al cliente, especialmente en procesos de cobranza.
- ✓ Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.
- ✓ Realizar toda función o encargo que le asigne el Jefe del Departamento Contable y/o el Gerente en el área de su competencia.

Unidad Orgánica: **Unidad de Contabilidad**

Nombre del puesto: Cajera

Supervisado por: Contadora general

Supervisa a: **No tiene personal a su cargo**

N° de personas: **01**

MANUAL DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE SERVICIO TECNICO

A) Cargo: TECNICO EN REPARACIONES

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

Garantizar una eficiente atención al Cliente en las modalidades de reparación, cambio de repuestos y accesorios de los equipos, brindando una atención de calidad, con eficiencia y economía.

- **Funciones específicas**

- ✓ Dirigir acciones encauzadas a optimizar el servicio de la unidad, para una eficiente atención de los Cliente.
- ✓ Realizar la recepción de los equipos para servicio técnico, con el debido chequeo del estado en que se recibe el mismo.
- ✓ Realizar la reparación de los equipos en el menor tiempo posible.
- ✓ Atención al Cliente de forma personalizada, y profesional.

- ✓ Coordinar adecuadamente el trabajo en equipo con las demás unidades de la Empresa, a fin de dar una eficiente atención a los usuarios del servicio.
- ✓ Actualizarse permanentemente con las nuevas tendencias tecnológicas.
- ✓ Garantizar una adecuada atención a los Clientes.
- ✓ Entregar información requerida referente a reclamos al gerente.
- ✓ Presentar informes a la Gerencia Comercial sobre el cumplimiento realizado por la
la
- ✓ Unidad de Servicio Técnico.
- ✓ Verificar la correcta aplicación de las normativas y marco legal vigente en la atención y reparación de los equipos.
- ✓ Emitir soluciones sobre reclamos presentados por los usuarios del servicio técnico.
- ✓ Supervisar el correcto mantenimiento, actualización y buen estado de las herramientas de trabajo.
- ✓ Entrega de equipos reparados, realizando su comprobación para la satisfacción del cliente.
- ✓ Coordinar con la Unidad de Sistemas la información de los programas actuales.
- ✓ Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.
- ✓ Realizar toda función o encargo que le asigne el Gerente en el área de su competencia.

Unidad Orgánica: Unidad de Servicio Técnico

Nombre del puesto: Técnico en Reparaciones

Supervisa a: Todo el personal de la Unidad de Servicio Técnico

N° de personas: 03

MANUAL DE CONTROL INTERNO

ATENCION AL CLIENTE

A) Cargo: EJECUTIVO DE VENTAS.

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

Brindar atención cordial y eficiente a los clientes, en las ventas y en asesoramiento con respecto a daños en los equipos. Así como de apoyar en el análisis de reclamos y coordinar acciones necesarias para su resolución y en el área de ventanillas.

- **Funciones específicas**

- ✓ Recibir la mercadería previa su revisión, para su debida exhibición y venta.
- ✓ Recibir y entregar los equipos de servicio técnico, cumpliendo las normas y políticas internas de la empresa.
- ✓ Entrega de los equipos, repuestos y accesorios a los clientes, verificando con la factura emitida.
- ✓ Armar expedientes de la mercadería según su rotación.
- ✓ Mantener el archivo de atención al cliente
- ✓ Emitir sugerencia sobre la mercadería existente como las posibles nuevas adquisiciones.
- ✓ Apoyar en el análisis y control de expedientes de reclamos.
- ✓ Coordinar y verificar las acciones realizadas por el personal; así como también brindar el apoyo cuando se requieran los Clientes.
- ✓ Receptar los reclamos y quejas por los usuarios de nuestros productos y servicios.

- ✓ Elaborar documentos internos para el control de los inventarios.
- ✓ Llevar un correcto control de las ventas mensuales para proyectarse y planificarse las nuevas adquisiciones.
- ✓ Cumplir con las actividades que le correspondan de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y disposiciones de la Empresa.
- ✓ Realizar toda función o encargo que le asigne el Jefe de la Unidad de Atención al Cliente y/o el Gerente en el área de su competencia.

