

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Análisis del sistema de control interno bajo el modelo COSO, del
área de ventas de la empresa Cooperativa Agroindustrial del
Palmito Apropal Ltda.**

Por:

Edimar López Albarrán

Asesor:

C.P.C.C Manuel Amasifuén Reátegui

Tarapoto, noviembre de 2017

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

Manuel Amasifuen Reategui, de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Carrera Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL DEL PALMITO APROPAL LTDA”, constituye la memoria que presenta la Bachiller Edimar López Albarrán, para aspirar al título profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 16 días del mes de diciembre del año 2017.



CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Análisis del sistema de control interno bajo el modelo COSO del área de ventas de la empresa Cooperativa Agroindustrial del Palmito APROPAL Ltda.

TESIS

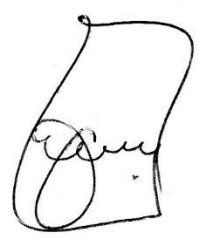
Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR



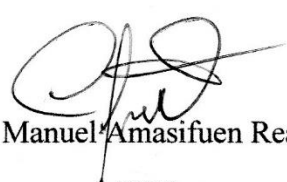
Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De la Cruz

Presidente



Mg. Juan Félix Quispe Gonzales

Secretario



CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Asesor

Tarapoto, 16 de noviembre del 2017

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mi gran madre por el apoyo incondicional,
por sufrir siempre conmigo. También a mi abuelita que
nunca dejo de brindarme su apoyo, consejos,
su fraternal amor, finalmente a mi tío Juan
que fue un padre para mí en todo
momento y todos luchamos
juntos para hacer mi
sueño realidad.

Agradecimiento

A Dios por la vida, la salud, el cuidado diario, y las fuerzas necesarias para terminar bien.

Agradezco infinitamente a mi amiga Paolita Guevara por el gran apoyo moral,
psicológico.

También expreso mi agradecimiento a los docentes que transmitieron sus conocimientos para que la tesis salga de la mejor manera, especialmente al profesor Manuel Amasifuén Reátegui, al docente Avelino Sebastián Villafuerte. Sin dejar pasar por alto a los directivos y a gerencia de la empresa por brindarme la información necesaria.

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1 Problema general.	14
1.2.2 Problemas específicos.	14
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3.1 Objetivo general.	15
1.3.2 Objetivos específicos.	15
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1 Relevancia social.	15
1.4.2 Relevancia teórica.....	16
1.4.3 Relevancia metodológica.	16
1.5 PRESUPOSICIÓN BÍBLICA Y FILOSÓFICA	17
1.5.1 presuposición bíblica.....	17
1.5.2 Presuposición filosófica.....	18
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 MARCO HISTÓRICO.....	19
2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20

2.2.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.2.2 Antecedentes nacionales.....	21
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	24
2.3.1 Control interno.....	24
2.3.1.1 Elementos.....	24
2.4 BASES TEÓRICAS.....	25
2.4.1 Control interno.....	25
2.4.2 Riesgo de control.....	26
2.4.2.1 Riesgo.....	26
2.4.2.2 Origen del riesgo.....	27
2.4.2.3 Categorías de los riesgos.....	27
2.4.3 Componentes o elementos del Control Interno:.....	29
2.4.3.1 Ambiente de control.....	30
2.4.3.2 Evaluación de riesgo.....	33
2.4.3.3 Información y comunicación.....	37
2.4.3.4 Actividades de control.....	39
2.4.3.5 Monitoreo.....	41
CAPÍTULO III.....	43
MATERIALES Y METODOLOGÍA.....	43
3.1 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR Y EJECUCIÓN.....	43
3.2 SUJETOS DE ESTUDIO.....	43
3.3 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	43
3.3.1 Método de investigación.....	43
3.3.2 Diseño de investigación.....	43
3.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.7.1 Técnicas de recolección de datos.....	44

3.7.2 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	44
CAPITULO IV	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA.....	45
4.1.1 Análisis de ambiente de control.	45
4.1.2 Análisis de la evaluación de riesgos.	47
4.1.3 Análisis de las actividades de control.	49
4.1.4 Análisis de la información y comunicación.	51
4.1.5 Análisis del monitoreo.	53
4.2 DISCUSIONES	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1 CONCLUSIONES.....	58
5.2 RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	62

Índice de tablas

TABLA 1. CALIFICACIÓN DE LA CONFIANZA Y RIESGO	28
TABLA 2. ENTREVISTA DE AMBIENTE DE CONTROL.....	45
TABLA 3. ANÁLISIS DE AMBIENTE DE CONTROL.....	46
TABLA 4. ENTREVISTA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	47
TABLA 5. ANÁLISIS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	48
TABLA 6. ENTREVISTA DE ACTIVIDADES DE CONTROL	49
TABLA 7. ANÁLISIS DE ACTIVIDADES DE CONTROL	50
TABLA 8. ENTREVISTA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	51
TABLA 9. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	52
TABLA 10. ENTREVISTA DE MONITOREO	53
TABLA 11. ANÁLISIS DE MONITOREO	54
TABLA 12. GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	55

Índice de anexos

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	62
ANEXO 2. MATRIZ INSTRUMENTAL	63
ANEXO 3. JUICIO DE EXPERTOS	66
ANEXO 4. VALIDEZ DE JUECES	68
ANEXO 5. GUÍA DE ENTREVISTAS	69

Resumen

El objetivo de la investigación es analizar un sistema de control interno bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.; para desarrollar respuestas apropiadas y proteger los activos de la empresa, evitando pérdidas por fraudes o negligencias. El método usado para la presente investigación es el estudio de caso de tipo cualitativo exploratorio porque se desarrolló un tema poco estudiado y con poca información, en este caso la exploración permitió obtener nuevos datos. El tipo de investigación es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, el ámbito de estudio del trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda. Av. La marginal N° 177 Barrio San Martin C.P.M Alianza – Lamas Caynarachi. Para la recolección de datos se utilizó la guía de entrevista, también la observación discrecional para la identificación específica del problema. De acuerdo a los resultados obtenidos se conoció el estado en la que se encontró la empresa y la serie de deficiencias que tiene el control interno por lo que nos llevan a serios problemas en el área de ventas. Lo recomendable para la empresa es que hagan monitoreos temporalmente.

Palabras clave: Control interno, ventas, control.

Abstract

The objective of the present is to analyze an internal control system under the COSO model of the sales area in the company Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.; To develop the appropriate solutions to protect the assets of the company, avoiding losses due to fraud or negligence. The method used for the research is an exploratory type because it develops a little studied subject and with little information, in this case the exploration and obtain new data. The type of research is not experimental because it is done without deliberately manipulating variables and in which only phenomena are observed in their natural environment for after analysis. The scope of study of the research work was developed in the company Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda. AV. The marginal N ° 177 Barrio San -Martin C.P.M Alianza - Lamas - Caynarachi. The technique for data collection is an interview guide applied to the head of the sales area and personnel in the same area; a discretionary observation was also applied, to analyze the behavior and attitudes of the staff and finally a documentary review was done to corroborate information. To validate the instruments will be put to the full evaluation of audit specialists and judges to give the good verdict. According to the obtained result we were able to analyze the company knowing its current state and the problems that it has, besides that we could contribute to improve its security.

Keywords: Internal control, sales area, control environment, risk assessment, information and communication, control and monitoring activities.

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Actualmente las empresas están obligadas a tener un orden contable, administrativo sin importar el giro de negocio debido a la globalización ya que ha sido muy notorio en esos últimos años, esto implica un desarrollo no solo en calidad de producto o infraestructura sino con una buena gestión contable y financiera, por lo que se especifica que la empresa tiene problemas en de comprobación, intervención o inspección de la emisión de facturas locales y de exportación, debido a que se emite manualmente y según la RS 155-2017/SUNAT la empresa tiene que emitir comprobantes electrónicos y obligado a 100% desde el 01/01/2018. Por otro lado el comportamiento inapropiado de algunos trabajadores del área de ventas afectan la integridad y los valores éticos de la organización, todo esto tiene precedente debido a que la empresa no contrata personal con competencia profesional, como también no capacita constantemente a su personal sobre temas relacionados a sus áreas, simplemente inducen al personal con el poco conocimiento que poseen, además el personal es incompetente por lo que desconoce el MOF y ROF, con lo que es un problema latente para el área de recursos humanos en cuanto a las asignaciones de funciones y responsabilidades, todo esto conlleva a tener debilidades en la evaluación de riesgo, como la identificación de riesgo no lograron ser tipificados y los logros de objetivos fueron afectados tanto en los factores internos como en los externos, todo esto conllevó a que los trabajadores del área de ventas no brinden información relevante clara y precisa a los usuarios y por ende no existe el flujo de mensaje que debería fluir en la entidad, lo cual afecta la calidad y suficiencia de información al no ser confiable, esto ha surgido a raíz de que las actividades de control no cumplieron su objetivo de controlar los archivos

adecuadamente al no evidenciarse a través de registros en recibos y no contar con la aprobación de la autoridad respectiva ocasionando que no se de una rendición de cuenta con dicha evaluación permanente donde no se cumplió con la inspección de actividades, todo esto ocasiona que no se cumpla con el monitoreo de la evaluación de las deficiencias para salvaguardar los activos de la empresa, y por ende se tiene el problema que nos impide prevenir los riesgos.

