

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL
MODELO COSO, PARA LOS PROCESOS DE DISPONIBLE, CARTERA E
INVENTARIOS, EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PLÁSTICOS
Y DESECHABLES DE LA CIUDAD DE CARTAGO.**

**CLARA EUGENIA ORREGO CIFUENTES
JHON ALEXANDER OROZCO MONTOYA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA
CARTAGO, VALLE
2017**

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL
MODELO COSO PARA LOS PROCESOS DE DISPONIBLE, CARTERA E
INVENTARIOS, EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PLÁSTICOS
Y DESECHABLES DE LA CIUDAD DE CARTAGO.**

**CLARA EUGENIA ORREGO CIFUENTES
JHON ALEXANDER OROZCO MONTOYA**

Proyecto de grado para optar el Título de Contador Público

**Asesor
WILSON RENAN MOLINA MURIEL
Contador Público
Especialista en Gerencia
Especialista en docencia universitaria
Especialista en Gestión Tributaria y aduanera**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA
CARTAGO, VALLE
2017**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado:

Firma del jurado:

Firma del jurado:

Cartago, 17 de Abril 2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia por ser el motor que me impulsa para lograr todos mis sueños, y todas aquellas personas por las cuales me he esforzado día tras día por darles un mejor futuro y una mejor calidad de vida. Por la paciencia que me tuvieron en el tiempo que no compartí con ellos por dedicarlo a mis estudios y todo el apoyo que recibí por parte de ellos.

Paola Andrea Castaño, Daniela Orozco y Sebastián Orozco, ustedes son los cómplices de que este sueño de ser profesional, que empezó hace 6 años sea posible ahora, y comparto esta felicidad tan grande con ustedes que son mi compañía y mi legado.

A mi madre, que nunca desfalleció y lucho porque siempre tuviera vivas las esperanzas de ser profesional, ayudándome aun sin tener como, pero con la plena convicción de que algún día llegaría ese día en que se sintiera orgullosa de ver nuestro sueño hecho realidad, ser CONTADOR PÚBLICO.

ALEXANDER OROZCO MONTOYA

A Dios por ser mi guía y permitirme llegar a ser mejor persona y un excelente profesional de la Universidad del Valle.

A mi madre pilar de mi camino, guía y compañera quien me ha acompañado en este largo proceso, porque siempre me dio ánimos, y nunca me dejó desfallecer porque a ella le debo, la mujer que hoy soy.

A mi esposo, por ser mi compañero amigo y apoyo en este proceso y a mi más grande ilusión al día de hoy esa criatura que apenas está creciendo en mí

A mis compañeros quienes por largos años han sido testigos y cómplices en las dificultades, en los buenos y malos tiempos y con quienes de la mano hoy culminamos este proceso.

CLARA ORREGO CIFUENTES

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo a dios, por darme la vida, la salud y la fortaleza para poder culminar el sueño de ser profesional, por darme la sabiduría para escoger el camino que hoy me lleva a escribir estas palabras, por no dejarme desfallecer en aquellos momentos que sentía que no podía seguir adelante.

A mi madre, Lucy Montoya quien sola lucho para que yo fuera una persona de bien, y siempre estuvo allí cuando más necesitaba, apoyándome, consolándome y dándome ánimos para no desfallecer.

A mi esposa, quien fue la me motivo para entrar a estudiar y me apoyo emocionalmente en cada momento, cuando veía que las cosas no marchaban bien, siempre tendiéndome su mano y ayudándome académicamente. A mis hijos, por la paciencia que me tuvieron en aquellos momentos que no pude compartir con ellos, a causa de mis responsabilidades académicas y por su apoyo en los momentos difíciles de mi carrera.

A todos mis compañeros, con los cuales compartí años de estudio, consejos y ratos amenos dentro y fuera de la universidad, a los cuales aprecio con todo mi corazón y les deseo el mejor de los éxitos en su vida como profesionales de la contaduría pública

ALEXANDER OROZCO MONTOYA

A Dios quien da alegría, tranquilidad y serenidad en cada momento de esta etapa de mi vida que esta próxima a culminar, espero ser digna por tan valioso esfuerzo.

A mi madre, no hay un día en el que agradezcamos a Dios por la fortuna más grande es tenerla con migo y el tesoro más valioso son todos y cada uno de los valores que me inculcó.

Por último pero no menos importante a los docentes Wilson Renan Molina y Orlando Posada Orrego por su dedicación y esfuerzo, ante tantos grupos, supieron cómo guiarnos en tan arduo trabajo, por lo tanto deseo expresar mi gratitud hacia ustedes y al resto de docentes que hicieron parte de nuestro proceso de formación, y reiterándoles éxitos en su labor y el mayor de los augurios en su trayectoria profesional.

CLARA ORREGO CIFUENTES

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	15
1. ANTECEDENTES.....	17
2. EL PROBLEMA.....	19
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	19
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
2.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
3. OBJETIVOS.....	24
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	24
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	25
5. MARCO DE REFERENCIA.....	27
5.1 MARCO TEÓRICO.....	27
5.1.1 Fundamentos teóricos.....	27
5.1.2 Modelo COSO.....	32
5.1.3 Importancia de la administración del disponible, cartera e inventario... 34	34
5.2 MARCO CONCEPTUAL.....	38
5.3 MARCO CONTEXTUAL.....	39
5.4 MARCO LEGAL.....	41
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	42
6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
6.3.1 Población.....	43
6.3.2 Muestra.....	43
6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
6.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	44
6.6 FUENTES DE LA INFORMACIÓN.....	45
6.6.1 Fuentes Primarias.....	45
6.6.2 Fuentes secundarias.....	45
DESARROLLO DE LA MONOGRAFIA.....	46
CAPÍTULO I.....	46

Manual de procedimientos.....	53
<i>CAPITULO II.....</i>	<i>60</i>
<i>CAPITULO III.....</i>	<i>76</i>
<i>CAPITULO IV.....</i>	<i>98</i>
<i>PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO.....</i>	<i>98</i>
Denominación y fundamentación de la propuesta.....	98
Descripción de la situación actual.....	99
Propuesta de solución.....	100
Estudio de factibilidad.....	103
Estructura de la propuesta.....	104
Argumentación de la propuesta.....	105
<i>MANUAL DE CONTROL INTERNO.....</i>	<i>106</i>
Procedimiento para la elaboración del manual de control interno.....	109
Generalidades del manual de control interno.....	110
Requisitos para ejecutar adecuadamente el manual de control interno.....	116
Etapas de elaboración de los procesos y procedimientos.....	116
Evaluación de los procesos bajo COSO II.....	126
Proceso de disponible.....	133
PROCESO DE CARTERA.....	143
8. APÉNDICE E ILUSTRACIONES.....	165
8.1 NORMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.....	165
8.2 ABREVIATURAS DEL MANUAL.....	166
8.3 SIMBOLOGÍA UTILIZADA.....	166
9. GLOSARIO.....	169
10. CONCLUSIONES.....	171
11. BIBLIOGRAFÍA.....	173
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	174
ANEXOS.....	175

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Modelos de control interno.....	33
Tabla 2. Conceptos contables.....	38
Tabla 3. Respuesta a las preguntas sobre la realización o no de eventos de control al disponible.....	67
Tabla 4. Ventajas y desventajas del manual.....	111
Tabla 5. Ventajas y desventajas del control interno.....	113
Tabla 6. Ventajas y desventajas del modelo COSO II.....	115
Tabla 7. Recepción y clasificación de documentos.....	118
Tabla 8. Registro y análisis de documentos.....	121
Tabla 9. Vigilancia y conservación de la documentación contable.....	124
Tabla 10. Arqueo de caja.....	135
Tabla 11. Cuadre de caja diario.....	139
Tabla 12. Proceso de efectivo.....	141
Tabla 13. Principales aspectos a considerar en un análisis de clientes para otorgar créditos.....	144
Tabla 14. Rotación de cartera.....	149
Tabla 15. Provisión cartera.....	154
Tabla 16. Proceso de cartera.....	156
Tabla 17. Proceso de inventario.....	161
Tabla 18. Principales elementos de control interno al proceso de inventario.....	162
Tabla 19. Simbología de los flujogramas.....	168

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Objetivos de Control Interno.....	28
Ilustración 2. Elementos de control interno.....	30
Ilustración 3. Clases de control interno.....	31
Ilustración 4. Sistema de control interno.....	32
Ilustración 5. Parámetros de las empresas para otorgar créditos.....	36
Ilustración 6. Herramientas de análisis de datos.....	45
Ilustración 7. Interrelación de los componentes de COSO II.....	126

LISTA DE DIAGRAMAS

	Pág.
Diagrama 1. Flujograma de recepción y clasificación de documentos.....	11919
Diagrama 2. Flujograma de registro y análisis de documentos.....	12222
Diagrama 3. Flujograma de vigilancia y conservación de la documentación contable.....	12525
Diagrama 4. Flujograma de arqueo de caja.....	13737
Diagrama 5. Flujograma cuadro de caja diario.....	14040
Diagrama 6. Flujograma análisis de crédito para otorgar a clientes.....	14646
Diagrama 7. Flujograma rotación de cartera.....	15050
Diagrama 8. Flujograma provisión de la cartera.....	15555

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Identificación o conocimiento sobre el tema del control interno entre los administradores o gerentes de las comercializadoras de desechables.....	63
Gráfico 2. Respuesta a la pregunta sobre designación de responsables de control interno en las comercializadoras.....	65
Gráfico 3. Respuesta a la identificación de los niveles de riesgo al manejo y administración del disponible.....	66
Gráfico 4. Resultados sobre la designación de empleado responsable o líder para el control interno de la cartera.....	70
Gráfico 5. Caracterización del control interno en una empresa privada.....	77
Gráfico 6. Ciclo o fases de la estructura de la propuesta del manual de C.I.....	104
Gráfico 7. Principales principios que rigen el C.I. en las comercializadoras de desechables y plásticos.....	108

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Formato para entrega de documentos.....	175
Anexo 2. Formato para solicitud de documentos.....	176
Anexo 3. Formato de devolución de documentos.....	177
Anexo 4. Formato de arqueo de caja.....	178
Anexo 5. Formato de cuadro de caja diario.....	179
Anexo 6. Formato de consulta data crédito.....	180

RESUMEN

La monografía titulada “Propuesta de diseño de un manual de control interno bajo el modelo Coso, para los procesos de disponible, cartera e inventarios, en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago, es el resultado de un arduo desarrollo de todo un marco teórico e investigativo, desarrollado bajo los criterios académicos propios del proceso formativo de futuros profesionales de la disciplina contable.

La investigación es de carácter descriptivo y analítico soportado en los métodos deductivos y en el analítico, con un desarrollo de campo realizado mediante la aplicación de encuestas dirigida a los gerentes y administradores donde se realiza una exploración de la situación actual del control interno.

El trabajo final se desarrolló en cuatro grandes capítulos a saber: el primero hace un recorrido teórico, conceptual y legal de los elementos necesarios para el diseño de un Manual de Control Interno bajo el modelo COSO II, el segundo muestra los principales aspectos resultado del diagnosticar sobre la situación actual del control interno en las empresas comercializadoras de productos plásticos y desechables que operan en el municipio de Cartago, Valle, el tercero comprende la caracterización de los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno, y por último se presenta la estructura de un Manual de Control Interno bajo el enfoque COSO II. Termina el documento con las conclusiones derivadas del diagnóstico y cumplimiento de los objetivos trazados.

Palabras Claves: Control interno, manual, cartera, inventario, disponible, rentabilidad, modelo **COSO II**.

ABSTRAC

KEYWORDS: internal control, manual, Portfolio and Inventory, cash, model **COSO II**

INTRODUCCIÓN

La monografía que se presenta a continuación, refleja los principales aspectos derivados del diagnóstico, caracterización y elementos de control requeridos en el manejo del disponible, cartera e inventarios de las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago con tecnología tecnificada, que responde a la realidad en el funcionamiento del sistema de control interno en este tipo de empresas.

Es necesario reconocer que al interior del ambiente empresarial se precisa la definición de un sistema de control interno apropiado a los diversos procesos operativos, administrativos, contables y financieros. El desarrollo del sistema de control interno implica que cada uno de los elementos empresariales, estén regidos por un proceso previamente dado, integrado y dinámico, con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas establecidas. El sistema de control interno debe ser intrínseco a la cultura administrativa de cada entidad, y en especial aquellas que de alguna manera están en la búsqueda de procesos más flexibles que obedezca a las exigencias de mayores niveles de competitividad en el mercado. También se reconoce que el sistema de control interno presenta ciertas limitaciones que impiden que el sistema, como tal, sea confiable; por esta razón se hace necesario establecer mecanismos de control asociado a la cultura y dinámica de cada empresa, respondiendo a la realidad económica, operativa y administrativa, además que dichos control sean los más adecuados posibles a las operaciones y estructura de la empresa sin dejar de lado la necesaria identificación de los niveles de riesgos internos y externos, con miras a proveer una seguridad razonable, en cada proceso y en la información contables y financiera requerida para elaborar los estados financieros.

El ambiente de control proporciona una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control, sirve como fundamento para los otros componentes.

Dentro de este ambiente, la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se están cumpliendo las directivas de la administración para manejar los riesgos, por lo tanto, se captura y comunica a través de toda la organización la información relevante. El proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo justifican.

El Control Interno implica la difusión desde la alta gerencia la responsabilidad de su desarrollo a todos los individuos de la organización, encaminados hacia la prevención de los riesgos y para evitar anomalías en la actuación administrativa, además, busca promover la eficiencia en la ejecución de las operaciones de acuerdo con las políticas establecidas por la administración de la organización.

Hechas las precisiones, se termina referenciando que la monografía se desarrolla a partir de un tipo de investigación es de carácter descriptivo y analítico soportado en los métodos deductivos y en el analítico, con un trabajo de campo realizado mediante la aplicación de encuestas dirigida a los gerentes y administradores donde se realiza una exploración de la situación actual del control interno.

El trabajo final se desarrolló en cuatro grandes capítulos a saber: el primero hace un recorrido teórico, conceptual y legal de los elementos necesarios para el diseño de un Manual de Control Interno bajo el modelo COSO II, el segundo muestra los principales aspectos resultado del diagnosticar sobre la situación actual del control interno en las empresas comercializadoras de productos plásticos y desechables que operan en el municipio de Cartago, Valle, el tercero comprende la caracterización de los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno, y por último se presenta la estructura de un Manual de Control Interno bajo el enfoque COSO II. Termina el documento con las conclusiones derivadas del diagnóstico y cumplimiento de los objetivos trazados.

Los investigadores reconocen la oportunidad del presente trabajo como parte del proceso formativo en el aula, además de haber servido como un complemento integrador de los diversos temas disciplinares y confiados que los resultados presentados han de servir de guía y fuente de consulta a otros estudiantes y profesionales en la construcción de conocimientos y nuevas propuestas con la incorporación de valor acorde a las circunstancias propias del entorno. El trabajo como opción de grado se desarrolla bajo un rigor consultivo y acorde a los lineamientos metodológicos dados por la Universidad del Valle, y bajo esta premisa se espera sea un material de consulta y referente para incentivar a otras personas a proponer avances investigativos sobre la materia y la disciplina del control.

1. ANTECEDENTES

En la búsqueda de la información precedente al estudio investigativo sobre el control interno y el **COSO II**, se obtuvo información referente al origen de estos modelos así como algunos escritos y trabajos de investigación de manera acertada, que en su contexto se aproximan a esta propuesta investigativa, como se describe a continuación:

Origen del control interno y el modelo COSO:

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).
- Financial Executive Institute (FEI).
- Institute of Internal Auditors (IIA).
- Institute of Management Accountants (IMA).
-

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand, se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental:

“Definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema”, logrando así que a nivel de las organizaciones públicas o privadas, se cuente un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados¹.

¹ <https://es.scribd.com/doc/53014635/Informe-Coso>, consulta 13-10/2016

A continuación se describe otras investigaciones que se aproximan a esta propuesta:

La propuesta hecha en la Universidad del Valle donde se realizó la tesis por los autores Macías B. Fernando y Cruz Antonio (1996) sobre la temática “Diseño de un Sistema de Control Interno del efectivo en el centro de salud Luis H. Garcés-siloe 4” cuyo objetivo era apoyar las medidas de control financiero en el centro de salud. A través del diseño y elaboración de normas y procedimientos para el manejo de ingresos y egresos.

Continuando con estos precedentes, se encuentra Monascal C. Fernando Enrique (2010) con una “Propuesta de Gestión de Control Interno”, donde se planteaban los factores que directa o indirectamente afectan el proceso de auditoría de control interno de la gerencia de auditoría. Su objetivo fue generar una propuesta de mejora para el área de gerencia y auditoría en la empresa ITALVANES SA. Se concluyó que existe un gran desconocimiento en la aplicación de los métodos de control interno y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución.

Finalmente el trabajo de grado de Guzmán N. Diana Verónica y Pintado P. María Alexandra (2012), el cual propone “Un diseño de un Manual de Control Interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la universidad Politécnica Salesiana”, planteaba la necesidad administrativa que tiene todo ente económico en cuanto se trata de salvaguardar sus recursos.

El objetivo propuesto fue de elaborar un sistema adecuado de control interno que proporcione al área una herramienta para el fortalecimiento de sus actividades y procesos cotidianos. Con este trabajo se evidencio que para que un sistema de control interno funcione con eficiencia se necesitan programas de entrenamiento, motivación y participación apropiada del recurso humano, creando en el personal una cultura corporativa encaminada a evitar operaciones fraudulentas.

Así entonces se puede afirmar que el control interno ha sido la preocupación de la mayoría de las entidades, que aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales, basta con que uno de los órganos de ese gran cuerpo funcione mal para que repercuta en el resto y en el resultado final.

2. EL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

Es por ende que para las empresas objeto de estudio es de mucha importancia la tenencia y desarrollo del mismo. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. El control apoya procesos que tienden a eliminar, minimizar o a evitar riesgos, y fraudes, así mismo están dados para proteger y cuidar de alguna manera los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Una característica importante en las PYMES* de la ciudad de Cartago es la falta de formalidad y organización, acompañado de una ausencia casi total en algunos casos y muy parciales en otros de un sistema formal y serio de control, así mismo poco o nada se encuentran debidamente definidos y escritos los manuales de procedimientos, o de políticas, las cuales en la mayoría de los caso no son dadas a conocer y si no se dan a conocer mucho menos son aplicadas por todos los miembros de la empresa.

Podemos decir que: “Las necesidades de control de una empresa, cualquiera que sea su magnitud, aumentan en proporción directa a su crecimiento, por lo que es preciso mejorar los sistemas de planificación y control que se aplican en los procesos operativos de la organización”²

El control interno es una parte vital que debe quedar plasmada bajo un adecuado sistema al interior de las empresas y que por lo tanto, todos deben tener presente para una adecuada funcionalidad que tienda a reducir o minimizar los riesgos en la operación normal de la empresa que implique manejo, administración y disposición de recursos económicos y financieros.

* PYMES: Pequeñas y medianas empresas.

² VALENCIA RODRIGUEZ, Joaquín. Control interno. Un efectivo sistema para la Empresa: Mad, 2006.

Como se ha venido mencionando, el control interno en las PYMES es de vital importancia para generar las mejores prácticas internas conducentes a la optimización de los recursos y a la evaluación del desempeño de la gerencia y las áreas operacionales de la empresa, tanto en lo administrativo como en la operación misma y la generación de ingresos; beneficiando así desde los dueños hasta el propio cliente, debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa.

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), tienen particular importancia para la economía del país, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos, y especialmente en este gremio de la ciudad de Cartago encontramos indispensable el desarrollo de dicho manual puesto que:

- No existen planes, ni manuales que permitan conocer las funciones de los empleados, así como tampoco conocen los objetivos organizacionales.
- No están claras las líneas de autoridad ni de comunicación.
- Escasa segregación de funciones, independientemente del tamaño de la organización, la responsabilidad de tareas que pueden inducir a irregularidades y fraudes, recaen en una sola persona.
- No existe un adecuado control sobre los activos organizacionales.
- No está clara la entidad o figura jurídica de la organización, encontrándose, por una parte, incongruencias entre ésta y la formulación de la información.
- No se percibe al sistema contable como un factor más que interactúa en las Pymes, sino solamente como un ente independiente, que tiene fines tributarios, por lo que no se toma en cuenta, en muchos casos, para la toma de decisiones.

Parecería, entonces, que es de suma urgencia el diseño de un sistema de control interno organizacional y que ello puede incidir en la eficiencia y la eficacia de la misma, con la finalidad de no poner en riesgo la posibilidad de continuar con los negocios.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las PYMES de Cartago, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar y precisar, que la empresa que aplique controles internos bajo el enfoque **COSO II** en sus operaciones, le permite un mayor nivel de confianza en su operación y por tanto, tiene elementos para establecer los indicadores para el seguimiento y medición de los resultados, es por eso razón, establecer la importancia de tener un sistema interno de control que sea capaz de dar respuesta a los diversos factores y variables más críticas de la operación, de los procesos contables y financieros al interior de las comercializadoras.

Por consiguiente, el control interno bajo el modelo **COSO II** comprende el plan de trabajo de la organización comercial en torno a todos los procedimientos y la necesidad de coordinarse y articularse de manera coherente a las necesidades de control del negocio, en aras de un mayor nivel de protección y resguardo de sus activos, verificar la exactitud de su registro y valoración de los mismos en los estados financieros y establecer el grado de confiabilidad de los datos contables-financieros que se expresan en los estados financieros de las comercializadoras, así como también, medir a través de los indicadores respectivos la eficiencia, eficacia, productividad y economía en el uso de los recursos y establecer así mismo, el nivel de custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

De lo anterior se desprende, que todos las áreas que conforman una empresa tiene cada una su respectivo grado de importancias, pero, existen áreas que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Por esto la importancia de la información y "El control Interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control

interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".³

En este contexto, se está ante un escenario de discusión el cual plantea sobre cuál ha de ser la estructura requerida en el diseño e implementación de un sistema de control interno en las empresas comercializadoras de plásticos y productos desechables objeto del estudio investigativo, de tal manera que se puede evaluar el presente y futuro de los negocios y que sea un apoyo para la gerencia en la certeza en la toma de decisiones, razón por la cual; es necesario centrarse en el problema que se traduce en la siguiente pregunta:

¿Es aplicable el diseño de un Manual de Control Interno bajo el enfoque **COSO II**, para los procesos de Disponible, Cartera e Inventario en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables con tecnología tecnificada propio de los municipios de Cartago, que responda a las necesidades de gestión Administración y Financiera?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas en sus niveles más elementales, no cuentan con los instrumentos control contables y administrativos que le faciliten un eficiente desempeño; es así como se hace imprescindible diseñar, estructurar y establecer y adoptar controles operativos, administrativos, contables y financieros que permitan reflejar sus resultados reales en los estados financieros, mediante los cuales se pueda medir la capacidad de producir, revalorizar o reinvertir excedentes, determinar su permanencia, proyección y viabilidad del negocio en el entorno.

Visto lo anterior, hay una serie de inquietudes adicionales que se plantearon para buscar mediante este trabajo investigativo sobre el tema del control interno en aquellas áreas de mayor impacto propias de las empresas comercializadoras de plásticos de la ciudad de Cartago.

- ¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno bajo en enfoque **COSO II** mejora la gestión de los procesos de disponible, cartera e inventarios en las comercializadora de plásticos en la ciudad de Cartago?

³Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.

- ¿Cuáles son los elementos centrales de control interno que requieren las empresas comercializadoras de plásticos que operan en el municipio de Cartago y que sea común a otros negocios similares?
- ¿Cuáles son los elementos centrales de control interno que requieren las empresas comercializadoras de plásticos que operan en el municipio de Cartago y que sea común a otros negocios similares?
- ¿Qué componentes, elementos, procedimientos y políticas deben ser definidas dentro de un manual de control interno bajo el enfoque **COSO II** para los procesos de disponible, cartera e inventarios que responda a las necesidades de las empresas comercializadoras de plásticos y desechables en la ciudad de Cartago, Valle?

2.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente proyecto investigativo alusivo a un manual de control interno bajo en modelo **COSO II**, propio para los procesos de disponible, cartera e inventarios se contextualiza a través de las siguientes delimitaciones cuyo propósito es ayudar a comprender e interpretar mejor su análisis.

- **Limite espacial de la investigación:** la presente investigación será realizada en la Ciudad de Cartago Valle Colombia
- **Limite poblacional o Universo:** corresponde a las empresas PYMES comercializadoras de Plásticos y Artículos Desechables con tecnología tecnificada.
- **Límite temporal de la investigación:** la importancia del tema a investigar surge por los inconvenientes que tienen actualmente las empresas propias de esta actividad.
- **Limite conceptual:** la Investigación tendrá como eje temático el control interno en todo sus ámbitos, el modelo de control COSO II y sus componentes, aplicado a empresas PYMES, en los procesos de Disponible, Cartera e Inventario.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un Manual de Control Interno bajo el enfoque **COSO II**, aplicable a los procesos de Disponible, Cartera e Inventario en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables con tecnología de avanzada; localizadas en el municipio de Cartago, Valle, que responda a las necesidades de gestión administrativa y financiera.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar las teorías, conceptos y normatividad jurídica necesaria para el diseño de un Manual de Control Interno bajo el modelo **COSO II**, que permita la construcción de un apropiado manual.
- Diagnosticar la situación actual del control interno en las empresas tecnificadas dedicadas a la comercialización de productos plásticos y desechables que operan en el municipio de Cartago, Valle.
- Caracterizar los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que responda a las necesidades de las empresas comercializadoras de plásticos y desechables acorde al enfoque **COSO II**.
- Estructurar un Manual de Control Interno bajo el enfoque **COSO II**, aplicable a las necesidades del control como garantía de eficacia y eficiencia en el manejo administrativo y financiero de las empresas objeto de estudio.

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El control interno en una empresa es un aspecto imprescindible para el procesamiento de la información emanada de las actividades que se ejecutan dentro de un ente económico. De la calidad del control interno, depende la calidad de la información y la previsión de riesgos, por lo que es necesario hacer evaluaciones periódicas a los sistemas de control y ajustar las debilidades que se hallen para minimizar o eliminar los riesgos de pérdida económica y/o de imagen.

Según lo anterior, la investigación que se propone con el desarrollo de este trabajo, busca abarcar los temas pertinentes al control interno bajo en enfoque **COSO II**, para lo cual es necesario involucrar el criterio profesional de Contador Público y los conceptos adquiridos en el área de auditoría. Esto a fin de determinar la mejor herramienta de evaluación del sistema en un ente económico y aplicarla para obtener resultados relevantes que permitan definir conclusiones para proponer soluciones o mejoras al sistema de control interno, acorde con las necesidades detectadas.

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las posibles irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

*“Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar”.*⁴

Es así, como dado el rápido crecimiento de las PYMES de Cartago, y la necesidad de la gerencia por implementar un sistema de control interno para diagnosticar y evaluar la empresa. Se espera generar propuestas de mejoramiento para la misma y ajustes si es necesario.

En el proceso de formación profesional llevado a cabo en el programa de contaduría pública en la universidad del valle, el estudiante tiene a su disposición para su proceso de saberes y conocimientos que los docentes van entregando en la medida que se avanza en la formación académica, además de compartir el saber hacer que los demás estudiantes aportan gracias a su práctica real en las empresas en la cuales prestan sus servicios, en su

⁴ PEREZ Gonzalo. Balanced Scorecard. Revista Gerencie.com. junio 2008

conjunto alimentan el acervo de la disciplina contable para beneficio de los futuros profesionales.

Finalmente tanto la universidad con su comunidad académica al servicio del colectivo, las familias, la sociedad y los agentes económicos y empresariales son ganadores cada uno en su campo y en sus fines previstos, en esencia, la universidad ha de entregar un producto académico que se ha de pulir y estructurar en el campo de la realización profesional y laboral y el ciclo ha de continuar.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

Este capítulo tiene como finalidad contar con las bases necesarias para determinar claramente el problema que se va a investigar como lo es el tema de control interno bajo el modelo **COSO II**, en aras de obtener un manual propio para los procesos de disponible, cartera e inventarios en las empresas comerciales tecnificadas de la ciudad de Cartago, motivo por el cual se centró en averiguar sus definiciones contrastándolas con otros autores y con otros modelos relacionados con el tema que sirvieron de guía para el desarrollo de este trabajo, y por ende el marco jurídico que contextualiza la parte legal, además de lo anterior se establece la importancia de definir de manera amplia y precisa todo lo concerniente al Control Interno, para finalmente llegar a la propuesta de un Manual pertinente para las empresas objeto de estudio, dando respuesta a los objetivos propios de la investigación.

5.1.1 Fundamentos teóricos

En estudios realizados sobre los sistemas de control interno se identificó que unos de los propósitos fundamentales de la Resolución 26/06 del Ministerio de Auditoría y Control encargada de establecer la metodología para la auditoría de gestión está encaminado a enfatizar la importancia de poseer un sistema de control interno que promueva el logro de los objetivos y metas de la entidad, la detección temprana de desviaciones o procesos susceptibles de mejoras en los procesos productivos administrativos y de servicios y la aplicación de medidas que sean necesarias de manera oportuna. Además surge la necesidad de poseer sistemas integrales que faciliten la medición del desempeño de la entidad, tanto desde el punto de vista administrativo como organizacional y sirvan de apoyo a los administradores en la toma de decisiones.

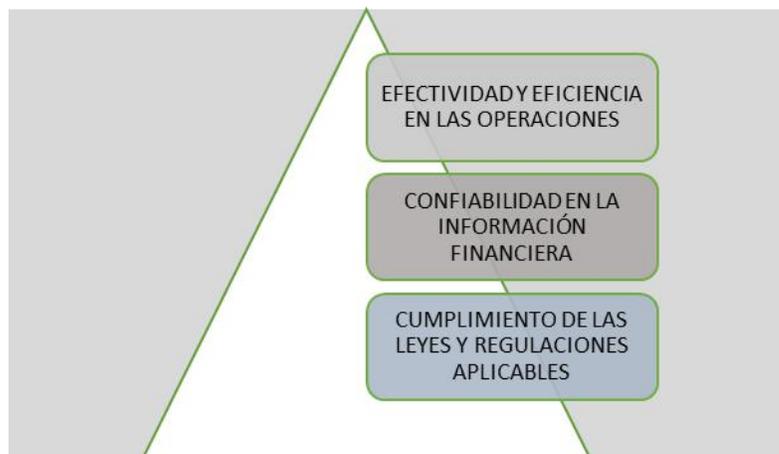
Un adecuado Sistema de control interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la contabilidad, que son indispensable para la buena marcha de cualquier entidad. Un sistema de control interno bien planeado y responsablemente ejecutado puede brindar, alertas, las evidencias para corroborar la ocurrencia de anomalías e irregularidades.

La no observancia de los principios de control interno en la elaboración y aplicación de los procedimientos, normativas, mecanismos, planes, plantillas de

cargos y otros que conformen el Sistema de Control Interno de las entidades, posibilita el desvío y uso indebido de los recursos y la ocurrencia de hechos delictivos, atentando contra la integridad de los dirigentes y trabajadores y propiciando su corrupción.

El control interno es un proceso ejecutado con el vínculo y participación de la alta gerencia, siendo la cabeza y comienzo del proceso, en tanto que la administración y todo el personal de una entidad son los encargados de poner a caminar el control interno en la organización, tanto los unos como los otros son los responsables de diseñar y proporcionar la seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas según lo muestra la siguiente gráfica.

Ilustración 1 Objetivos de Control Interno.



Fuente: Diseño realizado a partir de los elementos conceptuales del control interno. Elaboración propia, ilustración tomada de los archivos estandarizados de Microsoft office.

5.1.1.1 Definición control interno:

Según el libro Génesis del Control Interno se define: *“El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y*

el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.”⁵

5.1.1.2 Objetivos del control interno:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

5.1.1.3 Elementos del control interno:

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

⁵ **Bacallao Horta, M.:** "Génesis del Control Interno" en Contribuciones a la Economía, mayo 2009

Ilustración 2. Elementos de control interno.



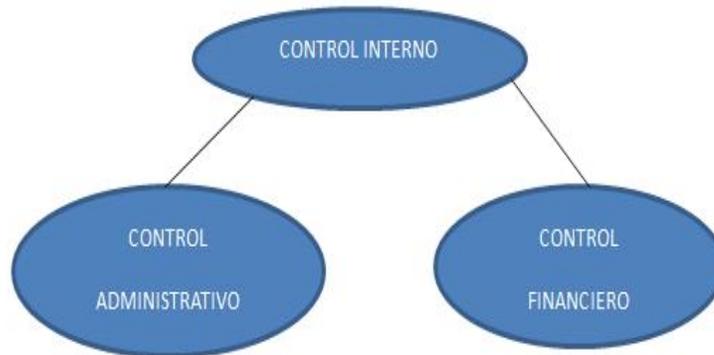
Fuente: Esquema delineado a partir de los elementos de control enunciados. Elaboración propia, ilustración tomada de los archivos estandarizados de Microsoft office.

5.1.1.4 Sub-elementos del control interno

Estos son los objetivos y planes perfectamente definidos con las siguientes características:

- Posibles y razonables,
- Definidos claramente por escrito
- Útiles, Aceptados y usados
- Flexibles
- Comunicado a todo el personal
- Controlables.

Ilustración 3. Clases de control interno



Fuente. Esquematizado a partir del fundamento teórico de las clases de control interno. Elaboración propia, ilustración tomada de los archivos estandarizados de Microsoft office.

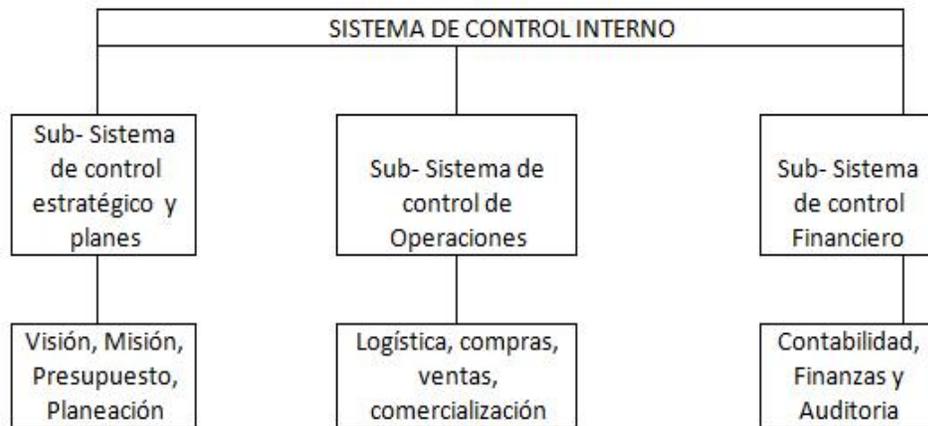
5.1.1.5 Sistema de control interno:

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.⁶

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

⁶ ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Control interno y fraudes. Ecoe ediciones. Tercera edición. 2015

Ilustración 4. Sistema de control interno.