Unidad Orgánica: Unidad de Atención al Cliente

Nombre del puesto: Ejecutivo de Ventas

Supervisado por: Jefe de la Unidad de Atención al Cliente

Supervisa a: No tiene personal a su cargo

N° de personas: 03

MANUAL DE CONTROL INTERNO

DEPARTAMENTO DE VENTAS

A) Cargo: EJECUTIVOS DE VENTAS

B) Funciones

- **Finalidad del puesto**

Programar, y organizar las ventas en provincias mediante zonificaciones y rutas de recorrido.

- **Funciones específicas**

- ✓ Revisar en Internet resoluciones y disposiciones sobre productos y precios de interés para la correcta comercialización.

- ✓ Atender a los clientes de sus respectivas zonas de forma permanente comunicándoles las actualizaciones de las mercaderías.
- ✓ Verificar los mensajes de correo y atender las solicitudes de información.
- ✓ Elaborar cuadros comparativos de ventas mensuales por zonas.
- ✓ Controlar que los pedidos sean despachados y recibidos a tiempo.
- ✓ Realizar la cobranza de la mercadería entregada conforme a las políticas crediticias de la empresa.

Unidad Orgánica: DEPARTAMENTO DE VENTAS

Nombre del puesto: EJECUTIVO DE VENTAS POR MAYOR

Supervisado por: GERENTE

Supervisa a: No tiene Personal a su cargo

N° de personas: 01

6.5.2. FLUJOGRAMA DEL SISTEMA CONTABLE

Diseño del Sistema Contable.-El diseño del sistema de información financiera incluye:

Catalogo de Cuentas.- Es una lista o enumeración pormenorizada y clasificada de los conceptos que integran Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos y Egresos de una entidad económica.

Documentos Fuentes.- Es el instrumento físico de carácter administrativo que capta, comprueba, justifica y controla transacciones financieras efectuadas por la entidad económica, aportando los datos necesarios para su procesamiento en la contabilidad. El diseño de los documentos fuente implica, previamente, establecer su objetivo, justificar su implantación, determinar su costo y estudiar su operación.

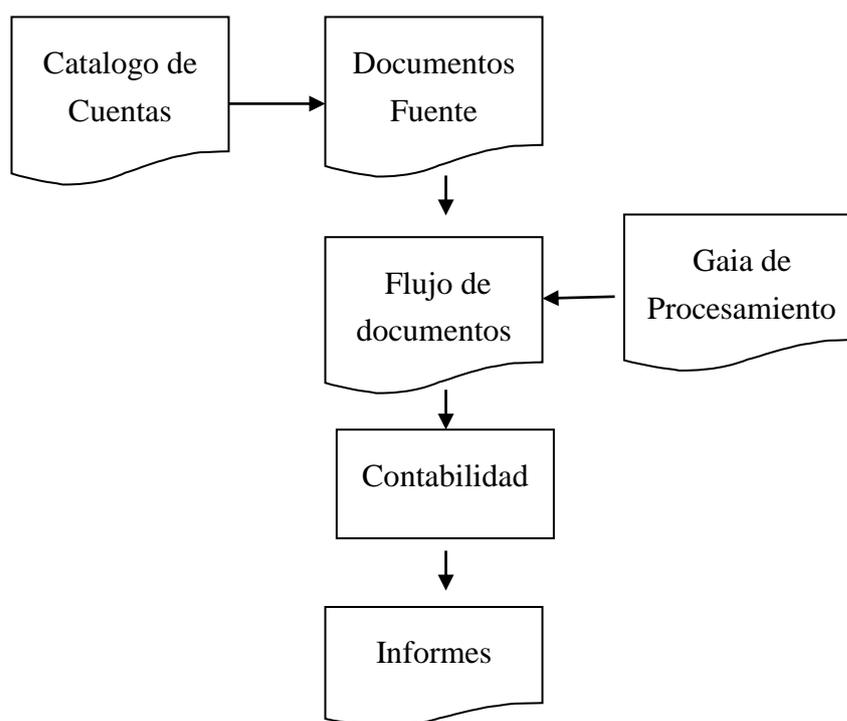
Flujo de Documentos.- Es el transito que los mismos siguen desde el lugar de origen hasta su arribo a las diferentes divisiones de la organización. El diagrama de flujo, por su parte,

es un esquema en el que, por medio de figuras geométricas u conectadas por flechas, se indica el trámite de los documentos que maneja la entidad.

Guía de Procedimientos.- Constituye un instructivo en el que se señala el procedimiento para registrar una operación, partiendo de su origen. Dicha guía constituye un complemento al Catalogo de cuentas.