Por todos los problemas mencionados y como sucede en la empresa Coop. Agroindustrial del Palmito Apropal Ltda., se ha visto en la necesidad de describir el planteamiento de problema, con la finalidad de formular el siguiente problema.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo es el análisis del control interno bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa “Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”

1.2.2 Problemas específicos.

a) ¿Cómo es el análisis del ambiente de control bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa “Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”

b) ¿Cómo es el análisis de la evaluación de riesgos bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa “Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”

c) ¿Cómo es el análisis de la información y comunicación bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa “Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”

d) ¿Cómo es el análisis de la actividad de control bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa “Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”

e) ¿Cómo es el análisis del monitoreo bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa “Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Analizar un sistema de control interno bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.

1.3.2 Objetivos específicos.

a) Analizar el ambiente de control bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.

b) Analizar la evaluación de riesgos bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.

c) Analizar la información y comunicación bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.

d) Analizar la actividad de control bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.

e) Analizar el monitoreo bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social.

La presente investigación beneficiara a aquellas personas emprendedoras que se encuentran en el ámbito empresarial, como también beneficiará de manera especial al personal encargado de ventas, para un mejor trabajo y estar alertados a cualquier fraude, siempre debe establecer y aplicar estrategias de control interno basado en el modelo COSO,

y también incrementará los conocimientos de quienes tomen como ejemplo esta información.

1.4.2 Relevancia teórica.

El análisis del sistema de control interno bajo el modelo COSO, en cuanto al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y monitoreo, servirán a las ciencias sociales de contabilidad para obtener un análisis razonable del control interno de cualquier institución u organización que se desee analizar, además esta investigación es de suma importancia por cuanto aporta al conocimiento del área de control interno.

1.4.3 Relevancia metodológica.

Para el desarrollo del informe de tesis se aplicó el método científico cualitativo mediante un estudio de caso que en base a eso se analizó el sistema de control interno bajo el modelo COSO, utilizando las técnicas e instrumentos de recolección de datos como la guía de entrevista, observación discrecional, análisis documental con la finalidad de obtener resultados que permitan dar una conclusión y recomendación según a lo que se puede llegar a un trabajo de investigación, por lo que el aporte del trabajo es poner en evidencia la metodología de hacer un estudio de investigación referente al análisis del sistema de control interno bajo el modelo COSO.

1.5 Presuposición bíblica y filosófica

1.5.1 presuposición bíblica

Miqueas 7: 5 – 6

No creáis en amigo, ni confíes en el compañero. De la que duerme a tu lado cuídate, no abras tu boca. Porque el hijo deshonra al padre, la hija se levanta contra la madre, la nuera contra la suegra; y los enemigos del hombre son los de su casa.

No creáis en amigo, ni confíes en el compañero. De la que duerme a tu lado cuídate, no abras tu boca. Porque el hijo deshonra al padre, la hija se levanta contra la madre, la nuera contra la suegra; y los enemigos del hombre son los de su casa.

Es estos versículos hace mención que no debemos confiar en los empleados ciegamente por que fácilmente pueden caer en la tentación del hurto y cometer graves errores hasta que la empresa tengas perdidas. Además, que nos insta confiar en Dios y posteriormente en nuestra capacidad para desarrollar las actividades de la empresa, pero siempre en cuando con cuidado porque el enemigo en la casa esta. Reina, Valera (1996, Pág. 771).

2 crónicas 24: 11 - 12

Y sucedía que siempre que el cofre era traído al oficial del rey por los Levitas, y cuando veían que había mucho dinero, entonces el escriba del rey y el oficial del sumo sacerdote venían, vaciaban el cofre, lo tomaban y lo volvían a su lugar. Así hacían diariamente y recogían mucho dinero.

El texto bíblico hace mención que lo israelitas practicaban el cuidado de los deberes, como una medida de control de lo que poseía el rey. Aplicando a nuestra realidad era la manera de llevar el control de una empresa de acuerdo a las normas, reglamentos, leyes que estamos obligados a aplicar, para llevar un mejor manejo del efectivo y manejar ordenadamente. Reina, Valera (1996, Pág. 400).

1.5.2 Presuposición filosófica

Villabona (2012), menciona que el positivismo es la filosofía que trabaja acerca de lo puesto, lo dado, lo patente u observable. Esto es, lo que genera conocimiento científico. Por ello, la filosofía positiva no es un sistema metafísico, ni una explicación de las esencias. Ella se ocupa solo de los hechos aplicando métodos científicos. El positivismo es optimista pues confía en que la sociedad futura será racional y por ende la sociedad desarrollará sus actividades con más cuidado.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Histórico

Quirós (2012), menciona que “el control interno se dio desde que el ser humano existe en la Tierra, controla las actividades que lo rodean, así como sus pertenencias, por lo que es posible decir que el control es inherente al mismo”. Con la evolución de las actividades comerciales y empresariales, las formas de controlar también han ido evolucionando. Desde lo más básico como las cuentas simples con los dedos de manos y pies, después con algún objeto como piedras, para luego crear sistemas de numeración, donde se abrió la posibilidad de realizar otro tipo de operaciones aritméticas. “En los grandes imperios y antiguas civilizaciones, enfatizadas con el surgimiento del comercio, el intercambio de bienes y la propiedad privada, se hace necesario llevar un control de la producción y transacciones. El cobro de impuestos y los métodos para asegurar su pago, también correspondían a controles propios de la época”.

“Años más tarde, personajes como Napoleón Bonaparte, vigilaban por medio de la “corte de cuentas”, los asuntos contables del estado y les otorgaba atribuciones para investigar, juzgar, y dictar sentencias”. Este modelo fue asumido por muchos países de América y Europa que estaban en proceso de organizar sus repúblicas. “El común denominador en los controles implementados desde el surgimiento de la propiedad privada, y la custodia de bienes del estado, era la detección del fraude, pues el ser humano, como criatura corruptible, desde esos momentos cedía antes sus valores para sobrepasar las medidas de control y lo que era considerado correcto”. “De esta manera surge la auditoría como profesión, reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862. Hacia 1900 llega a Estados Unidos y se establece con un concepto diferente, dándole a la auditoría como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los

resultados de las operaciones. De forma paralela se crean las auditorías internas que permiten desarrollar un proceso integral y asesor al interior de las empresas, permitiendo así el desarrollo de un sistema de control propio para cada una de ellas”.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes internacionales.

Garrido (2011). En su tesis “*Sistema de control interno en el área de caja del instituto tecnológico de Ejido*. Menciona que “el sistema de control interno debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo, y la organización de la información, como parte de las estrategias del control interno, para así cumplir con las metas y objetivos”. En esta fase se realizó el diagnóstico a través de aplicación de un instrumento (entrevista) a la jefa de la oficina de Habilitadora y los dos funcionarios del área de caja del IUTE, la cual permitió analizar la situación de dicha área, y así verificar su efectividad y de allí obtener los datos para elaborar las acciones correctivas. La investigación muestra el tipo de investigación documental que permite un conocimiento previo o soporte documental o bibliográfico, vincula al tema objeto de estudio, conociéndose los antecedentes y quienes han profundizado sobre el tema. “A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), esté de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja”.

Rojas (2007). En su tesis “*Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*”. “Dice que el control interno es una necesidad

administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos, los seres humanos; pues es el mayor drama humano, sin solución en sistema económico alguno, es que somos esclavos de necesidades, siempre insatisfechas e infinitas, mientras que la naturaleza es avara y con sus cada día más limitados recursos; este desequilibrio, sin solución, nos impone que todo ente productivo y consumidor para ser eficiente utilice instrumentos de control sobre sus escasos recursos y sobre la creatividad que esta escasez origina”. “Tiene como objetivo general del plan de tesis el diseño de control interno administrativo y contable que garantice la eficiencia y economía de las operaciones de la empresa facilitando la correcta ejecución de las funciones y asegurando la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información administrativa y contable. Presento el trabajo de investigación como un aporte a todas aquellas empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno”. “El cual es importante, en virtud de que las empresas día a día presentan mayor desarrollo y sólo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrá mantenerse firmes y sólidas dentro de un mercado de competencia”. “Finalmente en sus conclusiones dice que antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual”.

