



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

**Control interno en la Microempresa Comercial CRÉDITOS AZANZA del
cantón Quevedo durante el año 2013 para mejorar los procesos
administrativos y las utilidades.**

**Previo a la obtención del título de
Contador Público Autorizado**

AUTORA:

TEJENA LUCAS SANDRA MARÍA

DIRECTORA DE TESIS:

ING. MARIANA REYES BERMEO, MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **SANDRA MARÍA TEJENA LUCAS**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Sandra María Tejena Lucas

CERTIFICADO DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, **ING. MARIANA REYES BERMEO MSc**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **SANDRA MARÍA TEJENA LUCAS**, realizó el trabajo de investigación titulado: **“CONTROL INTERNO EN LA MICROEMPRESA COMERCIAL CRÉDITOS AZANZA DEL CANTÓN QUEVEDO DURANTE EL AÑO 2013 PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LAS UTILIDADES”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

Directora de Tesis



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo como requisito previo
a la obtención del título de **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**.

Aprobado:

Ing. Elsa Álvarez Morales MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Wilson Toro Álava MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Luís García Macías
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero dar gracias a Dios por ser mi guía durante toda mi carrera universitaria y por permitirme culminar con éxito mis estudios.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo con su modalidad a distancia por abrir las puertas y permitir que cumpla con una meta más en mi vida.

A la Unidad de Estudios a Distancias por el desarrollo de nuestro proceso de formación, a cada uno de los maestros que formaron parte del equipo de trabajo compartiendo sus conocimientos con nosotros y a cada uno de los compañeros que estuvieron perseverante en nuestro camino educativo.

Al Doctor Eduardo Díaz Ocampo MSc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su acertada dirección quien con sabiduría y perseverancia logra mantener la institución con un alto prestigio a nivel nacional.

A la Ing. Guadalupe Murillo de Luna MSc. Vicerrectora de la universidad quien es un ejemplo de mujer, emprendedora, que con su ardua labor y compromiso aporta con el crecimiento de la institución.

A la Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancia Quien fue un pilar fundamental como directora de tesis que gracias a sus valiosos consejos y orientación pude llevar a cabo la culminación de esta memoria técnica.

Al Almacén de créditos Azanza por la ayuda en otorgar toda la información necesaria para poder efectuar el presente trabajo.

A mis padres que son mi ejemplo de amor y perseverancia, a mi pequeño hijo que con sus bendiciones me empuja a ser cada día mejor, a mis hermanos que siempre tienen una palabra de aliento para mí y a cada una de las personas que hicieron posible se cumpla mi tan anhelado sueño.

DEDICATORIA

Cada persona en su existencia puede tener dos actitudes: Construir o Plantar. Los que construyen un día terminan aquello que estaban haciendo y entonces les invade el tedio; los que plantan a veces sufren con las tempestades y las estaciones, pero el jardín jamás para de crecer.

Dedico este trabajo a mi padre celestial Dios por darme la fortaleza de construir, porque con sus infinitas bendiciones me permitió llegar hasta este punto de poder lograr la meta

A mis padres Wilson Arcadio Tejena Zambrano y Rosita Lucas Holguín por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida por enseñarme a valorar las pequeñas cosas de la vida y hacer de mí una mujer emprendedora.

A mis hermanos Alexandra, Rolando y Wilson ejemplos de personas perseverantes que siempre están a mi lado alentándome cuando no puedo sola. A mi bendición mayor mi hijo Richard Andrés Rodríguez Tejena que me brinda su amor día a día y llena mi vida de felicidad, incentivándome que vale la pena vivir.