Informes.- Son el resultado del procesamiento de la información, y que servirá para la toma de decisiones en la empresa.

FLUJOGRAMA DEL SISTEMA CONTABLE

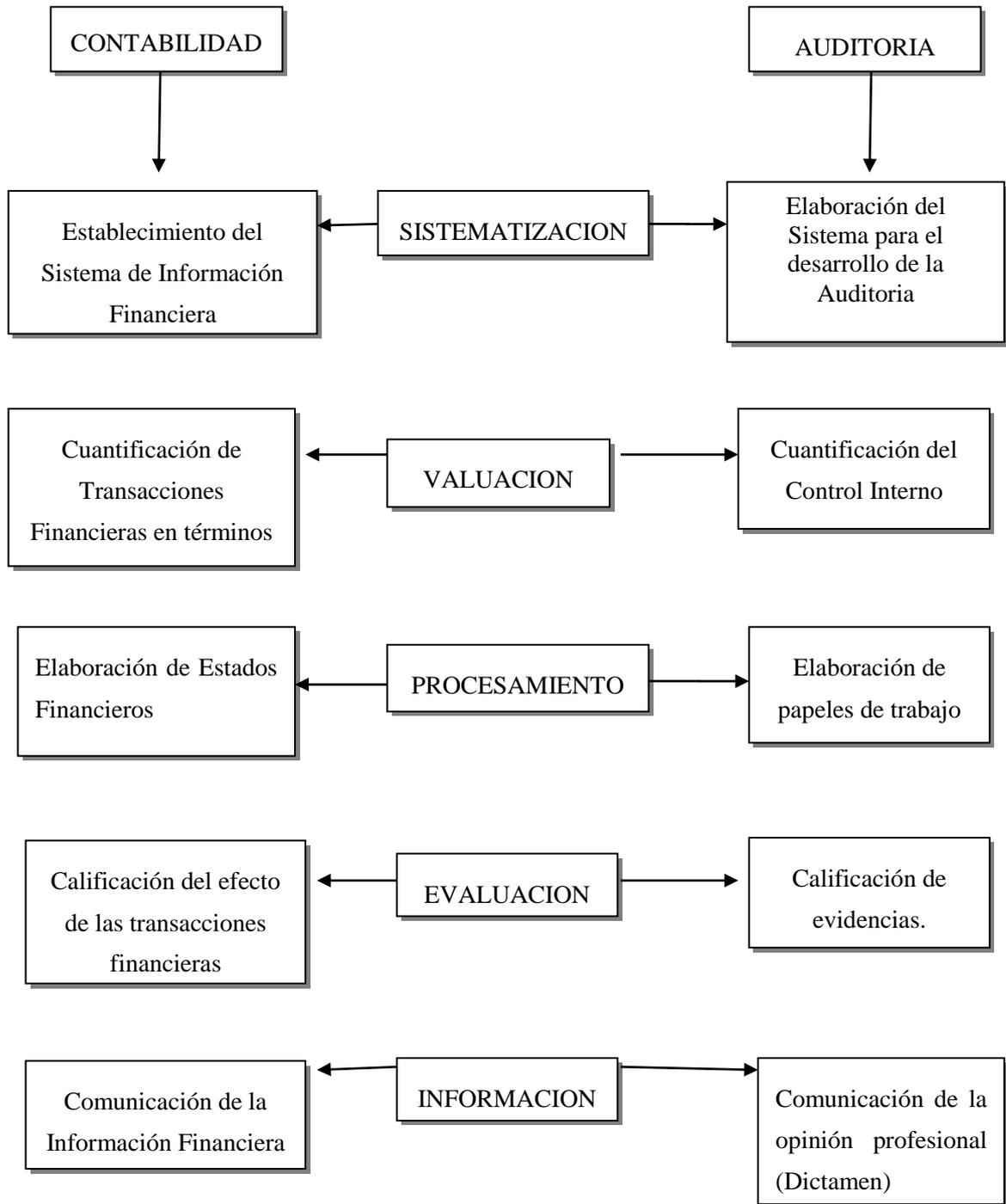


6.5.3. PROCESO CONTABLE

Es el conjunto de fases a través de las cuales la contaduría pública obtiene y comprueba información financiera. El proceso contable nace como efecto de reconocer una cadena de

funciones o actividades enlazadas entre sí, que desembocan en el objeto de la propia contabilidad.⁴