2.2.2 Antecedentes nacionales.

Carranza (2014). En su tesis “Evaluación de las acciones de control interno del área de compras a través del informe COSO para la mejora de la rentabilidad para la empresa mi Parcela S.R.L, de la ciudad de Moyobamba 2014”, “teniendo como objetivo general evaluar la incidencia de las acciones del control interno del área de compras a

través del informe coso en la mejora de la rentabilidad, para desarrollar este objetivo utilizó el método descriptivo transversal, llegando al siguiente resultado de que la empresa MI PARCELA S.R.L. presenta múltiples deficiencias en cuanto al manejo de las actividades del control interno desarrolladas dentro de la empresa, lo que dificulta el correcto funcionar del trabajo”.

Ochoa (2011). *En su tesis “Importancia del control interno en inventarios”*. “En la presente tesis se ha desarrollado la importancia de un sistema de control interno en los últimos tiempos, a causa de mucho numerosos problemas producidos por su ineficiencia hizo necesario que los miembros de las empresas asumieran de forma eficaz sus responsabilidades”. En consecuencia, esta investigación muestra que los problemas son originados por la comunicación y diversidad e expectativas, la cual generan problemas dentro de las empresas. El presente trabajo corresponde al tipo de investigación Aplicada-No Experimental.

Alvarado (2011). *En su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO”*, “en vista de esta importancia se toma como modelo de gestión al llamado informe COSO que es un proceso integral y dinámico, que conlleve al manejo y uso de los recursos humanos, económicos y materiales, este modelo nos permitirá analizar los diferentes componentes sientos estos los componentes del sistema COSO”. “Tiene como objetivo fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que estableceremos para para mejorar el sistema de gestión administrativo basado en metodologías que presentan resultados óptimos para la empresa”. “En conclusión este trabajo puede ayudar administrar las empresas para lograr sus objetivos y a la vez decir que el control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma se adaptan para salvaguardar los

activos de la empresa asimismo establecer una definición de control interno que corresponda a las necesidades de las distintas partes, facilitar un modelo en base al cual la empresa y otras entidades, cualquiera fuera su tamaño y naturaleza puedan evaluar su sistema de control interno”.

Maurillo (2013). En su tesis “*Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica Farma Cartavio en el periodo 2013*”. “Existen empresas que padecen de deficiencias en el sistema de control interno, originando un sinnúmero de errores en sus acciones diarias, siendo esta la razón para tomar decisiones adecuadas y oportunas dentro de la política interna de la empresa; lo que conlleva un mal funcionamiento de la empresa”. “Por lo cual tendremos que demostrar la eficacia del Diseño de un Sistema de Control Interno para la optimización del proceso de ventas en la Botica Farma Cartavio”. “La investigación realizada en la Botica Farma Cartavio aplicamos diferentes métodos e instrumentos como la guía de entrevista, cuestionarios, análisis documentales, observación; con el fin de obtener información precisa para nuestra investigación”. “Tiene como objetivo demostrar la eficacia del diseño de un sistema de control interno para optimizar significativamente el proceso de ventas. Aplicaron el diseño de contrastación”. “Se elaboró un sistema de control interno del área de ventas de la botica Farma Cartavio. Como resultados se obtuvo un análisis de la situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando a encontrar un mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente”.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno.

Definición

Según el COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras), “Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento”.

2.3.1.1 Elementos.

Ambiente de control

“El ambiente de control comprende al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad que son los principios éticos que rigen a la organización, el modo de ver el desarrollo de los trabajos y la forma de organizarse, también el ambiente de control es aquel componente que provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto” (Vargas, 2013).

Evaluación de riesgos

“La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos”.

Actividades de control

“Son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad”.

Información y comunicación

“El sistema de información importante para los objetivos de información financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste en métodos, registros y niveles de seguridad, establecidos para la contabilización, proceso, resumen e informe de las operaciones de la entidad (así como de eventos y condiciones) y para mantener contablemente los relativos activos, pasivos e inversiones de los accionistas”.

Monitoreo

“Se refiere a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno”.

2.4 Bases teóricas

2.4.1 Control interno.

“El ambiente de control comprende al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad que son los principios éticos que rigen a la organización, el modo de ver el desarrollo de los trabajos y la forma de organizarse, también el ambiente de control es aquel componente que provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto” (Vargas, 2013).

Mantilla S. (2005) “deduce que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías”:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

“Basándose en las investigaciones del autor manifiesta que el control interno según COSO es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados” (p. 45).

a) **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** “La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los activo, ya que eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados”.

b) **Confiabilidad de la Información Financiera:** “La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados”.

c) **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** “La tercera categoría se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías orientan las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas” (p. 49).

2.4.2 Riesgo de control

2.4.2.1 Riesgo

Santillan, (2007) menciona que el riesgo se produce cuando hay probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo no suceda, la ventaja de una empresa es que conozca claramente los riesgos oportunamente y tenga la capacidad para afrontarlos. El “Riesgo” es un concepto que bien podríamos llamar vital por su vínculo con todo lo que hacemos, casi

podríamos decir que no hay actividad de la vida de los negocios o de cualquier asunto que se nos ocurra, que no incluya la palabra riesgo. (p.42)

2.4.2.2 Origen del riesgo

Pueden ser derivados por las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no originados específicamente por una inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal por la mala calidad de los productos por exigencias exageradas de los empleados, huelgas, nuevos impuestos, catástrofes, iliquidez, tasas de interés exageradas, aumento de precios de los proveedores, pérdida de imagen, por inadecuada auditoría externa o interna o por autocontroles no aplicados, etc.

Se pueden clasificar los diferentes riesgos de gestión en:

- Riesgos Estratégicos y del Negocio.
- Riesgos Financieros.
- Riesgos generales o de Apoyo

2.4.2.3 Categorías de los riesgos

Dentro del estudio trabajaremos para detectar las diferentes categorías de los riesgos de auditoría que se puedan presentar dentro del marco de la evaluación como son:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

Riesgo inherente: “El riesgo inherente es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas antes de considerar la efectividad de los sistemas de control”.

Riesgo de control: “El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna”.

Riesgo de detección: “El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables”.

Una vez que hayamos detectado el riesgo existente procederemos a la Evaluación del Riesgo de auditoría, que es un “proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo procedente en cada caso.”

“La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor, además es la base para la determinación del enfoque de auditoría a aplicar y la cantidad de satisfacción de auditoría a obtener, por lo tanto, debe ser un proceso cuidadoso y realizado por quienes posean la mayor capacidad y experiencia en un equipo de trabajo” (p.43).

Tabla 1. Calificación de la confianza y riesgo

Calificación de la confianza y riesgo

Nivel de confianza		Riesgo
Alta	76-95%	Bajo
Moderada	51-75%	Medio
Baja	15-50%	alto

Fuente: Santillán 2007

“No obstante ser un proceso subjetivo y de tratar de estandarizar o disminuir esa subjetividad, en ese sentido se tratan de medir tres elementos que combinados son herramientas a utilizar en el proceso de evaluación del nivel del riesgo”. Estos elementos son:

1. La significatividad del componente (saldos y transacciones).
2. La inexistencia de factores de riesgo y su importancia relativa.
3. La probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades básicamente obtenida del conocimiento, la experiencia anterior de ese ente.

A continuación, se explica la combinación de los posibles elementos que brinda un marco para evaluar el riesgo de auditoría.

- “Un nivel de riesgo mínimo estaría conformado cuando en un componente poco significativo no existan factores de riesgo, donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades sea remota”.
- “Cuando en un componente significativo existan factores de riesgo, pero no demasiado importantes y la probabilidad de existencia de errores o irregularidades sea baja-improbable, ese componente tendrá una evaluación de riesgo bajo”.
- “Un componente claramente significativo, donde existan varios factores de riesgo y es posible que se presenten errores o irregularidades, será de un riesgo medio”.
- “Por último, un componente tendrá un nivel de riesgo alto cuando sea claramente significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde sea totalmente probable que existan errores o irregularidades” (p.49).

2.4.3 Componentes o elementos del Control Interno:

De acuerdo al marco COSO, “el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos derivarán de la manera en que la dirección dirija la unidad y estarán integrados en el proceso de dirección”. “Los componentes serán los mismos para

todas las Organizaciones (sean públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos. Los componentes son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo”:

2.4.3.1 Ambiente de control.

Mantilla (2005) indica que “el ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno. Marca la pauta del funcionamiento de la Unidad e influye en la concientización de sus funcionarios. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la Unidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la Dirección asigna autoridad y responsabilidad, estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. Debe considerarse en la evaluación que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican” (p.53).

Integridad y valores éticos:

“Dado que el control interno se sustenta en los valores éticos, la autoridad superior del organismo debe procurar promover, difundir y monitorear el cumplimiento de los mismos. Estos valores éticos deben enmarcar el comportamiento de todos los funcionarios de la Unidad, orientando su integridad y compromiso profesional”.

“Debe ser la Dirección del Organismo la que mediante actitudes (su ejemplo) y otros mecanismos, busque crear una cultura apropiada a tales fines”.