Fuente: Fundamento de Control Interno visto en Clase

5.1.2 Modelo COSO

Debido a la globalización y al entorno cambiante, económico y social en que se encuentran las empresas, es esencial estar al tanto de estas, con el fin de prevenir y tener más control sobre las actividades.

Tales cambios, se ven reflejados, no solo por factores externos, sino también en los controles que manejan distintas empresas en el mundo, con respecto a las actividades de control, por tal motivo es preciso analizar, diferentes modelos, más representativos de algunos países, para tener un punto de comparación de las herramientas de control interno existentes frente a la herramienta utilizada para el desarrollo de este trabajo de grado es así como se referencia lo siguiente:

Tabla 1. Modelos de control interno

MODELOS DE CONTROL INTERNO	
1. MODELO COSO :	<p>Es un modelo común de control Interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que estos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable, de conseguir en la empresa, las tres siguientes categorías de objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de Control Interno • Elementos de Control Interno • Evaluación del riesgo
2. MODELO COSO II	<p>Es un amplio concepto del Control Interno, proporcionando un foco más extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo, es una ampliación del Coso I.</p>
3. MODELO COSO III	<p>Es un renovado marco integrado de gestión de riesgos que aumenta la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, mejorando la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos en su adaptación con los entornos y aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información.</p>
4. MODELO COCO	<p>Se fundamenta en sistemas de comunicación y en el control social, con planes de mejoramiento individuales. Este modelo es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones.</p>
5. MODELO COBIT	<p>Este modelo se fundamenta en los objetivos de control existentes en la (ISACF)*, mejorados a partir de estándares internacionales técnicos, profesionales, regulatorios y específicos para la industria, tanto existentes como en surgimiento.</p>

Fuente. Elaboración propia

* ISACF: Information Systems Audit and Control Foundation

5.1.3 Importancia de la administración del disponible, cartera e inventario

El efectivo es lo que le permite a la empresa invertir, comprar activos, mercancías, materia prima, pago de nómina, pago de pasivos, etc.

“El efectivo es el recurso más importante que tiene toda empresa, por lo que su administración correcta es crucial para la adecuada y eficaz operatividad de la misma.”⁷

5.1.3.1 Definición de disponible

El decreto 2650 de 1993 o plan único de cuentas para comerciantes, define el efectivo o disponible de la siguiente forma: “ Comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial, con que cuenta el ente económico y puede utilizar para fines generales o específicos, dentro de los cuales podemos mencionar la Caja, los depósitos en Bancos y otras entidades financieras, las Remesas en Tránsito y los Fondos”.

5.1.3.2 Importancia del disponible

La planeación y proyección adecuada del flujo de efectivo necesario para el correcto funcionamiento de la empresa, es una herramienta de gran importancia para maximizar la utilización de los recursos.

Se debe tener especial cuidado en no tener exceso de efectivo, puesto que éste con el paso de tiempo pierde su poder adquisitivo, por tanto, cualquier exceso de efectivo debe ser invertido rápidamente para así evitar la erosión de su capacidad adquisitiva, y garantizar una rentabilidad adecuada de esos recursos.

El dinero disponible en caja, en las cuentas corrientes o de ahorro no genera rentabilidad alguna, por lo que en lo posible no debe existir dinero en estos medios, pues como ya se expuso, lo único que se consigue es que pierda su poder adquisitivo durante el tiempo que esté en ese estado.

Esto implica que debe existir un correcto equilibrio en el manejo del efectivo. No debe haber más de lo necesario, puesto que implica pérdida de poder adquisitivo y representa un importante costo de oportunidad. Tampoco puede haber menos del necesario puesto que en casos de urgencia se debe recurrir a recursos externos los que son de alto costo.

⁷ Carlos Figueredo Méndez. Revista gerencie.com. 01/2010

De ahí la gran importancia de una efectiva proyección de los flujos de efectivo de la empresa que garanticen el conocimiento anticipado de la disponibilidades futuras de efectivo, para así mismo proyectar la salidas de efectivo tanto para inversión como para el cubrimiento de las necesidades operativas.

5.1.3.3 Definición de la cartera

La cartera comercial se compone por aquellas cuentas impagadas que surgen de las transacciones realizadas a crédito por el ente económico en el giro ordinario de sus negocios y en desarrollo de su objeto social.

“Sin duda alguna la cartera se constituye en el sistema circulatorio del cuerpo empresarial, y depende de su buen manejo la permanencia de la actividad económica y de la organización. Muchas veces las empresas que son exitosas, salen al mercado a conseguir negocios y clientes sin tener certeza de si las ventas realmente fueron efectuadas, es decir si fueron recaudadas.”⁸

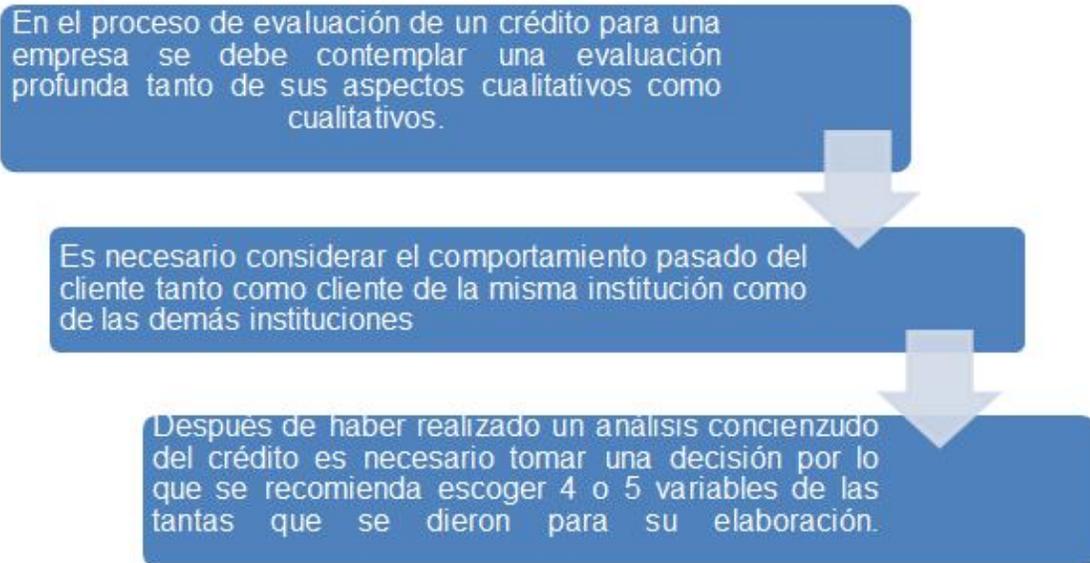
5.1.3.5 Importancia de la cartera en las empresas comerciales

Es necesario ser asertivos y entender que no basta vender por vender, sino vender para recaudar, de no ser así el sostenimiento de la empresa sería un problema ya que hay que solventar gastos internos y externos, además estaríamos en contra del fin económico de la empresa: el ánimo de lucro. Mediante esta nota se pretende hacer una pequeña reflexión y brindar algunas herramientas al empresario sobre un aspecto muy importante y que en muchas ocasiones se convierte en un dolor de cabeza: el manejo inteligente de la cartera.

Un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán; salvo excepciones ya que no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, fundaciones, entre otras; La empresa debe tener en cuenta para ceder créditos lo siguiente:

⁸ MUÑETON VAHOS, Leidy Cristina. Artículo “Gestión Compartida”. marzo 16 del 2013

Ilustración 5. Parámetros de las empresas para otorgar créditos



Fuente. Elaboración propia, ilustración tomada de los archivos estandarizados de Microsoft office.

5.1.3.6 Fundamentos para el manejo y administración de los inventarios

La base de toda empresa comercial es la compra y ventas de bienes y servicios; de aquí viene la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo tanto físico como contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo de su actividad, un estado confiable de la situación económica de la empresa.

5.1.3.7 Definición de inventario

Como inventario se denomina, en el área de Contabilidad, la relación ordenada, detallada y valorada del conjunto de bienes o pertenencias que constituyen el patrimonio de una persona, comunidad o empresa en un momento específico. La palabra, como tal, proviene del latín *inventariūm*, que significa 'lista de lo hallado' o 'catálogo de cosas'.

En el ámbito empresarial, el inventario se emplea para hacer el registro del conjunto de bienes. Dichos bienes pueden estar destinados tanto para la venta como para el proceso productivo.

5.1.3.8 Propósito del inventario

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

Dada la importancia de los inventarios en el éxito económico de las empresas, es indispensable conocer de forma amplia aspectos relacionados con su administración, métodos de costeo y control, aspectos éstos que se esbozarán en la presente investigación.

5.1.3.9 Administración de inventarios

Un inventario es la existencia de bienes mantenidos para su uso o venta en el futuro. La administración de inventario consiste en mantener disponibles estos bienes al momento de requerir su uso o venta, basados en políticas que permitan decidir cuándo y en cuánto reabastecer el inventario.

La administración de inventarios se centra en cuatro (04) aspectos básicos:

- Número de unidades que deberán producirse en un momento dado.
- En qué momento debe producirse el inventario.
- ¿Qué artículos del inventario merecen atención especial? y
- ¿Podemos protegernos de los cambios en los costos de los artículos en inventario?

El objetivo de la administración de inventarios, tiene dos aspectos que se contraponen: Por una parte, se requiere minimizar la inversión del inventario, puesto que los recursos que no se destinan a ese fin, se pueden invertir en otros proyectos aceptables que de otro modo no se podrían financiar. Por la otra, hay que asegurarse de que la empresa cuente con inventario suficiente para hacer frente a la demanda cuando se presente y para que las operaciones de producción y venta funcionen sin obstáculos.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Para comprender ampliamente la investigación a realizar se expresaran unos términos propios básicos.

Tabla 2. Conceptos contables

PALABRA	DEFINICIÓN
ACTIVO:	Un recurso económico propiedad del negocio que se espera produzca beneficios en el futuro.
CARTERA:	La cartera comercial se compone por aquellas cuentas impagadas que surgen de las transacciones realizadas a crédito por el ente económico en el giro ordinario de sus negocios y en desarrollo de su objeto social.
CONTROL	Son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se lleven a cabo, se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión.
CONTROL INTERNO:	Proceso mediante el cual se determina el estado del Sistema de Control Interno en el proceso contable, con el propósito de determinar su calidad, nivel de confianza y si sus actividades de control son eficaces, eficientes y económicas en la prevención y neutralización del riesgo.
COSO	Es un modelo común de control Interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que estos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.
CUENTA:	Es la representación valorada en unidades monetarias de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo.
DISPONIBLE:	Todos los valores representativos en dinero (papel moneda representados en billetes y metálica), y otros valores representados en cheques de la clientela, baucher de tarjetas débito y crédito que se tiene tanto en la Caja general como en Bancos nacionales en cuentas corrientes, las Remesas etc.
INVENTARIO:	Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.[1]
INVERSIÓN:	Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura.
MANUAL DE CONTROL INTERNO:	Es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades de la Unidad de Control Interno del Municipio.
PROCESO:	Es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros. Es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros.
PYMES:	Es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados
RIESGO:	Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

Fuente. Elaboración propia

5.3 MARCO CONTEXTUAL

En busca de conocer más a fondo sobre el sector comercial de productos de plásticos y la línea de envases y empaques desechables en Colombia, es el resultado de apuestas permanentes en la aplicación de procesos de innovación y aplicación de los múltiples avances de las nuevas tecnologías para hacer más fácil la vida de los consumidores y colocar a su disposición artículos que puedan usar y desechar rápidamente sin que eso les implique otros procesos como por ejemplo artículos que al ser usados para consumir alimentos y bebidas deban ser lavados y almacenados adecuadamente.

Está llamada dinámica tecnológica, se está convirtiendo por un lado en un renglón de actividad económica que mueve millones de unidades y millones de pesos para las empresas que se dedican a su comercialización, pero también se está generando un problema de tipo ambiental por cuanto dichos productos tardan miles de años en ser absorbidos por la naturaleza.

El presidente de la Asociación Colombiana de Industrias Plásticas, Acoplásticos, Carlos Alberto Garay aseguró que en el 2011 el crecimiento del sector fue del 7.8 por ciento, cifra la cual contrasta con una caída en el presente año cercana al cinco por ciento. Precisó que por la dinámica de la industria, en el corto plazo se pueden modificar las tendencias y volver a los niveles de los últimos 25 años.

En materia de elaboración, el sector de los plásticos procesa 980.000 toneladas de resinas plásticas, de las cuales un 50 por ciento son de producción nacional. Actualmente cada tonelada de resina plástica tiene un valor en el mercado de 2.000 dólares, lo cual equivale al 50 por ciento del producto terminado, es decir que si se procesara un millón de toneladas, este costaría 2.000 millones de dólares. Teniendo en cuenta los cálculos anteriores, la producción de artículos plásticos en Colombia tiene un valor de 4.000 millones de dólares al año.

En cuanto al tema de importación estas vienen aumentando notoriamente toda vez que llega producto de la China, Ecuador y Perú en condiciones desiguales de competencia. El dirigente gremial precisó que el sector se ve castigado por las importaciones de bajo precio que se originan por un dólar barato que facilita las internaciones de materias primas y castiga fuertemente las exportaciones.

“La revaluación tiene un efecto muy perjudicial para la producción local, no solo en oferta exportable sino en atención para el mercado interno”, indicó Garay. La revaluación y la inestabilidad cambiaria en la industria plástica pueden tener impactos en el ejercicio económico hasta del diez por ciento anual.

<<El vocero de Acoplásticos, anotó que las 600 empresas que agrupa el gremio y que analiza el DANE generan más de 40.000 empleos directos, pero aclaró que hay que tener en cuenta que en Colombia hay 2.000 establecimientos que procesan plásticos, muchos de ellos no capturados por el ente estadístico por razones tales que su actividad principal no son los plásticos y por el alto número de empresas muy pequeñas que tienen menos de 10 trabajadores en sus plantas>>.

<<Según el presidente de Acoplásticos, Carlos Alberto Garay desde hace 20 Años el sector se ha venido preparando para los grandes retos comerciales y fue así como nació el instituto de capacitación investigación en plásticos, cauchos e industrias relacionadas que tiene como objetivo la preparación de profesionales en forma especializada en las distintas áreas para facilitar la mano de obra a las empresas y prestar asistencia técnica en lo que tiene que ver con innovación. El trabajo de optimización empresarial es tan encomiable en el sector que a hoy cuenta con seis patentes concebidas en los Estados Unidos y publicaciones del instituto traducidas en Mandarín e inclusive en ruso>>.

Sobre la competitividad del país, Garay aseveró que este tiene muchas dificultades para competir entre lo que se cuenta la tasa de cambio y los elevados costos de la energía. Dijo que hay unos costos fijados para la transmisión y distribución de energía que no se compadecen en un país que le apuesta a la internacionalización. Lamentó de igual forma los altos precios del transporte por el valor de la gasolina la cual se castiga con una serie de impuestos.

En su opinión, otro factor adverso es que el ejecutivo grava con IVA la importación de maquinaria cuando esta hace parte de los llamados bienes de capital. “El IVA es un impuesto al valor agregado y una maquina es un medio para generarlo”.

Pero la inserción comercial por sí sola no garantiza una productividad más elevada ni un mejor desempeño competitivo. Esto sólo se consigue si el país se prepara para aprovechar las ventajas de un mayor intercambio comercial, así como para afrontar con éxito los riesgos asociados. Y para ello necesita transformar, con urgencia y de manera profunda, los factores productivos.

Consciente de la magnitud de este reto, el Gobierno Nacional inició en 2004 la construcción de la Agenda Interna para la productividad y competitividad, un proceso que se ha ido estructurando de abajo hacia arriba por medio de la concertación y el diálogo con las regiones y los sectores. A través del documento del Consejo de Política Económica y Social (Conpes) 3297 del 26 de julio de 2004, se asignó al Departamento Nacional de Planeación (DNP) la responsabilidad de

coordinar la elaboración de esta agenda, cuyo objetivo es el diseño de un plan de acción de reformas, programas y proyectos prioritarios para fomentar la productividad y competitividad del país, y aumentar y consolidar su participación en los mercados.

A partir de la heterogeneidad del aparato productivo nacional, la Agenda Interna reconoce la necesidad de contar con estrategias de desarrollo económico diferenciadas que 11 atiendan las particularidades de algunos sectores de la economía colombiana.

Finalmente, el 21 de Abril de 1987, se crea la "Fundación Instituto de Capacitación e Investigación del Plástico y del Caucho", ICIPC, con el fin de “contribuir efectivamente al incremento de la competitividad y productividad de las empresas del sector”, según el Mandato de los Socios Fundadores. El ICIPC trabaja en Entrenamiento de técnicos, ingenieros y expertos; Investigación Aplicada y Consultoría Técnica en el procesamiento de plástico y caucho.

5.4 MARCO LEGAL

A partir de la Constitución de 1991, se presentan cambios fundamentales en el enfoque del control y su aplicación al interior de las entidades; posteriormente se han desarrollado algunos artículos de ésta, por lo que se han establecido normas de aplicabilidad general en las instituciones oficiales, las que a continuación se enuncian:

- Constitución Nacional de 1991
 - Artículo 209
 - Artículo 268
 - Artículo 269
 - Artículo 343
- Ley 1314 de 2009 La cual tiene como objetivo la conformación de un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, de normas de Contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación a realizar bajo la modalidad de **MONOGRAFÍA APLICADA**, estará fundamentada en la formulación de una pregunta central y causal, que conjuga variables cuantitativas y cualitativas, explicativas e independientes por lo tanto dicha propuesta investigativa conducirá a aplicar los diferentes procedimientos del control Interno que servirá de argumento y base para la respectiva propuesta metodológica para documentar.

En este sentido, se hace necesario contextualizar los siguientes aspectos que representan un valor agregado y complementario para el desarrollo de esta investigación

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio establece una investigación, de carácter **DESCRIPTIVO Y ANALÍTICO**, dado que identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba asociación entre variables para cada caso en particular, se analizarán datos propios de las empresas dedicadas a esta actividad, con el propósito de evaluarlos y generar conclusiones pertinentes, además la investigación incluye la identificación de los diferentes conceptos utilizados acerca del tema.

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a los métodos de investigación estos se concentrarán en el **DEDUCTIVO Y EN EL ANALÍTICO**. Bajo esos dos métodos se estructurará todo el desarrollo del control interno que responda a las operaciones, actividades, estructura y cultura organizacional de la comercializadoras de productos plásticos desechables en el municipio de Cartago.

Deductivo por cuanto del análisis del estado de arte y teniendo en cuenta que se referencia las empresas comercializadoras tecnificada dedicadas a la distribución de productos plásticos y venta de productos desechables se han de derivar los diversos factores característicos de estas empresas frente a su control interno.

Una vez se tiene los principales factores que hacen característico un control interno en las comercializadoras se avanza hacia el análisis de los criterios, componentes, elementos, políticas necesarias que se dejan como línea bajo un manual relacionados con el control interno aplicable a las comercializadoras de productos plásticos y con ello, servir de guía base para ser incorporado a la filosofía administrativa y de control en cada una de las empresas donde la gerencia estime que debe implementarse el manual de control interno con los ajustes respectivos para su personalización.

6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

6.3.1 Población

La población objeto de estudio para este trabajo son las empresas comercializadoras tecnificadas de plásticos de la ciudad de Cartago en donde se encuentran implicados los procesos, de Disponible, cartera e inventarios.

6.3.2 Muestra

En Cartago existen afiliadas a la cámara de comercio y están debidamente constituidas como empresas, por lo que para el estudio de esta propuesta de investigación tendrá el criterio de ser comercializadoras de Plásticos y Desechables tecnificadas, lo que significa que tienen dos características particulares que son Plásticos y Desechables.

6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en la investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información que se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información, tales como:

- **La observación** : es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.
- **La entrevista:** las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de una gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

“Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar.”⁹

- **La encuesta:** es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo:

“Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.”¹⁰

6.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar los datos recolectados en la encuesta aplicada como los obtenidos de manera documental mediante el análisis de los datos propios en las empresas objeto de estudio, se hace uso de herramientas de estadística descriptiva tales como obtención de la media de respuestas del grupo objeto de estudio y el análisis gráfico de cada una de las preguntas, ya que tal como se definió en el tiempo de investigación propio de este capítulo, el tipo de estudio será no experimental y se pretende determinar el grado de correlación de las variables a analizar, para lo cual se utilizara el siguiente programa:

- SPSS (Procesamiento de análisis y datos estadísticos)
- Microsoft Office (Word –Excel – Power point)

⁹ GRASSO Livio. “Encuestas”. Elementos para su diseño y análisis. Editorial Brujas. 2016

¹⁰ GALINDO CÁCERES, Luis Jesús. “Técnicas de investigación”. Pearson Educación 1998

Ilustración 6. Herramientas de análisis de datos



Fuente./www.google.com.co

6.6 FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Durante el proceso de consolidación de datos para la presente investigación serán proveedores primarios y secundarios los siguientes aspectos:

6.6.1 Fuentes Primarias

En el presente apartado, se aportan algunos elementos necesarios para lograr el desarrollo de la investigación dentro de los cuales cabe citar: Periódicos, Revistas, informes técnicos, diarios, libros investigación de instituciones públicas y privadas, normas técnicas, páginas web, entre otros, todos relacionados con sistemas de control interno, con el fin de determinar el impacto en las empresas para minimizar al máximo los riesgos y tomar mejores decisiones.

6.6.2 Fuentes secundarias

Contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiera documentos primarios originales como son las enciclopedias, directorios, libros u artículos que interpretan otros trabajos de investigaciones.

DESARROLLO DE LA MONOGRAFIA

PROPUESTA DE DISEÑO PARA UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO II, PARA LOS PROCESOS DE DISPONIBLE, CARTERA E INVENTARIOS, EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PLÁSTICOS Y DESECHABLES DE LA CIUDAD DE CARTAGO.

OBJETIVO GENERAL

Proponer un Manual de Control Interno bajo el enfoque **COSO II**, aplicable a los procesos de Disponible, Cartera e Inventario en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables con tecnología de avanzada; localizadas en el municipio de Cartago, Valle, que responda a las necesidades de gestión administrativa y financiera.

CAPÍTULO I

Marco teórico, conceptual y normativo necesarios para el diseño de un Manual de Control Interno bajo el modelo COSO II, aplicado a empresas comercializadoras de plásticos y desechables en el municipio de Cartago, Valle del Cauca.

Antes de dar un desarrollo formal a la propuesta la cual se enmarca hacia el diseño de un manual de control interno bajo el modelo Coso II, para los procesos de disponible, cartera e inventarios, en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago, Valle del cauca, vale la pena dejar previamente un marco teórico el cual ha de darle la validez investigativa necesaria al documento como tal.

Este primer avance del trabajo se concentrará en tres aspectos, el primero, tiene que ver con la etapa conceptual de lo que ha sido el control interno, el segundo se refiere a todos los aspectos conceptuales sobre el tema de control interno y el tercero, se hará un esbozo general sobre cuáles han sido los desarrollos normativos sobre el ambiente de control interno tanto a nivel público como privado.

Se inicia entonces el primer aspecto, explorando los diversos aspectos teóricos que llevaron al desarrollo del término de control interno y como éste se ha difundido a lo largo y ancho de las actividades empresariales y públicas a nivel mundial.

El marco teórico del control interno

Es fundamental, comprender en todo su contexto la importancia, beneficios y limitantes del control interno en una empresa comercial, así como el interés primario para separar los objetivos principales que se persiguen con los controles fundamentales, de aquellos de menos importancia o trascendencia al interior de la empresa. Dentro del control interno existen procedimientos que pueden ser enfocados de acuerdo a las necesidades de los sectores involucrados. En virtud de lo anterior, se hace necesario orientar procedimientos de control interno para el área de disponible, cartera e inventarios en las principales comercializadoras de productos de plástico y desechables en la ciudad de Cartago, Valle del Cauca.

Tomando como referente el libro de “Auditoría un enfoque Integral”, escrito por los autores Ray Whitting y Kurt Pany, los cuales abordan el concepto de control, afirman que “El Control Interno” es definido como un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, gerencia, y demás personal; diseñado para proporcionar una seguridad razonable, con el logro de objetivos en las siguientes categorías: a) confiabilidad de la presentación de informes financieros b) efectividad y eficiencia de operaciones, y c) cumplimientos de las normas y leyes, así como las regulaciones aplicables al sector o actividad en la cual se desenvuelve la empresa como tal.

Retomando lo dicho por Whitting, es importante resaltar entonces, que “el Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operaciones de los entes económicos sean éstos públicos o privados, siendo este evento, obligatorio desde la máxima autoridad de la empresa, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, tomando en cuenta que debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización; así como también en cada área de la organización, donde el funcionario encargado de dirigirla, es a su vez, responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada ente económico”.

Autores como mantilla, Yanel blanco entre otros, coinciden en afirmar que el “El Control Interno” nace con el propósito de entregar y aportar un grado razonable de confianza en aspectos como la: Eficacia y eficiencia de las operaciones del ente de económico, procurar la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, ayudando de esta manera; en conjunto con ciertas actividades de gestión a evitar que los riesgos a los que está sujeto el ente se lleguen a materializar y producir efectos negativos en éste; así como también proporciona seguridad a la administración acerca de la confiabilidad de los datos contables que se usan para la toma de decisiones, la administración también tiene la responsabilidad directa de llevar y mantener los registros contables, y de producir unos estados financieros que sean adecuados y confiables”.

Por otro lado, es bueno mencionar que han sido tal los avances y aportes realizados desde la academia hacia el tema del control interno, que en la actualidad este concepto ha evolucionado, a tal grado que se han diseñado procesos para identificar los riesgos a través de la empresa y muchos otros han comenzado a desarrollarlos o están considerando hacerlo. Si bien se encuentra disponible considerable información sobre terminología común, y existen unos pocos, si los hay plasmados en diversos textos, también los principios alrededor del control interno se han extendido ampliamente y además han sido aceptados por lo que los gerentes pueden aplicarlos desde la administración como una guía; en el desarrollo de una arquitectura efectiva de administración de riesgos, aunque algunos afirmen que estos no son del todo efectivos.

Precisamente, reconociendo esta necesidad, The Committee of sponsoring organizations of the Treadway Comisión (COSO), inicio tiempo atrás una estructura conceptualmente sólida que provee principios integrados por un lado, terminología común y una línea de orientación para la implementación práctica, que apoye los programas de las entidades para desarrollar o para comparar sus procesos de administración de riesgos en su entorno.

Otro aspecto a considerarse dentro de este marco teórico tiene que ver con las “Actividades de Control”, las cuales se consideran como las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo. Las actividades de control ocurren a través de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Las actividades de control hacen parte del proceso mediante el cual una empresa y sus directivas intenta lograr sus objetivos de negocio en el corto y mediano plazo.

Por ende, en este proceso, se pueden usar dos agrupamientos amplios de las actividades de control de los sistemas de información, los cuales son: a) los Controles Generales y b) los Controles de Aplicación, que al combinarlos con otros controles manuales aseguran la completitud, la exactitud y la validez de la información para uso de la gerencia en la toma de las decisiones y el mejoramiento de los procedimientos al interior de las empresas.

Otro de los aspectos relacionados con el concepto de “Control Interno” es que éste no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, entre otros estudiosos del tema, en consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas y quienes deben aplicarlo y desarrollarlo.

El establecimiento y mantenimiento de un Sistema de Control Interno es una responsabilidad de la administración del ente económico en todo su conjunto, que debe ser sometido a una continua supervisión y retroalimentación, la cual debe ser desarrollada según el caso y complejidad de la organización empresarial, por las Unidades de Auditoría Interna, las cuales determinan que funciona según está prescrito, y entran a modificar si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias, aquello que no viene funcionando al interior de las empresas.

Es común en las discusiones académicas y en escenarios como congresos y seminarios, el resaltar la importancia que está adquiriendo el Control Interno en los últimos tiempos, tanto en las empresas públicas, como en las privadas y las mixtas, ya sean comerciales, industriales, de servicios o financieras, se debe a numerosos problemas producidos por su ineficiencia, al no contar con instrumentos de control administrativo, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico, deben contar, además, con un sistema de control interno, para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros, y el conocer el control interno, contribuye a que los auditores puedan obtener evidencias sobre la efectividad de operación de los diversos controles. Esta efectividad está relacionada con la forma como se aplica un control, la consistencia con la cual se aplica y quien aplica el control.

Los responsables del control deben tener la capacidad para realizar la distinción entre saber que un control ha sido puesto en operación y obtener evidencia sobre su efectividad, lo cual es importante para planificar apropiadamente la respectiva auditoría, y por lo tanto, se exige a los auditores determinar si se ha aplicado los

controles principales en procesos como el disponible, la cartera, los inventarios y demás procesos claves para las empresas¹¹.

Otro de los aspectos a considerar en el marco conceptual para determinar un manual de control interno en una empresa, lo constituye la variable relacionada con la amplitud de los controles internos adoptados por un negocio, la cual está limitada por consideraciones de costo; así como el mantener un Sistema de Control Interno tan perfecto que haga que cualquier actividad de desvío de recursos sea imposible para aquellos que intenten hacerlo, por cuanto generalmente esta acción costaría más de lo que justificaría la amenaza de verse involucrados en el blanqueo de dinero y activos, aspectos que por ejemplo en aquellas empresas que por su naturaleza y manejo de grandes volúmenes de efectivo tienen presente tal riesgo. Especialmente en un negocio pequeño, frecuentemente es imposible separar por completo la custodia de los activos de la función del registro contable.

Para el caso de los auditores internos, cuando los controles internos son débiles, se vuelve una limitante su actuar y tiene que confiar más en sus pruebas sustantivas. Dentro de las limitantes de la efectividad de un Sistema de Control Interno se puede citar las siguientes: a) No garantiza el cumplimiento de sus objetivos; Solo brinda seguridad razonable; b) Su costo está ligado al beneficio que proporciona; c) Se dirige hacia transacciones repetitivas no excepcionales; d) Se puede presentar error humano por mal entendidos, descuidos o fatiga; e) Potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones; y violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.

Por otra parte, un sistema de control interno que sea demasiado complejo puede ahogar a los empleados en el papeleo lo cual no es bueno para el sistema y los empleados desisten rápidamente de dar aplicación de los controles. La eficiencia y el control, resultan dañados en vez de mejorados, mientras más complicado es el sistema, más es el tiempo y el costo monetario que se necesita para mantenerlo.

Manual de control interno.

¹¹ Whittington, Ray y Pany Kart, Auditoría Un Enfoque Integral. Mencionado en la página 9 del mismo texto.

Otro aspecto teórico a considerar es el alcance y definición de los que es un manual de control interno, por eso se dice que, el manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades del área de Control Interno en una empresa¹².

Marco conceptual del control interno.

Ambiente de control: El ambiente de control establece el tono de la organización, influenciando la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno, proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control está compuesto por dos elementos importantes: el sistema de creencias y el sistema límite.

Actividades de Control. Este concepto ha sido usado generalmente en la labor de auditoría y en el diseño del Sistema de Control interno tradicional. Las actividades de control son las políticas, y procedimientos que ayudan a la dirección a asegurar que los riesgos que impiden el cumplimiento de los objetivos de la entidad son evitados. Un ejemplo de actividad de control es la segregación de funciones: asignar a diferentes personas la responsabilidad de la autorización de las transacciones, registro de las transacciones, y mantenimiento de la custodia de los activos, lo cual se intenta para reducir la oportunidad que permita a cualquier persona estar en una posición para perpetrar y cometer errores o irregularidades en la realización normal de sus funciones¹³.

Las actividades de control surgen del análisis de los procesos y de la identificación de los riesgos, son la respuesta a las necesidades de control de la empresa. Están íntimamente relacionadas con el subsistema preventivo, el cual, con la identificación y evaluación, proporciona los elementos necesarios para el diseño de los controles que funcionarán al ejecutar las tareas o procesos de la organización.

¹² CHARRY RODRÍGUEZ Jorge Alirio. El Control Interno en el Municipio Moderno. Medellín, Colombia. 1ª. Edición. 1995, P. 58-88.

¹³ Oswaldo Fonseca Luna. Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Primera Edición, 2011.

Control: Consiste en comparar los resultados alcanzados con los resultados previstos, al objeto de analizar las causas de las desviaciones e introducir medidas correctivas que correspondan. Su finalidad es la de vigilar que todo en una empresa está funcionando como debe, de conformidad con las prescripciones del plan y los programas que dan contenido a su organización y los principios de economía y administración generalmente admitidos¹⁴

Control Interno: Control Interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos¹⁵.

Control Interno Contable: El control interno contable comprende el plan de organización y procedimientos coordinados usados en un negocio para: salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificar la exactitud y confianza de los datos contable que la administración usa para la toma de decisiones y promover eficiencia en sus operaciones y fomentar la adhesión a las políticas adoptadas en aquellas áreas, en las cuales la contabilidad y los departamentos financieros tienen responsabilidad directa o indirecta¹⁶.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, integrados al proceso administrativo. Estos componentes se aplican a las grandes empresas pero es importante que las pequeñas y medianas los implementen de acuerdo con las exigencias de ellas, pues sus controles pueden ser menos formales y estructurados, pero efectivos. Estos componentes son ambiente de control,

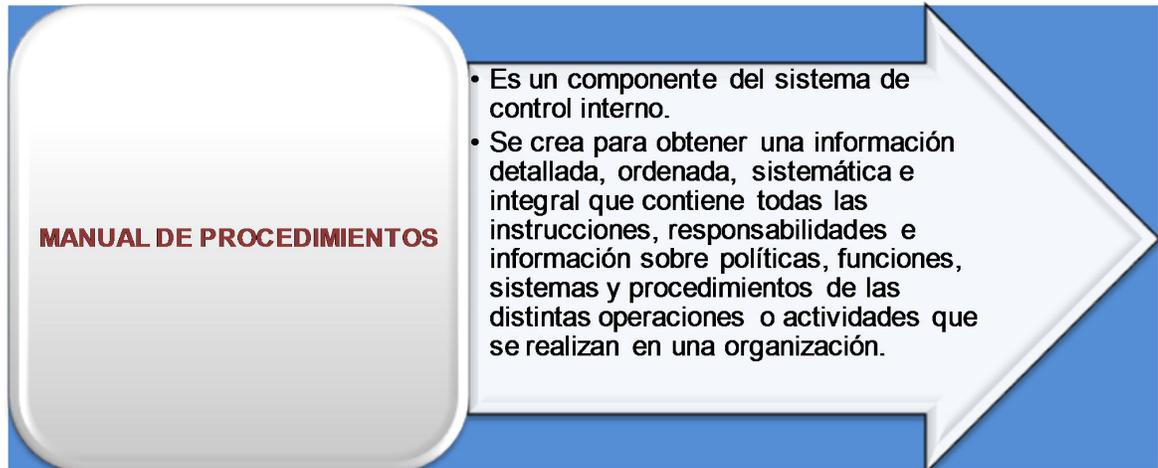
¹⁴ Mencionado por Andrés S. Suarez. La moderna auditoria un análisis conceptual y metodológico. Edit. McGraw Hill. España, consultado en la red diciembre 27 de 2016.