A cada una de las autoridades, miembros de tribunal, directora de tesis, docentes que hicieron de su enseñanza un pilar fundamental para subir un escalón más en mi vida profesional.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	II
CERTIFICADO DIRECTOR DE TESIS	III
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN	2
1.2 PROBLEMATIZACIÓN	3
1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS	5
1.4.1 GENERAL	5
1.4.2 ESPECÍFICOS	5
1.5. HIPÓTESIS	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.1. CONTROL INTERNO	8
2.1.1.1 Definición de control interno	8
2.1.1.2 Objetivos del control interno	9
2.1.1.2.1 Efectividad y eficacia de las operaciones	10
2.1.1.2.2 Confiabilidad de los informes financieros	10
2.1.1.2.3 Cumplimiento con las leyes y reglamentos	11
2.1.1.2.4 Salvaguarda de activos	11
2.1.1.3 Características del control interno	12
2.1.1.4 Efectividad del control interno	12
2.1.1.5 Elementos del control interno	13
	VII

2.1.1.5.1 Ambiente de Control	13
2.1.1.5.1.1 Principios básicos del ambiente de control	14
2.1.1.5.1.1.1 Integridad y valores éticos	14
2.1.1.5.1.1.2 Compromisos para la competencia	15
2.1.1.5.1.1.3 Filosofía de gerencia y estilo operativo	16
2.1.1.5.1.1.4 Estructura organizacional	16
2.1.1.5.1.1.5 Competencia en información financiera	17
2.1.1.5.1.1.6 Asignación de autoridad y responsabilidad	17
2.1.1.5.1.1.7 Políticas y prácticas de recursos humanos	18
2.1.1.5.1.1.8 Junta de directores	19
2.1.1.5.1.2 Aplicación a las entidades pequeñas	19
2.1.1.5.2 Evaluación de Riesgos	19
2.1.1.5.2.1 Aplicación a las empresas pequeñas y medianas	22
2.1.1.5.3 Actividades de Control	22
2.1.1.5.3.1 Tipos de actividades de control	23
2.1.1.5.3.1.1 Revisiones de alto nivel	23
2.1.1.5.3.1.2 Procesamiento de información	23
2.1.1.5.3.1.3 Controles físicos	24
2.1.1.5.3.1.4 Segregación de responsabilidades	25
2.1.1.5.3.1.5 Políticas y procedimientos	25
2.1.1.5.3.1.6 Tecnología de la Información	25
2.1.1.5.3.2 Aplicación a las entidades pequeñas y medianas	25
2.1.1.5.4 Información y comunicación	26
2.1.1.5.4.1 LA INFORMACIÓN.	27
2.1.1.5.4.1.1 PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN	28
2.1.1.5.4.1.1.2 INFORMACIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO	28
2.1.1.5.4.2 COMUNICACIÓN	28
2.1.1.5.4.2.1 PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN	29
2.1.1.5.4.2.1.1 INTERNA	29
2.1.1.5.4.2.1.2 EXTERNA	29
2.1.1.5.4.3 APLICACIÓN A LAS ENTIDADES PEQUEÑAS Y MEDIANAS	29
2.1.1.5.5 SUPERVISIÓN	30
2.1.1.5.5.1 MONITOREO	31

2.1.1.5.5.2 APLICACIÓN A LAS ENTIDADES PEQUEÑAS Y MEDIANAS	33
2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	33
2.2.1 Control interno administrativo	33
2.2.2 CUESTIONARIOS DE AUDITORÍA EN LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.	34
2.2.3 FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS	35
2.2.4 ANÁLISIS FODA	37
2.2.5 ESTADO DE RESULTADOS	39
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	41
2.3.1 LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO	41
2.3.2 RÉGIMEN TRIBUTARIO PERSONAS NATURALES	41
2.3.2.1 NORMAS GENERALES	41
2.3.2.2 INGRESOS DE FUENTE ECUATORIANA	42
2.3.3 RÉGIMEN DE DESARROLLO	43
2.3.3.1 SECCIÓN QUINTA	43
2.3.4 NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO	43
2.3.5 NIIF PARA LAS PYMES	49
2.3.5.1 ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL Y ESTADO DE RESULTADOS	49
2.3.5.2 SECCIÓN 8 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	50
2.3.6 CÓDIGO DEL TRABAJO (CODIFICACIÓN N° 2005-017)	50
CAPÍTULO III	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1 MATERIALES Y MÉTODOS	53
3.1.1 LOCALIZACIÓN Y DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1.2 MATERIALES Y EQUIPOS	53
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.2.1 BIBLIOGRÁFICA	53
3.2.2 DE CAMPO	54
3.2.3 DESCRIPTIVA	54
3.2.4 MÉTODOS	54
3.2.4.1 Observación	54
3.2.4.2 Inductivo	55
3.2.4.3 Deductivo	55
3.2.4.3 Análisis	55