- “Los funcionarios conocen la normativa vigente que regula su conducta en el ejercicio de la función pública”.
- “Se enfatiza en la importancia de la integridad y el comportamiento ético, respetando ciertos códigos de conducta aun cuando no estén escritos”.
- “Existe algún documento que recoja los valores y principios éticos que promueve la Organización, por ejemplo a través de un código de conducta que determine la Política de la misma respecto de asuntos críticos donde puedan verificarse conflicto de intereses”.
- “Se ha dado a conocer a todos los funcionarios involucrados y se ha verificado su comprensión”.
- “Se ponen en conocimiento de terceros ajenos a la Organización, pero vinculados a la misma como ser Usuarios o Proveedores”.
- “Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidas por la Dirección”.
- “Se asignan periódicamente los premios y castigos a que da lugar el acatamiento o no de las reglas y normas de conducta”.
- “Los premios y castigos son adecuados”.

Competencia de los funcionarios:

“Tanto los jefes como los funcionarios en general, deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia acorde a las responsabilidades asumidas. Esto permitirá comprender de mejor manera la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen sistema de control interno” (p. 55)

- “Se han analizado formal o informalmente las funciones principales a desarrollar”.

- “Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por los funcionarios para desempeñar adecuadamente dichas funciones”.
- “Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios”.

Estructura Organizativa – Organigrama

IMPO (2007) señala que “la estructura organizativa debe ser adecuada para cumplir con la misión y los objetivos de la Unidad. Esta estructura se debe formalizar en un Organigrama, el cuál debe ser difundido a todos los funcionarios”.

- “La Organización cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional existente”.
- “Contribuye al flujo de información entre áreas”.
- “La estructura organizativa es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones”.
- “Existe un diagrama de la estructura organizativa vigente”.
- “El mismo ha sido difundido a toda la Organización”.

Asignación de autoridad y responsabilidad

“Cada funcionario debe conocer sus deberes y responsabilidades. Esto contribuye a desarrollar la iniciativa de los mismos y a solucionar los problemas, actuando siempre dentro de sus responsabilidades. Asimismo, los funcionarios deben conocer los objetivos de la Unidad donde se desempeñan y cómo su función contribuye al logro de los objetivos generales. Esto es fundamental para lograr un compromiso mayor en las personas que se desempeñan en una Organización” (p.58)

- “Los funcionarios conocen los cometidos de la Organización cómo su función contribuye al logro de los mismos”.

- “Existe una clara asignación de responsabilidades, lo que implica que cada funcionario desarrolla sus propias iniciativas y actúa dentro de sus responsabilidades”.
- “La asignación de responsabilidad está directamente vinculada con la asignación de autoridad”.
- “Los funcionarios que tienen asignadas responsabilidades deben rendir cuentas periódicamente por tal asignación”.

Políticas y prácticas de Personal

“Se deben establecer políticas y prácticas de personal (dentro del ámbito normativo vigente), que busquen lograr una administración de personal justa y equitativa. Si bien existe una normativa vigente que impide a la dirección de una unidad moverse libremente en este aspecto, se debe procurar lograr justicia y equidad en el personal a la hora de capacitar, adiestrar, calificar, promover y disciplinar a los funcionarios” (p. 60)

- “Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal”.
- “Los mismos son conocidos por todos los funcionarios”.
- “Los mismos se aplican en la realidad”.

2.4.3.2 Evaluación de riesgo.

“La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Cada Unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos

relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados. En la evaluación se deberá analizar que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia” (Mantilla, 2005 p. 62).

Objetivos y Políticas

“Los objetivos y políticas de una determinada Unidad deberán estar alineados y ser consistentes con la misión de la misma, la cual es desarrollada a nivel del Inciso. Es importante que los mismos se encuentren documentados y difundidos no solo a toda la Organización, sino que también es importante su difusión a nivel de la sociedad en general. Esto será importante a la hora de rendir cuentas de la gestión del Organismo” (p. 63).

- a) **Misión:** “Expresa lo que es la Organización, para qué está, qué necesidades cubre. La misión es definida a nivel de Inciso”.
- b) **Objetivos:** “Expresan los propósitos de la Organización, mostrando hacia dónde va la misma”.
- c) **Políticas:** “Expresan los medios que utiliza la Organización para conseguir los objetivos. Dado el ambiente dinámico en donde interactúa la Unidad, los objetivos deberán adecuarse a esos cambios”.
 - “La misión de la Organización es conocida y comprendida por la Dirección y los funcionarios de la Unidad”.
 - “Los objetivos definidos para la Unidad son concordantes con la misión definida”.

- “Existe un compromiso por parte de la Dirección de que los objetivos sean conocidos y comprendidos por todos los funcionarios”.
- “Se han determinado los beneficiarios de las acciones desarrolladas por la Organización”.
- “Los cometidos son difundidos adecuadamente a nivel de la sociedad, a los efectos de rendir cuentas de la gestión del Organismo”.
- “Existe una definición adecuada de políticas por parte de la Dirección para alcanzar los objetivos”.
- “Las mismas son difundidas y comprendidas por parte de todos los funcionarios”.
- “El presupuesto asignado a la Unidad es adecuado para el cumplimiento de los objetivos”.
- “Existe por parte de la Dirección una priorización de objetivos, concordante con los recursos asignados a la misma”.

Objetivos a nivel de proceso o actividad. “Se deben identificar los objetivos particulares a nivel de todos los procesos o actividades desarrolladas por una Unidad, a los efectos de poder identificar los riesgos que podrían amenazar la consecución de los objetivos vinculados a los mismos”.

- “Los objetivos particulares de los procesos sustantivos de la Unidad (entendiéndose por procesos sustantivos los que agregan valor a la Unidad) se encuentran identificados”.
- “Los mismos son concordantes con los objetivos generales de la Unidad”.
- “Se encuentran definidas las herramientas de medición (indicadores) del grado de cumplimiento de los objetivos”.

- “Estas herramientas de medición se encuentran operativas en la realidad y se aplican”.

Identificación de Riesgos

“Los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos de la Organización, tanto externos como internos, deben estar claramente identificados. Para ello se debe realizar un “mapeo” de riesgos que incluya la especificación de los procesos claves de la Organización, la identificación de los objetivos generales y particulares de los mismos, y las amenazas y riesgos que pueden impedir que los mismos se cumplan”.

- “Se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos de procesos sean cumplidos”.
- “Existen mecanismos definidos para la identificación de riesgos internos y los mismos funcionan adecuadamente”.
- “Los mecanismos utilizados para identificar riesgos tienen en cuenta los siguientes factores: Futuros recortes de Presupuesto, Modificación de procedimientos, Dificultades en los sistemas de información, Falta de competencia y capacitación del personal, Modificación de autoridades, Falta de financiamiento”.
- “Se tienen en cuenta las observaciones y recomendaciones de auditoría (Auditoría Interna de la Nación y/o Auditoría Interna) realizadas en el pasado”.
- “Están identificados aquellos riesgos que la dirección entiende que no debe mitigar (riesgo residual) y por lo tanto asume esa responsabilidad”.

Estimación de Riesgos

“Se debe estimar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, así como también cuantificar las posibles pérdidas que los mismos podrían ocasionar.

Por consiguiente, la estimación de riesgos debe hacerse a través de dos variables: probabilidad (frecuencia en la ocurrencia del mismo) e impacto” (consecuencia que tendría el mismo si ocurriera). “Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos”.

Manejo del cambio

“Se debe disponer de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cualquier cambio, tanto en el ambiente interno como externo, que puedan impedir que los objetivos se consigan”.

- “Las Áreas están instruidas para informar a la Dirección de cualquier variación que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad o Área”.
- “Existen procedimientos capaces de captar e informar Oportunamente cambios, tanto internos como externos, que puedan determinar variantes en el análisis de riesgos”.
- “Los mismos son aplicados en la realidad”.

2.4.3.3 Información y comunicación.

Mantilla (2005), “el sistema de información importante para los objetivos de información financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste en métodos, registros y niveles de seguridad, establecidos para la contabilización, proceso, resumen e informe de las operaciones de la entidad (así como de eventos y condiciones) y para mantener contablemente los relativos activos, pasivos e inversiones de los accionistas. Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que

permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto” (p. 67).

Asimismo, deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Información y responsabilidad

“Los datos de una organización deben contener **información relevante obtenida generada y usada** para ser identificados, captados, registrados, procesados en información y comunicados en tiempo y forma a los funcionarios, para que estos puedan tomar decisiones acertadas y cumplir con sus responsabilidades”.

- “Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones”.
- “La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad y responsabilidad asignados”.

Flujo de Información

“**La información del control interno comunicada internamente** a través del flujo de información que debe ser circular en todos los sentidos dentro de la Organización: La información circula en todos los sentidos dentro de la Organización (ascendente, descendente, horizontal y transversal) y está disponible para quienes deben disponer de ella”.