¹⁵ Concepto mencionado en el documento publicado por Gustavo Zepeda Alonso. Auditoría y Control Interno. Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá, Colombia. 1998. Consulta en la red en diciembre 27 de 2016.

¹⁶ Termino mencionado por Paúl Grady, en Auditoria I. Fundamentos de Auditoria de Estados Financieros. Israel Osorio Sánchez. Edit. Ecafsa, México 2000.

evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo¹⁷.

Manual de procedimientos.



Fuente: Esquema propio, Ilustración tomada de los archivos de figures de Microsoft office.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial¹⁸.

Manual de procedimientos

Los manuales son el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se

¹⁷ Tomado del documento publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO. Control Interno Informe COSO, mencionado por Samuel Mantilla en su libro Control Interno, 4ª edición, capítulo 1.

¹⁸ Apuntes de cátedra dictada por el CP Giovanni Gómez. Contador Público Universidad Nacional de Colombia 2015-2016.

realiza en la unidad organizativa, además contribuyen al logro de la independencia de los trabajadores en el desempeño de sus funciones al disponer de todas las instrucciones necesarias para realizar su trabajo desde todos los puntos de vista. Se utilizan para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca¹⁹. Constituyen una herramienta básica para la coordinación y estructuración de las tareas propias de cada área, la forma en que éstas han de realizarse y todos los elementos que implican. Por lo anterior, y para que estos funcionen de acuerdo con lo descrito, es necesario que cuenten con información confiable, autorizada, precisa y uniforme; de aquí que para diseñar un manual de procedimientos requiere de un minucioso y dedicado trabajo y de determinados conocimientos y experiencia previos.

Representación y descripción de los procedimientos

Para la representación y descripción de los procedimientos se utiliza como referencia el texto Sistema de información para el Economista y el contador (Blanco Encinosa, Lázaro J, donde se expone realizar de la forma siguiente:

“Literalmente, mediante el lenguaje natural: tiene como ventaja la cercanía a nuestra forma habitual de expresarnos. Su desventaja es la dificultad de escribirlo claro, sencillo y con palabras del argot de la entidad que tiene muchas personas, por lo cual resulta muy difícil elaborarlo.

Gráficamente, mediante diferentes tipos de diagramas de flujos de información: su ventaja es la claridad y simplicidad”. Su mayor desventaja es que tal vez algunas personas no estén acostumbradas a trabajar con ellos, y puede ser que al principio se le dificulte comprenderlos.

¹⁹ Biegler, J. Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos. Editado en 1980. Referenciación en la red <http://www.monografias.com/historia/index.shtml>. consultado en Enero 12 de 2017.

Requisitos formales de diseño de los manuales.

De acuerdo con el texto Sistema de información para el Economista y el contador, de Blanco Encinosa, Lázaro J, los requisitos que debe considerar los que diseñen manuales de control interno se deben guiar por los siguientes requisitos²⁰:

- i. Hacer el manual lo más útil y agradable para quien lo consulta.
- ii. Utilizar un lenguaje sencillo, comprensible y claro.
- iii. Evitar el uso de palabras rebuscadas, sofisticadas o ajenas a la forma de comunicación propia utilizada por los individuos del ente económico.
- iv. Emplear todos los medios necesarios y posibles:
- v. Debe estar actualizado, con todos los cambios del entorno y que responda a la realidad y las circunstancias.
- vi. Hacerlo lo más sencillo posible.
- vii. Incluir la máxima cantidad de información y que sea la más necesaria.
- viii. Debe estar disponible a todos los que lo necesiten.
- ix. No debe ser accesible a nadie que no lo necesite ni esté autorizado a consultarlo.

En cuanto al elemento de Política

Para la comprensión del presente documento, se puede definir “**política**” como la declaración general expresada por la alta gerencia, que guía el pensamiento del ente económico durante el proceso de toma de decisiones.

La política es entendida para efectos del manual de control interno, como una línea de conducta predeterminada que se aplica en un ente económico o en una empresa o en un negocio u organización, para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas²¹.

Política para unidades, áreas o secciones o departamentos

Las personas responsables del diseño del manual de control interno en su desarrollo por áreas o departamento, al referirse en el manual a las políticas propias de las áreas, han de referirse a aquellas establecidas y asociadas con la

²⁰ Blanco Encinosa, Lázaro J. (2008). Sistemas de Información para el Economista y el Contador. Ciudad de La Habana. Cuba: Félix Varela. Consultado en la página web en enero 12 de 2017.

²¹ Instituto Norteamericano de Contadores Públicos. Estudio y Evaluación del Control Interno por el Auditor, mención del término en el documento el Control Interno en Empresas privadas.

operatividad, en este caso para el disponible, la cartera y los inventarios. Desde los niveles más bajos en la organización como tal, debe entender que su aplicación para éstos, está limitada a las unidades operativas dentro de un mismo ente económico, como se ha venido refiriéndose en el caso de las comercializadoras para el área de caja, cartera e inventarios.

Otro de los elementos que se deben considerar dentro de la estructura de un manual de control interno, están los correspondientes a los procedimientos. A continuación se hace una referenciación sobre los mismos. En este caso se deben destacar especialmente los operativos, esto es, los asociados a las actividades del disponible, cartera e inventario.

Procedimientos operativos.

Para el manual de control interno, los procedimientos operativos han de entenderse como los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas. Una política aplicada por todo el ente económico u empresa es conceder a su personal vacaciones, por lo tanto, dentro del establecimiento de los procedimientos por el Área de Personal y que ponen en práctica esa política, se debe permitir el programar las vacaciones a los empleados vinculados para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros apropiados para asegurar que cada empleado disfrute de sus vacaciones en los tiempos propios que los cumplen o en algunos casos aplazarlos previa autorización por circunstancias que lo justifiquen y que lo evalúa el jefe administrativo de la empresa.

Procedimientos del control interno.

El procedimiento del control interno en la NIA 400, en el numeral 8 letras b), define como procedimiento de control «a aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad».

Sistema contable e información financiera.

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado. El sistema contable es un elemento importante del control financiero empresarial al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas por la gerencia como tal²².

En la NIA 400, en el numeral 7, al referirse al sistema contable, tiene como significado la serie de tareas y registros de un ente por medio de las cuales las transacciones son procesadas con el propósito de mantener registros financieros. Dicho sistema identifica, compila, analiza, calcula, clasifica, registra, suma y reporta transacciones y otros eventos.

Sistema de control interno.

Para centrar el enfoque dado al manual de control interno, en su diseño se debe dejar definido el alcance de lo que significa El sistema de control interno. Para el caso de las comercializadoras, se comprende que el sistema de control interno, es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

El sistema de control interno es de vital importancia para la gerencia de este tipo de empresas, ya que promueve la eficiencia por un lado, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación, por el otro. Por lo tanto, los directivos de las organizaciones comerciales de esta naturaleza deben crear un ambiente de control propio a su actividad, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno para las tres áreas referenciados en este trabajo²³.

Por otro lado, la NIA 400 en el numeral 8, indica que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de un ente económico o en una organización empresarial

²² Auditoría. Normas Técnicas, Control Interno, Planificación del Trabajo, Objeto y Procedimientos. Tomo I. Edición 1996, Didáctica Multimedia S. A. citado en documento titulado EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS, autor Mg. Jeri Gloria Ramón Ruffner, Docente Asociada.

²³ Término tomado de: Sistema de Control Interno de una Pyme. Informativo Caballero Bustamante Revista de Asesoría Especializada.

cualquiera sea su actividad productiva, para el logro de los objetivos de la gerencia deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Marco normativo del control interno.

El control interno tiene su nacimiento a la luz de la Constitución Nacional la cual establece en su artículo 209, que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

La administración pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. Así mismo en el artículo 209 se manifiesta que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la ley²⁴.

En la línea de contribución a este sano propósito, esto es, la modernización del Estado y como estrategia para impulsar el desarrollo normativo de la constitución recién expedida, el legislador entra a regular “El control interno” a través de la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Así mismo, y en cumplimiento a lo establecido en la misma ley del control interno, se expide el Decreto 1826 de 1994, el cual reglamenta parcialmente la recién expedida ley 87 de 1993 y el Decreto 280 de 1995, en el cual se crea un consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial²⁵.

También a través de Ley 489 de 1998 el gobierno nacional dispuso la creación del Sistema Nacional de Control Interno. De otro lado, Con el fin de buscar mayor

²⁴ CHARRY RODRIGUEZ, Jorge. Hacia una nueva cultura de control en las entidades del Estado. Santafé de Bogotá. ESAP. Capítulo 1. .

²⁵ GAVIRIA CORREA, Gonzalo. El control interno. Biblioteca jurídica. Bogotá. 1994. P. 44, menciones temáticas realizadas en su libro Control interno.

eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un modelo de control interno, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades de cada entidad, a sus objetivos, estructuras, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Resumiendo, el marco legal del modelo estándar de control interno para el caso colombiano, parte de la Constitución Política, en su artículo 209, complementado con el artículo 269 y el artículo 189. Posterior a este desarrollo marco, viene la expedición del Decreto 1826 de 1994, la Ley 87 de 1993, el Decreto 1537 de 2001, el Decreto 1599- 2005, la Ley 489 de 1998 y el Decreto 2145.- 1999, conformando todo este marco normativo el sustento jurídico del control interno para el sector público en Colombia.

En cuanto al desarrollo normativo del control interno para el sector privado, se puede mencionar que este se compone por los diversos métodos expedidos por autoridades mundiales que se han dado a la tarea de publicar diversos métodos de aplicación de control interno acorde a las circunstancias y a los momentos históricos por los que ha atravesado el sistema financiero internacional.

Por lo anterior, el marco conceptual de Control Interno fue emitido por lo que se resumió en la palabra COSO en 1992 y actualizado en el 2013. El Marco conceptual de Gestión del Riesgo Empresarial – (ERM – Enterprise Risk Management) o COSO II, en el año 2004.

Visto lo anterior, la adaptación para Colombia se enmarca en el conocido Modelo Estándar de Control Interno - MECI - que se aplica en todas las entidades públicas.

Para las entidades financieras se realiza un híbrido entre el MECI y COSO que se reglamentó por medio de la circular externa 014 del 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia. El control es responsabilidad de la gerencia, y no es nada diferente que una acción de la administración para el éxito. Cuando se mira

desde este concepto, el control interno debería evaluarse de una forma en que sea parte de las actividades diarias de cada uno de los integrantes de la entidad, para que ésta pueda crecer y de alguna forma mitigar los riesgos existentes en el curso normal de los negocios, para el logro de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, los criterios para la gestión del Control Interno en las empresas privadas se deben basar en un Marco de referencia establecido de control interno como por ejemplo: COSO, ERM, COBIT, MECI, ISO31000, u objetivos individuales de control diseñados específicamente para la entidad o ente económico específicamente. El auditor debe evaluar de forma independiente los criterios definidos por la administración. Si el reporte es sobre el cumplimiento, debe soportarse en la ley²⁶.

CAPITULO II

²⁶ Mención realizada en el documento publicado El control interno bajo las Normas Internacionales de Aseguramiento por Jenny Sosa y Luis Eduardo Daza G., titulado. <http://www.incp.org.co/wp-content/uploads/2016/04/documento-conclusiones-convocatoria-xx.pdf>. Consulta realizada en diciembre 27 de 2016.

Diagnóstico de la situación actual del control interno en las empresas tecnificadas dedicadas a la comercialización de productos plásticos y desechables que operan en el municipio de Cartago, Valle.

Diagnóstico del Sistema de Control.

Normalmente, la evaluación del desempeño del Sistema de Control la han realizado los departamentos de auditoría en las grandes empresas. Como la mayoría de las Pymes no cuentan con los recursos necesarios para crear departamentos de auditoría, se propone crear un comité de Control, conformado por el gerente y los jefes de área, con el fin de realizar el diagnóstico del sistema y tomar las medidas necesarias para corregir las deficiencias encontradas.

El diagnóstico del sistema de control se basa en el diseño inicial del sistema; por tanto, se debe analizar el desempeño de cada componente y su contribución al sistema; es decir, se debe evaluar si existe un adecuado ambiente de control, si se materializaron riesgos que no se habían identificado en el análisis de riesgos y si los controles establecidos contribuyen efectivamente a evitar o disminuir los riesgos del negocio. Finalmente, se analizan los indicadores de desempeño de las variables críticas y se toman las medidas correctivas tendientes a fortalecer el Sistema de Control.

Principales aspectos derivados de las encuestas aplicadas a las empresas comercializadoras de productos de la línea plásticos y desechables.

La encuesta diseñada y enfocada a establecer el diagnóstico parte de un objetivo investigativo, definido en los siguientes términos: “ Establecer el diagnóstico de la situación actual del control interno en las empresas tecnificadas dedicadas a la comercialización de productos plásticos y desechables que operan en el municipio de Cartago, Valle”, sobre ese marco se establecieron cuatro grandes áreas del control interno a evaluar y dentro de esas áreas se hicieron diversas preguntas las cuales dan pie para caracterizar la situación del control interno en dichas empresas y definir entonces a partir de las respuestas la situación real del control interno.

La primera parte de la encuesta contiene una serie de preguntas enfocadas a la generalidad de este tipo de empresas, las cuales arrojaron los siguientes aspectos:

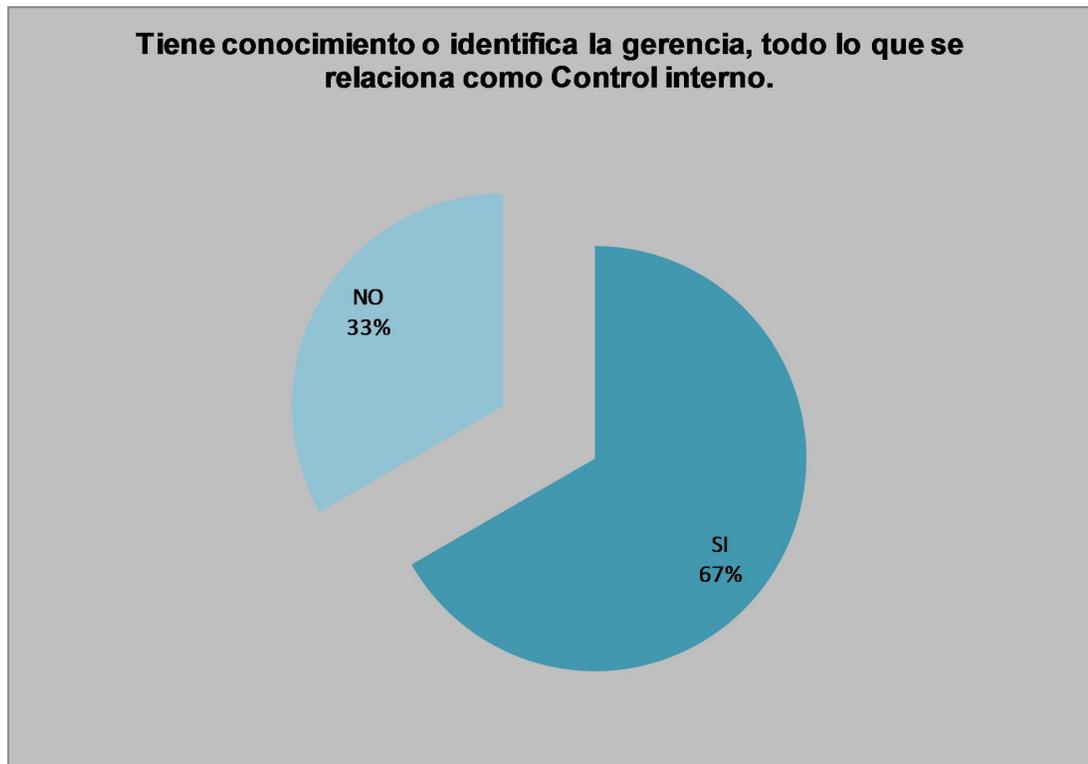
1. La principal actividad económica de las empresas encuestadas se concentra en la comercialización directa de los diversos productos que vende al público, llevan en el mercado más de siete años operando en el ramo, lo cual da una idea clara del conocimiento del negocio y sobre todo de la evolución y avance de los mismos no solo en la parte comercial, sino su madurez en la parte administrativa, operativa, contable y financiera.

Dentro de las principales líneas de productos que comercializa, están las Bolsas plásticas, vasos, platos plástico y de icopor, pitillos, cajas de cartón para comidas rápidas, cubiertos plásticos, Vinipel, bolsas y rollos aluminio, entre otros productos del ramo. Ese amplio ramo de productos de venta le implica a las empresas manejar un volumen importante de inventarios y por ende esto trae consigo un adecuado manejo y control de los mismos, así mismo, como los productos que se venden en su gran mayoría son al detal, el flujo de efectivo a la caja de dichos negocios debe ser debidamente controlado y registrado, así mismo demanda el realizar los respectivos cuadros de caja, los arqueos y las conciliaciones de los saldos bancarios.

Pero también este tipo de empresas venden a crédito a pequeños negocios regando a lo ancho y largo del municipio una cartera, la cual debe ser recuperada y con ello también, un seguimiento de los cobros y pagos de los clientes, y el debido control de los recaudos pro parte de las personas responsables no solo del cobro sino del reporte y registro de los mismos en los libros correspondientes.

2. Una de las preguntas hechas a los administrados o gerentes de las comercializadora se basa en si tenían conocimiento o si identificaban los aspectos que se relaciona como Control interno, siendo la respuesta a la inquietud reflejada en los siguiente, el 67% afirma si conocer o tener conocimiento, en tanto que el 33%, tiene una vaga idea del tema y su aplicabilidad en los procesos que se llevan en sus empresas. En la gráfica siguiente se evidencia el resultado.

Gráfico 1. Identificación o conocimiento sobre el tema del control interno entre los administradores o gerentes de las comercializadoras de desechables.



Fuente: Gráfico obtenido a partir de la tabulación de los resultados. Ilustración tomada de los archivos de SmartArt de Microsoft office.

3. El 100% de las encuestas aplicadas dan como referencia que al mando de las comercializadoras están gerentes o administradores, este nivel de dirección permite el diseño de mecanismos administrativos acorde a la dinámica del negocio y un mayor nivel de conciencia sobre el control de los diversos procesos de la empresa y la capacidad para implementarlos y buscar los ajustes respectivos.
4. También se indago sobre si las comercializadoras dado el volumen de operaciones y sus responsabilidades internas y frente a terceros en cuanto a la información, si tenían éstas un sistema de información plenamente establecido, obteniéndose como resultado, que el 83% de los encuestados, estos es gerentes y/o administradores respondieron afirmativamente y un 17% afirma no tener un sistema de información como tal, pero que se llevan registros de una manera más informal.

5. Otro de los asuntos indagados para dar forma al diagnóstico en las comercializadoras de productos de plástico y desechables se enfocó hacia las actuaciones de la administración o la gerencia en cuanto el nivel de importancia sobre el tema del control, para lo cual, todos los entrevistados respondieron que efectivamente, este aspecto administrativo es fundamental y más en negocios de esta naturaleza.
6. Otra de las preguntas planteadas fue, ¿Si de acuerdo a la estructura de la empresa, su operación, su estilo gerencial y la importancia de sus principales áreas operativas, consideraría la actual administración, la necesidad de un sistema de control interno? La respuesta fue unánime, al afirmar los gerentes y administradores, no solo la importancia sino la necesidad de tener al interior de este tipo de empresas control en los diversos procesos que se desarrollan a su interior.
7. Finalmente, se preguntó sobre si ¿Considera la gerencia o la administración, la necesidad de que se tenga por escrito un manual de control interno para los diversos procesos operativos en la empresa? El 100% estuvo de acuerdo en esa necesidad, aunque reconocieron que pese a esa situación, por diversos motivos, en especial, la falta de tiempo, muchos de los procesos no se encuentran escritos y no se tienen manuales propiamente dichos para aquellas actividades claves para la empresa.

Una vez diagnosticada la parte general de las empresas, se pasó al diagnóstico sobre los procesos propios y los cuales son objeto de este trabajo investigativo, esto es, medir mediante diversas preguntas, que tanto, se tienen implementados o están en funcionamiento los procesos de control interno para las áreas del disponible, la cartera y los inventarios. A continuación se presentan los respectivos resultados, los cuales fueron tabulados y resumidos en tablas.

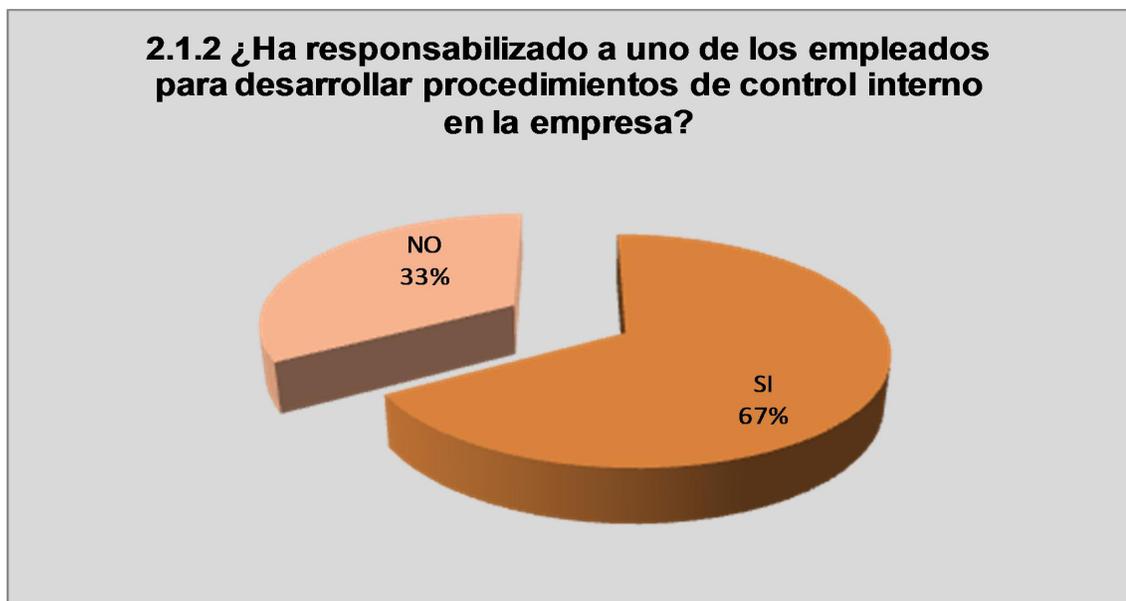
2.1 Aspectos generales de la situación de control interno en el proceso de Disponible.

2.1.1 frente a la pregunta de si ¿Tiene la empresa establecidos los procedimientos propios para el control del disponible?, el 50% de los gerentes o administradores responden que no, mientras que en el otro 50%, afirma si tener establecidos los respectivos procedimientos. Pese a que el 50% dice tener los procedimientos para el control del disponible, estos están definidos verbalmente, pero no hay un documento escrito que los respalde efectivamente.

2.1.2 Otro de los asuntos de interés es conocer si se ¿Ha responsabilizado a uno de los empleados para desarrollar procedimientos de control interno en la empresa? El 67% de los gerentes respondieron que no se ha responsabilizado a ninguna de las personas que están vinculadas a la empresa para los asuntos propios del control interno, mientras que el 33% si lo ha hecho.

Pero pese a delegarse esa responsabilidad, ésta no tiene la fuerza suficiente que demanda el tema de control, por cuanto, los canones hablan que la responsabilidad del control interno en las empresas descansa en la alta gerencia, para darle no solo el carácter de control, sino porque, es la alta dirección la más interesada en realizarlo en procura de salvaguardar sus intereses y el patrimonio de la empresa. Ver siguiente gráfico.

Gráfico 2. Respuesta a la pregunta sobre designación de responsables de control interno en las comercializadoras.



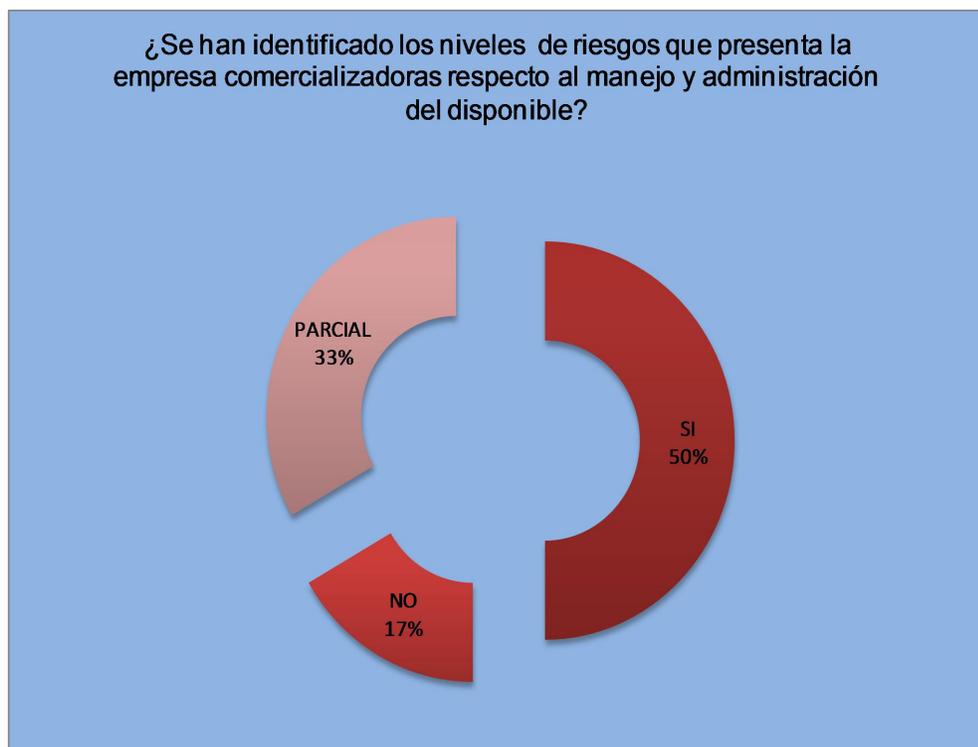
Fuente: Diseño propio, tabulado de la encuesta y resultado de las respuestas obtenidas del estudio de campo. Ilustración tomada de los archivos de SmartArt de Microsoft office.

2.1.3 La siguiente pregunta se enfoca a si ¿Se han identificado los niveles de riesgos que presenta la empresa comercializadoras respecto al manejo y administración del disponible? Al ser consultados los gerentes o administradores sobre dicho tema, las respuestas fueron diversas, es así como el 50% afirmar

tener identificado los niveles de riesgo al proceso del disponible, un 33% de los encuestados afirma tenerlo parcialmente y un 17%, definitivamente no tiene identificado los riesgos inherentes al proceso del disponible. (Ver resultados en la gráfica xx)

Es bueno recordar, que el disponible, básicamente está conformado por los dineros ingresados a la empresa por concepto de las ventas de contado, los abonos o cancelaciones finales de las facturas y por los depósitos en cuentas corrientes o de ahorros. Que determinar el riesgo que representa el manejo del efectivo en cajas en momentos de las operaciones de la empresa de hecho trae implícito un riesgo que debe ser minimizado por parte del gerente, así que a los que han dado como respuesta un parcial o un no, se reconviene para en primer lugar identificar esos riesgos y en segundo lugar establecer los respectivos controles.

Gráfico 3. Respuesta a la identificación de los niveles de riesgo al manejo y administración del disponible.



Fuente: Diseño propio, tabulado de la encuesta y resultado de las respuestas obtenidas del estudio de campo. Ilustración tomada de los archivos de SmartArt de Microsoft office.

2.1.4 A los administradores o gerentes de las comercializadoras de productos desechables y productos de plástico que operan en la ciudad de Cartago, Valle del Cauca, se les pregunto si realizaban eventos referidos al control sobre el disponible, o practicaban arqueos de caja y realizaban conciliaciones bancarias, siendo las respuestas a dichas inquietudes las que se reflejan en la tabla siguiente, donde el 83,3% de los encuestados afirman realizar parcialmente dichos eventos, el 16,7% si lo realizan. Es importante resaltar en este resultado, que los administradores no le están dando importancia suficiente a los controles al proceso de disponible en sus empresas, lo cual es confirmado con la pregunta sobre la identificación de los riesgos, donde estos no han sido identificados plenamente por los administradores en sus empresas.

Tabla 3. Respuesta a las preguntas sobre la realización o no de eventos de control al disponible

PROCEDIMIENTO	SI	NO	PARCIAL
2.1.4 ¿Se realiza por parte de la administración eventos de control sobre el disponible, arqueos de caja y conciliaciones bancarias?	16,7%	0,0%	83,3%

Fuente: Cálculos obtenidos a partir de la tabulación de las respuestas a la encuesta de diagnóstico sobre el control interno en comercializadoras de desechables y otros productos de plástico.

2.1.5 Finalmente con respecto al tema del disponible se pregunta si considera la administración o la gerencia de la empresa, la necesidad de establecer un sistema de control interno sobre la administración y manejo del disponible, dando a esta pregunta una respuesta unánime de un si, por parte de los consultados.

La verdad es que lo realizado hasta el momento, deja ver una serie de falencias y debilidades en materia de control interno por parte de los administradores o gerentes de las comercializadoras de productos desechables y de productos plásticos que operan en la ciudad de Cartago.

Pese a reconocer los propios gerentes o administradores la importancia de establecer los controles, ese querer o sentir no se refleja efectivamente en las empresas, y ese vacío que se identifica y evidencia en las respuesta obtenidas a las cinco preguntas claves realizadas da pie entonces a la necesidad de este

trabajo investigativo y de establecer en el desarrollo de este, una propuesta metodológica donde se plasmen los lineamientos del control interno en los procesos de disponible, cartera e inventarios para ser implementados acorde a la cultura organizacional de cada una de las comercializadoras que operan en el municipio.

2.2. Aspectos generales de la situación de control interno en el proceso de Cartera.

2.2.1 El primer reto en este proceso y que corresponde a la cartera y los diversos eventos de control, se refiere a la pregunta realizada a los administrativos, consistente a si tenían establecido, al interior de la empresa un manual de procedimientos para el proceso de cartera. El 83,3% de las respuestas fue un NO rotundo, frente a un 16,7% con un Sí, que corresponde a una sola empresa.

Es claro que éstas empresas tiene dentro de sus condiciones de venta el otorgar créditos en tiempos cortos a un número considerable de cliente tradicionales. Pese a que los montos de los créditos que se manejan no son muy representativos, la sumatorio de los montos en cartera que tiene éstas empresas de alguna manera compromete su capital de trabajo operativo, por lo cual, el no tener un manual de procedimientos para la administración de la cartera los deja expuestos a riesgos propios de este tipo de operación.

2.2.2 Una segunda pregunta se enfoca a si se han identificado los riesgos en el manejo de la cartera en dichas empresas, y la respuesta no fue diferente a la obtenida en la pregunta anterior, esto es, el 83,3% de los encuestados respondieron que no han identificado ese riesgo como tal, pues consideran que hasta el momento salvo algunos eventos esporádicos no se han presentado problemas con la cartera que manejan actualmente.

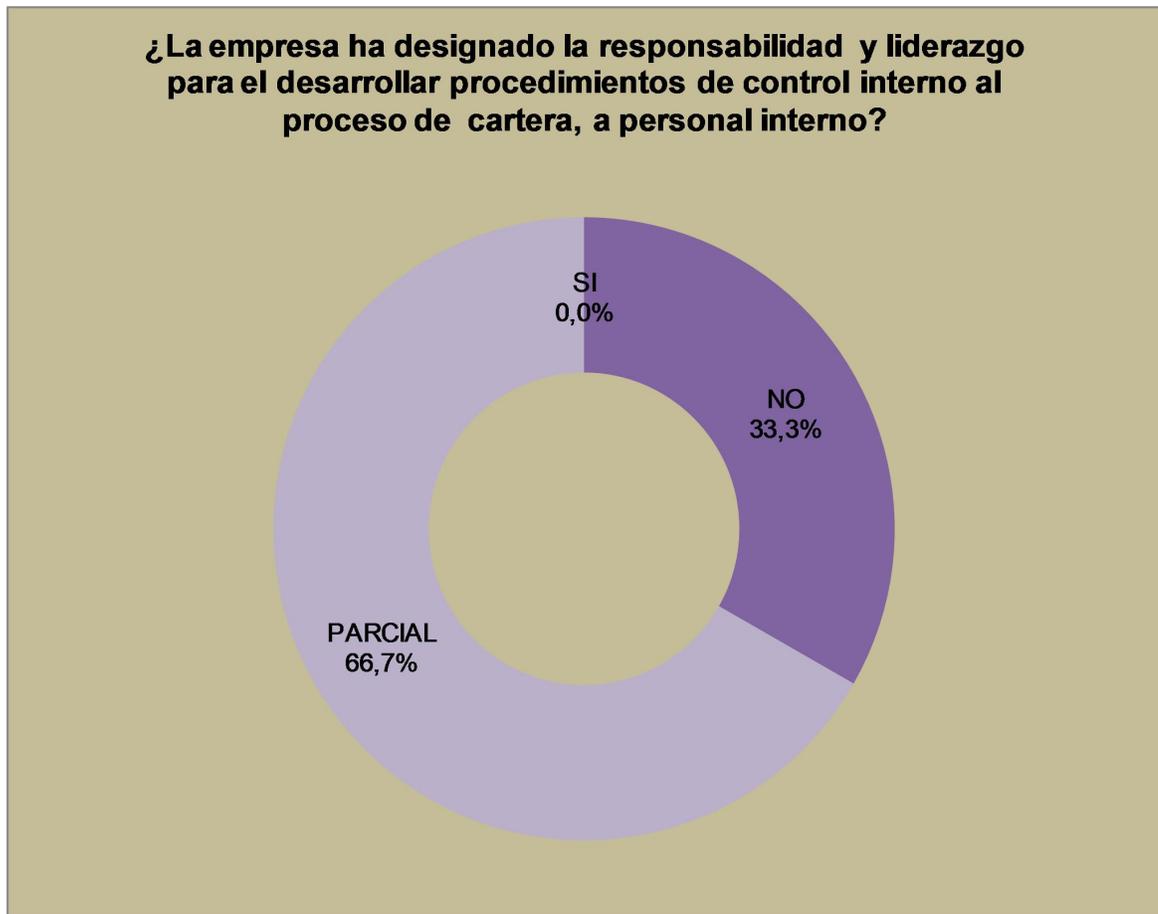
Tan solo un 16,7% afirma tener en su empresa parcialmente identificado el riesgo que le representa la cartera actual, pese a que los montos que maneja no son muy representativos, más se reconoce que por el número de clientes que maneja, esta situación puede en su conjunto ser un factor de riesgo, en tanto, en un momento dado, los clientes empiecen a retrasarse en sus pagos y no se tenga evaluado el riesgo cobro y el impacto sobre el flujo de caja de la comercializadora en el corto plazo.