3.2.4.3 LÓGICO	55
3.3 FUENTES Y TÉCNICAS	55
3.3.1 FUENTES	55
3.3.1.1 PRIMARIAS	55
3.3.1.2 SECUNDARIAS	56
3.3.2 TÉCNICAS	56
3.3.2.1 ENCUESTA	56
3.3.2.2 ENTREVISTA	56
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.4.1 POBLACIÓN	57
3.4.2 MUESTRA	57
3.5 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	57
3.5.1 PROCEDIMIENTO	57
3.5.2 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	61
3.5.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	62
CAPÍTULO IV	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.1 RESULTADOS	64
4.1.1 PLANEACIÓN PRELIMINAR	64
4.1.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN	64
4.1.1.2 Carta de aprobación del comercial.	65
4.1.2 PLAN GENERAL PARA LA EVALUACIÓN	66
4.1.3 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	69
4.1.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	70
4.1.5 ANÁLISIS SITUACIONAL FODA	71
4.1.5.1 ANÁLISIS DEL MEDIO INTERNO	71
4.1.5.2 Análisis del medio externo	76
4.1.5.3 Narrativa del análisis FODA	80
4.1.6 EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I.	82
4.1.7 ANÁLISIS DE CONFIANZA - RIESGOS CONTROL INTERNO DEL COMERCIAL DE CRÉDITOS AZANZA.	148
4.1.7.1 Matriz de resultados de cuestionarios al personal.	148

4.1.7.2 Resultados de Nivel de Confianza / Riesgo	149
4.1.7.3 Resultados Riesgo inherente-control.	150
4.1.7.4 Narrativa resultados de la evaluación del control interno.	151
4.1.8 ESTADO DE RESULTADO DEL COMERCIAL DE CRÉDITOS AZANZA AÑO 2013.	153
4.1.8.2 Indicadores o razones financieras	154
4.1.9 HOJA DE HALLAZGOS	156
4.2.1 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	160
4.2.1.1 INFORME DE CONTROL INTERNO	160
4.2. DISCUSIÓN	166
CAPÍTULO V	167
5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	168
5.1.1 CONCLUSIONES	168
5.1.2 RECOMENDACIONES	169
CAPÍTULO VI	170
6.1 BIBLIOGRAFÍA	171
CAPÍTULO VII	172
ANEXOS	172

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se basa en la evaluación del control interno en la microempresa comercial créditos Azanza del Cantón Quevedo durante el año 2013 para mejorar los procesos administrativos y las utilidades. El almacén se encuentra ubicado en el cantón Quevedo provincia de Los Ríos en la avenida Walter Andrade Fajardo # 223 cuya actividad es la venta de artículos para el hogar al por menor, el trabajo tendrá una duración de ciento veinte días. Los tipos de investigación utilizados fueron bibliográfico en donde se obtuvo documentos, registros, reportes e informes sobre los diferentes procesos, de campo para tomar contacto directo con la realidad, obtener información relacionada con los objetivos del proyecto y descriptiva la cual permitió detallar los procesos en las actividades de control. Así mismo se aplicaron métodos como: La observación para el diagnóstico real de la evaluación, deductivo ya que es una herramienta técnica que permite deducir, simplificar lo general a lo específico, el análisis que es primordial porque se proporcionó un criterio profesional en función a cada problema encontrado y síntesis que implica la unión del estudio realizado. Se realizó entrevistas en el almacén de créditos Azanza para evaluar el control interno mediante el método cuestionario considerando como población al gerente propietario, administrador, vendedores, secretaria dando un total de muestra de cinco personas que involucran el funcionamiento del comercial. En conclusión realizando la evaluación del control interno mediante el método COSO I en la microempresa comercial créditos Azanza se determina que no se cuenta con un riguroso sistema de control que permita cumplir con los objetivos organizacionales.