Sistemas de Información integrado

“Los sistemas de información dentro de una Organización deben estar integrados. Los funcionarios de una unidad organizacional deben saber cómo se vincula la información elaborada por el área donde se desempeñan, con la información elaborada por el resto de las unidades de la estructura. A su vez, el sistema de información debe estar condicionado a la Estrategia de la Organización”.

El sistema de información debe servir para:

1. La toma de decisiones a todos los niveles.
2. Evaluar el desempeño del organismo.
3. Rendir cuentas

“Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada por el área donde se desempeñan, con la información elaborada por el resto de las unidades de la estructura”.

Comunicación, valores organizacionales y estrategias

“La Organización debe contar con un sistema de **comunicación multidireccionado y externamente**, que proporcione oportunamente a todos los funcionarios la información (relevante y confiable), necesaria para poder cumplir con sus responsabilidades”.

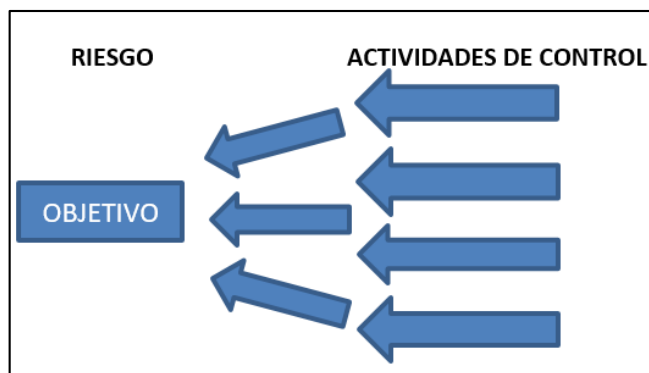
1. Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos.
2. El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los funcionarios la información (relevante y confiable), necesaria para poder cumplir con sus responsabilidades.

2.4.3.4 Actividades de control.

“Son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Las actividades de control

son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella” (Mantilla, 2005 p. 71)

“Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior (Evaluación de Riesgos), lo cual se representa en el siguiente diagrama”:



“En la evaluación del sistema de control interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados. Atento a la variedad de actividades de control que pueden emplearse, las aquí incorporadas lo son a título indicativo. Son desarrolladas al sólo efecto de ilustrar la variedad de controles típicos que deben utilizarse en cualquier organización y que el auditor debe tomar en cuenta para su evaluación. Es un punto de partida, hallándose sujeta a mejoras e incorporación de aquellos aspectos no contemplados en ellas”.

Selección y desarrollo de actividades de control

“Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, la dirección debe determinar los objetivos de control, y en base a ello debe establecer las actividades de control más convenientes a implementar. La conveniencia estará dada por la efectividad de las mismas y el costo a incurrir en su implantación. Será importante en este punto no perder de vista la ecuación costo – beneficio”.

1. Existen procedimientos de control para mitigar todos los riesgos identificados y considerados significativos
2. Dichos procedimientos son comprendidos por todos los funcionarios involucrados.

Implementación de controles y coordinación entre áreas

“Las áreas que componen una Organización deben actuar coordinadamente entre ellas. Esto redundará en la consecución de los objetivos generales de la Organización y no solo en la consecución de objetivos a nivel de Unidad independiente. Que exista coordinación implica que los funcionarios conozcan las consecuencias de sus acciones respecto a la Organización en su conjunto”.

1. Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la Unidad.
2. Los funcionarios son conscientes de cómo impactan sus acciones en la Organización en su conjunto.

2.4.3.5 Monitoreo.

“Se refiere a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno. Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de

supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas”
(Mantilla, 2005)

Evaluación del sistema de control interno

“Estas evaluaciones deben tener la característica de **ser continuas y separadas** y conseguir la eficacia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios. Los resultados de la evaluación deben ser comunicados a aquel ante quién se es responsable”.

1. El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección y los mandos medios a los efectos de corroborar su vigencia.
2. Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado.

Eficacia del sistema de control interno

Esta eficacia se logra con la **evaluación y comunicación de las deficiencias**, este sistema de control interno se considera eficaz si la dirección de la Unidad tiene la seguridad razonable de que:

1. Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad.
2. Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOLOGÍA

3.1 Descripción del lugar y ejecución

El ámbito de estudio del trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda. Av. La marginal N° 177 Barrio San –Martin C.P.M Alianza – Lamas – Caynarachi.

3.2 Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio fueron los elementos del control interno del área de ventas de la empresa Coop. Agroindustrial del palmito Apropal.

3.3 Método y diseño de investigación cualitativa

3.3.1 Método de investigación.

El presente estudio es cualitativo explicativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que este tipo de estudio “Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (p.95).

3.3.2 Diseño de investigación.

La investigación tiene el diseño no experimental: “Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos por tratarse de un estudio de caso”.

3.7 Plan de recolección de datos

3.7.1 Técnicas de recolección de datos

El plan que se realizó para recopilar la información es el análisis de **la guía de entrevista** tomada al jefe de ventas, bajo los componentes del informe COSO y la observación que se realizó al personal frente a sus comportamientos en el área. Mediante la guía de observación se describirá el comportamiento de los indicadores en cada una de los elementos del sistema de control, obteniendo resultados después de su aplicación en el trabajo de campo. La técnica de entrevista también se aplicó para obtener información relevante y confiable.

3.7.2 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

Los datos obtenidos de la revisión documentaria, entrevistas y observación discrecional, seguirán el mismo proceso descrito, sólo en las etapas de revisión crítica y ordenamiento de datos. Es por eso que los datos procesados serán analizados haciendo uso de la estadística descriptiva, con métodos manuales convencionales, para llegar a la descripción objetiva y observacional de los hechos hasta llegar al nivel de analizar el objetivo general y los específicos de dicha investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados de la guía de entrevista

La empresa Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda., cuenta con 34 trabajadores, de los cuales el área de ventas cuenta con 10 (2 responsables y 8 vendedores). Para recopilar información se realizó una guía de entrevista a los trabajadores del área de ventas, para confirmar que las actividades asignadas a cada personal se están realizando de manera correcta. Para poder analizar el sistema de control interno bajo el modelo COSO, se realizaron un total de 22 preguntas, donde se separó por ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

4.1.1 Análisis de ambiente de control.

Tabla 2.

Entrevista de ambiente de control

N°	Evaluación	Si	No	Desconoce	Observaciones
1	¿Considera la honestidad y transparencia como valores primordiales para pertenecer a la empresa?	0	5	5	No implanta normas de conducta
2	¿Tiene iniciativa propia para la responsabilidad de realizar sus funciones?	0	10	0	Desconoce el ROF
3	¿Realizan evaluaciones periódicamente al personal para ver el nivel de competencia?	1	9	0	Realizar una vez al año
4	¿El encargado del área comunica de forma verbal y escrita las responsabilidades de cada colaborador?	1	3	6	Escribe en la pizarra / Tengo conocimiento que solo las comunica
5	¿Tiene personal idóneo y capacitado para llevar a cabo sus funciones?	1	9	0	Si pero no capacitan
Total			3	36	11

Fuente: Elaboración propia

En ambiente de control se realizaron 5 preguntas referentes a ello, de los cuales el 72% respondieron que no considera la honestidad y transparencia en los trabajadores para ser contratados y que no muestran responsabilidad por iniciativa propia para realizar sus funciones, sin embargo, la mayoría respondió que no capacitan al personal para llevar a cabo sus funciones. Por otro lado, la mayoría también respondió que no realizan evaluaciones periódicas al personal para ver el nivel de competencia. También se pudo ver que no existe la adecuada comunicación sobre las responsabilidades de cada colaborador. Con todo lo que se obtuvo en la entrevista sobre el ambiente de control se podrá hacer un análisis de este componente utilizando el modelo COSO, relacionándolo con su principio y punto de enfoque:

Tabla 3.

Análisis de ambiente de control

Componente	Principio	Punto de enfoque
AMBIENTE DE CONTROL	Compromiso con la integridad y los valores éticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establece normas de conducta 2. Aborda desviaciones de manera oportuna
	Competencia de los funcionarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplica experiencia relevante 2. Establece responsabilidad de supervisión
	Estructura, líneas de reportes, autoridad y responsabilidad, políticas y prácticas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera toda la estructura de la entidad 2. Establece líneas de reporte

Fuente: Elaboración propia

Analizando el ambiente de control se puede ver que no existe sistema de control interno basado en el componente coso y que esto conlleva a que se obtenga un riesgo alto del 72% y un nivel de confianza baja del 28% en el área de ventas y que repercutirá al cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por que este es la base de la pirámide para logras el sistema de control interno adecuado. Al contrastar los resultados con los componentes y principios del modelo COSO, podemos decir que la organización no demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, tampoco cuenta con el desarrollo de los profesionales competentes que ayuden en el logro de los objetivos, así mismo las responsabilidades y funciones están definidas, solo hay una falencia en el tema de la supervisión y vigilancia en el desempeño de las funciones.