2.2.3 La tercera pregunta de este bloque se enfoca hacia si se tienen establecidos internamente controles sobre el proceso de crédito y cartera, en las comercializadoras de desechables y productos diversos de plástico. La pregunta se dirigió a los gerentes y administradores de estas empresas obteniéndose como respuesta que el 83,3% de los encuestados afirmaron que no tienen controles para los procesos de crédito y cartera y tan solo un 16,75% parcialmente lo tiene. Como se ha venido diciendo, dado que el monto de la cartera, los procesos de crédito y cobranza por el monto que manejan a juicio de los gerentes y administradores no afectan a la empresa, lo cierto es que así sea muy insignificantes los valores manejados, es necesario establecer los controles correspondientes y reducir el riesgo de incobrabilidad de la cartera en este tipo de empresas.

2.2.4 Otro de los interrogantes planteados en la encuesta se orienta a si se considera por parte de la gerencia o la administración, la necesidad de establecer un manual de control interno; donde se desarrolle todos los aspectos relacionados con el manejo y administración de la Cartera. Para el 83,3% de los entrevistados efectivamente consideran importantísimo tener para su gestión un manual de control interno con los procedimientos propios para el proceso de cartera, mientras que para el 16,7%, no lo considera así, porque afirma que gran parte de sus ventas son más de contado y que el nivel de ventas a crédito es muy bajo y no ve la necesidad de desarrollar un manual para el bajo nivel de cartera que maneja y además porque sus ventas de crédito no superan en términos de tiempo, más allá de una semana de plazo.

2.2.5 La última pregunta hace referencia al procedimiento mediante el cual, la empresa designa o no la responsabilidad y liderazgo para el desarrollar procedimientos de control interno al proceso de cartera al personal interno de la misma. Frente a este interrogante se obtuvieron los siguientes resultados, el 66,7% afirma que parcialmente ha delegado en un empleado interno los aspectos del control interno para el proceso de cartera, mientras que el 33,3% no ven la necesidad de delegar o responsabilidad en alguien dicho control, por cuanto, dentro de las funciones y responsabilidades propias de la gerencia o del administrador, está en la medida que se dé el proceso de cartera, establecer por sí mismo los controles que estime personalmente convenientes. Ver la siguiente gráfica los resultados expuestos.

Gráfico 4. Resultados sobre la designación de empleado responsable o líder para el control interno de la cartera.



Fuente: Diseño propio, tabulado de la encuesta y resultado de las respuestas obtenidas del estudio de campo. Ilustración tomada de los archivos de SmartArt de Microsoft office.

2.3. Aspectos generales de la situación de control interno en el proceso de Inventarios.

La cuenta de inventarios es una de las de mayor representatividad e importancia en las comercializadoras de productos desechables y productos de plástico que operan en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, por esta razón dentro del diagnóstico al sistema de control interno de este tipo de negocios, se referenciaron las preguntas con las cuales se determinan que tanto avance o existencia de controles tienen estas empresas para el proceso de inventarios. A continuación se

presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a gerentes y administradores.

2.3.1 la primera pregunta realizada corresponde al tema de si las comercializadoras tienen un manual de procedimientos relacionados con el manejo de los inventarios. Los resultados obtenidos sorprenden por cuanto el 66,7% no tienen un manual específico con el detalle de los procedimientos correspondientes al manejo y administración de los inventarios, y esto preocupa dado el alto volumen de productos que manejan en las bodegas y porque es la razón de ser de este tipo de negocios.

El 33,3% de los encuestados respondieron que parcialmente tenían un manual para el manejo y control de los inventarios. Pero al profundizar sobre los aspectos contemplativos de dichos manuales realmente no hay una directriz clara de procedimientos y más bien se refiere a unos lineamientos desactualizados que prácticamente no se cumplen para el proceso de inventarios. He aquí entonces el potencial para el desarrollo del presente trabajo y para dejar en claro al final del tercer capítulo la guía respectiva para que los gerentes o administradores se sirvan de ella e implementen sus propios manuales a partir de los lineamientos establecidos en esta monografía.

2.3.2 La siguiente pregunta se enfoca a si la gerencia o la administración tiene establecidas las políticas y los criterios para el manejo de los inventarios, planteado dicho procedimiento, los gerentes y administradores respondieron así, el 66,7% no tienen políticas y criterios para el manejo y gestión de los inventarios, y el restante 33,3% afirma tener parcialmente esos procedimientos. Lo anterior lleva a sacar unas conclusiones generales respecto al marco teórico y operativo como por ejemplo, cuáles son los objetivos de las comercializadoras, cuán importante son los productos que comercializa la empresa como para no tener unas políticas y unos criterios en su manejo, porque se dejan al garete una inversión tan representativa como los inventarios.

Entre otros aspectos relacionados con el control de inventario y al ver las respuestas obtenidas, queda la duda de si las comercializadoras trabaja o no sobre la identificación de los diversos niveles de rentabilidad / utilidad de cada uno de los productos o líneas o si se vienen tomando los diferentes patrones de demanda y capacidad de la empresa para atender a los clientes y al mercado.

2.3.3 La tercera pregunta se centró en si la empresa ha designado la responsabilidad y liderazgo para el desarrollar procedimientos de control interno para el manejo, administración y registro de los inventarios a un empleado dentro de su planta de personal. Las respuestas obtenidas de los gerentes y administradores arrojan los siguientes datos, el 83,3% de las personas consultadas respondieron que no han responsabilidad a ningún empleado en los asuntos propios del control interno, en tanto que el 16,7% parcialmente ha designado con cierto nivel de responsabilidad para adelantar un tenue control de inventarios.

En una situación como la hallada en las comercializadoras se puede deducir que si la función del inventario no opera con efectividad, las ventas no tendrá material suficiente para poder trabajar, el cliente no recibe lo que pide y hará manifiesta su inconformidad y por lo tanto, la oportunidad de tener utilidades se disuelve, entonces, sin inventarios, simplemente no hay ventas y es ahí donde los controles son necesarios para determinar el nivel de abastecimiento, o desabastecimiento, el agotamiento de ciertos productos claves, la medición de los stock y lo más importante, los costos de los inventarios y su reflejo en los estados financieros.

Uno de los principales problemas del control de inventarios es la falta de registros, El objetivo es tener a la mano información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos.

Otros resultados negativos al no contar con un control y una persona responsable se evidencian en información imprecisa de los inventarios y sus existencias, por lo tanto, no hay información adecuada y útil para el aprovisionamiento de productos sin excesos y sin faltantes. Otro aspecto negativo es la imposibilidad para determinar la cantidad necesaria para la compra semanal, o quincenal según el circuito en cada comercializadora y otro factor negativo es que le será imposible conocer el monto de la compra ya sea diaria o semanalmente, lo que no permitirá saber cuánto será necesario invertir y que requerimiento de capital de trabajo necesitará la gerencia para mantener su flujo operativo.

2.3.4 la siguiente es la pregunta lanzada en la cual se pedía que respondieran si se tenía por parte de la gerencia o la administración plenamente establecidos controles efectivos para el manejo, registro y revelación del inventario. Al igual que en la pregunta anterior, la respuesta es consecuente, esto es, el 83,3%

respondieron no tienen establecidos controles efectivos sobre los inventarios que manejan y el 16,7%, afirman que parcialmente se llevan a cabo ciertos controles, pero que no abarcan la totalidad del inventarios y no lo hacen aplicando un criterio valido, como por ejemplo, sobre productos con mayor movimiento o representatividad en demanda de capital de trabajo.

Se sabe que un adecuado sistema de control interno trae consigo una serie de beneficios o ventajas propias y a favor de la información, los recursos y la revelación de la información financiera en los balances. Entre las ventajas de un control efectivo sobre los inventarios, según los canones operativos esta la reducción de los altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios, así como el minimizar el riesgo de fraudes, robos o daños físicos, evitar igualmente que se dejen de realizar ventas por falta de mercancías o por que se tienen productos en continuo agotamiento, se evita o reduce perdidas resultantes de baja de precios y finalmente, se reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

Otro aspecto que los gerentes deben considerar en este proceso es que el control operativo sobre los inventarios aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que si compra si ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A este control pre-operativo es que se conoce como Control Preventivo, elemento clave de la gestión de la gerencia.

2.3.5 ¿Se han identificado los niveles de riesgos propios en el manejo, administración y registro de los inventarios? Frente a esta pregunta directa y precisa, los gerentes y administradores de las comercializadoras respondieron un NO rotundo.

Respecto al riesgo inventario, en este tipo de empresa corren riesgos con respecto al costo de ventas, esto es, que no se ajusten del costo estándar o al costo real. La identificación de riesgos y controles, por parte de los gerentes debe partir con base en el entendimiento del proceso de manejo en el cual se identifican los riesgos que amenazan la integridad, existencia y exactitud de las cifras que se han de mostrar posteriormente en los estados financieros, por lo dicho, es clave tener identificado los riesgos y establecer las estrategias para minimizarlos.

2.3.6 otro aspecto evaluado para levantar el diagnóstico del proceso de inventarios en las comercializadoras fue el concerniente a la pregunta de si se considera que la gerencia o la administración, como de vital importancia el tener un manual de control interno que contemple todos los aspectos de manejo del inventario. La respuesta fue unánime, los gerentes y administradores consideran fundamental la existencia de un manual de control interno que marque las pautas para un adecuado y efectivo control sobre los inventarios.

Respecto a lo anterior y dentro del proceso de la implementación de la gestión de manejo y administración de los inventarios y por ende la identificación de los riesgos en las empresas comercializadoras de desechables y plásticos, es fundamental establecer un manual de control de interno que recoja exactamente los requerimientos concretos exigidos (informes, listados, normas, procesos, ...), lo que exigiría a las comercializadoras en cabeza de sus directivos un esfuerzo en la implementación y la identificación del costo continuado en el mantenimiento del manual, así como el establecimiento de políticas, criterios, procedimientos y normas internas en donde se fijen principios generales sobre lo que es el control interno y la medición de los riesgos no solo sobre los inventarios, sino sobre el disponible y la cartera, dejando a la propia comercializadora y a los responsables la capacidad del desarrollo interno de sus procedimientos según sus propias características, con la ventaja de poder utilizar parte de la estructura actual, pero con la desventaja de no tener medidos de manera clara e inequívoca los requerimientos mínimos de control exigidos para el capital de trabajo.

2.3.7 Finalmente, se pregunta a los encuestados si considera que los controles que se han establecido al interior de la empresa, le dan seguridad en su funcionamiento y operación para los procesos de disponible, cartera e inventarios. En los actuales momentos no hay seguridad de nada por cuanto, no se tiene los procedimientos, los controles y los riesgos identificados al proceso de inventarios, además de no contarse con un manual de control interno y muchos menos lo más básico, esto es, los procedimientos.

En conclusión:

El trabajo de campo llevado a cabo y en el cual se busca identificar los diversos elementos existentes del control interno establecido en las empresas comercializadoras de productos desechables y plásticos en la ciudad de Cartago, Valle del Cauca, dejan los siguientes resultados:

1. Las comercializadoras manifiestan tener los elementos necesarios para implementar un sistema de control interno acorde a sus características y necesidades.
2. Son conscientes de la necesidad de contar con un sistema de control interno y específicamente para los procesos de disponible, cartera e inventarios.
3. También los entrevistados están de acuerdo en la necesidad de tener sus propios manuales de control interno aplicado al manejo del capital de trabajo.
4. El 100% de los entrevistados considera la necesidad de establecer un sistema de control interno sobre la administración y manejo del disponible, la cartera y los inventarios.
5. El 83,3% de las empresas comercializadoras de productos desechables y plástico no tienen establecidos los procedimientos propios para el control del disponible, cartera e inventarios.
6. No se ha responsabilidad a ningún de los empleados respectos a los procedimientos y demás aspectos del control interno en los procesos de disponible, cartera e inventarios.
7. Un 67,3% de los gerentes y administradores de las comercializadoras no tienen identificado los diversos niveles de riesgos en los procesos de disponible, cartera e inventarios.
8. Parcialmente se realiza por parte de la administración eventos de control sobre el disponible, arqueos de caja y conciliaciones bancarias.
9. El 66,7% de los encuestados respondieron que no tienen un manual de procedimientos.
10. Finalmente, el cien por ciento de los entrevistados consideran que los controles que se han establecido al interior de la empresa, no les dan seguridad en su funcionamiento y operación para los procesos de disponible, cartera e inventarios.

CAPITULO III

Caracterización de los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que responda a las necesidades de las empresas comercializadoras de plásticos y desechables acorde al enfoque COSO II.

En primer lugar ha de definirse que en la caracterización del presente capítulos se dará desarrollo a los tres elementos que se mencionan, esto es, los elementos, los procedimientos y las políticas, los cuales formarán parte de la estructura del manual de control interno para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables en el entorno y bajo el enfoque COSO II.

Lo primero es dar una ubicación de los diversos aspectos que comprende el control interno en cualquier empresa del sector privado sin importar la actividad económica que desarrolle y para esto se presenta el siguiente esquema que resume la esencia de los elementos del control interno y caracteriza sus principales aspectos del mismo.

De acuerdo con el grafico hay dos soportes del control interno aplicables a todas las áreas de la empresa, el primero son los procedimientos y el segundo las políticas. La definición y el desarrollo de los dos pilares o elementos del control interno, lleva a un objetivo claro, esto es, la de dar seguridad razonable a la información financiera que se genera al interior de la empresa a partir del registro de todas las operaciones comerciales y el registro en los respectivos libros y cuentas contables.

Para darle forma al proceso que se viene planteando, se han de desarrollar entonces los tres aspectos mencionados, esto es:

- 1. Los Elementos**
- 2. Los procedimientos**
- 3. Las políticas**

Gráfico 5. Caracterización del control interno en una empresa privada.

EL CONTROL INTERNO



Fuente: Esquema propio, ilustración realizada a partir de los archivos de Microsoft office.

3.1 Los Elementos del Sistema de Control.

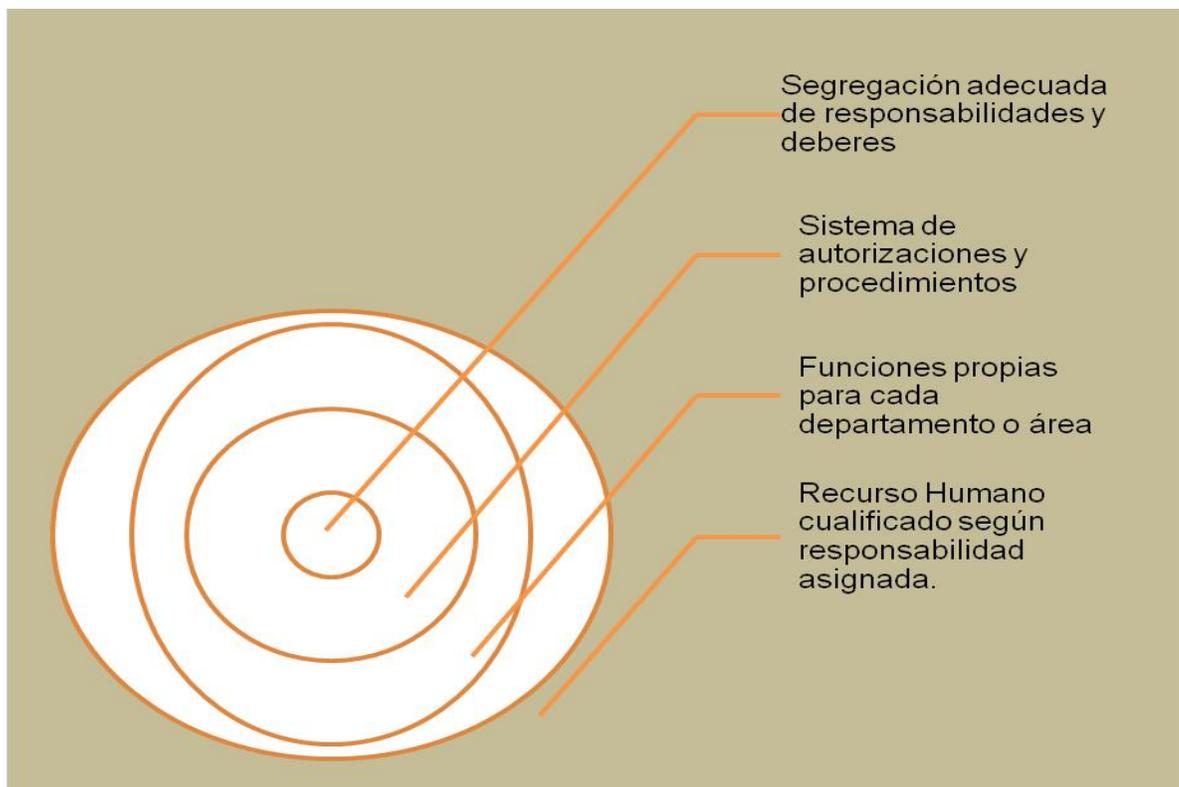
Al mencionarse la forma de cómo se definen los elementos del control interno para una empresa, es bueno mencionar que existe desacuerdo entre los tratadistas acerca de cuáles son los elementos constitutivos de un sistema de control, pero la clasificación más aceptada y que se toma para esta monografía la plantea Johansen Bertoglio²⁷, y la cual se ha adicionado con terminología diferente y aumentada en un elemento más, y están definidos por los siguientes aspectos así:

²⁷ Oscar Johansen Bertoglio. Introducción a la teoría general de sistemas. Editorial Limusa. Grupo Noriega editores. 8ª REIMPRESION 1993. ISBN 968-18- 1567-X

- a) Son un conjunto de normas o estándares que determinen los objetivos a lograr por el sistema o Variables a controlar.
- b) Un mecanismo que suministra energía o información al sistema o Fuente de Energía.
- c) Un mecanismo de medición del desempeño del sistema o Mecanismo Sensor,
- d) Un mecanismo que compara lo medido con los estándares establecidos o Mecanismo Comparador.
- e) Un mecanismo que comunica lo medido con relación a los estándares o Mecanismo Realimentador.
- f) Un mecanismo que realiza la acción de corrección de las desviaciones con respecto a los estándares o Mecanismo Efecto o Motor.

Ahora bien, las características de un sistema de control interno que sea satisfactorio para una empresa (comercializadoras de plástico y desechables) y que en su diseño se plasme en un manual, debe incluir por parte del responsable los siguientes elementos:

- 1) Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- 2) Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- 3) Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización
- 4) Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.



Fuente: Esquema propio derivado del contexto teórico sobre elementos del control interno. Ilustración tomada de los archivos de Microsoft office.

Por lo tanto, estos elementos mencionados, son importantes individualmente por derecho propio, pero son tan básicos para un sistema de control interno adecuado que cualquier deficiencia importante en uno de ellos evitaría el funcionamiento satisfactorio de todo el sistema. Por ejemplo, el sistema de autorización y de procedimientos de registros, no puede considerarse adecuado sin que el personal encargado de desarrollar los procedimientos esté debidamente capacitado, lo cual es necesario para que el sistema funcione.

A partir de ahora se ha de explicar entonces, los cuatro elementos mencionados, haciendo referencia o caracterizando cada uno de ellos dentro del diseño del manual de control interno.

1. Primer elemento: El plan de organización.

Aunque un plan de organización apropiado puede variar de acuerdo a la empresa o tipo de actividad empresarial, por lo general, un plan satisfactorio debe ser simple y flexible y debe establecer claramente las líneas de autoridad y responsabilidad.

Un elemento importante en cualquier plan de organización, es la independencia de funciones de operación, custodia, contabilización, control interno o de auditoría interna según sea su estructura.

Esta independencia requiere la separación de deberes en tal forma que existan registros fuera de un área o un departamento que le sirva de control sobre sus actividades. Aunque estas separaciones son necesarias, el trabajo de todos los departamentos debe integrarse y coordinarse para obtener un flujo regular de trabajo y eficiencia de operación en general.

Además de una apropiada división de funciones, cargos, deberes, debe también establecerse la responsabilidad dentro de cada área, departamento, unidad funcional en la cual está dividida la empresa, lo anterior es fundamental para lograr una adecuada línea de adhesión a los requerimientos de la política de la empresa. Junto con esto debe ir la delegación de autoridad para afrontar tales responsabilidades.

Tanto la responsabilidad como la delegación de autoridad deben estar claramente establecidas y definidas en las gráficas del manual de organización de la empresa y los empleados deben conocerla con anterioridad. Debe evitarse la igualdad en responsabilidad, pero esta puede dividirse en fases según las circunstancias en cada área o departamento; en aquellos casos en los cuales el trabajo de las unidades operativas se ha definido como complementarios entre sí.

Llevar a cabo la división de responsabilidad como elemento inherente a un buen sistema de control interno, bajo este esquema se determina cuáles son las funciones de iniciación de los procesos de autorización en una actividad, por lo tanto, ambas deben estar separadas de los procesos de contabilización, similar situación debe ser tenida en cuenta en eventos relacionados con la custodia de activos tanto corrientes (disponible) como los fijos y esos procesos debe estar separados de su contabilización.

2. Segundo Elemento: Sistema de autorizaciones y procedimientos de registro.

Un sistema satisfactorio de control interno debe incluir los medios para que los registros controlen las operaciones y transacciones que se generen en la empresa y que ésta se clasifiquen acorde a los datos procesados dentro de una estructura formal de cuentas. El uso y la fijación de un código de cuentas definido acorde a su plan deben facilitar la preparación de los estados financieros. Si el código se hace acompañar con un manual de cuentas, en el cual se defina específicamente las cuentas y el respectivo proceder en sus asientos contables, de esta manera se puede obtener la mayor uniformidad en los registros de transacciones contables.

Los medios para que los registros originales controlen las operaciones y transacciones se crean a través de diseños de registros y formularios apropiados y por medio del flujo lógico de los procedimientos de registro y aprobación. Estos formularios y las instrucciones respecto al flujo del procedimiento de registro y aprobación se incorpora en manuales de procedimientos dentro del manual de control interno para la empresa y sobre esta base actúa el auditor en el momento de verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas de control.

3. Tercer elemento: Prácticas sanas.

La efectividad del control interno en las empresas y la resultante eficiencia en operaciones, están determinadas en alto grado por las prácticas seguidas en el desarrollo y cumplimiento de los deberes y funciones de cada área o departamento de la organización.

Los procedimientos adoptados al interior de la empresa deben proveer los pasos necesarios para la autorización de transacciones, su registro y el mantenimiento de custodia de los activos. Una buena gerencia debe procurar el desarrollo de prácticas sanas por cuanto estas proveen los medios para asegurar la integridad de tales autorizaciones, registros y custodia de los bienes en la empresa.

Esto usualmente se consigue con una división tal de deberes y responsabilidades, dentro de las cuales ninguna persona pueda manejar completamente todo el ciclo transaccional, esto es, desde su inicio hasta su fin. Con esta división de operaciones o actividades se provee una comprobación auxiliar de la corrección

del trabajo y la probabilidad de detección de que los errores aumenten al interior de la empresa.

Como se explicó en el primer elemento bajo plan de organización, la división de responsabilidad es aplicable tanto a las áreas o departamentos como a los individuos y debe ejercerse en la organización total y a todos los niveles de autoridad.

4. Cuarto elemento: Recurso humano.

Un sistema de control interno que funcione satisfactoriamente depende no solamente de la planeación de una organización efectiva y lo adecuado de sus prácticas y procedimientos, sino también, de la competencia de los empleados, jefes de áreas o departamento y otros empleados claves para llevar a cabo lo prescrito en una manera eficiente y económica.

Los controles administrativos ordinariamente se relacionan solo indirectamente a los registros financieros y por lo tanto, no requieren evaluación. Si el auditor independiente cree sin embargo que ciertos controles administrativos tienen importancia en relación con la razonabilidad de los registros financieros debe considerar la necesidad de evaluarlos. Por ejemplo, los registros estadísticos mantenidos por producción y ventas o cualquier otra área o departamento de operaciones, puede requerir evaluación en un caso particular.

Donde es posible, la revisión del control interno por parte del auditor correspondiente debe ser efectuada como una fase separada del examen, preferiblemente en una fecha intermedia, aplicando procedimientos de auditoría apropiados dirigidos particularmente a evaluar la efectividad del sistema del cliente. Donde esto no es posible, la revisión debe hacerse en conjunto con otras fases del programa de Auditoría. Un registro de la revisión hecha por el auditor Independiente debe ser preparado en una forma adecuada.

Como un subproducto de este estudio y evaluación el Auditor Independiente puede frecuentemente ofrecer a su cliente sugerencias constructivas para mejorar o hacer más efectivo el sistema de control interno en la empresa.

3.2 Los procedimientos.

Antes de desarrollo en todo su contexto el tema de los procedimientos dentro del manual de control interno, es preciso definir qué significa y cuál es el alcance del término procedimiento. El término procedimientos corresponde al plural de la palabra procedimiento, en tanto, “un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones”²⁸. Básicamente, el procedimiento consiste en el seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.



Precisamente es uno de los objetivos para seguir un procedimiento, es garantizar el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, por lo que requerirán de la observación de una serie de fases o pasos bien organizados.

Por otra parte y en lo que a actuación administrativa respecta, se llamará “procedimiento administrativo, a la serie de actos que se pondrán en práctica para concretar la actuación administrativa en cuestión y que tendrá como objetivo la concreción de algún fin inherente a su actividad, que se denomina formalmente como acto administrativo”. La anterior identificación corresponde más a las entidades de orden público, las cuales son las que habitualmente llevan a cabo este tipo de procedimientos.

²⁸ <http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>. Consulta realizada en enero 29 de 2017.

Otra definición enciclopédica establece que: “Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo”. Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación por parte de las personas que actúan, aunque es posible que existan diversos procedimientos en una misma área o departamento que persigan el mismo fin, cada uno ha de presentar estructuras y etapas diferentes, pero que en suma, ofrezcan un determinado nivel de eficiencia para su desarrollo²⁹.

Según Melinkoff, R, "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". Y es precisamente esos aspectos los que se buscan al implementar un sistema de control interno, el cual debe ser plasmado en un manual de público conocimiento pro los empleados y cuyo fin es reducir el número de errores en las diferentes actividades operativas que se llevan a cabo en una comercializadora de productos desechables y de plástico.

Otra mirada sobre los procedimientos, corresponde a la descripción de las actividades que se desarrollan dentro de un proceso e incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea, involucrando el alcance, las normas y los elementos técnicos entre otros. Es precisamente lo que se busca cuando se quiere diseñar el manual de control interno para las áreas de disponible, cartera e inventarios en una empresa que se dedica a la comercialización de productos de plástico y de desechables.

Un ejemplo de procedimiento de forma genérica es el siguiente:



Fuente: <http://www.javeriana.edu.co/drh/oym/Servoym1.htm>

²⁹ <http://definicion.de/procedimiento/> consultado en la red en enero 29 de 2017.

Ahora bien cuando se combina el concepto procesos con el de procedimientos y estos se integran dentro de un manual, el resultado se le denomina: Manual de procesos y procedimientos, por lo tanto, el manual es entendido como el resultado de la documentación de procesos y procedimientos, levantados en algunos casos por la oficina de organización y métodos o como un producto final de un proceso de asesoría y consultoría cuando se delega en terceros diseñar el respectivo manual, donde se entrega en un documento escrito la información necesaria para la administración y actuar acorde a lo establecido y a los pedido.

Para el caso de la monografía en el siguiente capítulo, se ha de entregar e respectivo manual, donde combina los procesos de disponible, cartera e inventarios, acompañados de los procedimientos propios que se establecerán para cada proceso. Por lo tanto, al interior del manual se debe incluir entre otros aspectos y según la complejidad de las operaciones la siguiente información:

- 1) Código de los procesos y procedimientos
- 2) Control de actualizaciones
- 3) Objetivo
- 4) Alcance del proceso
- 5) Simbología
- 6) Normas
- 7) Procedimientos
- 8) Flujogramas
- 9) Relación de formatos
- 10) Anexos

Cuando las unidades o áreas administrativas, al interior de una empresa sean constituidas por una, dos, o más de estas, se necesita diferenciar los procesos y procedimientos internos y por lo tanto, están obligadas los responsables de las áreas operativas a levantar lo que se denomina un manual de procedimientos, que será aquel documento en el cual se consignarán y contendrán la descripción de las actividades que deberán ser llevadas a cabo en la concreción de las funciones de las mencionadas áreas o unidades administrativas, asociadas así mismo a las políticas, los criterios y al control.

Por lo tanto, el manual de procedimientos se constituye en una herramienta de vital importancia para la gerencia, dado que permitirá no solamente conocer el

funcionamiento interno del área administrativa en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos de ejecución, sino que además auxiliará en la capacitación y adiestramiento del personal, siendo una inagotable fuente de consulta y también será muy útil a la hora de revisar y analizar los procedimientos de un sistema.

Por ejemplo, llegado el caso de la realización de una auditoría en el área de cartera, se podrá consultar al manual de procedimiento donde se encontrará información sensible, y donde el auditor deberá verificar según el caso el nivel de conocimiento de los empleados y del jefe al respecto de si sus actividades son realizadas de manera conforme con lo que estipula el mencionado manual.

Características de los procedimientos.

A partir de la definición de procedimiento Mellinkoff, se describe las siguientes características de los procedimientos³⁰:

- a)** No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular (difieren los procedimientos del disponible, del de cartera y de inventarios).
- b)** Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática al interior de la empresa.
- c)** Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones que viva la empresa en su entorno económico y empresarial.

Desde otro punto de vista Gomes G, se enfoca en las siguientes características de procedimientos³¹:

- a)** Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin, se conoce como un sistema.

³⁰ Melinkoff Ramón V. Los Procesos Administrativos. Caracas Editorial Panapo. 1990. p.28

³¹ Gómez C. Guillermo. Sistemas Administrativos Análisis y Diseño. Tercera Edición. McGraw-Hill. México, página 53.

- b) Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo. Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.
- c) No se centran en una actividad específica. Un procedimiento está compuesto por varias actividades que a su vez contienen una serie de tareas.

En cuanto al manual de procedimientos propiamente dicho.

Para el trabajo investigativo que se viene desarrollando, un manual, es el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa, además contribuyen al logro de la independencia de los empleados en el desempeño de sus funciones al disponer de todas las instrucciones necesarias para realizar su trabajo desde todos los puntos de vista.

Los manuales en términos generales, se utilizan para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada directivo, empleado o trabajador las conozca.

Los manuales se constituyen en una herramienta básica para la coordinación y estructuración de las tareas propias de cada área, la forma en que éstas han de realizarse y todos los elementos que implican. Por lo anterior, y para que estos funcionen de acuerdo con lo descrito, es necesario que cuenten con información confiable, autorizada, precisa y uniforme; de aquí que para diseñar un manual de procedimientos requiere de un minucioso y dedicado trabajo y de determinados conocimientos y experiencia previos.

Los manuales representan una herramienta indispensable para toda empresa u organización, al permitirles: cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla, facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Un manual de procedimientos por lo tanto, contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa acorde con sus características. Es un documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad, para el caso que ocupa esta monografía se enfoca hacia el disponible, la cartera y los inventarios.

Los Manuales de Procedimientos al definir sus contenidos a partir de las características propias de cada una de las actividades u operaciones relacionadas con los procesos administrativos y operativos particulares de los entes económicos donde se establecen y de acuerdo con las directrices, exigencias y normativas jurídicas, es entonces que se justifica el contenido de estos frente al Sistema de Control Interno; la aplicación de estos elementos se trataría en el momento de plantear y justificar la necesidad de levantarlos y darle aplicabilidad total para la mejora de la gestión empresarial.

El manual de procedimientos dentro de las Normas del Sistema de Control Interno se enmarca en el componente Actividades de control, pues los procedimientos ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directrices administrativas, y además estas actividades de control se dan en toda la empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, por tanto contribuyen a asegurar que se toman las acciones necesarias para ubicar los riesgos y aplicar las medidas hacia la consecución de los objetivos del negocio, lo que posibilita el fortalecimiento de la actuación de la gerencia y del comité técnico establecido, de tal forma que pueda descansar su confianza en la aplicación de los procedimientos establecidos.

Definición de Manual de procedimientos para el documento final de la monografía.

El manual de procedimiento "Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas o áreas operativas o departamentos; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones", así lo expresa en su libro el autor Gómez, Giovanni E., contador público de la Universidad Nacional de Colombia, en su escrito sobre Manuales de procedimientos y su uso en control interno.

En el libro manuales y reglamentos en las empresas escrito entre otro por Duhat Kizatus Miguel A, establece que un manual de procedimiento es "Un documento

que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo"

En este trabajo se utiliza la definición de procedimiento del glosario de términos de las Normas del Sistema de Control Interno: "Manera específica de realizar una actividad, que debe estar contenida en documentos aprobados la cual incluye el objeto y el alcance de una actividad, qué debe hacerse y quién debe hacerlo, cuándo, dónde y cómo debe hacerse, que materiales y equipos y documentos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse"

Objetivos de los Manuales de Procedimientos.

Los objetivos que se establecen en un "Manual de Procedimientos" se dirigen hacia la mejora en todo sentido de la parte correspondiente al que hacer empresarial, ya que pretenden ser un elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo por parte de la gerencia, de tal forma que facilite la adecuada relación entre las distintas áreas administrativas.

Por tanto, un manual de procedimientos, debe precisar las actividades asignadas a cada una de las áreas administrativas que intervienen en un procedimiento, ayuda así a la ejecución correcta de las labores del personal del área y propicia la uniformidad en el trabajo, evitándose la duplicidad y omisión de funciones.

El manual debe servir de medio de orientación e integración al personal de nuevo ingreso, facilitar su incorporación al área administrativa, permitir el desarrollo de las actividades de manera sistemática y ordenada. El manual de procedimientos proporciona información básica para el desarrollo de las acciones de modernización administrativa, reduce el tiempo de las actividades u operaciones y permitir la retroalimentación al proceso.

En cuanto a la estructura del manual de procedimientos.