PROCESO CONTABLE



⁴ MERINO, Luis El Proceso Contable. Riobamba ESPOCH (2010)

BIBLIOGRAFIA:

Libro:

- ESTUPIÑAN, Rodrigo Control Interno de Fraudes. 2ª ECOE Ediciones Bogotá (2006)
- TROCHIM, W. The Research Methods knowledge 2ª URL EEUU (1999)
- CALVOPINA, Augusto Metodología del Trabajo Científico. (1992)
- AGUIRRE, Juan Auditoría y Control Interno Madrid España MMVI (2005)

Compilación:

- MERINO, Luis El Proceso Contable. Riobamba ESPOCH (2010)
- DURAN, Antonio Auditoría y Control Interno. Riobamba ESPOCH (2010)

Internet:

- FORMACION AUDITORES ISO (en línea) www.eventioz.com/auditores-iso
- SOLUCIONES SOA PARA BANCA (en línea) www.technisys.net
- CONTABILIDAD CON OPENERP (en línea) www.openerp.com

ANEXOS # 1

ENTREVISTA

El propósito de la entrevista es identificar la misión-en-uso de la entidad así como sus actores relevantes (clientes/usuarios/beneficiarios, suministradores, actores, organizadores, reguladores y competencia).

Entrevistado(a): Sr. Hugo Robles

Cargo: Gerente - Propietario

1. ¿Cuáles considera que son los principales procesos de apoyo de la entidad? ¿Cuáles son los roles (cargos) responsables de realizar estas actividades?

El proceso contable y administrativo de la empresa.

2. ¿Cuáles son los principales productos y servicios que ofrece la entidad? Para cada uno, por favor especifique los usuarios, beneficiarios o clientes a los cuales están dirigidos.

Servicio técnico garantizado, programación y software está dirigido para nuestros clientes (subdistribuidores), y público en general, además la venta de repuestos, equipos y accesorios para celulares.

3. ¿Cuáles son los principales insumos que requiere la entidad para poder ofrecer estos productos y servicios? Para cada uno, por favor identifique los proveedores más importantes.

La gama de repuestos importados de la china, con excelentes precios y con buena calidad.

4. ¿Cuáles son los entes externos reguladores de la entidad? ¿Qué controla o regula cada uno de estos?

La Superintendencia de Telecomunicaciones, el Servicio de rentas internas, La Aduana.

5. ¿Considera usted que esta entidad tiene una competencia, es decir, que existen otras entidades que ofrecen productos o servicios equivalentes para la misma población?

Si es así, por favor relacione los más importantes indicando cuáles productos o servicios se perciben como competencia de la entidad.

Mundi Cell y Global Cell son dos empresas locales que compiten con LAHUCCELL, en la comercialización de repuestos, equipos y accesorios.

6. ¿Cómo se realiza la selección del personal para laborar en la empresa?

Por medio de amistad o parentesco.

7. ¿Las órdenes al personal se las imparte por escrito?

No solo de forma verbal.

8. ¿Cuáles son las dificultades que se le han presentado en el funcionamiento de la empresa?

La falta de un manual de control interno, que permita detallar las funciones y responsabilidades de la empresa.

ANEXO # 2 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

NO.	ÁREA: ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIO TECNICO	DEP. ADMINISTRATIVO Y VENTAS			DEP. DE SERVICIO TECNICO			TOTALES		
		SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA
1	Existe un responsable en cada área y sus funciones son delimitadas y específicas	4	6		3			7	6	
2	Están separadas las funciones de custodia y manejo de la cuenta caja-bancos, de las autorizaciones de pagos y registros contables.	5		5			3	5		8
3	Existe un responsable de autorizar los distintos gastos.	10			3			13		
4	Existe un responsable de verificar los equipos el momento de receiptarlos para servicio técnico.		4	6	3			3	4	6
5	Se encuentran codificados los equipos de servicio técnico receiptados y entregados.		4	6	3			3	4	6
6	Antes de entregar un equipo reparado se comprueba su funcionamiento para evitar reclamos posteriores.	4		6	3			7		6
7	El personal es idóneo a las funciones que desempeña	6	4		3			9	4	
8	Existen comprobantes pre numerados y son archivados secuencialmente para su control y registro	6		4	3			9		4
9	Se emiten órdenes e instrucciones por escrito al personal		10			3			13	
TOTAL								56	31	30