4.1.2 Análisis de la evaluación de riesgos.

Tabla 4. Entrevista de evaluación de riesgos

Entrevista de evaluación de riesgos

N°	Evaluación	Si	No	Desconoce	Observaciones
1	¿Utilizan estrategias para detectar riesgos internos que afecten a las ventas?	0	6	4	No evalúa los objetivos operacionales
2	¿Son identificados los riesgos del área?	2	4	4	No toma en cuenta los factores internos o externos
3	¿Registran diariamente las ventas para controlar mejor y saber cuánto se vendió?	5	5	0	Duplicidad de funciones
4	¿Realizan actividades que permitan cambios dentro del área?	0	6	4	No estima su importancia de cambios significativos
Total		7	21	12	

Fuente: Elaboración propia

En evaluación de riesgos se realizaron 4 preguntas referentes a ello, de los cuales la mayoría respondió que no utilizan estrategias para detectar riesgos internos que afecten las ventas, porque se deja de lado la especificación de objetivos claros y adecuados. Por otro lado, un 53% de los entrevistados dijo que no se identifican los riesgos del área al no realizar adecuadamente los cambios del área. También se pudo ver que la mitad respondió que si registran diariamente las ventas para controlar y saber cuánto se vendió, mientras que la otra mitad dijo que no. Con todo lo que se obtenido en la entrevista sobre la evaluación de riesgo se podrá hacer un análisis de este componente utilizando el modelo COSO, relacionándolo con su principio y punto de enfoque:

Tabla 5.

Análisis de evaluación de riesgos

Componente	Principio	Punto de enfoque
	Especificación de objetivos claros y adecuados.	de 1. Objetivos operacionales 2. Objetivos de reporte interno 3. Objetivo de cumplimiento
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos.	1. Analiza los factores externos e internos 2. Involucra a niveles adecuados de la administración 3. Estima la importancia de los riesgos identificados.
	Estima los riesgos e identifica y analiza cambios significativos.	1. Evalúa los cambios en el liderazgo 2. Evalúa los cambios en el entorno externo

Fuente: Elaboración propia

Analizando la evaluación de riesgos se afirma que existe un 53% de riesgo medio y un nivel de confianza baja del 47%, debido a que en el sistema de control interno no cumple con el componente y sus principios del modelo coso y que el control interno de

la empresa presenta múltiples deficiencias al no evaluar los objetivos operacionales, por no identificar los riesgos de factores internos y externos, todo esto generara cambios significativos para el desarrollo de la empresa. Al contrastar los resultados con los componentes y principios del modelo COSO, podemos decir que la organización no utiliza estrategias para identificar los riesgos que podrían afectar las ventas, además los riesgos del área no son gestionados adecuadamente, y las probabilidades de fraude es vulnerable ya que las ventas son registradas diariamente, pero el arqueo de caja lo realiza el mismo empleado.

4.1.3 Análisis de las actividades de control.

Tabla 6. Entrevista de actividades de control

Entrevista de actividades de control

N°	Evaluación	Si	No	Desconoce	Observaciones
1	¿Brindan accesos rápidos y oportunos para adquirir información electrónica sobre comprobantes?	0	6	4	No son específicos
2	¿Se generan y distribuyen oportunamente los informes de las actividades realizadas?	2	6	2	No considera el nivel y los procesos relevantes
3	¿Las rendiciones diarias de las ventas al finalizar la jornada laboral, se realizan acorde a las políticas y procedimientos?	0	6	4	No existe evaluación de las políticas y procedimientos seguidos.
4	¿Realizan análisis de las ventas a crédito?	5	5	0	No analizan las políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito.
Total		7	23	10	

Fuente: Elaboración propia

Para conocer las actividades de control se realizaron 4 preguntas referentes a ello, se obtuvo como respuesta que no evalúan las políticas y procedimientos para las rendiciones

diarias de las ventas al finalizar la jornada laboral, como tampoco lo consideraron en el otorgamiento de ventas al crédito. Por otro lado, no generan y distribuyen informes de las actividades realizadas en base a niveles y procesos relevantes; y es mas no consideran los factores específicos para brindar accesos rápidos para adquirir información electrónica sobre los comprobantes, mientras que la otra parte respondió que desconoce.

Tabla 7. An

Análisis de actividades de control

Componente	Principio	Punto de enfoque
Actividades de control	Selección y desarrollo de actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera los factores específicos de información para la entidad 2. Considera en qué nivel se aplica las actividades 3. Determina los procesos empresariales relevantes
	Implementación de controles a través de políticas y procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se evalúan las políticas y procedimientos 2. Se realizan de forma oportuna 3. Establece la responsabilidad y rendición de cuentas por la ejecución de las políticas y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia

Analizando las actividades de control se puede decir que el sistema de control interno bajo el modelo COSO en la empresa, no cumple su función, porque el 58% es de riesgo medio y un nivel de confianza baja de 42%, debido a que no se realiza la selección y desarrollo de las actividades de control y tampoco existe implementación de controles a través de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa. Al analizar los resultados con los componentes y principios del modelo COSO, podemos observar que la organización le falta definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la

mitigación de los riesgos, hay actividades de control tecnológico que no le están dando el uso adecuado para la rendición o informes de ventas de manera específica.

4.1.4 Análisis de la información y comunicación.

Tabla 8. Entrevista de información y comunicación

Entrevista de información y comunicación

N°	Evaluación	Si	No	Desconoce	Observaciones
1	¿El flujo de información reportados por los agentes de ventas son generadas y usadas?	2	8	0	No son claras, no mantiene su calidad
2	¿Se brinda al personal la información oportuna y adecuada para cumplir sus actividades?	3	7	0	No considera los beneficios de brindar información precisa
3	¿Utilizan herramientas de comunicación para dirigirse, hablarse y entenderse mejor y todos llegar a un mismo objetivo?	2	5	3	No proporciona líneas de comunicación
4	¿Las sugerencias y quejas son recogidas y comunicadas al encargado del área?	1	5	4	Realiza comunicación independiente
5	¿Se toma decisiones respecto a las quejas presentadas?	0	6	4	No utiliza métodos relevantes
6	¿Utilizan reportes, formatos adecuados para que la información sea presentada de forma fiable y oportuna?	0	8	2	No ponen límites de ventas en Apropal / crear un plan de ventas para llegar al objetivo
7	¿Se da a conocer y entender el grado de cumplimiento de los objetivos?	1	9	0	Inapropiado uso de los métodos relevantes de comunicación
Total		9	48	13	

Fuente: Elaboración propia

En información y comunicación se realizaron 7 preguntas referentes a ello, la gran mayoría respondió que no se da a entender y conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, considerando que la información generada y reportados no son claros porque no proporciona líneas de comunicación para dirigirse, hablarse y entenderse mejor y

todos llegar a un mismo objetivo. Por otro lado, mayoría también respondió que las sugerencias y quejas no son recogidas y comunicadas al encargado del área; y que los reportes y formatos no son adecuados para que la información sea presentada de forma fiable y oportuna.

Tabla 9. Análisis de información y comunicación

Análisis de información y comunicación

Componente	Principio	Punto de enfoque
Información y comunicación	Información relevante obtenida, generada y usada.	1. Considera los beneficios 2. Mantiene la calidad a lo largo del procesamiento
	Responsabilidad. Flujo de información del control interno comunicada internamente	1. Proporciona líneas de comunicación independientes 2. Selecciona métodos relevantes de comunicación
	Información del control interno comunicada externamente	1. Se comunica a partes externas 2. Permite comunicaciones entrantes

Fuente: Elaboración propia

Analizando la información y comunicación se puede decir que existe un riesgo alto con 68% y un nivel de confianza baja 32% por el cual los entrevistados respondieron que la empresa no considera como los principios de la información y comunicación y esto se verá reflejado en el deficiente sistema de control interno. Por otro lado, al analizar los resultados podemos observar que la organización no tiene un método de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno y por ende el logro de los objetivos no lograra cumplirse, sin embargo, hay un punto débil que es la comunicación con los grupos de interés externos.

4.1.5 Análisis del monitoreo.

Tabla 10.

Entrevista de monitoreo

N°	Evaluación	Si	No	Desconoce	Observaciones
1	¿El encargado del área hace la documentación oportuna y correspondiente al momento de realizar una venta?	5	0	5	El personal experto no considera la objetividad
2	¿Se investiga y corrige las deficiencias encontradas?	2	8	0	No informa, ni da parte de la deficiencia encontrada
Total		7	8	5	

Fuente: Elaboración propia

En monitoreo se realizaron 2 preguntas referentes a ello, de los cuales todos respondieron En el análisis del monitoreo se realizó 2 preguntas referentes a ello y como resultado de la entrevista es que el encargado del área si ejecuta la documentación oportuna y correspondiente al momento de realizar una venta, pero por otro lado la mayoría también dijo que no investiga ni corrige las deficiencias encontradas, mientras que la minoría dijo que sí, esto genera que el sistema de control interno no sea eficiente y se ocasione problemas al no corregir los resultados que no son favorables para brindar una información fiable y confiable, no solo se trata de realizar la documentación en su momento, si no de que esta información sea trabajada con objetividad y se pueda monitorear las acciones correctivas.