Los procedimientos se hacen por y para cada empresa, acorde a las características propias de cada una de ellas, y sobre la base de que cada tipo de organización necesita su propio control interno. Los manuales de procedimientos pueden asociarse a diferentes variantes y pueden abarcar todo lo referente a la unidad organizativa, la descripción de un área y el proceso o procedimiento

específico. La decisión de la variante a utilizar está en dependencia de las características de la unidad organizativa y de los equipos de dirección

Consideraciones para realizar el diseño del procedimiento:

- 1) Determinar los objetivos de trabajo, tanto de la empresa como del área específica.
- 2) Proceder a evaluar los objetivos de trabajo, los que se están ejecutando correctamente, los que no se ejecutan o se hacen incorrectamente.
- 3) De los primeros, se confecciona el cómo hacerlo, de acuerdo a las normativas, políticas, criterios o instrucciones vigentes que puedan existir a los distintos niveles teniendo siempre presente adecuarlos a las condiciones de la empresa y su actividad económica.
- 4) En cuanto a los segundos, se identificará el posible riesgo que se origina por tal situación y se plasmará en el plan de prevención de riesgos, con vistas a su eliminación o su minimización a partir de un procedimiento determinado adecuado a las características de la empresa.
- 5) Para este proceso de búsqueda y determinación de los procedimientos a diseñar se requiere la participación del personal de cada una de las áreas así como por personal del primer nivel de dirección de la empresa (Administrador o gerente).
- 6) Conjuntamente con la definición de los objetivos y de la descripción del procedimiento que se trate, se determinará el Sistema Informativo a utilizar, el cual será, en definitiva, el respaldo al trabajo desarrollado en su conjunto por toda la empresa.

En cuanto al contenido para cada procedimiento:

- 1) Objetivo: en él se define de forma clara qué se persigue en el contenido del procedimiento.

- 2) Alcance: identifica hasta donde abarca el procedimiento, para identificar todos los involucrados en los distintos niveles y la obligatoriedad de cumplimiento.
- 3) Referencia: tiene en cuenta todos los documentos que regulan el procedimiento, es decir, las resoluciones, instrucciones, etc.
- 4) Términos y definiciones: definir los necesarios para evitar falsas interpretaciones.
- 5) Descripción: en un orden cronológico las acciones a ejecutar para dar respuesta a: ¿Qué hacer?, ¿Cómo hacerla?, ¿Cuándo hacerla?, ¿Dónde hacerla? y ¿Quién hará o se responsabilizará de lo que hay que hacer?
- 6) Se requiere contenidos claros, precisos y concisos; incluyen la vinculación con acciones de control interno y los asientos de diario, específicamente para el área contable.
- 7) Responsables: deben quedar claro el destino de cada procedimiento, quiénes son las personas que están obligadas a su revisión, actualización, distribución y aprobación, así como quién exige que se cumpla lo orientado.
- 8) Registros y modelos: se relacionan los registros o modelos del Sistema Informativo asociado que serán utilizados por el procedimiento en cuestión con formato del modelo, instrucciones de llenado del modelo, indicaciones, archivo, conservación, cuadro y validación.
- 9) Modificaciones realizadas: cambios introducidos que modifican su contenido y las distintas versiones que lo actualizan.

Esquema de flujo para la temática.

En este tema específico y como un aspecto novedoso en la concepción y control de las distintas actividades y su sistema informativo por cada comercializadora, se introduce este concepto, el cual tiene por objetivo mostrar todas aquellas actividades y relaciones funcionales que requiere un área de otra, para llevar a cabo exitosamente sus funciones y tareas. Estas actividades se obtienen a partir de un análisis que se realice de las distintas funciones y tarea asignadas a esa

área en cuestión, y a la cual se hizo referencia previamente planteadas en el contexto del manual de procedimientos

En el Manual debe definirse el flujo documental, el destino de las copias y los plazos para la conservación de los documentos; para diseñar los modelos y documentos deben tenerse en cuenta los datos de uso obligatorio que deben respetarse y cumplirse con independencia del procesamiento, bien sea manual o con sistema soportado en tecnologías de la información.

Se ha establecido que en los archivos de gestión de libros, registros y el libro mayor relacionados con la contabilidad y los documentos que amparan los asientos, así como los modelos del sistema informativo, el plazo de retención es por un término de cinco años, a partir del cierre del ejercicio contable y al utilizarse sistemas contables soportados en tecnologías de información; los soportes de respaldo de la información y los programas deberán mantenerse en condiciones de operatividad por el término que la norma fiscal lo determine.

Periódicamente se debe proceder a la revisión de los manuales de procedimientos para comprobar su actualización y que todas las directivas e instrucciones se canalicen por medio del mismo, es decir, chequear mediante pruebas el contenido de las instrucciones confeccionadas adecuadamente, verificando su correspondencia con las condiciones actuales definidas por la administración actual de la empresa.

3.3. Las políticas.

Las políticas tiene como finalidad establecer los principios rectores, normas y reglas asociadas a los procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación, encaminados a la búsqueda de la eficiencia y eficacia operacional de la empresa, y en donde el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes son el sentir de la alta dirección, para la realización de una gestión adecuada de los riesgos, la creación de mecanismos que permitan la revelación de información financiera fiable y asegurar que las empresas comercializadoras cumplan con las disposiciones normativas internas y externas y políticas que regulan la actividad comercial en el entorno.

Que se entiende entonces por Política para el diseño del manual?

Se puede definir “política” como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones para la gerencia. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una empresa para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

La política puede clasificarse en dos líneas, la primera corresponde a la Política general, la cual se establece para todas las empresas y la otra corresponde a las políticas específicas, generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos. La segunda corresponde a la Política específica, la cual es establecida por las altas direcciones de cada empresa y afectan a ésta en su totalidad³².

Política para unidades o áreas o departamentos, son aquellas establecidas en operatividad. Los niveles más bajos y su aplicación están limitados a las unidades operativas dentro de una misma empresa.

Los siguientes criterios son aplicables a la política de cada empresa:

1. Establecer la política por escrito y organizarla en forma sistemática en guías o manuales, según los casos, para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica, así como proporcionar seguridad razonable de que los recursos se encuentran debidamente protegidos.
2. Comunicar la política a todos los funcionarios y empleados de la empresa cuyas obligaciones contribuyan al logro de sus objetivos.
3. Elaborar las políticas en concordancia con la normatividad correspondiente y la cual debe ser coherente con la política general dictada por la alta dirección (gerencia como cabeza visible).
4. Revisión de la política en forma periódica como resultado de los cambios de ciertas circunstancias internas o externas derivadas de decisiones económicas o empresariales, y lo cual se hace cuando se considere necesario.

³² Mg. Jeri Gloria Ramón Ruffner. El Control Interno en las Empresas Privadas. Documento publicado por la docente asociada, páginas 1-8.

Algunas líneas de políticas a ser consideradas dentro de un manual de control interno.

1. La presencia de la Gerencia en todos sus niveles.

Realizar los esfuerzos necesarios para establecer una red de procesos y procedimientos tendientes a controlar las operaciones, de manera que la Junta Directiva y los Accionistas, según el caso de que estos existan en las empresas comercializadoras, tengan la certeza razonable de que se cumplen los siguientes objetivos de control:

- a. Los datos y la información publicada interna o externamente son exactos, confiables y oportunos.
- b. Todos los empleados cumplen con las políticas, normas, planes y procedimientos y con todas las normas y reglamentaciones pertinentes.
- c. Los recursos de la organización están adecuadamente protegidos.
- d. Los recursos se obtienen de manera económica y se utilizan con criterios de rentabilidad; Se hace énfasis en los procesos de calidad y en la obtención de mejores prácticas de control de manera continua.

2. Los procesos de gestión de riesgos y control

Son una función permanente de la Gerencia, por lo tanto ésta tiene la responsabilidad de:

- a. Identificar y evaluar los riesgos relacionados con el área específica de operación.
- b. Establecer políticas, procedimientos normas y sistemas para minimizar, mitigar y/o limitar los riesgos.
- c. Establecer procesos prácticos de control que requieran y alienten a los jefes y empleados a realizar sus obligaciones y responsabilidades de manera que se cumplan los objetivos de control antes descritos.

- d. Mantener la eficacia de los procesos de control establecidos y promover la mejora continua de los mismos.

3. El control Interno.

- a. Aplicar el marco local o Internacional para la práctica profesional.
- b. Evaluar los procesos de gestión de riesgo y control en las operaciones de las empresas comerciales que resulten relevantes y concluir sobre lo adecuado y eficaces de los mismos.
- c. Informar a la gerencia y a las instancias correspondientes (Junta Directiva) de los resultados de las evaluaciones.
- d. Aportar ideas, asesoramiento y recomendaciones para mejorar los procesos de control en las operaciones de la organización.

4. Todos y cada uno de los funcionarios.

Existen órganos tanto internos como externos que tienen responsabilidades específicas dentro del Sistema de Control Interno de la empresa y los empleados deben:

- a. Cumplir con las políticas, principios, normas y procedimientos establecidos por la comercializadoras para el cumplimiento de los objetivos.
- b. Cumplir con la normatividad y regulaciones legales vigentes y específicas que le apliquen a la empresa.

5. Efectuar permanentemente autocontrol.

- a. Evaluar y controlar el propio trabajo y en el evento en que se detecten desviaciones, informar a los niveles jerárquicos adecuados y aplicar los correctivos necesarios.

- b. Realizar aportes sobre los procesos operativos, para el mejoramiento continuo de sus tareas y responsabilidades al interior de las empresas.

A continuación se hace una enunciación de una serie de políticas que deben ser tenidas en cuenta por parte de las personas encargadas de diseñar el respectivo manual de control interno para las empresas comercializadoras de productos desechables y empaques plásticos y similares.

Políticas relacionadas con:

- 1) Asignación de autoridad y responsabilidad**
- 2) Administración de los recursos**
- 3) Identificación, análisis y evaluación y gestión de riesgos**
- 4) Documentación, actualización y divulgación de las políticas financieras y los procedimientos de trabajo.**
- 5) Políticas sobre la integración de las actividades de control.**
- 6) Políticas sobre la autorización y aprobación de operaciones.**
- 7) Políticas sobre diseño y uso de documentos y registros**
- 8) Políticas sobre conciliación periódica de registros**
- 9) Políticas sobre garantías y cauciones (cuentas por cobrar y pasivos)**
- 10) Políticas de información y comunicación**
- 11) Política de seguridad de la información**
- 12) Políticas de archivo**
- 13) Políticas del monitoreo del control interno**
- 14) Políticas para las evaluaciones**
- 15) Políticas de comunicación de los resultados del monitoreo**

16) Políticas para la toma de acciones correctivas.

El listado referenciado les proporciona a los diseñadores del manual el material necesario y suficiente para su desarrollo y complementación dentro del documento que se deja a la gerencia. En este aparte del capítulo, el alcance no está dado para un desarrollo exhaustivo del mismo, solo se dejan las líneas directrices para el mismo.

CAPITULO IV

Manual de Control Interno bajo el enfoque COSO II, aplicable a las necesidades del control como garantía de eficacia y eficiencia en el manejo administrativo y financiero de las empresas objeto de estudio.

PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO.

El presente trabajo investigativo tiene como fin diseñar un Manual de Control Interno en los procesos de disponible, cartera e inventario para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago y así obtener un mecanismo de gestión para la toma de decisiones financieras.

Denominación y fundamentación de la propuesta.

A través del manual se busca establecer un mecanismo para la identificación y establecimiento de criterios de control interno para mejorar la operatividad de los procesos de disponible, cartera e inventario en las empresas comercializadoras, surge como consecuencia de las deficiencias por un lado y la necesidad de regular y formalizar el control interno al interior de este tipo de empresas.

El diagnóstico desarrollado sobre el estado del arte actual en el control interno de las empresas objeto de estudio, se constituye en el punto de partida de la propuesta de un manual, el cual se diseña a partir de la consideración de las debilidades de control en los procesos del disponible, Cartera e inventarios, y en donde a través de la fijación de las políticas y procedimientos se busca una mejora en la gestión empresarial, y por ende, establecer los pasos a seguir en cada actividad que realice el personal encargado y establecer el control necesario y suficiente para la razonabilidad de las cifras que se reflejan en los estados financieros.

La propuesta pretende plantear unos lineamientos que a corto plazo mitiguen los riesgos en las actividades propias de las empresas y en los procesos ya identificados y los investigadores consideran que a través del Manual de Control

Interno han de superarse al fijar los criterios, políticas y procedimientos de control propio para esos procesos, de tal manera que las actividades que se realicen tengan cohesión entre sí.

En este sentido, este mecanismo es de vital importancia para éste tipo de empresas de la línea de comercialización mayoristas y detallistas de productos desechables, y cuyo propósito se dirige al mejoramiento de la operatividad y la información financiera, contribuyendo así con la calidad de las actividades desarrolladas por el personal encargado y que la información suministrada sea veraz y confiable para la toma de decisiones, por lo cual, debe ser acatado por todos los actores que intervienen en los procesos planteados.

Descripción de la situación actual.

Del estudio y diagnóstico realizado a través de los administradores, gerentes y personal responsable de los proceso de disponible, cartera e inventarios en las empresas consultadas, se pudo establecer que formalmente no tienen establecido un sistema de control interno como tal, pero si hay algunos eventos que tienen característica de control interno sobre algunas actividades o tareas internas en este tipo de empresas, pero que no dan la garantía total de tener implementado un control interno como tal.

En cuanto a los criterios, parámetros, procedimientos políticas y lineamientos propios de un sistema de control interno estos no se encuentren plenamente establecidos o no existen como tal y por lo tanto, los procedimientos se llevan a cabo sin fijarse en la necesidad de unos controles específicos que lleven a reducir los potenciales riesgos que trae consigo los procesos que se desarrollan internamente.

El sistema de información tanto contable, financiera como administrativa presentan falencias que limitan el actuar del personal para responder al 100% con sus obligaciones de control y de operación debido a que, cada área actúa de manera independiente y no hay una articulación de los diversos datos y registros y actuaciones que se llevan a cabo al interior de la empresa. Los procedimientos y las políticas no han sido socializados y comunicados al personal, e igual, el procesamiento de la información por lo general se concentra en una sola persona y no se llevan a cabo los filtros y controles sobre la calidad de los datos y su posterior reflejo en los estados financieros.

El punto de partida para la propuesta de un manual de control interno en este tipo de empresas es que no se cuenta con un verdadero sistema de control interno, no se han formalizado los procedimientos, las políticas, los criterios y todas aquellas acciones que desde la gerencia permiten liderar procesos serios de control en las organizaciones.

Cada individuo desde su entender procura dar cumplimiento a sus funciones y éstas se ejecutan sin un norte o directriz específica en términos de un proceso ordenado de control; esta situación por lo tanto, genera incertidumbre sobre los resultados operativos y administrativos por un lado y por el otro, no hay certeza sobre la calidad de la información que se generan con la desarticulación de las áreas y su reporte de información para la estructuración de los estados financieros.

Se rescata que los entrevistados reconocen la necesidad de tener un sistema de control interno, de establecer los procedimientos respectivos y de contar con un manual de control interno al interior de sus empresas.

Propuesta de solución.

Pretensión: Delinear los elementos operativos del Manual de Control Interno para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables localizadas en el municipio de Cartago, teniendo en cuenta sus características operativas y según el desarrollo de los procesos y actividades, generando los espacios para un mejor control y calidad de la información contable y financiera, llevándola a un nivel de eficiencia y que además dicha información tenga la suficiente seguridad para preparar eficazmente los estados financieros.

Así mismo en dicho manual ha de incorporar de manera clara y precisa las políticas, los procedimientos e instrumentos que sirva como guía para toma de decisiones financieras, a partir de un eficiente y eficaz control interno.

Metodología: Con el acervo informativo y la exploración temática, así como tomando como soporte las teorías y corrientes sobre el control interno plasmadas bajo el modelo COSO, considerando el diagnóstico obtenido de la situación actual del sistema de control interno en las comercializadoras de productos desechables y plástico en la ciudad de Cartago, información obtenida a partir de las encuestas,

el producto obtenido, permiten a los investigadores desarrollar y delinear las políticas y los procedimientos necesarios para que la gerencia de este tipo de empresas, documenten a partir del Manual de Control Interno, un nuevo desarrollo de gestión gerencial enfocado al control interno con el cual se pretende mejorar el funcionamiento de los procesos de disponible, cartera e inventario.

Objetivo de la Propuesta: Delinear los elementos de un Manual de Control Interno bajo el modelo Coso II, aplicable a los procesos de disponible, cartera e inventario, para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables las cuales son de mayor reconocimiento, como mecanismo de gestión y toma de decisiones financieras.

Situación Actual de la Propuesta: Actualmente las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago Valle, que fueron encuestadas, no cuentan con un Manual de Control Interno adecuado que mitigue los riesgos presentados en los procesos de disponible, cartera e inventario, razón por la cual se hace pertinente esta propuesta.

Aspectos generales de la propuesta.

Para establecer una mejor perspectiva del manual, se plantea el objetivo de la propuesta, por lo que conlleva aspectos generales y específicos a tener en cuenta para dar un eficaz desarrollo, el cual a través de una guía lleva al establecimiento de los principales procedimientos de control para el manual, contribuyendo así a las mejoras dentro de los procesos de disponible, cartera e inventario en las empresas objeto de estudio.

Objetivos.

Objetivo General: Ofrecer a las empresas comercializadoras de productos de plástico y desechables de la ciudad de Cartago Valle, un documento tipo manual que contenga de forma estandarizada, las actividades pertinentes de control interno a desarrollar en cada proceso (disponible, cartera e inventario), permitiendo dar solución a las falencias detectadas.

Objetivos Específicos:

- Establecer los procedimientos de control interno bajo el modelo Coso II, para los procesos de disponible, cartera e inventarios, estableciendo los puntos de control, funciones y los responsables de la ejecución.
- Brindar una guía a los responsables de los procesos, que serán controlados en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables, mediante la descripción de los procesos.
- Contribuir a mejorar la eficiencia y la eficacia de los controles en los procesos de disponible, cartera e inventarios.

Metas:

- Mejorar el nivel de control en los procesos de disponible, cartera e inventario.
- Alcanzar un mejor desempeño en los procesos que se pretenden controlar.
- Minimizar el tiempo operacional en los procesos claves para los cuales se establecen los controles.
- Garantizar de forma oportuna y veraz, la información financiera de forma confiable y real de cada uno de los procesos ya mencionados.
- Generar la cultura del autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraudes y corrupción por parte de los empleados responsables de los procesos, brindando a los propietarios la confianza suficiente.

Beneficiarios:

La propuesta además de mejorar el rendimiento del personal encargado de los procesos de disponible, cartera e inventario, le permitirá a la administración de este tipo de empresas contar con información confiable a la hora de tomar decisiones en lo referente a los procedimientos.

Los responsables de control tanto a nivel interno como externo, facilitará la medición del nivel de cumplimiento de los procesos y sus controles, que se han establecido para prevenir pérdidas o desvíos de bienes y recursos, determinando los niveles de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos empresariales; todo esto en conjunto permitirá el desarrollo continuo de la empresa.

Estudio de factibilidad.

Factibilidad de los recursos humanos: Tanto el personal designado o responsable hoy de los procesos de disponible, cartera e inventario, como el personal administrativo, cuentan con una buena formación, conocimiento y experiencia referente a sus procesos de trabajo, pero no obstante a esto se debe reforzar a través de charlas informativas con los empleados, la importancia del control interno, fijar los objetivos y el compromiso que se deriva de la filosofía del control interno y del autocontrol y la importancia de su actual dentro del nuevo enfoque y puesta en marcha de los procedimientos, los cuales han de conducir a cambios y mejoras internas en la empresa, para asegurar que los nuevos lineamientos gerenciales se puedan desarrollar sin mayores dificultades.

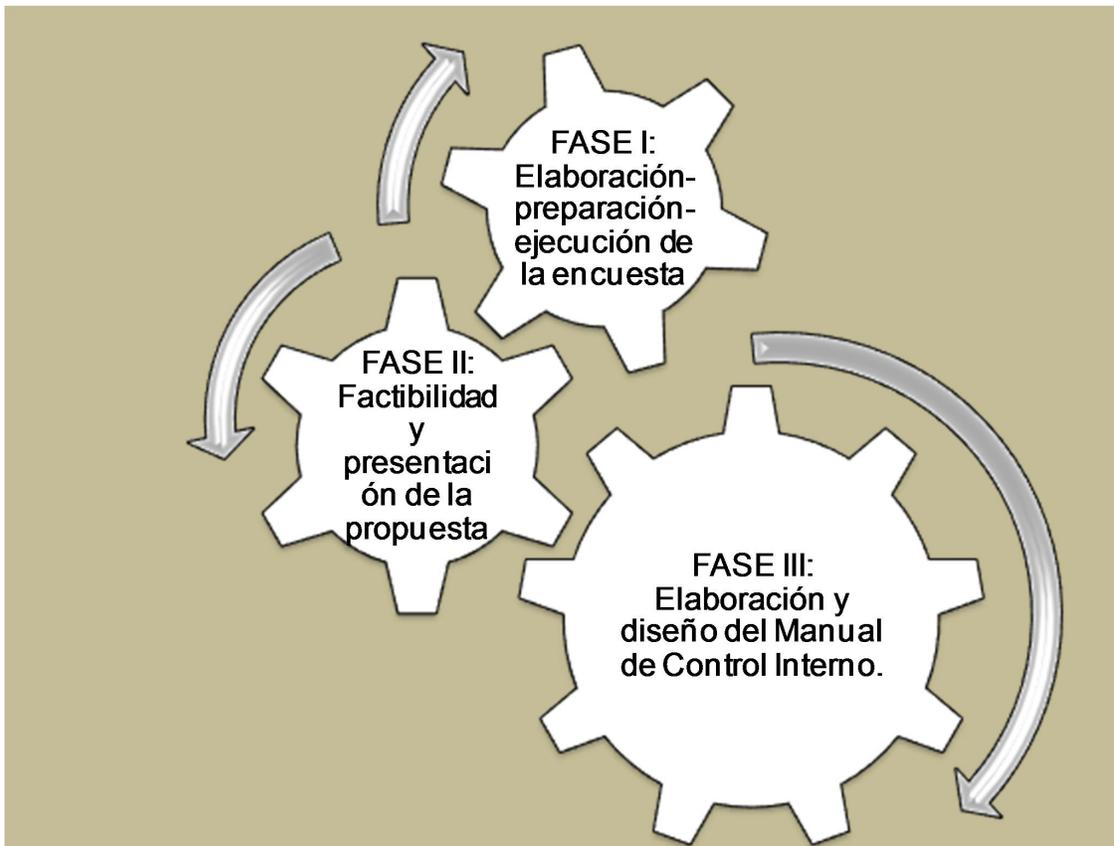
Factibilidad técnica: Para el delineamiento del manual de control interno se parte de un diagnóstico previo, el cual se lleva a cabo a partir del diseño de un instrumento de captura de información como es la encuesta el cual permite identificar las falencias y fortalezas que sobre control interno tiene la empresa. Obtenida la información y procesada, con todos estos elementos, se procede a delinear los procedimientos y políticas bases del sistema de control interno, plasmándose todo este material en un manual, aplicando en el diseño el modelo Coso II, como un soporte teórico práctico válido para reflejar el sistema de control interno. El diseño del sistema de control interno tiene entonces todo el fundamento técnico y académico para dar garantía de su seriedad en su implementación y desarrollo en la empresa.

Factibilidad operacional: Corresponde a la responsabilidad y respeto que implica un trabajo de grado con alto conocimiento de lo aprendido en la carrera de Contaduría Pública en una de las más prestigiosas universidades públicas de orden nacional, como lo es la Universidad del Valle – sede Cartago. El resultado final para delinear y diseñar el Manual de Control Interno para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables propias de la ciudad de Cartago

Valle, se valora como un plus que contribuye a mejorar la línea de gestión de la alta gerencia en su proceso de toma de decisiones.

Estructura de la propuesta.

Gráfico 6. Ciclo o fases de la estructura de la propuesta del manual de C.I.



Fuente: Diseño propio basado en las consultas temáticas. Ilustración tomada de los archivos de figuras de Microsoft office.

PRIMERA FASE: Esta dada por las acciones que derivan en la elaboración, preparación y ejecución de la encuesta como instrumento de recolección de datos, mediante el cual se observa que la población objeto de estudio presenta falencias y deficiencias en algunos procesos relacionados con el control interno y que además no hay una formalización del sistema y no se tiene escrito un Manual de Control Interno, que enrute en el control sobre los procesos de disponible, cartera e inventario, ya que no cuentan con políticas y procedimientos definidos y

adecuados que permita la mitigación de riesgos propios en las operaciones en dichos procesos, por lo cual, es necesario entrar a delinear los elementos bases de un Manual de Control Interno que regule y optimice estos procesos. Los resultados de la primera fase se plasman en el segundo capítulo de este documento y el manual en el cuarto capítulo.

SEGUNDA FASE: Esta fase está determinada por la factibilidad y presentación de la propuesta, puntualizando la viabilidad de la misma en cuanto a los aspectos técnicos y administrativos que conlleva al diseño del Manual de Control Interno enfocado a las empresas dedicadas a la comercialización de productos plásticos y de uso de la línea desechables, para los procesos de efectivo, cartera e inventario y así aplicarlo como mecanismo de gestión y toma de decisiones financieras.

TERCERA FASE: Finalmente esta fase se caracteriza por la elaboración del diseño del Manual de Control interno bajo el modelo de Coso II, aplicable a los procesos de disponible, cartera e inventario para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago Valle, como mecanismo de gestión y toma de decisiones financieras. Se tomará en cuenta el diagnóstico para desarrollar las políticas relacionadas con estos procesos, puesto que el diseño es una guía aplicable y adaptable a cualquier ámbito organizacional de las empresas estudiadas.

Argumentación de la propuesta.

Con el desarrollo de la propuesta que corresponde al diseño de un Manual de Control Interno para las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de Cartago Valle, en los procesos de disponible, cartera e inventario; fundamentada en bases teóricas y en las necesidades de estas empresas en cuanto a obtener un control interno que mitigue los riesgos permanentes a través de la ejecución de un manual en los procesos ya identificados, se pretende dar solución y mejoramiento en el desarrollo de las actividades ejecutadas de los mismos; en las cuales se tiene la evidencia de este panorama soportado en el diagnóstico situacional que se encontró al desarrollar las encuestas.

El argumento se evidenció con el trabajo de campo aplicativo, que arrojó en sus resultados la necesidad de realizar el manual, por lo tanto, estamos en un escenario que cualquier organización o empresa independientemente del proceso

donde el empleado labore o las actividades que realice, debe trabajar bajo un estándar para poder lograr el objetivo de la empresa; por lo cual se debe contar y aplicar un Manual de Control Interno generando una seguridad razonable que en este caso la determina el modelo de Coso II.

De acuerdo con todos estos elementos, esta propuesta planteada toma su propio protagonismo debido a los hallazgos en el trabajo de campo realizado, pues es de vital importancia corregir errores y proponer una solución con el Manual de Control Interno, manteniendo así el control sobre las funciones y riesgos existentes, contando con este recurso, se convierte en una herramienta de gran valor y uso, optimizando tiempo y dinero si se ejecuta paso a paso lo planteado y en el mejor de los tiempos los resultados serán satisfactorios.

Administración de la propuesta.

Este diseño argumentativo y práctico debe ser utilizado como guía general de las actividades que se realicen en cada proceso, fortaleciendo la toma de decisiones financieras y la gestión de las empresas comercializadoras para lograr un mayor crecimiento.

Ámbito de aplicación: es directamente para los procesos de disponible, cartera e inventario que se presentan en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago valle.

Por lo tanto, el Manual de Control Interno debe estar en un lugar disponible y al alcance de todos los responsables de los procesos mencionados y demás interesados con la intencionalidad de consultarlo en el momento que se considere necesario.

MANUAL DE CONTROL INTERNO.

En la investigación y en los diversos estudios realizados se ve la necesidad que las empresas tengan en sus operaciones un manual y que este a su vez integre los diversos elementos de un adecuado control sobre los procesos, ya que la presencia de riesgos en las operaciones comerciales y administrativas afectan directa y claramente el bienestar de las empresas, explicado en parte por la falta de una clara política gerencial enfocada hacia el mejoramiento del control y autocontrol en sus operaciones y por el otro, el inadecuado diseño de los procesos operativos más significativos para las comercializadoras objeto de estudio;

situación que amerita la necesidad de desarrollar la propuesta de mejora en los procesos de disponible, cartera e inventario, para alcanzar los niveles adecuados de control sobre las operaciones de la empresa y así lograr la efectividad de los mismo y determinar la responsabilidad en el cumplimiento.

El manual de control interno bajo el modelo COSO II, le proporciona a estas empresas comercializadoras, una guía de aplicación a los procesos de disponible cartera e inventario, facilitando así la toma de decisiones financieras, encontrándose en éste, los aspectos generales (objetivos, procesos, políticas, flujogramas, instrucciones para su uso, simbología básica, la normativa para la actualización) y los específicos con los componentes y elementos del control. El manual trae consigo el establecimiento de los pasos a seguir en la ejecución de las diferentes actividades de control que han de realizar los responsables de cada proceso, con el fin de facilitar su comprensión, además, contiene los formatos específicos a utilizar en los reportes o en su defecto el Flujograma de cada proceso y en donde se ha de realizar los mínimos controles para garantizar el suministro de información razonable y segura para la elaboración de los estados financieros.

En este sentido se hace necesario contextualizar los siguientes ejes temáticos:

En la parte primera se refiere a los **“Principios del Manual”** teniendo en su contenido la respuesta a preguntas de cómo, por qué se realizó este manual, por lo tanto puntualiza los temas a tratar, a través de los Objetivos Generales y Específicos.

Luego se llega a la parte dos titulado **“Generalidades del Manual de control Interno”**, el cual en todo su contexto fortalecerá las definiciones de Manual, Control Interno, Modelo de COSO II y que se requiere para la ejecución del manual llevando al lector a contextualizarse sobre lo que encontrará más adelante.

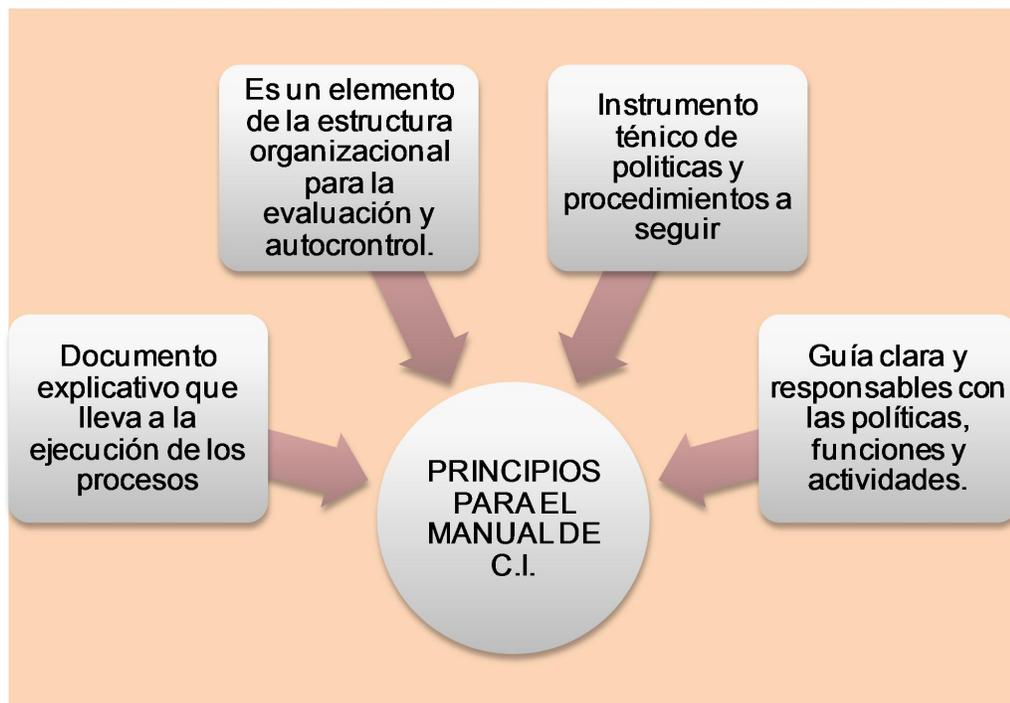
Seguidamente se plantea las **“Etapas de Elaboración de los Procesos y Procedimientos”** que corresponde a la parte tres, en donde se puntualiza la unidad de contabilidad la cual tendrá elementos claves como la recepción y clasificación de los documentos, el registro y el análisis de los mismos y la vigilancia y conservación de estos, conllevando a la evaluación de los procesos, acorde a las generalidades establecidas en el modelo de control COSO II, para la ejecución de los Procesos y procedimientos del disponible, cartera e inventario teniendo allí la definición, el fin, las políticas, las actividades y claro los flujogramas.

Finalmente en el aparte cuatro, este contendrá los elementos propios del manual como son los “**Anexos**”, como soporte procedimental explicativo asociados a las normas que se deben cumplir y el uso y actualización de los mismos, las abreviaturas, simbología, formatos y un glosario que fija unidad de concepto al usuario para cuando se requiera la consulta en este.

Principios que rigen el manual de control interno para las comercializadoras

1. El Manual de Control Interno bajo el modelo de Coso II, es un instrumento técnico que contiene las políticas y los procedimientos a seguir por los responsables en los procesos de disponible, cartera e inventario teniendo como fin la eficiencia y eficacia en los procesos.
2. Es una guía clara y responsable con las políticas, funciones y actividades indispensables para los procesos de disponible, cartera e inventario.

Gráfico 7. Principales principios que rigen el C.I. en las comercializadoras de desechables y plásticos.



Fuente: Relatoría propia deducida de los diversos elementos conceptuales. Ilustración tomada de los archivos de SmartArt de Microsoft office.

3. El manual es un documento explicativo que muestran la manera de ejecución de los diversos procesos para el cumplimiento de las metas en materia de control al interior de la respectiva organización.
4. Es un elemento dentro de la estructura organizacional de las empresas comercializadoras, para la evaluación y autocontrol por parte de la gerencia que afiance la seguridad razonable y maximice la protección de los recursos internos contra un posible fraude o errores cometidos en los procedimientos operativos propios.

Procedimiento para la elaboración del manual de control interno.

Para la elaboración de los pasos a seguir se ha tenido en cuenta el diagnóstico sobre las falencias presentes en las empresas comercializadoras de productos desechables y plásticos objeto de estudio, evidenciado en la aplicabilidad del instrumento tipo encuesta aplicada como trabajo de campo, cumpliendo así con la fase previa para la obtención del respectivo diagnóstico y posterior articulación de las fallas y debilidades y proponer la mejora con el diseño del manual para los procesos de disponible, cartera e inventario, que sirva como mecanismo de gestión y toma de decisiones financieras a la gerencia.

El momento decisivo por la gerencia para llevar a cabo la respectiva implementación del sistema de control interno, ese momento lleva implícito la elaboración y ajuste del respectivo manual de control interno donde éste integrado dentro del mismo las políticas, los criterios, los procedimientos, instrucciones, actividades, así como la fijación e identificación de los responsables en los procesos, logrando llegar a la meta presente de la empresa, soportado sobre un adecuado flujo informativo detallado, ordenado, sistemático e integral.

Conocido el diagnóstico obtenido directamente de las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago y teniendo los pasos necesarios para estructurar el manual de control interno se presenta a continuación el respectivo documento donde se estructura los diversos elementos y componentes requeridos para el control interno en dichas empresas.

Generalidades del manual de control interno.

Definición de manual³³

“Un manual es un instrumento de comunicación que constituye una de las herramientas con que cuentan las organizaciones de hoy para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. También se tiene como un cuerpo sistemático, que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas”.

Como se puede ver del concepto se derivan los siguientes elementos apropiados para el propósito del manual de control interno:

- a. Instrumento de comunicación
- b. Cuerpo sistemático
- c. Descripción de actividades
- d. Procedimientos

Los elementos mencionados hacen parte entonces del alcance de un manual y por esa razón, dicha definición acerca a los autores a la pretensión en el diseño del manual de control interno para las comercializadoras.

Fin e importancia del manual.

El manual radica en la explicación de manera detallada de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de las comercializadoras como organización empresarial; buscándose con ello, reducir o eliminar o minimizar los errores que se suelen cometer dentro de los procesos funcionales de este tipo de empresas, así como el identificar los riesgos asociados a las operaciones y establecer los puntos de control para ser atacados de manera proactiva. Cuando se identifican los procedimientos y se establecen los diversos recorridos operativos en los procesos es posible que los empleados puedan detectar fallas que se presentan con regularidad en las tareas cotidianas, lo cual le permitiría detectarlos y corregirlos sobre la misma marcha de las operaciones.

³³ Información General. Visión. [En línea]. [Citado el 20 de julio de 2015]. Disponible en Internet:<http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/meci_marcolegal/productos/PROGRAMA_DE_INDUCCION.pdf> tomado de la red en febrero de 2017.

El manual como tal es una guía o directriz de gran utilidad para los procesos de inducción y entrenamiento de las nuevas personas que son incorporadas a las empresas por de una manera práctica pueden explorar los diversos aspectos en el desarrollo de las operaciones y estudiar previamente el cómo se realizan las tareas que le son encomendadas en su cargo y le determinan los diversos niveles de autoridad a los cuales puede acudir para resolver dudas que se presenten en el ejercicio de sus funciones.

En el manual se plasma los diversos aspectos generales y específicos de la empresa iniciando con su reseña histórica, se referencia así mismo su estructura organizacional, identifica los procesos propios de la empresa y se culmina con una amplia explicación de los procedimientos, actividades, tareas, controles, diligenciamiento de formatos y reporte de información, para el mejor desempeño de las funciones y de las operaciones internas.

Tabla 4. Ventajas y desventajas del manual.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa. ○ Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados. ○ Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes. ○ Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mucha personas desempeñando actividades similares, complejas y sin objetivo. ○ Trabajos muy especializados y no repetitivos en los cuales, grupos de usuarios deben manejar diseños complejos y casi siempre desconocidos para ellos. ○ No se brinda como herramienta todos los aspectos asociados a los procesos de la empresa. ○ Presenta carencias o vacíos de diseño y evidencia problemas de funcionamiento, los cuales deben ser identificados y solucionados sobre la marcha.

Fuente. Elaboración propia de los investigadores.

Definición de control interno³⁴.

Para los propósitos de la construcción del manual de control interno para las empresas comercializadoras de desechables y plásticos, se entiende por control interno “El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”.

El concepto anterior tiene una visual amplia sobre el tema de control interno el cual se adopta para todos los fines y alcances previstos para las empresas comercializadoras de productos desechables y productos de plásticos y similares y que la gerencia tendrá en cuenta para su desarrollo y puesta en marcha.

Fin e importancia del control interno.

El control interno juega un papel elemental en la vida empresarial; por cuanto se constituye en una de las herramientas más utilizadas por la gerencia dentro de sus acciones administrativas, para el logro de las metas y el logro de los objetivos propuestos, tanto por las entidades públicas como por las privadas.

A continuación y como soporte argumentativo para la gerencia se plasman las ventajas y desventajas de establecer el sistema de control interno para las empresas comercializadoras.

³⁴ Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Disponible en internet:<<https://www.mininterior.gov.co/la-institucion/normatividad/ley-87-de-1993>>

Tabla 5. Ventajas y desventajas del control interno.

VENTAJAS	DESVETAJAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución. ○ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos. ○ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas. ○ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. ○ Mejores resultados de operación. ○ Menor margen de error. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales. ○ No se tiene un índice de eficiencia. ○ Se puede pasar por inadvertida alguna actividad a desarrollar. ○ Para alcanzar la seguridad razonable debe cumplir a cabalidad la ejecución de los procesos como deben ser.

Fuente. Elaboración propia.

Definición de modelo COSO II³⁵.

Modelo de control interno conocido como COSO II, está dado como un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones empresariales están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

El modelo Coso II es llamado también <<*Enterprise Risk Management – Integrated Framework*>>, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos que contiene el control interno, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y señal para identificar eventos potenciales que pueda afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de un marco definido como riesgo

³⁵ **Coso II - ERM el Papel del Auditor Interno.** Visión. [En línea]. [Citado el 2 de septiembre de 2015]. Disponible en Internet:<<http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuanoPriceWaterHouseCoopers-COSOII-ERMylRoldelAuditorInterno.pdf>>

aceptado, y proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos empresariales.

La importancia que toma este modelo dentro del mundo empresarial por la inclusión del elemento de riesgo lo ha hecho muy popular y es base para su incorporación en los diversos sistemas de control interno y está siempre presente en las cartas del control asumido por la alta dirección de las empresas.

Fin e importancia del modelo Coso II.

Su fin es evaluar operaciones específicas con una seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

Es una herramienta muy utilizada, para el logro de las metas y objetivos propuestos por entidades públicas y por las privadas. También es importante porque si una empresa realiza una comparación del antes y después de tener el control interno bajo el modelo Coso II, se va a dar cuenta, de la mejora visible en todo tipo de procesos en cuanto a tiempo, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad, entre otros aspectos internos de la operación de la empresa, lo cual, implica una mayor garantía para que los procesos se desarrollen de manera efectiva y sean un elemento soporte en el camino del crecimiento de las empresas ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.

Generalidades del modelo Coso II.

Con el modelo Coso II, las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago, pueden allegar para sí su respectivo plan de acción para su desarrollar y fijar los puntos de control que sean requeridos según su estructura y operación.

El control interno es un proceso ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por la Gerencia y demás personal, brindando así seguridad razonable para lograr los siguientes objetivos:

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

Estableciendo así que el modelo de Coso II se lleve a cabalidad por el funcionamiento efectivo de todos los componentes, para proveer la certeza

razonable sobre el logro de una o más de las tres categorías de objetivos, los cuales son:

- Alcance o logro de los objetivos de las operaciones.
- Información confiable y útil.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones.

Por lo que esto conduce a que se tenga en cuenta la presencia y el funcionamiento del conjunto de los componentes del control interno bajo Coso II. Estos componentes que son ocho se interrelacionan entre sí, no existe una secuencia para lograr la meta debido a que es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, por lo cual se forman en un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes, como se muestra en la siguiente ilustración.

Tabla 6. Ventajas y desventajas del modelo COSO II.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Proporciona ayuda para que las instituciones puedan lograr su desempeño y metas de rentabilidad. ○ Ayuda a prevenir la pérdida de sus recursos. ○ Colabora para que los estados financieros sean confiables y razonables. ○ Puede ayudar a garantizar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. ○ Ayuda al cumplimiento de los objetivos planes y metas, establecidas por la institución. ○ Su correcta aplicación, ayuda a realizar las operaciones de la entidad de forma eficaz y eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ No puede proporcionar seguridad absoluta con respecto al logro de los objetivos establecidos por la institución. ○ No garantiza de forma absoluta que la información financiera, que presenta la institución sea confiable y razonable. ○ Sólo puede proveer a la gerencia información, para la dirección y progreso en la ejecución de los objetivos. ○ Jamás podrá convertir un mal administrador en un buen administrador. ○ Su implementación está sujeta fundamentalmente a las políticas y programas, establecidos por la administración, y se sujeta a las acciones y condiciones de los competidores.

Fuente. Elaboración propia a partir de los elementos conceptuales del modelo COSO II.

Requisitos para ejecutar adecuadamente el manual de control interno.

- Conocimiento de la empresa: un conocimiento amplio en lo jurídico, lo operativo, administrativo, políticas, negocios, productos, personal, aspectos internos propios como su organización y aspectos externos como los impactos de las políticas económicas.
- Total apoyo de la alta gerencia: requisito sin el cual el establecimiento del control interno no avanzaría si no se refleja desde la alta gerencia un compromiso total e indeclinable sobre el sistema, además de su respeto y exigencia a todos los niveles.
- Exposición de los procedimientos, actividades y políticas: Su diseño y comunicación son fundamentales para una mayor aprensión de los mismos por parte del cuerpo humano al servicio de la empresa. Procurar que todo se haga conforme a lo establecido...
- Coordinación para la correcta ejecución: todas las áreas de la empresa deben estar en sintonía total en cuanto al sistema del control interno.
- Fijación del manual de control interno: Desde su diseño, estructuración hasta su socialización y puesta en marcha es una clave del éxito para el sistema de control interno, todo debe ser claro y quedar por escrito para evitar disparidad de opiniones.
- Dirección y vigilancia bajo el modelo de Coso II: de nada sirve que se establezca un sistema o una norma si no se deja claro los mecanismos de control autocontrol, seguimiento, evaluación y retroalimentación.

Etapas de elaboración de los procesos y procedimientos.

Unidad de contabilidad.

Para que la unidad de contabilidad y sus procesos y procedimientos sea parte activa y funcione adecuadamente y sus resultados no se vean afectados, el responsable de ésta área o este proceso se debe integrar activamente en la construcción del sistema de control interno y el diseño del respectivo manual, y su tarea primaria es precisamente seguir fielmente y acorde a las circunstancias propias de cada operación los diversos procedimientos establecidos enfocados hacia el resguardo de la información y los soportes documentales.

Recorrido de los diversos procedimientos considerados desde el área contable en procura de salvaguardar la información contable y financiera.

Recepción y clasificación de documentos.

Recepción y clasificación de documentos: Corresponde a las acciones y tareas propias e internas para la recepción y clasificación de la documentación que proviene de los procesos de efectivo, cartera e inventario de la empresa con la intención de registrar las operaciones de compra, venta y toda transacción que afecte sus estados financieros.

Fin: Obtener de manera oportuna la documentación, para posteriormente procesarla y reflejar los datos en el sistema de información contable y financiero de la comercializadora y que se archiva hasta tanto sea necesario su consulta y uso acorde a las necesidades de la información.

Políticas:

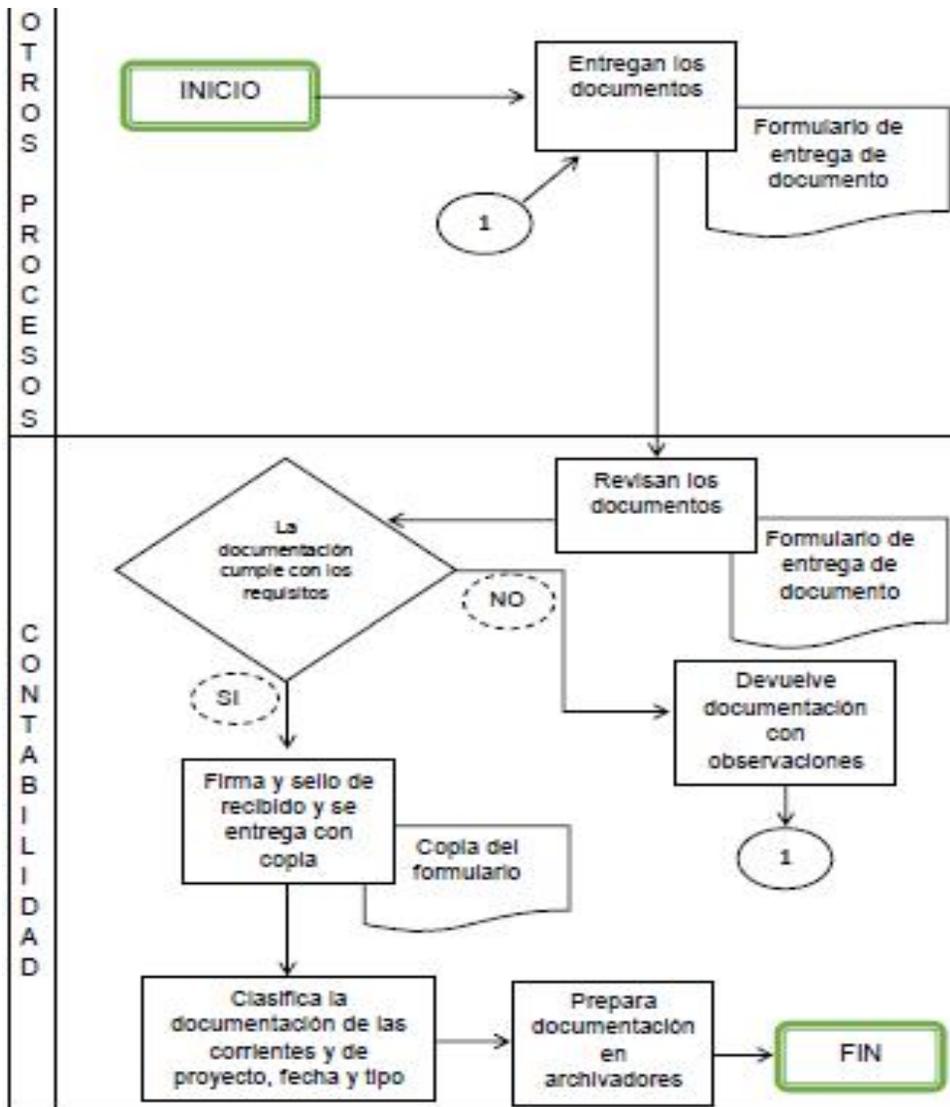
- o La recepción y clasificación de la documentación necesaria para registrar los movimientos económicos de la entidad, será responsabilidad de la unidad de contabilidad.
- o Se debe llevar un registro detallado de la documentación recibida de los demás departamentos o áreas especialmente los referidos a movimientos que implique ingreso o salida del efectivo, la generación de la cartera y el ingreso o salida de las mercancías por compra o venta (registro de los inventario de la comercializadora disponibles para su operación de venta).
- o Los departamentos o áreas deben presentar la documentación necesaria para realizar los respectivos registros contables para el cierre de mes, preferiblemente dentro de los cinco (5) días hábiles antes del cierre.
- o Se debe realizar un formato de entrega de documentos debidamente firmado. Ver ilustración.

Tabla 7. Recepción y clasificación de documentos.

UNIDAD DE CONTABILIDAD		
RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS		
PROCEDIMIENTO 1		
Actividad	Responsable	Detalle de actividad
1	Jefe del proceso (efectivo, cartera o inventario)	Entrega a la unidad de contabilidad la documentación necesaria para el registro contable; junto a esto debe ir una lista detallada de la documentación entregada, dicha lista debe ir un original y una copia firmada por el jefe respectivo.
2	Jefe de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El personal encargado revisa si la documentación recibida está completa, ordenada y cumple con los requisitos necesarios para su registro. • ¿Cumple con los requisitos anteriores la documentación? SI • Firma y sello de recibido y se entrega la copia de la planilla, posterior a eso continua con la siguiente actividad. NO • Se devuelve la documentación y se anotan las observaciones respectivas, lo cual indica regresar a la actividad anterior.
3	Jefe de Contabilidad	Se clasifica la documentación por fecha y por tipo de transacción.
4	Jefe de Contabilidad	Preparar la documentación para su posterior registro.

Fuente. Elaboración propia.

Diagrama 1. Flujograma de recepción y clasificación de documentos.



Fuente. Elaboración propia.

Como deben ser registrados y analizados los documentos.

Como deben ser registrados y analizados los documentos: El proceso mediante el cual la empresa debe registrar y analizar sus documentos para que estos tengan una correcta organización e interpretación al momento de ser evaluados, ya que están sujetas a las operaciones de los registros contables.

Fin: Realizar un adecuado registro que sea de forma correcta y oportuna en los procesos contables, para alcanzar el principio de razonabilidad, revelando así cuál es su situación financiera en la realidad.

Políticas:

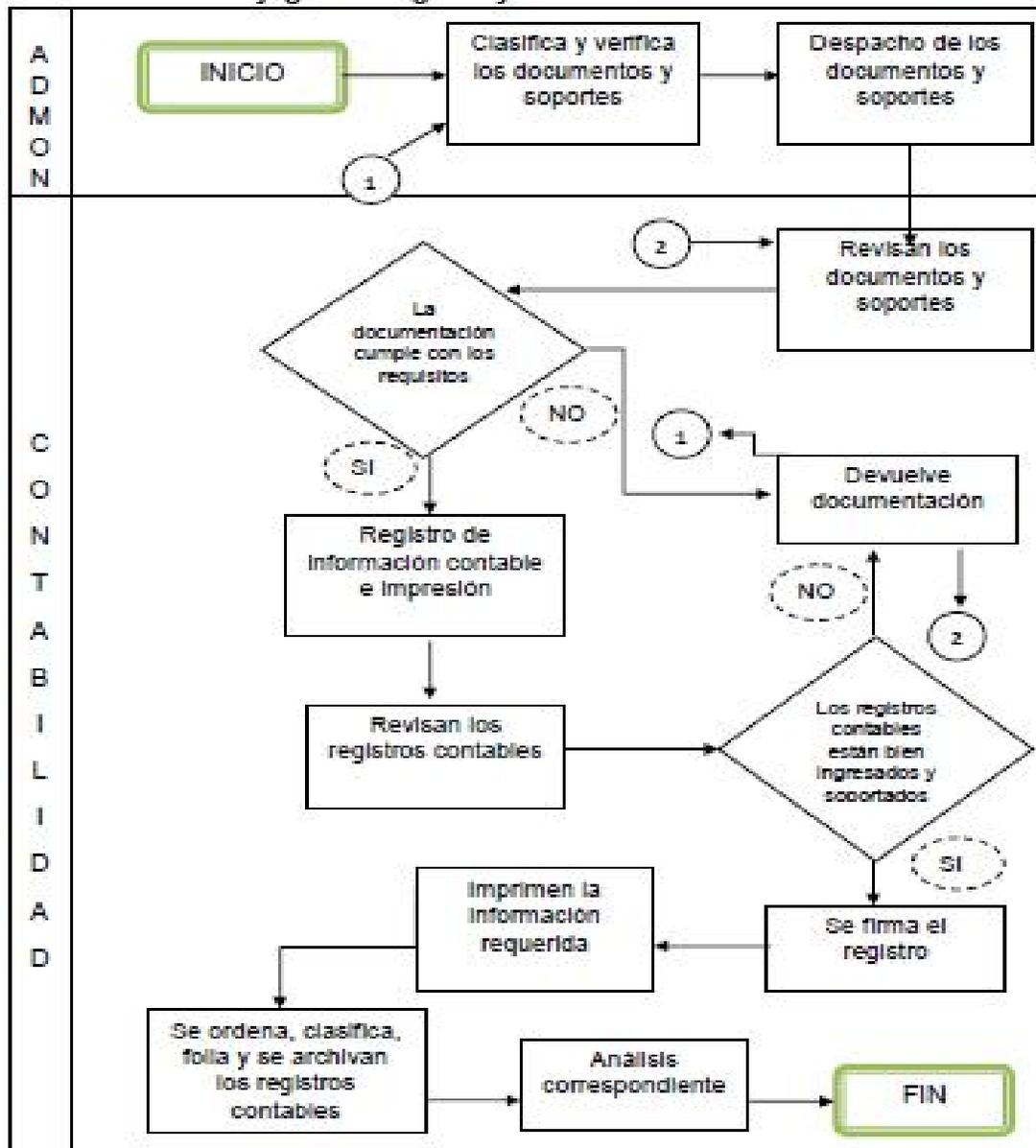
- La parte administrativa será la encargada de otorgar toda la información para su registro.
- Se tendrá siempre presente la norma NIC o NIIF que aplique o en su defecto los parámetros vigentes del Decreto 2649 de 1993, como guía para el registro de las operaciones y todas las leyes vigentes en materia contable y financiera.
- Los auxiliares contables serán responsables del registro de estos.
- El contador deberá revisar cada registro y dar su aprobación.
- El contador y el gerente será los responsables del correcto análisis de la información obtenida.
- Mensualmente se obtendrá un informe detallado por parte del contador o cuando se requiera.

Tabla 8. Registro y análisis de documentos.

UNIDAD DE CONTABILIDAD		
REGISTRO Y ANÁLISIS DE DOCUMENTOS		
PROCEDIMIENTO 2		
Actividad	Responsable	Detalle
1	Jefe Administrativo	Clasificación y verificación de los documentos y soportes para ser asentados en los registros contables.
2	Jefe Administrativo	Despacho de los documentos y soportes para cada área del proceso contable pertinente.
3	Auxiliar contable encargado de cada proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La persona encargada revisa si los documentos recibidos están completos • ¿Los documentos y soportes cumplen con los requisitos establecidos? SI • Registro de la información contable según las fechas dadas en orden cronológico, se imprime el registro y se adjunta el soporte o anexo. NO • Devolver al Jefe Administrativo para clasificar y verificar nuevamente
4	Jefe de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa si cada registro contable se encuentra de acuerdo con las normas y políticas internas. • ¿Los registros contables están ingresados al sistema y soportados? SI • Se firma el registro y se lleva para el siguiente paso. NO • Se devuelve al auxiliar para revisar nuevamente y hacer su corrección pertinente.
5	Jefe de Contabilidad	Imprime la información según se requiera.
6	Auxiliar contable encargado de cada proceso	Se ordena, se clasifica, se folia y se archivan los registros contables guardando los requisitos mínimos de archivo documental.
7	Contador	Información lista para su análisis correspondiente.

Fuente. Elaboración propia.

Diagrama 2. Flujograma de registro y análisis de documentos.



Fuente. Elaboración propia.

Vigilancia y conservación de la documentación contable.

Vigilancia y conservación de la documentación contable: es saber cómo se vigilará y se conservará la documentación contable ya que es vital para la empresa tenerla, fundamentalmente se tendrá en medio físico y en medio magnético y así obtener su eficiencia.

Fin: Establecer los procedimientos necesarios para la vigilancia y conservación final de la información contable.

Políticas:

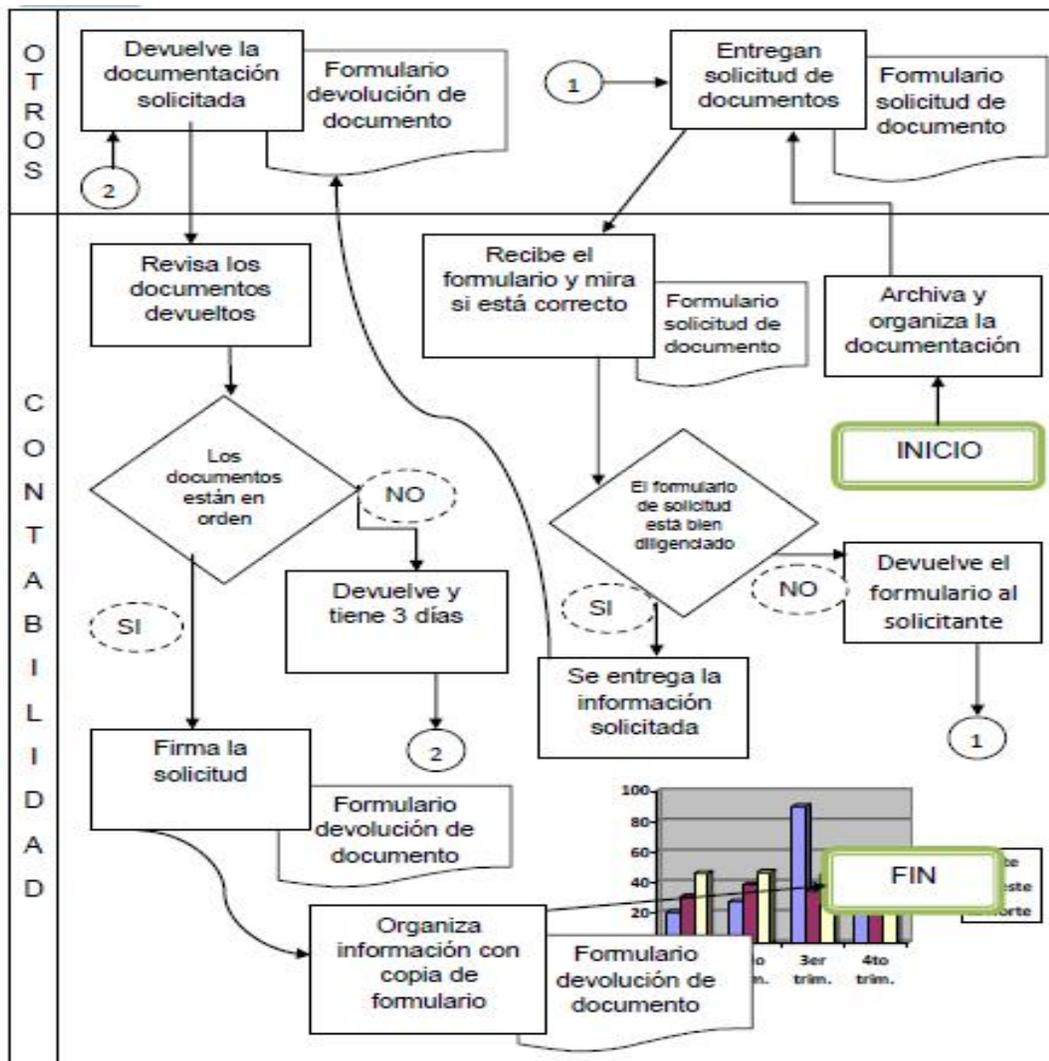
- Toda la información es confidencial, manejada solo por el personal encargado y de uso exclusivo de la empresa.
- Toda la información será guardada en medio físico y medio magnético.
- En cada proceso debe haber un encargado de vigilar y conservar la información contable.
- Cada jefe de proceso será el responsable de cualquier entrega que se realice de la información.

Tabla 9. Vigilancia y conservación de la documentación contable.

UNIDAD DE CONTABILIDAD		
VIGILANCIA Y CONSERVACION DE LA DOCUMENTACION CONTABLE		
PROCEDIMIENTO 3		
Actividad	Responsable	Detalle de actividad
1	Auxiliar contable encargado de cada proceso	Se encarga de archivar y tener organizada correctamente la información. Debe tener foliada y en una parte segura toda la información suministrada.
2	proceso solicitante de la información	Presenta el formulario debidamente diligenciado con copia para su recibido, para entrega de información requerida.
3	Jefe de Contabilidad	Se encarga de recibir el formulario y mirar si está correctamente y procede a entregar la información solicitada anotando fecha de entrega de esta.
4	proceso solicitante de la información	Devuelve la información solicitada en la fecha correspondiente, entregando la copia de recibido anterior para que le den el sello de entregado.
5	Jefe de Contabilidad	Recibe la información suministrada revisando que todo esté en orden para dar la aprobación de esta, en caso contrario dará un plazo de 3 días para devolver la información completa haciendo debida observación y avisando a la máxima instancia.
6	Jefe de Contabilidad	Procede a organizar nuevamente la información según como estaba anteriormente con visto de copia de formulario de entrega de la información

Fuente. Elaboración propia.

Diagrama 3. Flujograma de vigilancia y conservación de la documentación contable.



Fuente. Elaboración propia.

Factores del ambiente interno:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso al ser competente.
- Las actividades dadas por la Junta Directiva.
- La mentalidad y el estilo de operación en la Gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y la práctica de los recursos humanos.

Establecimiento de objetivos:

Consiste en el establecimiento de los objetivos estratégicos a través de la misión y visión de la comercializadora, relacionando las operaciones que aportan efectividad y eficiencia en las actividades, teniendo efectividad en la entrega de reportes interno o externos (financieros o no financieros) y a cumplir a cabalidad con las políticas, criterios y procedimientos internos. Consiste en:

- a) Logro de los objetivos y metas establecidas por las operaciones.
- b) Uso económico y eficiente de los recursos.
- c) Salvaguarda de los activos.
- d) Confiabilidad e integridad de la información.
- e) Cumplimiento con las políticas, leyes y procedimientos.

Factores del establecimiento de objetivos:

- a) Comprender la misión y la visión.
- b) Confiabilidad en la información.
- c) Cumplimiento con las políticas, leyes y procedimientos
- d) Identificación de eventos.
- e) Evaluación y repuesta al riesgo.

Identificación de eventos: Consiste en que la gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres, que no se pueden conocer a ciencia cierta, pues la certeza depende de factores internos y externos que se escapan de las manos, afectando la ocurrencia del evento.

Por lo que consiste en realizar:

- a) Matriz Pesto Gesi
- b) Análisis Foda o DOFA
- c) Análisis de las cinco fuerzas.
- d) Matriz de conocimiento del negocio.

Factores de identificación de eventos:

- ❖ Cambios demográficos.
- ❖ Mercados nuevos.
- ❖ Acciones de los competidores.
- ❖ Aspectos económicos.
- ❖ Aspectos políticos.
- ❖ Aspectos sociales.
- ❖ Infraestructura.
- ❖ El personal.
- ❖ Los procesos.
- ❖ La tecnología.

Evaluación de riesgos: es la identificación y análisis del riesgo relevante para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.

Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados a los cambios; conllevando a establecer:

- a) Objetivos de cumplimiento.
- b) Objetivos de operación.
- c) Objetivos de la información financiera.

Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas:

- a) El riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación).

- b) El riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

Factores de la evaluación al riesgo:

- a) Calidad en el personal.
- b) Capacidad o cambios en relación con la responsabilidad de la gerencia.
- c) La identificación de riesgos.
- d) La forma como se evalúan los riesgos.
- e) Cumplir con el objetivo y la meta totalmente.

Respuesta al riesgo: identifica y evalúa la posible respuesta a los riesgos, permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos.

La gerencia valora esta respuesta al riesgo desde:

- a) La perspectiva de la probabilidad.
- b) El impacto de su ocurrencia.
- c) Reevaluar el riesgo

La gerencia debe evaluar la respuesta al riesgo de la comercializadora en función de cuatro categorías:

- a) Evitar.
- b) Reducir.
- c) Compartir.
- d) Aceptar.

Factores de la respuesta al riesgo:

- a) Identificación de las amenazas.
- b) Los costos y su beneficio al identificar los riesgos.
- c) Conocer a fondo el riesgo.
- d) Buscar una solución eficaz.
- e) Saber futuras amenazas.
- f) Tener una mentalidad abierta a todo factor de crisis.

Actividades de control .

Consiste en las políticas y procedimientos fijados desde la gerencia de las comercializadoras que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo.

Hacen parte del proceso mediante el cual la comercializadora intenta lograr sus objetivos de negocio, lo cual consiste por parte de los directivos de la aplicación de:

- a) Controles generales a las operaciones que se realizan.
- b) Controles de aplicación sobre aquellos procesos claves de la empresa.
- c) Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones y la gerencia debe ser garante de ese direccionamiento.

Factores de actividades de control:

- a) Aprobación y autorizaciones (proviene desde el nivel de jerarquía más alto de la organización, en estos casos gerente o administrador).
- b) Segregación de funciones: En este tipo de organizaciones comerciales formalizadas es clave por la multiplicidad de funciones que se le asignan a los integrantes.
- c) Salvaguarda de activos: el activo corriente es su mayor nivel de inversión.
- d) Indicadores de desempeño: la evaluación de desempeño debe ser una consigna permanente en las comercializadoras.
- e) Seguridades físicas: por el tipo de productos que se manejan.
- f) Controles sobre procesamiento de la información: garantizar la razonabilidad de la información que se lleva a los estados financieros.

Información y comunicación:

Para poder controlar un ente económico como las comercializadoras de desechables y plásticos y tomar decisiones correctas respecto a la obtención de uso y aplicación de los recursos, es necesario capturar la información de fuentes internas y externas en una forma específica determinada (formatos preestablecidos) y en una franja de tiempo (diaria o semanal o mensual) acorde a los ciclos contables establecidos en cada empresa comercial, que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades.

Los sistemas de Información están determinados en todo el ente económico y en este caso en las comercializadoras por uno o más objetivos de control, lo que consiste en tener identificado los siguientes elementos:

Información:

- a) Sistema de compra y ventas.
- b) Sistema de información comercial.
- c) Sistema de información de tesorería (recaudo de efectivo).
- d) Sistema de proveedores (quienes, cuando y como se adquieren los productos a comercializar).
- e) Entre otros sistemas de información (administrativos, costos y financieros).

Comunicación:

- a) Sistemas integrados a la estructura propia de cada empresa.
- b) Sistemas integrados a las operaciones: cómo se lleva a cabo todo el proceso de venta.
- c) La calidad de la información: entradas, procesamiento y salidas de datos que alimentan el sistema de información contable y financiera.
- d) La comunicación: como fluye desde la gerencia o administración la comunicación de las diversas instrucciones, documentos y datos, como se procesan y como son transformados.

Factores de la información y la comunicación:

- a) Información oportuna y pertinente: desde la Gerencia hasta el último de los empleados dentro de la organización, frecuencia de la misma.
- b) Uso de tecnología: soporte tecnológico en el procesamiento de la información.
- c) Lenguaje apropiado y en un mismo sentido: debe ser claro y entendible y comprendido por todos los sujetos integrantes de la organización.
- d) Mantener actualizado al personal de las diversas políticas, operativas, contables, financieras, administrativas, comerciales.

Monitoreo o supervisión:

En organizaciones empresariales tipo de las cuales se ha referenciado este documento, el tema del monitoreo y supervisión toma un pale preponderante, y hace referencia a un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo.

El monitoreo y la supervisión de las diversas actividades sean estas operativas, administrativas o financieras, se evidencian cuando desde la gerencia se pueden identificar los diversos niveles de riesgo, y como son gestionando éstos por parte de los individuos participantes y por la misma administración. El tema del riesgo es un elemento propio de las organizaciones los cuales se encuentran y se dan en todos los niveles de la comercializadora, por lo que la identificación de éstos y su tratamiento deben ser abordados desde la misma fase de su diseño y medirse luego la eficacia desde su control en las operaciones diarias y donde la gerencia como responsable de la estructura del control interno, logra la identificación de los riesgos y establece las limitaciones de acuerdo con lo planificado.

Visto y planteado lo anterior, la administración debe entonces desarrollar todas aquellas actividades de identificación y medición de los riesgos continuamente, llevar a cabo las evaluaciones por separado de cada uno de ellos y mantener ese proceso evaluativo de una manera continua y periódica para evitar las desviaciones por la excesiva confianza en el control y manejo de los riesgos identificados.