Tabla 11.

Análisis de monitoreo

Componente	Principio	Punto de enfoque
Actividades de monitoreo	Evaluaciones continuas y separadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se evalúa objetivamente 2. Utiliza el personal experto 3. Considera mezcla de evaluaciones permanente y separadas
	Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunica las deficiencias 2. Evalúa los resultados 3. Monitorea las acciones correctivas

Fuente: Elaboración propia

Al precisar cada uno de los puntos de enfoque que se necesita conocer en que calificación de confianza y riesgo se encuentra, se tiene que dicha empresa Apropal muestra que más del 50% del monitoreo son debilidades y que estas afectaran dicho sistema de control interno y conllevaran a que dichas evaluaciones continuas o separadas no cumplan con el objetivo para el cual se realizan dichas actividades en este componente, es más repercutirían en el proceso de comunicación al no disponer de una información fidedigna y adecuada con la cual se puede lograr los objetivos operacionales y así poder brindar la información financiera fiable donde se muestre con tal precisión los saldos que corresponde a cada cuenta contable y no conllevar al mal uso y decisión del patrimonio de la empresa cooperativa agroindustrial del palmito APROPAL Ltda.

De acuerdo a lo analizado en monitoreo se puede ver que existe un nivel de confianza moderada del 40% y un riesgo medio del 60% porque de los entrevistados respondieron no

y la otra parte desconoce las evaluaciones continuas y separadas porque no se evalúan las deficiencias del control interno que afectan el sistema de dicho control. Al analizar los resultados con los componentes y principios del modelo COSO, podemos afirmar que tiene dificultades al realizar dichas actividades de monitoreo que a la larga afectarían todo el sistema del control interno de la empresa.

Con el análisis realizado según el modelo COSO podemos comparar estos resultados con la guía de observación realizada y corroborar si la calificación y riesgo que se ha obtenido tienen similitud con estos resultados.

Tabla 12.

Guía de observación

GUIA DE OBSERVACION				
N°		SI	NO	A VECES
01	¿El personal muestra sus principios y valores?	0	5	5
02	¿Existe un plan de capacitación para el personal que labora en ventas?	1	9	0
03	¿Se considera con capacidades y actitudes de ser competitivo?	10	0	0
04	¿Se facilita estrategias de ventas al personal?	0	6	4
05	¿Pide rendiciones de las ventas diarias?	4	4	2
06	¿Es oportuno el material y la documentación para desarrollar las actividades?	2	1	7
07	¿Tiene estrategias y saben cómo identificar algún riesgo contraído por el colaborador?	3	5	2
08	¿Las dificultades que se dan en el área son comunicadas a tiempo?	0	7	3
09	¿La documentación, y reportes están bien protegidos y fuera de cualquier riesgo?	10	0	0
10	¿Informa a su personal el nivel de ventas, para mantenerlos orientados y saber el avance del equipo?	0	6	4
11	¿Los reportes de ventas son las más adecuadas para ser analizadas?	3	5	2
12	¿La empresa la corrige a tiempo y en su debido momento, sus deficiencias?	0	7	3
	Total	33	55	32
		28%	45%	27%

Fuente: Elaboración propia

La guía de observación muestra resultados con alta similitud a los componentes ya evaluados según el modelo COSO se tiene un 45% de riesgo alto y un nivel de confianza baja del 28%, y por otra parte el 27% que desconoce del tema, que afectara de una u otra manera al sistema de control interno de la empresa APROPAL.

4.2 Discusiones

El objetivo del estudio fue analizar un sistema de control interno bajo el modelo COSO del área de ventas en la empresa Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda., donde se da razón a Mantilla (2005) porque basándose en las investigaciones del autor se llegará a lo que la empresa Apropal busca de tener un control interno según COSO un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados.

En cuanto a la dimensión de ambiente de control, y con los resultados que se tienen, se apoya la teoría de Mantilla, porque se refiere en un hecho real y que es que el ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno y la empresa no esté pasando por ciertas deficiencias de control interno en el área de ventas.

En cuanto a la dimensión de evaluación de riesgos, en este estudio de investigación se conoce que el área de ventas no utiliza estrategias para detectar riesgos internos que afectan dichas ventas. Por lo que se comparte la idea del autor Mantilla que consiste en la

identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

En cuanto a la dimensión de actividades de control, se tomara como base a la teoría de mantilla quien menciona que las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella, dándole la razón debido a que estas son precisamente las deficiencias encontradas en el sistema de control interno por falta de un modelo coso.

En cuanto a la dimensión de información y comunicación, no se le puede discutir a la teoría acertada de Mantilla quien menciona que hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades y que los niveles de confianza y riesgo sean moderados en toda su forma.

En cuanto a la dimensión de monitoreo, se conoce que su principal falencia está en que no se investiga y corrige las deficiencias encontradas, y es más que dicha investigación debe tomar en cuenta y poner en practica la teoría de Mantilla quien menciona que la eficacia del sistema de control interno se logra en base a la evaluación y comunicación de las deficiencias.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los datos y resultados presentados en esta investigación, se arriba a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general, En la presente investigación se llegó a determinar que la empresa cumple con desarrollar parte de las actividades de control interno propuestas dentro del sistema COSO, sin embargo, aún falta trabajar en la gestión de los mismos.

Respecto al primero objetivo específico, se encontró que el ambiente de control en esta investigación muestra un nivel de confianza baja del 28% y un riesgo medio de 72%.

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que la evaluación de riesgo tiene un nivel de confianza baja 47% y de riesgo medio con 53%.

Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que las actividades de control en esta investigación muestran un nivel de confianza baja con 42% y un riesgo medio de 58%.

Respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que la información y comunicación en esta investigación muestra un nivel de confianza baja con 32% y riesgo medio con un porcentaje de 68%.

Respecto al quinto objetivo específico, se encontró que las actividades de monitoreo en esta investigación muestra un nivel de confianza baja con 40% y un riesgo medio con 60%

5.2 Recomendaciones

Al finalizar la presente investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

Implementar un Manual en el cual se contemplen las principales acciones a desarrollar en torno al control interno dentro del área de ventas de la empresa basado en el modelo COSO.

Desarrollar un plan de mejora para implantar normas de conducta, asegurarse de que todos tengan acceso al ROF, realizar evaluaciones de competencia de cada una de las actividades de control interno desarrollados en base al sistema COSO.

Utilizar estrategias para el cumplimiento de los objetivos operacionales, detectar riesgos, a tomar en cuenta según los factores internos y externos, tener en cuenta los cambios significativos basados en el modelo COSO.

Establecer niveles máximos y mínimos de existencia de productos por lo cual en ocasiones se vuelve obsoleto y en otras se producen faltantes

Asegurarse que la información y comunicación debe ser generada y usada y que esta debe ser clara y mantener su calidad.

Investigar y corregir las deficiencias que encuentren según el modelo COSO para mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Referencias

- Álvarez, S. (2012). *“Auditoria de gestión aplicada en el “Hotel Quito” para mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad”*. Universidad central de Ecuador.
- Betty, G. (2011). *Sistema del control interno en el área de caja del instituto universitario tecnológico de ejido*.
- Díaz, E. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa gran hotel el golf Trujillo S.A.*
- Fernández, R. (2013). *Metodología de la investigación*. Instituto politécnico nacional.
- Garrido, (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del instituto tecnológico de Ejido*.
- Mantilla, S. (2005). *Control interno informe COSO*. (1° ed.).
- Norka, V. (2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización*. Universidad de los Andes.
- Paredes, D. (2014). *El sistema del control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L*. Universidad privada Antenor Orrego.
- Quiñonez, E. (2012). *Evaluación del control interno aplicado a la ejecución presupuestaria del batallón de infantería motorizado N° 1 “constitución” ubicado en la ciudad de arenillas provincia de el oro, año 2011*.

Quirós, N. (2012). *Antecedentes e historia del control interno*. Recuperado de:

[http://www.academia.edu/22219979/Antecedentes e Historia del Control Intern](http://www.academia.edu/22219979/Antecedentes_e_Historia_del_Control_Intern)

o

Reina y Valera. (1996). *Santa biblia*. Pág. 400 y 771

Rojas, W. (2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*.

Salas, B. (2011). *Diseño de un manual de control interno en el área financiera del instituto de la niñez y la familia, infa provincia de Imbabura*.