En cuanto a los factores del monitoreo o supervisión se tiene:

- a) Revisión y evaluación de los componentes de control ya identificados por la gerencia.
- b) Identificación de controles claves en los cuales se deben centrar los sujetos responsables de su observación y en aquellas operaciones ya identificadas como el manejo del disponible, los inventarios y la recuperación de la cartera.
- c) Tener en cuenta los objetivos de control fijados para la comercializadora y que van acorde a la operación, cultura y forma de operar cada una de ellas.
- d) Considerar los riesgos, a lo ancho y largo de las operaciones propias de las empresas.
- e) Finalmente, identificar cuáles son las debilidades y fortalezas que se tienen al interior de la empresa y actuar sobre ellas, sobre todo las primeras para reducirlas y las segundas para mantenerlas y fortalecerlas en el tiempo.

Proceso de disponible.

Registra la existencia en dinero en efectivo y títulos negociables como los cheques con que cuenta la comercializadora (ente económico), en moneda nacional, así como el disponible en forma inmediata en las instalaciones físicas de la empresa.

En tal sentido el término efectivo o caja se refiere a todo el dinero, ya sea en caja o en cuenta de banco que posee la comercializadora que genera o recibe durante un período determinado, que se distingue por no producir ningún rendimiento y posibilita la utilización de forma inmediata del dinero en las operaciones de la empresa.

Organizar el efectivo bajo los procedimientos y políticas dadas en el manual de control interno (bajo el modelo coso II), implica para la gerencia la necesaria tarea de determinar los ciclos operativos de la comercializadora, este ciclo comprende el del efectivo y el operativo con el componente de los pagos. La identificación de estos dos ciclos son claves, primero porque da la ruta de generación, de recepción y disposición del efectivo y dos porque se determina los momentos en los que la gerencia debe disponer y aplicar dicho efectivo a los pagos de las obligaciones contraídas, por lo que en todo ese recorrido se han de presentar algún asomo de riesgo. Identificado el riesgo, la gerencia debe disponer de los mecanismos propios de control para mitigar los riesgos que se presentan.

El objetivo fundamental de la administración del efectivo, es minimizar los saldos de efectivos ociosos y lograr la obtención del equilibrio entre los beneficios y los costos de mantener liquidez, por lo tanto, la caja se tiene que considerar además como el denominador común del proceso, por cuanto procesos como cartera e inventarios finalmente son generadores de efectivo y consumidores del mismo, como parte de los activos líquidos en las comercializadoras.

A continuación se identifican los diversos elementos de control interno que deben implementarse en las comercializadoras con el propósito de elevar el nivel de control interno sobre el proceso del disponible y reducir así mismo el nivel de riesgo que pesa sobre la administración del efectivo.

Arqueo de caja.

Arqueo de caja: En este paso se verifica periódica y sorpresivamente, si las existencias de efectivo y documentos informados en un lapso determinado, concuerdan con las existencias físicas de estos como en dinero, cheques y vales, logrando así mitigar los riesgos.

Fin: comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta en el sistema corresponde con lo que se encuentra físicamente en la caja representado en dinero efectivo, cheques o vales, además por medio de este proceso se puede evaluar si los controles internos en el proceso de efectivo se están llevando adecuadamente.³⁶

Políticas:

- a) El disponible incluye lo que se encuentra en poder de los vendedores de productos en el punto de venta o en el proceso de cobro de la cartera, además estarán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar la existencia física y comprobar su igualdad con los saldos en el sistema o en el libro de control.
- b) Los arqueos de caja se realizarán con la frecuencia necesaria para su debido control y registro.

³⁶ ARQUEO DE CAJA. Visto [en línea]. [Citado el 24 de Septiembre 2015]. Disponible en Internet: <<http://www.gestiopolis.com/que-es-arqueo-de-caja/>>

- c) En el momento del arqueo, el empleado sujeto al mismo deberá entregar todo el dinero en efectivo y documentos (cheques, soportes válidos, vales) que tenga a disposición así como el cuadre diario según sea el caso.
- d) Se deben contar el efectivo y documentos en presencia del empleado responsable de su custodia, debiendo obtener su firma como prueba de que el arqueo se hizo en su presencia y que el efectivo y los documentos le fueron devueltos en su totalidad.

Tabla 10. Arqueo de caja

PROCESO DE DISPONIBLE		
ARQUEO DE CAJA		
PROCEDIMIENTO 1		
Actividad	Responsable	Detalle De Actividad
1	Jefe de Contabilidad	Autorizar la ejecución del procedimiento de arqueo.
2	Responsable del Arqueo (Auxiliar contable)	Emite acta de arqueo.
3	Responsable del Arqueo (Auxiliar contable)	Entrega acta al Jefe de Efectivo y solicita autorización para dar inicio al arqueo no programado.
4	Empleado Sujeto de Arqueo (Vendedor de Servicio - Administrador)	Genera cierre de planilla de ventas junto al efectivo y documentos soportes del cierre.
5	Responsable del Arqueo (Auxiliar contable)	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza conteo y confirma el saldo, verificando cada uno de los reportes presentados. • ¿El efectivo y documentos relacionados, coincide con el saldo en el sistema? SI • Cierra el acta respectiva y firman los participantes. NO • Se le informa al funcionario que la diferencia le será cargada en una cuenta por cobrar y posteriormente se cerraría el acta.

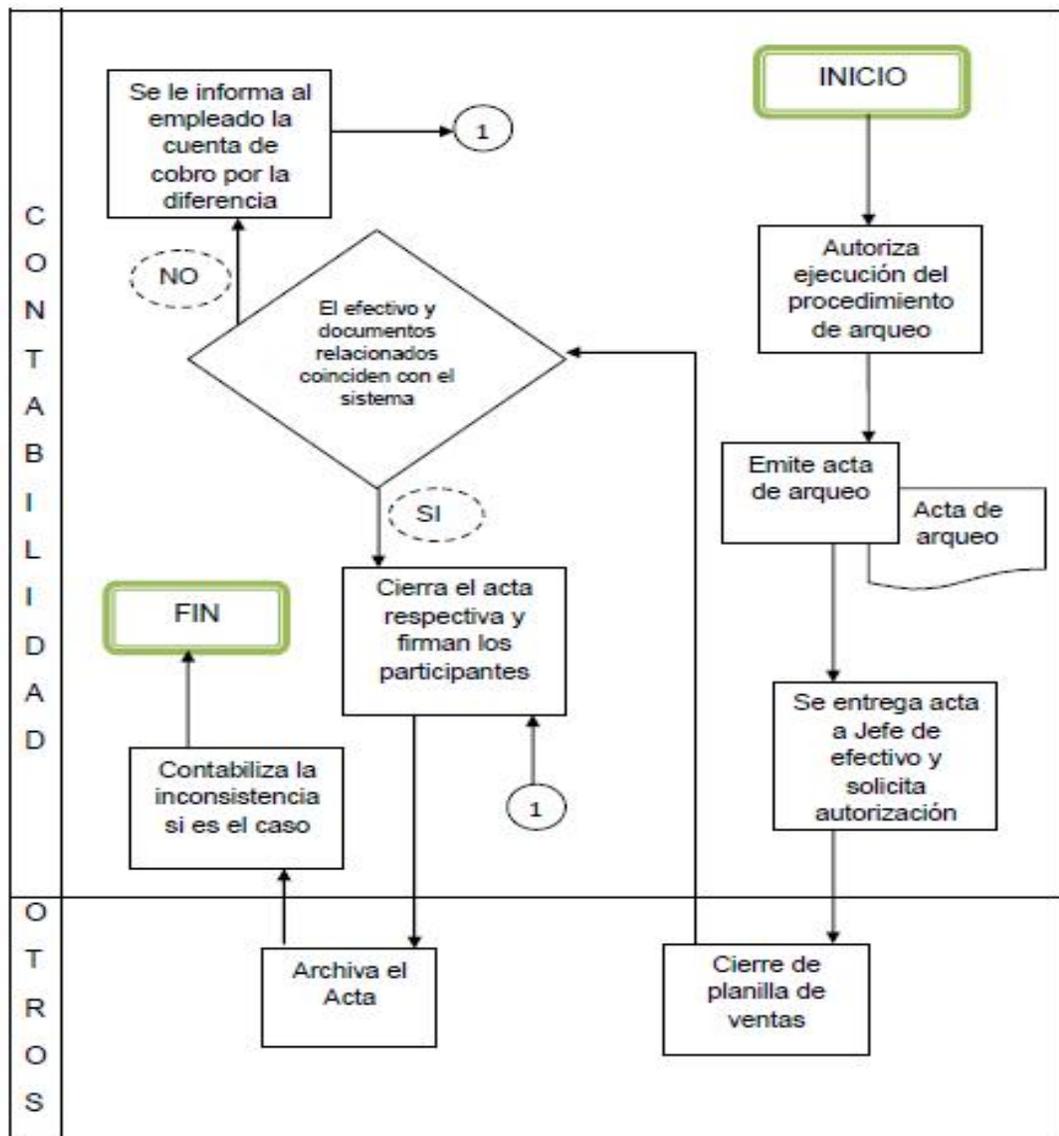
6	Empleado Sujeto de Arqueo (Vendedor de Servicio - Administrador)	Procede a archivar el acta en señal de aceptación de la misma
7	Responsable del Arqueo (Auxiliar contable)	Contabiliza la inconsistencia según sea el caso a favor o en contra del empleado sujeto de arqueo, esto en caso de presentarse.

Fuente: Aportación propia de los investigadores a partir de la observación y experiencia en el tema.

- e) Los arqueos de caja serán ejecutados por una persona del área de contabilidad, por lo que esta persona del área contable no deberá tener funciones de registro, autorización y custodia de fondos.
- f) Las irregularidades que se detecten en el arqueo de la caja, serán informadas inmediatamente a la administración o gerencia, para que adopten las medidas administrativas correctivas, según el caso y gravedad de la irregularidad.

En el flujo proceso levantado se muestra el recorrido que se debe llevar a cabo en la fase de desarrollo del arqueo de caja. El flujo proceso le permite al funcionario tener claridad sobre los diversos puntos que debe abordar y le facilita la comprensión de la tarea a desarrollar.

Diagrama 4. Flujoograma de arqueo de caja.



Fuente. Elaboración propia.

Cuadre de caja diario.

Cuadre de caja diario: el cuadre de caja es un proceso mediante el cual se le indica al encargado del efectivo que deje por escrito en un formato el total de dinero que hay en caja y cuanto de ese dinero deja de cambio para el siguiente turno.

Fin: saber diariamente cuanto es el recaudo en cada día para tomar decisiones en los días de más baja venta y mantener organizado el efectivo con estos cuadros.

Políticas:

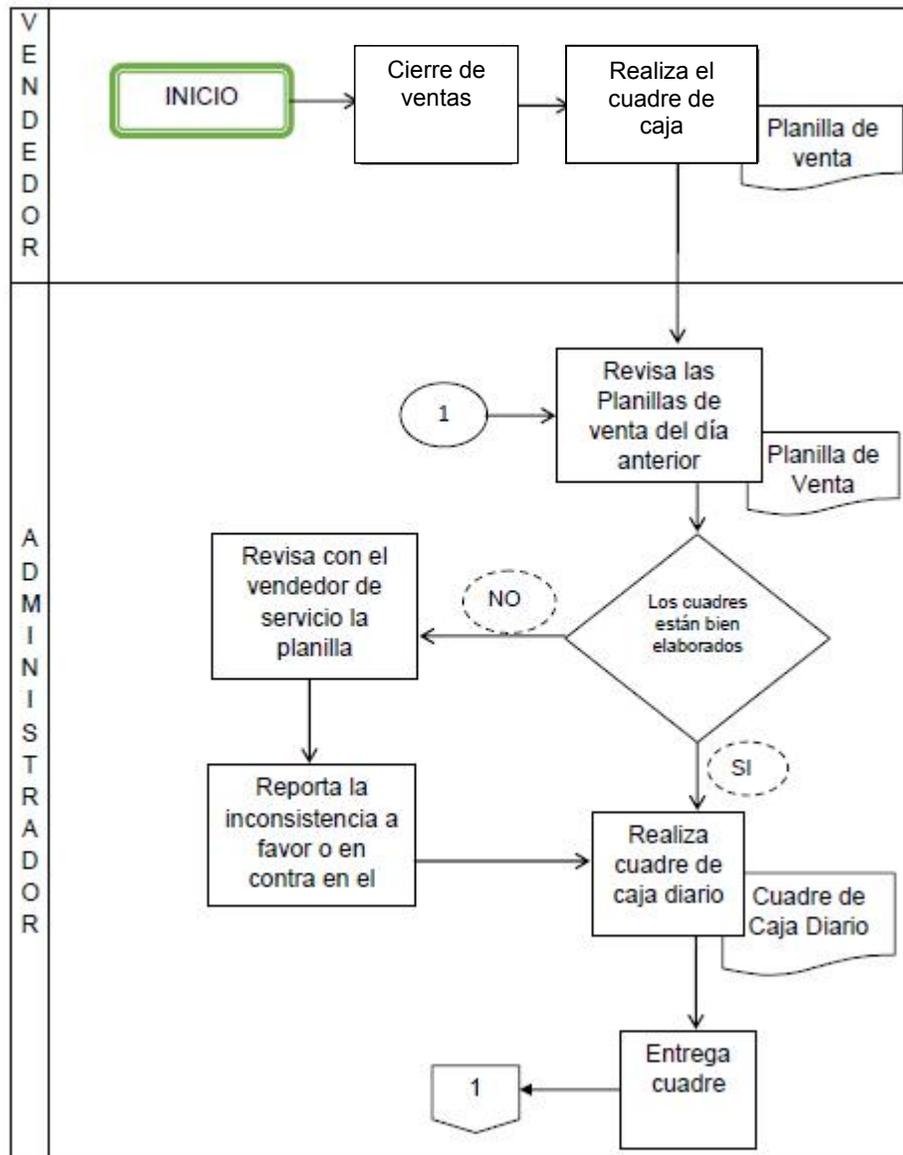
- a) Antes de realizar el cuadre de caja, es imprescindible cerrar el turno mediante la opción; fin de Turno.
- b) Sólo debe haber una caja menor única y a cargo de un auxiliar administrativo.
- c) Cada empleado es responsable de su efectivo en la venta por mostrador o cuando hace entregas a domicilio.
- d) Un turno no puede estar abierto más de 1 día.
- e) Por cualquier motivo no se puede dejar de hacer el cuadre diario.
- f) Por ningún motivo debe haber sobrantes de dinero.
- g) Se debe realizar un formato cuadre diario debidamente firmado.

Tabla 11. Cuadre de caja diario.

PROCESO DE DISPINIBLE		
CUADRE DE CAJA DIARIO		
PROCEDIMIENTO 2		
Actividad	Responsable	Detalle De Actividad
1	Vendedor de servicio	Cerrar turno en la caja.
2	Vendedor de servicio	Realiza cuadro diario del turno (planillas de venta) y tira el efectivo a guardar a la caja fuerte.
3	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Al iniciar el día revisa los cuadros del día anterior. ○ ¿Los cuadros están bien elaborados y no hay ninguna inconsistencia ni a favor ni en contra? SI ○ Procede a realizar el cuadro de caja diario del día anterior. NO ○ Revisa de nuevo el cuadro diario con la inconsistencia frente al vendedor de servicio encargado. ○ Si hay saldo a favor o en contra se reporta a la unidad de contabilidad con el cuadro de caja diario cerrado, informando previamente al empleado.
4	Administrador	Entrega cuadro de caja diario cerrado con novedades y con todos sus soportes de gastos y créditos a la unidad de contabilidad.
5	Aux. contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisa el cuadro de caja diario si los soportes cuentan con los requisitos legales. ○ ¿El cuadro de caja diario tiene todos los soportes bien? SI ○ Se contabiliza NO ○ Se devuelve al administrador para que elabore de nuevo.
6	Jefe de contabilidad	Revisa y firma
7	Aux. contabilidad	Archiva el cuadro de caja diario

Fuente. Elaboración propia.

Diagrama 5. Flujograma cuadro de caja diario.



Fuente: Flujo proceso levantado a partir de los elementos propios que se derivan de la realización del cuadro de caja.

Tabla 12. Proceso de efectivo.

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO SOBRE EL PROCESO DE EFECTIVO		
PROCESO DE EFECTIVO		
NÚMERO	DETALLE	OBSERVACIÓN
1	AMBIENTE INTERNO	
1.1	El personal debe ser receptivo con las políticas establecidas en la empresa, generando confianza y tranquilidad en los compañeros y propietarios.	
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	
2.1	Aportar a la entidad mejoras continuas promoviendo el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.	
2.2	Promover sentido de pertenencia por la empresa dejando en alto el nombre de la misma con su honestidad y buen profesionalismo.	
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	
3.1	Tener el efectivo que está en su poder, en un lugar seguro bajo clave de seguridad (caja fuerte).	
3.2	Reportar alguna sospecha frente a alguien o algo que genere desconfianza e inseguridad.	
4	EVALUACIÓN DE RIESGO	
4.1	Realizar cuadro diario relacionando con la existencia y disponibilidad del efectivo que tiene en su poder.	
4.2	Desarrollo de las actividades en función de los objetivos trazados.	
5	RESPUESTA AL RIESGO	

Continuación tabla N° 12 .

5.1	Respuesta operativa y administrativa por parte de la empresa frente a las amenazas que atentan contra el normal desarrollo de sus operaciones.	
5.2	Establecer controles sobre la cantidad de efectivo que se tiene en tramos de tres horas.	
5.3	Establecer control y verificar los billetes de alta denominación recibidos en la venta (control sobre el ingreso de dinero falso) ya que es pérdida para el funcionario.	
5.4	Reducir los factores de posibles fraudes a través de controles esporádicos del supervisor.	
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	
6.1	Determinar adecuadamente las políticas y procedimientos necesarios para el efectivo:	
6.2	Realizar arqueos esporádicos.	
6.3	Efectuar cuadros diarios.	
6.4	Establecer comparativos entre, inventario y efectivo en el momento.	
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
7.1	El personal encargado del recaudo y manejo del efectivo debe manejar datos estandarizados y hacer los reportes establecidos, así como manejar las unidades de efectivo según las directrices establecidas por la administración para obtener una información pertinente y oportuna.	
8	MONITOREO	
8.1	Control permanente sobre el efectivo, por cuanto es la base de oxigenación de la empresa, para lo cual se deben considerar los siguientes factores:	
8.2	Cruce de información con ventas, recaudos, reportes a caja, registro de actividades, entre otros comparativos.	
8.3	Comparativos periódicos de datos de ventas, registros, e inventarios.	
8.4	Evaluaciones permanentes sobre el adecuado manejo del disponible.	

Fuente: Esquema planteado a partir de los elementos de control interno y tomando como base los fundamentos del modelo COSO II.

PROCESO DE CARTERA.

Las Cuentas por Cobrar se derivan de las ventas a crédito. Se vende a crédito como un instrumento de mercadotecnia para tener una ventaja sobre la competencia y de esta forma incrementar las ventas, por ende, las utilidades.

En tal sentido el área financiera debe cuidar que se maximicen utilidades sin sufrir riesgos excesivos por el uso indiscriminado del crédito e ir vigilando que se eleven al máximo los índices de rotación.

Frente a este tema, las comercializadoras de desechables y plásticos a través de la gerencia entran a establecer las respectivas políticas definidas para el otorgamiento del crédito, acorde a las características y comportamiento de cada cliente.

Análisis de créditos.

Análisis de créditos: en este paso se analizan y se estudian las referencias comerciales de los clientes que solicitan crédito en la comercializadora, con la intención de evitar que el crédito por las falencias en el recaudo y control de cobro, entre en la esfera de difícil cobro y se deba proceder a un cobro pre jurídico.

Fin: Ya que el objetivo del sistema de crédito en las comercializadoras es incrementar el volumen de ventas mediante la facilidad de pago que se le brinda al cliente, la gerencia a partir de este documento referencia establece y fija los controles correspondientes y además entra a analizar al cliente antes de otorgarle un crédito, mitigando los riesgos de difícil cobro.

Generalidades respecto a las Políticas a aplicar:

- Para centrar el análisis en la solvencia de crédito de un solicitante, se usa con frecuencia las cinco C³⁷, las cuales son:
- **Reputación** (En inglés *Character*): es el historial de pago de deudas anteriores, al igual que cualquier juicio legal resuelto o pendiente.

³⁷ ADMINISTRACIÓN DE CARTERA. Visto [en línea]. [Citado el 24 de Septiembre 2015]. Disponible en Internet: < http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf >

- **Capacidad:** se analizan estados financieros para determinar la liquidez y las razones de endeudamiento, y así poder evaluar la capacidad de endeudamiento del solicitante.
- **Capital:** es la solidez financiera del solicitante, que a menudo se estudia la relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para poder evaluar su capacidad.
- **Garantía Colateral** (En Inglés *Collateral*): son todos los activos con los que cuenta el solicitante para respaldar el crédito, cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que la empresa recupere su dinero si en caso tal el solicitante no cumple con los pagos
- **Condiciones:** el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito.

Tabla 13. Principales aspectos a considerar en un análisis de clientes para otorgar créditos.

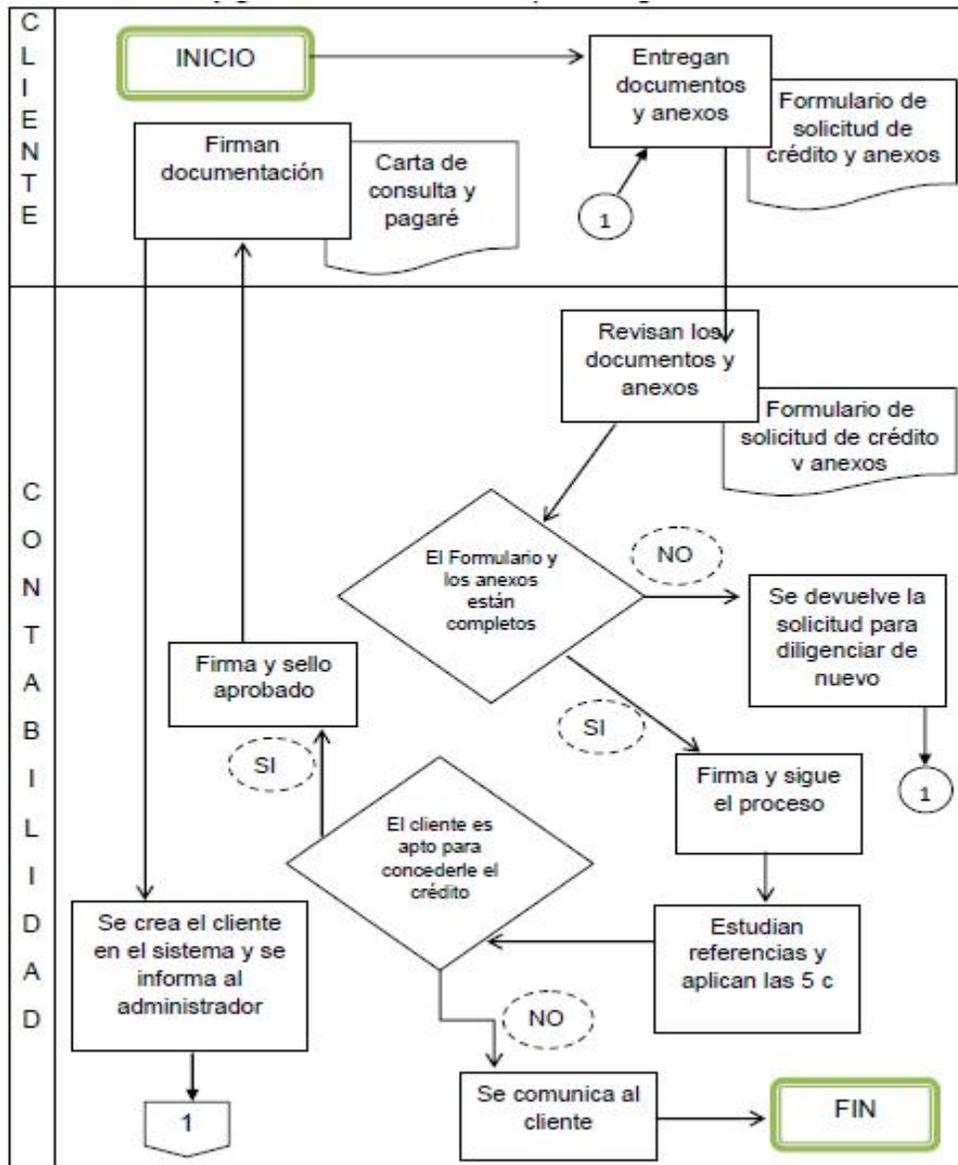
PROCESO DE CARTERA		
ANÁLISIS DE CLIENTES PARA OTORGAR CRÉDITOS EN LAS COMERCIALIZADORAS		
PROCEDIMIENTO 1		
Actividad	Responsable	Detalle
1	Cliente	<p>El cliente deberá: Si es persona natural: - Llenar el formulario de solicitud de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de la cédula de ciudadanía ○ Copia del RUT <p>Si es persona jurídica: - Llenar el formulario de solicitud de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de la Cámara de Comercio ○ Copia del RUT ○ Copia de estados financieros del último año <p>Cuando el cliente tenga el paquete listo, se lo debe pasar al auxiliar de cartera. El cliente deberá esperar de 8 a 15 días hábiles para saber la respuesta de la empresa.</p>

2	Auxiliar de Cartera	<ul style="list-style-type: none"> ○ El auxiliar contable revisa el formulario diligenciado por el cliente y el anexo para luego seguir con el proceso. ○ ¿El formulario está bien diligenciado y los anexos están completos? SI ○ Firma del auxiliar de cartera y se pasa al analista de créditos. NO ○ Se Comunica con el cliente para volver a diligenciar formulario
3	Analista de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se estudian las referencias y se aplican las cinco C. ○ ¿El cliente es apto para concederle crédito? SI ○ Firma y sello de aprobado, posteriormente comunicarse con el cliente para siguiente paso. NO ○ Se Comunica con el cliente para buscar soluciones si las hay.
4	Cliente	El cliente firma pagaré en blanco y carta de autorización para que la empresa lo consulte en las centrales de riesgo.
5	Analista de Créditos y administrador	Se crea el cliente en el sistema digital y físico e informa al administrador, para que este a su vez les informe a los vendedores de servicio.

Fuente: principales aspectos referenciados a partir de las lecturas temáticas del tema. Transcripción propia de los autores.

En el diagrama o flujo proceso que se presenta a continuación, se puede evidenciar el recorrido que lleva a cabo la persona responsable del proceso y los diversos ramales decisionales que debe cumplir.

Diagrama 6. Flujograma análisis de crédito para otorgar a clientes.



Fuente: Esquema tipo definido a partir de los diversos elementos para llevar a cabo el análisis y estudio para otorgar un cupo de crédito. Elaboración propia.

Rotación de la cartera.

Rotación de cartera: es un indicador financiero que determina el tiempo en que una cuenta por cobrar se vuelve efectivo.

Fin: determinar el tiempo que se toma la Comercializadora para cobrar la cartera a sus clientes y así manejar su liquidez.

Políticas aplicables para el manejo de la cartera en las comercializadoras:

- 1) La rotación de la cartera es una de las variables más importante que tiene una comercializadora para administrar su capital de trabajo, así que de la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejora o empeora.
- 2) La rotación de la cartera debe ser más acelerada que la rotación de las cuentas por pagar. No es conveniente que mientras se le otorga a los clientes créditos de 30 días, los proveedores solo den a la empresa crédito a 15 días, ya que la comercializadora está financiando a sus clientes, pero para sostener y cumplir a sus proveedores la empresa debe incurrir a financiación externa que trae consigo altos costos financieros.
- 3) Para calcular la rotación de cartera, se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo de la siguiente manera: **Ventas a crédito / Promedio cuentas por cobrar.**

El Promedio de cuentas por cobrar se determina de la sumatoria de los saldos del inicio y del final del periodo a analizar y luego se divide por dos, este método se puede aplicar cuando los comportamientos de los saldos de la cartera al finalizar cada periodo son muy similares o mantienen una regularidad normal en el año.

Por ejemplo la empresa comercializadora de desechables y plásticos "XYZ" S.A.S en el 201X vendió a crédito \$50.000.000, tenía un saldo en cartera al iniciar el 201X₁ de \$5.500.000 y al finalizar el mismo año el saldo en cartera era de \$7.000.000,0.

La Rotación de cartera para esta empresa sería:

50.000.000	50.000.000	8
(5.500.000+7.000.000)/2	6.250.000	

Esto indica que durante el año 201X la cartera cumplió su ciclo de rotación 8 veces.

Luego para expresar en días la rotación se dividen los días del periodo por las veces encontradas en la formula anterior, como se ilustra a continuación:

$$\frac{360}{8} = 45$$

Con esta última operación se determinan los días que se demora la entidad en convertir las cuentas de cobro en efectivo, que en el ejemplo planteado son 45 días, lo cual la interpretación es que la empresa tarda 45 días para convertir los créditos en efectivo, se deberá comparar con la rotación de los proveedores, es decir, los días de crédito que los proveedores conceden, lo ideal es que sea mayor tiempo que la rotación de la cartera que posee la empresa.

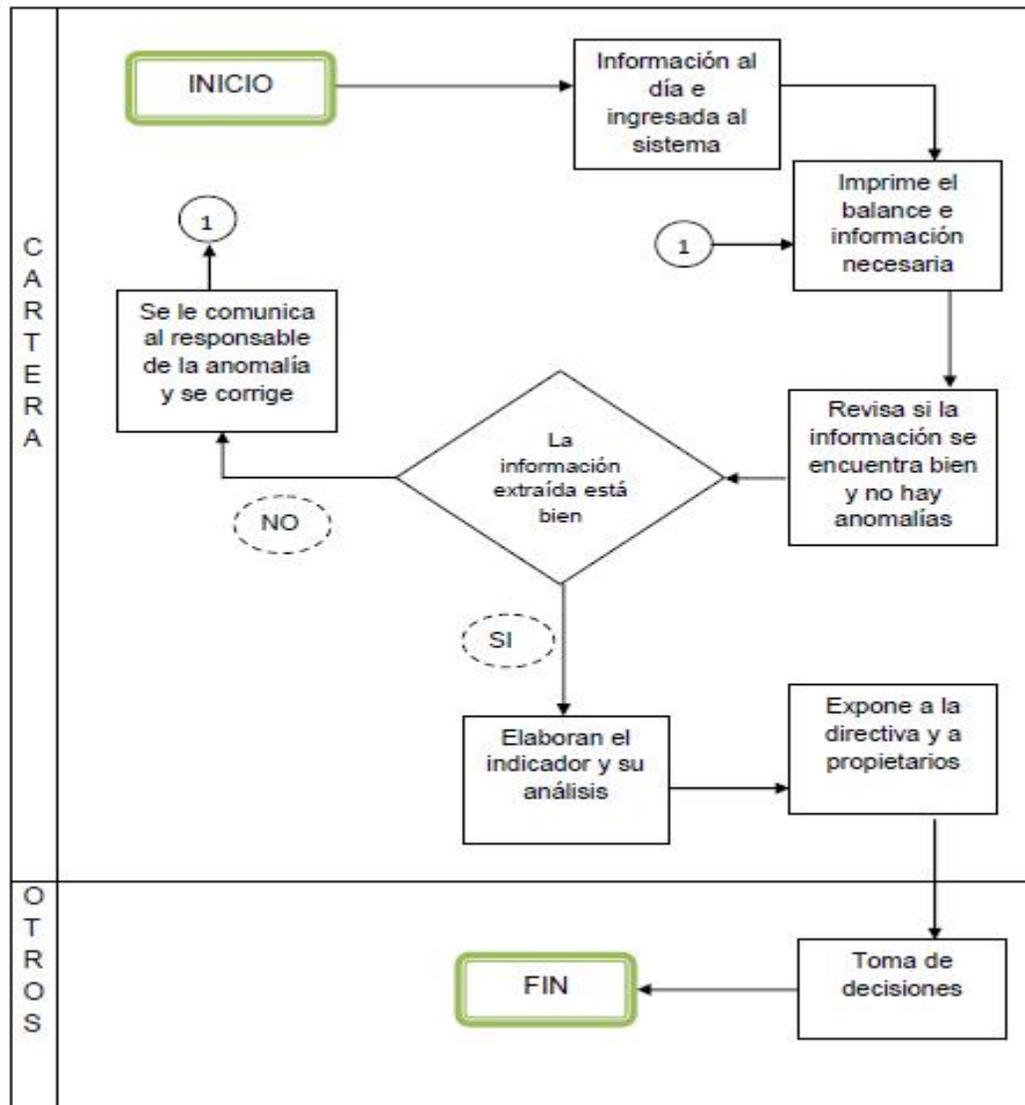
- a) La cobranza de la cartera es una buena herramienta para disminuir los días de rotación de la cartera; por ende esta se debe realizar mínimo tres veces a la semana.
- b) Los recibos de caja se realizarán en el momento en que el cliente cancele o abone a la cuenta que tiene con la comercializadora, el cual será realizado por la persona encarga de cobrar.

Tabla 14. Rotación de cartera.

PROCESO DE CARTERA		
ROTACION DE LA CARTERA		
PROCEDIMIENTO 2		
Actividad	Responsable	Detalle Actividad
1	Auxiliar de Cartera	Información al día ingresada al sistema.
2	Jefe de Cartera	Se imprime el balance de prueba e información necesaria al finalizar el periodo para la realización del indicador.
3	Jefe de Cartera	Se revisa si la información ya dada si se encuentra bien ingresada y si no hay alguna anomalía. ¿Está bien la información extraída? SI Se elabora el indicador con su respectivo análisis NO Se habla con el responsable de la anomalía encontrada y se corrige
4	Jefe de Cartera	Se expone ante la directiva y propietarios de la empresa.
5	Administradores y Propietarios	Toma de decisiones a partir del análisis riguroso de la rotación de cartera.

Fuente. Identificación del procedimiento tomado de los eventos repetitivos que se llevan en una empresa tipo. El contenido es de elaboración propia basados en apuntes de clase y consultas a personas que realizan cotidianamente dicha función.

Diagrama 7. Flujoograma rotación de cartera.



Fuente: Elaboración propia a partir de los pasos y tareas derivadas del cumplimiento de funciones propias en cargos similares.

Provisión de cartera.

La provisión corresponde al valor que según análisis hechos por la persona responsable del manejo de la empresa y acorde a los criterios y parámetros fijados por la gerencia, considera que son de difícil recuperación por lo tanto, se procede a establecer y registra en la contabilidad la correspondiente provisión.

Fin: Calcular la provisión de la cartera según la edad que tiene la misma y que el análisis de incobrabilidad y riesgo de pérdida determine que se debe proceder a reflejar en los estados financieros tal situación.

Políticas:

- 1) La venta a crédito no pagada por los clientes constituye una pérdida para la empresa que se debe reconocer como un gasto, cuando sea evaluada la posibilidad de no recaudo y agotado el proceso pre jurídico de cobro y toda acción administrativa para su recuperación.
- 2) Una vez que se calcula la provisión de cartera y agotado todo procedimiento administrativo, esta se considera como un gasto en el periodo respectivo.
- 3) Para proceder al cálculo, registro y reflejar el valor en los estados financieros, el primer elemento o criterio de decisión se toma a partir de la norma tributaria vigente. (La legislación tributaria actual considera dos métodos para calcular la provisión de la cartera, estos se contemplan en el Decreto 187 de 1975 en los artículos 74 y 75)

Métodos: provisión individual y provisión general. A continuación se deja ilustrado el cómo proceder para la persona responsables del proceso y también para el encargado de verificar el cumplimiento mismo del proceso dentro del control interno de la comercializadora.

Provisión individual: por este método se toma el saldo final del año o periodo en que se realice el cálculo, y las cuentas que tengan más de un año de vencidas, se les aplica un 33% de provisión.

Por ejemplo: la Comercializadora de plast y desechables “Z” a 31 de diciembre de 201X tiene una cartera de \$20.000.000 y de esos sólo \$ \$12.000.000 tienen más de un año de vencida. Por lo tanto el valor base para el cálculo de la provisión es:

$$\text{\$12.000.000} \times 33\% = \text{\$3.960.000}$$

La contabilización sería la siguiente:

CÓDIGO	CUENTA	DEBITO	CRÉDITO
519910	Provisión deudores	3.960.000	
139905	Provisión deudores		3.960.000

Ahora bien, el valor de la cartera disminuye en el valor de la provisión y el nuevo saldo es:

$$\text{\$12.000.000} - \text{\$3.960.000} = \text{\$8.040.000}$$

Provisión General: a finalizar el año o el periodo se determinan los vencimientos de la cartera y se clasifican de la siguiente manera:

EDAD	PROVISIÓN
De 3 a 6 meses	5%
De 6 a 12 meses	10%
Más de 12 meses	15%

Los porcentajes expuestos son los establecidos y exigidos fiscalmente, pero la empresa puede determinar la provisión de la cartera bajo sus criterios y tarifas diferentes, hay que tener en cuenta que siendo así, solo se tendrá en cuenta para efectos contables y financieros.

Ahora bien, aplicando en un ejemplo las tarifas de provisión sería de la siguiente forma, tomaremos como ejemplo la empresa "Z" a 31 de Diciembre de 201X:

EDAD	VALOR A 31/12/2015	PROVISION	CALCULO
De 3 a 6 meses	5.000.000	5%	250.000
De 6 a 12 meses	3.000.000	10%	300.000
Más de 12 meses	12.000.000	15%	1.800.000
TOTAL	20.000.000		2.350.000

Para la provisión general la contabilización es igual a la de la provisión individual.

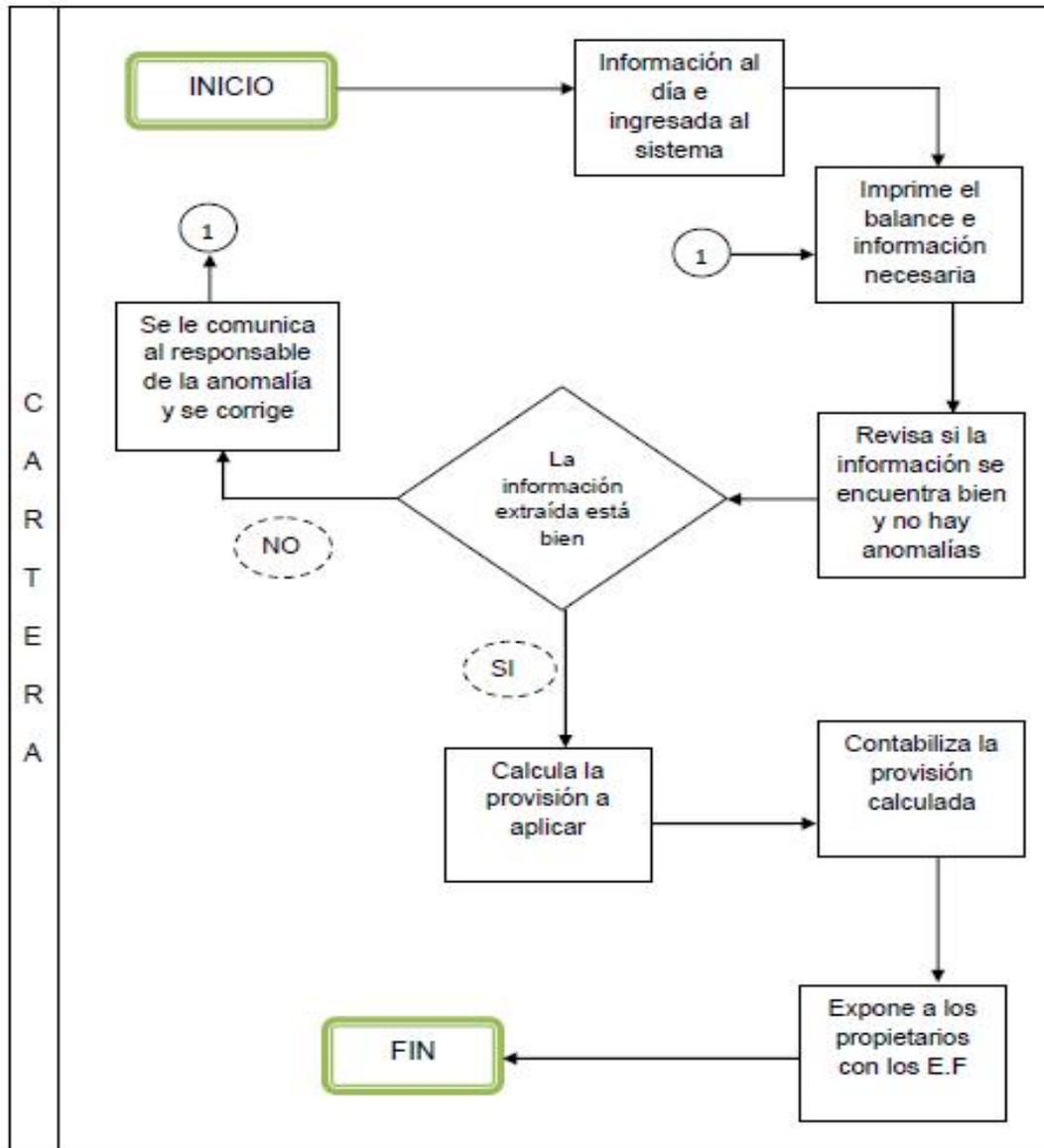
Nota: para todo efecto de identificación, medición, revelación y presentación de la provisión de cartera a partir del 2016, se ajustará en todo momento a lo dispuesto en la norma internacional de información financiera, o la norma internacional de contabilidad que le sea aplicable a la empresa acorde igualmente a las políticas contables fijadas por la gerencia de la comercializadora en virtud de la conversión de la contabilidad a los estándares internacional de información financiera.

Tabla 15. Provisión cartera.

PROCESO DE CARTERA		
PROVISIÓN DE CARTERA		
PROCEDIMIENTO 3		
Actividad	Responsable	Detalle
1	Auxiliar de Cartera	Información al día ingresada al sistema.
2	Jefe de Cartera	Se imprime el balance de prueba e información necesaria al finalizar el periodo para calcular la provisión.
3	Jefe de Cartera	Se revisa si la información ya dada se encuentra bien ingresada y si no hay alguna anomalía. ¿Está bien la información extraída? SI Se calcula la provisión y se realiza su respectivo análisis. NO Se habla con el responsable de la anomalía encontrada y se corrige.
4	Jefe de Cartera	Contabiliza la provisión calculada.
5	Jefe de Cartera	Se expone ante los propietarios de la empresa en la presentación de los estados financieros.

Fuente. Elaboración propia.

Diagrama 8. Flujograma provisión de la cartera.



Fuente: Flujo proceso derivado de los procedimientos identificados en el cálculo de la provisión de la cartera de difícil recaudo, elaboración propia derivado de los elementos conceptuales consultados apuntes de clase.

Tabla 16. Proceso de cartera.

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CARTERA EN LA COMERCIALIZADORA		
Actividad	DETALLE	Observación
1	AMBIENTE INTERNO	
1.1	El personal de cartera debe adoptar y cumplir las políticas y estilo operacional que disponga la empresa, siendo atento y cordial con sus compañeros y clientes, además debe aportar al mejoramiento continuo de los procesos.	
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	
2.1	Sentido de pertenencia por la empresa.	
2.2	Conocer y hacer cumplir la Misión y Visión de la empresa con relación al proceso.	
2.3	Brindar la atención que el cliente merece, dando cuentas claras y organizadas de la cartera que obtiene con la empresa.	
3.0	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	
3.1	Velar por la optimización de los recursos dispuestos para el desarrollo de la actividad.	
3.2	Procesar la documentación que soporta la cartera en un lugar seguro libre de humedad y animales.	
3.3	Reporte de novedades que interfiera en el proceso y los reportes.	
4	EVALUACIÓN DE RIESGO	
4.1	Presentar constantemente informes de los sucesos relevantes en el proceso de venta.	
4.2	Compromiso en el cumplimiento de los objetivos y metas trazados relacionados con el cargo.	

5	RESPUESTA AL RIESGO	
5.1	El personal de cartera debe estar atento a identificar amenazas para buscar y plantear posibles soluciones a los encargados del control interno, además debe tener una mentalidad abierta a todo factor de crisis.	
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	
6.1	Cuando se presenten casos especiales, estos se deben comunicar y esperar la autorización y directrices del paso a seguir.	
6.2	Es responsable de los documentos en su poder.	
6.3	Es responsable de los bienes y muebles que se encuentren a su disposición.	
6.4	Seguir y aplicar los lineamientos trazados por la empresa.	
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
7.1	Tener actualizado al personal en este proceso de cartera de la implementación de nuevas políticas de control interno o actualizaciones del mismo, con el fin de generar un lenguaje universal en la empresa con respecto a las metas y objetivos de esta.	
8	MONITOREO	
8.1	El personal encargado del monitoreo y supervisión del control interno deberá evaluar de forma separada el proceso, los procedimientos y los ejecutores de estos.	
8.2	El personal encargado de cartera debe considerar los riesgos de su cargo y actuar según el caso.	

Fuente: Elaboración propia de los principales aspectos del proceso de cartera bajo modelo COSO II.

Proceso de inventario.

Proceso de inventario: Comprende todos aquellos artículos, materiales, suministros, productos y recursos renovables y no renovables, para ser utilizados en procesos de transformación, consumo, alquiler o venta dentro de las actividades propias del giro ordinario de los negocios del ente económico”.³⁸

Fin: Organizar el inventario acorde a los instructivos establecidos y que son referenciados en el Manual de Control Interno. Las actividades establecidas para el almacenamiento de las mercancías deben permitir el posterior control y seguimiento y responder a los riesgos identificados para dicho procedimiento y poder mitigar los riesgos que se presenten.

Políticas:

- 1) Se revisará el inventario físico de plástico y desechables.
- 2) La orden de pedido se realizará en el periodo de 3 días después de la revisión del inventario.
- 3) Se ingresará de manera inmediata la factura de compra al sistema contable de la empresa.
- 4) Se revisará en el momento que los productos lleguen si son óptimos para la venta.
- 5) Se debe realizar la correcta segregación de funciones, con el personal encargado del inventario de acuerdo con el respectivo manual.
- 6) Si una sola persona se encarga de varias actividades debe contar con un debido control y supervisión de un jefe encargado.

Un criterio claro a aplicar por la gerencia de la comercializadora en todo proceso incluido el del manejo del inventario son los siguientes:

³⁸ Consulta de información contable colombiana. Puc comercial. Visto [en línea]. [citado el 15 de Marzo 2015]. Disponible en internet:< <http://puc.com.co/14>>. Tomado de la red en febrero de 2017.

- 1) Para el cumplimiento eficiente y eficaz del sistema de control interno bajo el modelo Coso II, se debe cumplir bajo el reglamento existente.
- 2) Toda la documentación soporte de las operaciones de la comercializadora tendrá copia y original.

Descripción narrativa del proceso: almacenamiento y control:

- 1) Expedir la orden del pedido de productos desechables y de plástico del portafolio de venta de la comercializadora, para ser enviada al proveedor.
- 2) Definido el pedido la gerencia autoriza la expedición de la orden de compra y se notifica al proveedor.
- 3) El proveedor allega a las instalaciones de la comercializadora los productos solicitados según la orden de compra.
- 4) El proveedor es notificado de las condiciones internas de recepción de los pedidos, días, horas según aspectos operativos de la empresa y normas de tránsito para parqueo de vehículos de carga. (por ejemplo: la mercancía debe llegar en las primeras horas de la mañana o en horas de la noche para no generar traumatismo en el normal transcurrir de los clientes a la hora de los despachos o limitaciones de descargue y cargue en la zona).

Requisitos previos:

- 1) Debe haber una persona responsable al momento del descargue y de los conteos.
- 2) Establecer los respectivos registros de las entradas y salidas de productos.
- 3) Registrar en formato pre-establecido las pérdidas de productos por robo, daños, entre otros.
- 4) Mantener actualizada la planilla sobre aquellos movimientos que se efectúan de productos en ciertas horas del día y que por su característica requieran dicho registro.

- 5) Verificación físicamente el inventario periódicamente o a juicio de la gerencia.
- 6) Certificar que los datos obtenidos son iguales al del sistema y al del conteo físico.

Criterios para evaluación de posibles riesgos: los siguientes factores sirven de base a la gerencia para llevar a cabo la evaluación de los posibles riesgos para el tema de los inventarios.

1. Si los procesos de manejo del inventario no se cumplen y los procedimientos no se realizan, este factor genera un determinado nivel de confianza (bajo o alto) o de riesgo en su gestión.
2. La no existencia de manuales actualizados de políticas o reglamentos definidos y socializados en cuanto a la gestión de los inventarios.
3. La información contable relacionado con los inventarios no está debidamente sistematizada y los registros son manuales y pocos confiables.
4. No hay claridad respecto a las funciones del cargo otorgado, ni mucho menos se establecieron sus funciones. (no hay un manual de procesos y funciones definidos).
5. No se cuenta con personal adecuado, capacitado y con la experiencia necesaria para llevar a cabo las funciones.
6. No se evalúa el desempeño del personal ni se dan incentivos para tal.
7. No se realizan controles rutinarios a los inventarios al final del ejercicio económico.

Tabla 17. Proceso de inventario.

ACTIVIDADES PARA EL PROCESO DEL INVENTARIO				
N°	Documento	N° Documento	Responsable Proceso	Detalle De La Actividad
1	Kardex	Original y copia	Jefe de bodega	Verificar el inventario físico a diario, para saber la cantidad de productos existentes.
2	Ordenes históricas de inventario	Original y copia	Jefe encargado de inventario	Comparar el inventario con las órdenes de pedido actualizadas.
3	Orden de compra	Original y copia	Jefe encargado de inventario	Realizar la orden de compra para los proveedores.
4	Orden de despacho	Original y copia	Proveedor	El conductor transportará el producto desde el proveedor (planta) hasta los lugares de descarga.
5	Factura de compra	Original y copia	Jefe encargado de inventario	Revisar que los productos sean óptimos para la venta.
6	Orden de pedido/ factura	Original y copia	Jefe encargado de inventario y jefe de bodega	Verificar que los productos traídos por la transportadora sean acorde con la factura.
7	Orden de pedido, factura, orden de despacho y Kardex	Original y copia	Jefe encargado de inventario y jefe de bodega	Firmas de aceptación de los productos

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 18. Principales elementos de control interno al proceso de inventario.

CONTROL INTERNO AL PROCESO DE INVENTARIOS	
Actividad	Detalle
1	AMBIENTE INTERNO
1.1	El personal debe ser siempre motivado a través de estímulos por parte del departamento de recursos humanos como el pago puntual de su salario con todas la normatividad según la ley, descansos bien programados, incentivos como celebrar su cumpleaños, día del trabajador, las fiestas decembrinas entre otras por lo cual, el personal brindará el respeto y responsabilidad tanto por el producto como por el cliente, mostrando siempre su capacidad de competencia pues siempre tendrá en cuenta las políticas y la estructura organizacional ya que el personal siempre estará motivado y dispuesto a brindar un ambiente armónico para el normal desarrollo de la empresa.
2	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
2.1	El sentido de pertenencia del personal encargado se constituye en uno de los elementos gestores del cumplimiento de la misión y visión trazada por la gerencia:
2.2	Fidelización del cliente.
2.3	La eficiencia operativa en las actividades.
2.4	Procesar la información y consignarla en los formatos sobre el control del inventario.
2.5	La Supervisión es clave a la hora de un descargue de productos.
2.6	Sentido de pertenencia por la empresa.
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
3.1	Análisis permanente para detectar riesgos evaluados a través de diversos aspectos:
3.2	Los productos deben estar lejos del fuego y el agua.

3.3	Ser siempre innovadores por si llega haber una empresa similar el cambio de ventas no sea tan significativo.
3.4	Trabajar sobre competencias a favor de los valores de la empresa.
3.5	Conocimiento sobre el precio y estructura de costos de los productos.
3.6	Adecuación del lugar de almacenamiento y reducir problemas futuros de capacidad.
4	EVALUACIÓN DE RIESGO
4.1	Se debe ser consciente con los riesgos presentes para establecer cambios a través de:
4.2	Riesgo de rotación del personal.
4.3	Entender los cambios en el manejo de los inventarios propuestos por la Gerencia.
4.4	Comprender los riesgos que se presentan y su impacto cualitativo y cuantitativo.
4.5	Instalaciones adecuadas y control sobre daños de productos.
5	RESPUESTA AL RIESGO
5.1	Identificar las estrategias de respuesta frente a las amenazas que atentan contra el normal desarrollo de la empresa:
5.2	Control en el almacenamiento, disponiendo de estanterías en buen estado.
5.3	Advertencia visual orientada a clientes para evitar que estos ocasionen daños a los productos desechables.
5.4	Ser conscientes de que los productos provienen de un combustible peligroso por lo cual debe de ser tratado con respeto y responsabilidad.
5.5	Identificar futuras amenazas en la operación de los productos y reducir los factores de riesgo y actuar para reducir impactos de siniestro de mayor nivel.

Continuación tabla 18. Principales elementos de control interno al proceso de inventario.

6	ACTIVIDADES DE CONTROL
6.1	Determinar adecuadamente las políticas y procedimientos sobre el manejo del inventario:
6.2	El personal encargado de bodega siempre debe tener su indumentaria adecuada.
6.3	Mantener registros inventario al día y adecuadamente a la información solicitada en los formatos.
6.4	Constatar los datos de ingreso de productos, verificar los criterios establecidos para su recibo y que se cuente con las aprobaciones de rigor. Verificar la calidad del producto que se recibe
6.5	Cumplir con las funciones, tareas y actividades asignadas en el manejo del inventario.
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
7.1	El personal encargado con todo lo referente a los productos debe tener el mismo lenguaje para no ir a cometer alguna imprudencia que afecte el estado del inventario por lo que se debe tener un sistema de información de inventario acompañado con un sistema integrado de operaciones.
8	MONITOREO
8.1	El inventario debe estar en constante supervisión debido a lo inflamable que es:
8.2	Dejar evidencia de las funciones realizadas y sobre el registro del inventario en horario de operación y jornada laboral asignada.
8.3	Evaluar los eventos relacionados con el ambiente de control.
8.4	Vigilancia con el almacenamiento de las bolsas.
8.5	Evaluar los factores de manipulación de los desechables por parte de los empleados asignados.

Fuente. Elaboración propia a partir de los diversos elementos operativos sobre el proceso de los inventarios (esquema basado en el modelo COSO II).

8. APÉNDICE E ILUSTRACIONES

8.1 NORMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Funcionamiento:

1. Todas las decisiones deben ser autorizadas, relacionadas y aprobadas entre gerentes, administradores y propietarios.
2. Los acuerdos y actualizaciones del manual deben ser relacionados con los trabajadores.
3. Se tendrán en cada proceso específico un responsable encargado de la correcta ejecución del manual.
4. El manual siempre estará en un lugar visible para poder acceder fácilmente a él.
5. Los flujogramas estarán en carteleras en cada proceso correspondiente para poder ser consultado.

Actualización:

1. La gerencia periódicamente y a juicio propio hará un conversatorio para evaluar si los flujogramas son los indicados para los procedimientos ejecutados en cada área.
2. Se recomienda que se realice una matriz DOFA para cada proceso si es pertinente.
3. Las actualizaciones las harán directamente los responsables de cada proceso con la aprobación del gerente, administradores y propietarios.
4. Todas las modificaciones serán sujetas a socialización con todos los trabajadores, publicadas y puestas por escrito, actualizando el respectivo manual.

8.2 ABREVIATURAS DEL MANUAL

- **U:** Unidad.
- **UP:** Unidad de planificación.
- **UC:** Unidad de contabilidad.
- **CI:** Control Interno.
- **ERM:** *Enterprise Risk Management* (Coso II).

8.3 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Para tratar que la simbología utilizada se refiera al diagrama de control interno, estos diagramas son utilizados para el análisis de los sistemas de las empresas; reflejando las actividades de producción para establecer el detalle de las operaciones; ya que se observa allí su origen de manera clara y lógica con un lenguaje común dentro de la empresa, entender así, como se encuentran los sistemas en todo su recorrido para llegar a una toma de decisión conveniente y eficaz ya que se ven las fortalezas y debilidades del sistema.

Los flujogramas son la representación gráfica de los procedimientos teniendo la secuencia sistemática de las acciones que hay que cumplir para alcanzar los objetivos de la administración siendo así un complemento para la toma de decisiones.

Definición de Flujograma: representación gráfica de un proceso administrativo caracterizado por su naturaleza secuencial.

Ventajas del uso de flujogramas: su uso apropiado permite:

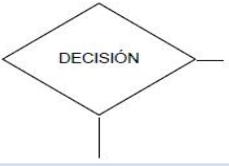
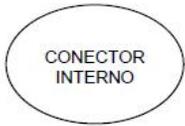
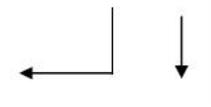
- Muestra objetivamente cómo funcionan físicamente todos los componentes del sistema analizando así su eficiencia.

- Se visualiza de una manera sencilla y simplificada los procesos empleados en los entes para que los análisis sean más productivos, ya que entrelaza todos los procesos existentes.
- Facilita cualquier proceso del ente entre el más sencillo hasta el más complejo ya que al ser representado será de útil comprensión.
- Observar y tener en cuenta sus debilidades y fortalezas en el circuito del Flujograma.
- Poder introducir más fácilmente cualquier modificación ya que está sujeto a esto.
- Se ponen de forma tajante las rutinas o procesos para que la comprensión de lo que se quiere sea en un solo lenguaje.

Explicación de la simbología utilizada en los flujogramas:

Los símbolos que se utilizan tienen por objeto poner en evidencia, proceso y destino de la información escrita y verbal que está en el sistema.

Tabla 19. Simbología de los flujogramas.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica la dependencia que lleva a cabo la actividad inicial.
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la toma de decisiones.
	Representa una operación.
	Conector de páginas (al total de páginas se registra en la parte interior derecha y el número correspondiente a la página).
	Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del Flujograma.
	Indica el sentido de la información (las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencia).
	Indica que se verifica la calidad y/o la cantidad de algo.
	Representa el final del proceso.

Fuente. Elaboración propia.

9. GLOSARIO

Ambiente interno: el ambiente interno de la compañía es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su “apetito” de riesgo.

Establecimiento de objetivos: los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas.

Identificación de eventos: la incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales...) e internos (infraestructuras, personal, procesos, tecnología) que afectan a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que implican riesgos), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos)

Evaluación de riesgos: para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

Respuesta al riesgo: la dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.

Actividades de control: se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones

Información y comunicación: la adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además para conseguir que ERM funcione de manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de unos sistemas de información adecuados. Por su parte, la información es la base de la comunicación que implica una adecuada filosofía de gestión integral de riesgos.

Matriz DOFA (Conocido por algunos como FODA y *SWOT* en inglés): es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea.

Monitoreo o supervisión: la metodología ERM debe ser monitoreada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. El modo en que esta supervisión se lleve a cabo dependerá fundamentalmente de la complejidad y el tamaño de la organización.

Matriz PEST: mide el mercado y el potencial de una empresa según factores externos, específicamente Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos. Es recomendable realizar el análisis PEST antes del DOFA. El primero mide el mercado, el segundo, una unidad de negocio, propuesta o idea.

Ongoing: es un término técnico ampliamente conocido, que significa: estar actualmente en proceso, que se está moviendo continuamente hacia adelante, crecientemente. Es lo que también se denomina como en el tiempo real: en la medida en que ocurren los acontecimientos.

10. CONCLUSIONES

Se evidencia a partir de los resultados en el presente documento que en las empresas comercializadoras de productos desechables y de plástico objeto de estudio, se presentan en sus tres grandes procesos analizados, altos niveles de riesgo operativo y financiero puesto que en su interior no se establecen los controles internos respectivos y adecuados a las operaciones que se llevan a cabo, es así como en el desarrollo de este trabajo se pudo mostrar la complejidad de estos y la importancia de identificar los respectivos controles para garantizar el buen funcionamiento de la empresa.

La monografía tiene como punto de entrada; la presentación de una manera muy sucinta, las principales líneas del marco teórico que soporta el surgimiento del control interno, así como los principales pilares de los principales modelos de control interno puesto a consideración por la academia, así mismo, se despliega los diversos conceptos asociados al sistema de control interno y al control como tal, de igualmente se esboza los diversos aspectos de la normatividad jurídica que acompaña el desarrollo del control interno, terminando con la mención de las principales bases teóricas requeridas para el diseño de un Manual de Control Interno bajo el modelo **COSO II**.

La magnitud de la propuesta objeto de esta monografía parte de la debida estructuración y ejecución de un diagnóstico para determinar la situación actual del control interno en las empresas tecnificadas dedicadas a la comercialización de productos plásticos y desechables que operan en el municipio de Cartago, Valle, que dentro de los resultados más relevantes deja la imperiosa necesidad de establecer al interior de las comercializadoras un sistema de control interno enfocado al disponible, la cartera y los inventarios, dado que en la actualidad estos procesos presentan un bajo nivel de control y por ende un alto nivel de riesgo sobre los recursos invertidos en estas tres cuentas de mayor participación en las comercializadoras.

Un propuesta para un manual de control interno no es completa sin dentro de éste no se realiza la debida caracterización de los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura, cultura y operación de las empresas comercializadoras que tienen presencia en el Municipio de Cartago, de tal forma, que esa caracterización efectivamente responda a las necesidades internas. La

caracterización de los elementos, los procedimientos y políticas fueron planteados a partir del marco conceptual del control interno apoyados en los elementos del enfoque **COSO II**. El documento desarrolla de manera ordenada y explicativa tanto los elementos propios del control interno, se precisan los soportes de lo que debe contener los procedimientos y finalmente se perfila las políticas claves y necesarias para un sistema de control interno y que deben ser plasmadas en un manual de control como tal.

Estructurar un Manual de Control Interno bajo el enfoque **COSO II**, es la respuesta a una necesidad sentida dentro de las comercializadoras de desechables y productos plásticos en el municipio de Cartago, en donde se perfilan, el fin central del manual como los objetivos específicos para dar cumplimiento al propósito central. El manual aborda de una manera muy didáctica los diversos procedimientos para cada uno de los procesos, haciendo precisiones del actuar de los responsables de las operaciones y definiendo bajo los soportes del enfoque coso II, todos y cada uno de los requisitos exigidos para llevar a cabo un adecuado control a los procesos y reducir el riesgo siniestro que se genera de cada operación que se realice sin el debido cuidado en el control.

Utilizando la herramienta Coso II para los procesos de disponible, cartera e inventario, y aplicarlos a las empresas objeto de estudio, permitió explorar cada proceso como tal y de ahí ir desagregando cada una de las actividades para luego estructurar en un documento guía los procedimientos que los empleados han de desarrollar para un adecuado control interno en dichas empresas.

Al final del proceso se realiza un documento de apoyo a manera de manual que contiene los lineamientos del control interno aplicable a las necesidades de las empresas comercializadoras de productos de plástico y desechables y generar en el momento que se decida aplicarse, una renovada cultura sobre el control, como soporte y apoyo para llevar a cabo una eficiente gestión administrativa y financiera y poder confiar en los procesos y procedimientos, los resultados que arrojan cada operación dentro de la empresa.

11. BIBLIOGRAFÍA

- BACALLAO HORTA, M.: "Génesis del Control Interno" en Contribuciones a la Economía, mayo 2009
- Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.
- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. COSO. Internal Control-Integrated Framework. Traducción de Samuel Alberto Mantilla Blanco. Especialización en auditoría externa y revisoría fiscal. UNAB UNICAUCA 1998.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO. Control Interno Informe COSO. S. Mantilla, Trad., 4ta Ed. Bogotá, Editorial Ecoe Ediciones. (2008)
- Estudio benchmarking del Sector de Plástico entre República Dominicana y Colombia. Febrero del 2010.
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Control interno y fraudes. Ecoe ediciones. Tercera edición. 2015
- FIGUEREDO MENDEZ, Carlos. Revista gerencie.com. 01/2010
- GALINDO CÁCERES, Luis Jesús. "Técnicas de investigación". Pearson Educación 1998
- GRASSO Livio. "Encuestas". Elementos para su diseño y análisis. Editorial Brujas. 2016
- MANTILLA B. Samuel Alberto, "Control Interno Informe Coso". Ecoe ediciones. 2005
- MUÑETON VAHOS, Leidy Cristina. artículo "Gestión Compartida". marzo 16 del 2013
- PLAN UNICO DE CUENTAS. Decreto 2649 del 93. Editorial Legis. Edición 2014.
- VALENCIA RODRIGUEZ, Joaquín. Control interno. Un efectivo sistema para la Empresa: Mad, 2006.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- <http://www.economia48.com>
- <http://www.ecas.cl/index.php/comunidad/45-contable/209-glosario-de-terminos>
- <http://www.gestiopolis.com>
- <http://www.academia.edu>
- <http://controlinternodeaquipsa.blogspot.com.co>
- <http://doc.contraloria.gob.pe>
- <http://www.monografias.com>
- <https://www.google.com.co>
- <http://www.gerencie.com>
- <http://www.gestiopolis.com>
- www.coso.org,
- www.intosai.org

ANEXOS

Anexo 1. Formato para entrega de documentos.

ENTREGA DE DOCUMENTOS		ED-01
		FECHA:
TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS :		
UNIDAD DE PROCESO	DOCUMENTO	DETALLE DOCUMENTO
OBSERVACIONES:		
<hr/>		<hr/>
NOMBRE Y SELLO RESPONSABLE		NOMBRE Y SELLO RECIBIO

Anexo 4. Formato de arqueo de caja.

DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS Y DESECHABLES XXX				
ARQUEO DE CAJA				
FECHA		CODIGO VENDEDOR:		
HORA	_____	NOMBRE :	_____	
N° ARUQUEO	_____	CARGO :	_____	
DETALLE	VR. TOTAL	VALOR REAL	DIFERENCIA	OK
Efectivo				
Vales				
Ventas A Crédito				
Bonos				
Datafono				
TOTAL				
IMPORTE PARA RETIRAR EN CAJA				
APERTURA DESPUES DE ARQUEO				

Anexo 5. Formato de cuadro de caja diario.

DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS Y DESECHABLES XXX		
cuadro de caja diario		
FECHA	_____	
N° ARUQUEO	_____	
SALDO INICIAL		
DENOMINACION BILLETES	CANTIDAD	VALOR TOTAL
1.000		
2.000		
5.000		
10.000		
20.000		
50.000		
100.000		
TOTAL		
DENOMINACION MONEDAS	CANTIDAD	VALOR TOTAL
50		
100		
200		
500		
1.000		
TOTAL		
DETALLE OTROS	CANTIDAD	VALOR TOTAL
DATAFONO		
VALES		
BONOS		
VENTAS CREDITO		
TOTAL		
TOTAL VENTAS DEL DÍA		
VENTAS A CREDITO		
SOBRANTE EN CAJA		
FALTANTE EN CAJA		
VALOR NETO EN CAJA		

Anexo 6. Formato de consulta data crédito.

DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS Y DESECHABLES XXX
autorización de consulta y reporte de información

Fecha de consulta :

NOMBRE	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
DIRECCION DE DOMICILIO	
TELEFONO	
De manera expresa e irrevocablemente autorizo para que la DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS Y DESECHABLES XXX, obtenga de cualquier fuente y reporte a data crédito o a cualquier otra entidad de riesgo, la información y referencias relativas a la identificación, comportamiento financiero, crédito comercial, hábitos de pago y en general de las obligaciones pecuniarias en general de la persona jurídica que represento.	
REPRESENTA A:	
CON NIT:	
DOMICILIADA EN	
CIUDAD:	
TELEFONO	



ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE PLASTICOS Y DESECHABLES DE LA CIUDAD DE CARTAGO VALLE

El fin de este documento es dar a conocer la manera en que aplican el control interno dentro en la entidad, por tal razón su opinión y objetividad es de vital importancia para poder llevar a cabo la investigación y trabajo de grado, agradecemos de antemano su colaboración.

Por favor marcar con una "X" en lugar que corresponda según su opinión.

Fecha:	
Empresa :	

A continuación se aplicaran los procesos de disponible, cartera e inventario.

1. ¿Cuenta la empresa con un adecuado sistema de control interno que ayude a mitigar los fraudes o errores?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe /No Responde

2. ¿Según su concepto u opinión en qué nivel se encuentra el método de control que utiliza la empresa?

- A) Excelente
- B) Bueno
- C) Regular
- D) Malo

3. ¿los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe /No Responde

4. ¿hay interés y compromiso por parte de la alta dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe /No Responde

5. ¿el sistema de información de la entidad es preciso, oportuno, integral, lo cual contribuye a la toma de decisiones?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe / No Responde

6. si se llegase a implantar un manual de control interno ¿Qué proceso cree usted que daría mejores resultados a la empresa?

- A) disponible
- B) cartera
- C) inventario
- D) No Sabe / No Responde

7. ¿están definidos los parámetros que obligan a la revisión periódica y adaptación de controles, conforme a las diferentes circunstancias que puede enfrentar la empresa?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe / No Responde

8. ¿porque cree usted que no puede existir un buen control respecto al manejo de los activos de la empresa?

- A) Falta De Políticas
- B) Desconocimiento Del Control Interno
- C) Alto Nivel De Riesgos

9. ¿el manejo del efectivo lo realiza una persona con acceso a registros contables?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe / No Responde

10. ¿sabe usted que tipo o modelo de control interno maneja su empresa?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe / No Responde

11. ¿evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

- A) Si
- B) No
- C) No Sabe / No Responde