Santillán, (2007) “Manual del Auditor: Elementos de Auditoría”, Ediciones Contables Administrativas y Fiscales, México, Tmo1,

Sellriz, (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Recuperado de:

http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigacion

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de investigación	Problema general	Objetivo general	Tipo de estudio
	¿Cómo es el análisis del control interno bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa “Coop Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”	Analizar un sistema de control interno bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa Coop. Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	El tipo de estudio es exploratorio debido a la existencia de un problema poco estudiado dado que es un estudio de caso cualitativo
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Diseño
Análisis del sistema de control interno bajo el modelo coso, del área de ventas de la empresa cooperativa agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	¿Cómo es el análisis del ambiente de control bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa “Coop Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”	Analizar el ambiente de control bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	El diseño del proyecto de tesis es no experimental, dado que no se manipulan las variables y todo se desarrolla con observaciones discrecionales. Por otro lado se ha utilizado todos los elementos del sistema COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas)
	¿Cómo es el análisis del ambiente de control bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa “Coop Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”	Analizar la evaluación de riesgos bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	
	¿Cómo es el análisis de la información y comunicación bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa “Coop Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”	Analizar la información y comunicación bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	
	¿Cómo es el análisis de la actividad de control bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa “Coop Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”	Analizar la actividad de control bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	
	¿Cómo es el análisis del monitoreo bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa “Coop Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.?”	Analizar el monitoreo bajo el modelo coso del área de ventas en la empresa Cooperativa Agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	

Anexo 2. Matriz Instrumental

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Análisis del sistema de control interno bajo el modelo coso, del área de ventas de la empresa cooperativa agroindustrial del palmito Apropal Ltda.	Control interno	AMBIENTE DE CONTROL	Comprende al conjunto de situaciones que enmarcan el accionar de una entidad que son los principios éticos, el modo de ver el desarrollo de los trabajos y la forma de organizarse.	Encuesta de ambiente de control para los trabajadores del área de ventas compuesta por 5 preguntas.	Cumplimiento de valores en el área de ventas Competencia profesional en el área de ventas Asignación de las responsabilidades	Considera la honestidad y transparencia como valores primordiales para pertenecer a la empresa. Tiene iniciativa propia para la responsabilidad al realizar sus funciones. Realizan evaluaciones periódicamente al personal para ver el nivel de competencia. El encargado del área comunica de forma verbal y escrita las responsabilidades de cada colaborador. Tiene personal idóneo y capacitado para llevar a cabo sus funciones
		EVALUACION DE RIESGOS	Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la obtención de los objetivos, y sirve de base para fijar cómo serán gestionados los riesgos.	Encuesta de evaluación de riesgos para los trabajadores del área de ventas compuesta por 4 preguntas.	Identificación de riesgos internos Establecer controles necesarios en el área de ventas	Utilizan estrategias para detectar riesgos internos que afecten a las ventas. Son identificados los riesgos del área Registran diariamente las ventas para controlar mejor y saber cuánto se vendió. Realizan actividades que permitan cambios dentro del área
		ACTIVIDAD DE CONTROL	Realizan la dirección, gerencia y demás	Encuesta de actividad de control para los	Los documentos que estén actualizados	Brindan accesos rápidos para adquirir información electrónica sobre comprobantes.

	personal de la empresa para cumplir con sus actividades asignadas.	trabajadores del área de ventas compuesta por 4 preguntas.	Rendición de cuentas.	Se generan y distribuyen informes de las actividades realizadas Las rendiciones diarias de las ventas al finalizar la jornada laboral se realizan acorde a las políticas y procedimientos. Realizan análisis de las ventas o evolución de las mismas
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Consiste en métodos, registros y niveles de seguridad, establecidos para la contabilización, proceso, resumen e informe de las operaciones de la entidad (así como de eventos y condiciones) y para mantener contablemente los relativos activos, pasivos e inversiones de los accionistas.	Encuesta de información y comunicación para los trabajadores del área de ventas compuesta por 7 preguntas.	Información relevante, clara y precisa. Comunicación interna. Calidad y suficiencia de información en el área.	El flujo de información reportados por los agentes de ventas son generadas y usadas. Se brinda al personal la información que necesitan para cumplir sus actividades Utilizan herramientas de comunicación para dirigirse, hablarse y entenderse mejor y todos llegar a un mismo objetivo. Las sugerencias y quejas son recogidas y comunicadas al encargado del área Se toma decisiones respecto a las quejas presentadas Utilizan reportes, formatos adecuados para que la información sea presentada de forma fiable y oportuna. Se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos
MONITOREO	Recolecta y analiza la información para hacer un	Encuesta de monitoreo para los trabajadores del área de	Monitoreo oportuno de las deficiencias en el área de ventas.	El encargado del área hace la documentación oportuna y correspondiente al momento de realizar una venta

seguimiento y
mantener a la
empresas y a sus
áreas en un nivel
adecuado

ventas
compuesta por 2
preguntas.

Se investiga y corrige las
deficiencias encontradas

Anexo 3. Juicio de expertos

GUIA PARA EL EXPERTO

Instructivo:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	✓	
5	Hay claridad en los ítems	✓	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	✓	
7	El orden de los ítems es el adecuado	✓	
8	El número de ítems es el adecuado	✓	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓
10	Debe considerar otros ítems*		✓

Observaciones

Sugerencias



 CPCC Manuel Amasifuen Reátegui

GUIA PARA EL EXPERTO

Instructivo:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	✓	
5	Hay claridad en los ítems	✓	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	✓	
7	El orden de los ítems es el adecuado	✓	
8	El número de ítems es el adecuado	✓	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*		✓
10	Debe considerar otros ítems*		✓

Observaciones

ninguna

Sugerencias

no aplicable

Arj

CPCC Edison Luna Risco

Anexo 4. Validez de jueces

N°	Pregunta	Jurado 1		Jurado 2		Acuerdo	Desacuerdo	I. A
		A	D	A	D			
1	Los ítems guardan relación con el constructo	1	0	1	0	2	0	1
2	Los ítems miden la variable de estudio	1	0	1	0	2	0	1
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	1	0	1	0	2	0	1
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	1	0	1	0	2	0	1
5	Hay claridad en los ítems	1	0	1	0	2	0	1
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	0	1	0	2	0	1
7	El orden de los ítems es el adecuado	1	0	1	0	2	0	1
8	El número de ítems es el adecuado	1	0	1	0	2	0	1
9	Las preguntas deben ser reformuladas	0	1	0	1	0	2	0
10	Debe considerar otros ítems	0	1	0	1	0	2	0

La validez de contenido del instrumento fue validada por criterio de expertos en el tema, para ello se entregó el instrumento con las respectivas definiciones operacionales (matrices) a un grupo de 2 jueces para que independientemente evalúen los ítems, y ver si estas tenían coherencia o si correspondían al tema. Como se observa en el anexo 6 los resultados coinciden de forma significativa. Por lo tanto, presenta validez de contenido.

Anexo 5. Guía de entrevistas

ENTREVISTA APLICADO AL PERSONAL DE VENTAS					
N°	EVALUACION	SI	NO	DESCONOCE	OBSERVACIONES
1	¿Muestran honestidad y transparencia?				
2	¿Muestran responsabilidad al realizar sus funciones?				
3	¿Realizan evaluaciones periódicamente al personal para ver el nivel de competencia?				
4	¿El encargado del área comunica y registra las responsabilidades de cada colaborador?				
5	¿Tiene personal adecuado para llevar a cabo sus funciones?				
6	¿Utilizan estrategias para detectar riesgos internos que afecten a las ventas?				
7	¿Son identificados los riesgos del área?				
8	¿Registran diariamente las ventas para controlar mejor y saber cuánto se vendió?				
9	¿Realizan actividades que permitan cambios dentro del área?				
10	¿Brindan accesos rápidos para adquirir información electrónica sobre comprobantes?				
11	¿Se generan y distribuyen informes de las actividades realizadas?				
12	¿Utilizan medios de exigencia para las rendiciones diarias de las ventas al finalizar la jornada laboral?				
13	¿Realizan análisis de las ventas o evolución de las mismas?				
14	¿Desarrollan las técnicas para asegurar que el flujo de información reportados por los agentes de ventas sean muy claras?				
15	¿Se brinda al personal la información que necesitan para cumplir sus actividades?				
16	¿Utilizan herramientas de comunicación para dirigirse, hablarse y entenderse mejor y todos llegar a un mismo objetivo?				
17	¿Las sugerencias y quejas son recogidas y comunicadas al encargado del área?				
18	¿Se toma decisiones respecto a las quejas presentadas?				

19	¿Utilizan reportes, formatos adecuados para que la información sea presentada de forma fiable y oportuna?				
20	¿Se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?				
21	¿El encargado del área hace la documentación oportuna y correspondiente al momento de realizar una venta?				
22	¿Se investiga y corrige las deficiencias encontradas?				