ABSTRACT

The development of this research is based on the evaluation of internal control in commercial micro credits Azanza Quevedo Canton during 2013 to improve administrative processes and utilities. The store is located in the Quevedo canton province of Los Rios Avenue Fajardo # 223 Walter Andrade whose business is selling household goods retail, work will last one hundred and twenty days. The types of research used were bibliographical where documents, records, reports and information on the different processes of field to make direct contact with reality, get connected with the project objectives and descriptive information that allowed detailing processes was obtained control activities. At the same methods as were applied: The observation to the actual diagnosis of the evaluation, deductive as it is a technical tool to infer, simplify the general to the specific, the analysis is essential because professional judgment is provided according to each problems encountered and synthesis that involves the binding of the study performed. Interviews were conducted in store credit Azanza to assess internal control by the questionnaire method considering as population the owner manager, administrator, sales, and secretary giving a total sample of five persons that involve commercial operation. In conclusion performing the evaluation of internal control by COSO I method Azanza commercial micro credits it is determined that there is not a rigorous system of controls to meet organizational objectives.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

A partir del nuevo milenio los almacenes de artículos de primera necesidad en Ecuador comenzaron a ser furor, si a este factor se suma otro como el “crédito” se tiene un gran crecimiento en el sector. Las ofertas que se encuentran en el mercado ecuatoriano y los plazos fijados para comprar bienes, en distintos segmentos, dejan ver que el consumo del ecuatoriano no se detiene de comprar por esta razón existen grandes empresas dedicadas a esta actividad.

La producción nacional de línea blanca, medido en millones de dólares se ha incrementado en 132,5 millones entre el año 2005 al 2010, lo que representa un 76,77%. Para el año 2010, este sector generó ingresos al Estado ecuatoriano por 5,6 millones de dólares en impuesto a la renta y más de 25 millones en impuesto al valor agregado, lo que representa 30,7 millones de dólares por la venta de aparatos en esta línea **(Marcelo, 2011)**.

A nivel de la provincia de Los Ríos, “Quevedo es la capital económica, el movimiento comercial es incesante, el 28.5% de su población se dedica al comercio” **(Karly, 2015)**. Existen varias cadenas de almacenes como también medianos y pequeños comerciales entre los cuales se mencionan los siguientes: Artefacta S.A., Créditos Económicos, almacenes la Ganga, Importadora Madoba S.A., Marcimex S. A., Multicomandato Cía. Ltda., Importadora Pareja, almacén de Créditos Azanza, entre otros.

El comercial de créditos Azanza cuenta con un buen posicionamiento en su entorno comercial por su variedad en la venta de artefactos para el hogar, cuyos artículos se han convertido en indispensables para la sociedad.

El control es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos, como personas, pues se tiene una serie de necesidades con recursos limitados, este desequilibrio obliga a que todo ente productivo y consumidor para ser eficiente utilice instrumentos de control.

La evaluación del control interno en la microempresa comercial créditos Azanza mediante la formulación y análisis de procedimientos indica que toda empresa que ostenta un adecuado sistema de control interno, podrá obtener información completa y oportuna para la toma de decisiones de sus propietarios, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia.

El control interno es reconocido como una herramienta para que la administración de toda empresa pequeña, mediana o grande adquiera seguridad razonable para el cumplimiento de objetivos, siendo idóneo en el apoyo de las actividades operacionales.

1.2 Problematicación

El trabajo se desarrolló en Quevedo en el almacén de créditos Azanza cuya actividad es la venta de artículos para el hogar el mismo que se encuentra en funcionamiento hace 31 años, usando el canal de distribución el crédito y de esta manera han abastecido de artefactos a muchas familias tanto en el cantón Quevedo como en las parroquias aledañas.

La problemática del comercial créditos Azanza es causado porque el control interno es poco atendido por el desconocimiento de sus propietarios, ya que no posee una armazón técnica que defina las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas de manera continua.

La información que es la base estructural de las empresas no está de forma ordenada porque se realiza de manera informal sin un sistema que permita proteger y asegurar en la medida de lo posible la exactitud, legalidad y veracidad en sus registros.

El personal no tiene identificado su puesto de trabajo, ya que el almacén no cuenta con un organigrama que defina la estructura formal de la entidad provocando que se realicen labores repetitivas o no se cumpla a cabalidad con la responsabilidad de su perfil.

La administración por desconocimiento no ha implementado políticas escritas, no cuenta con un reglamento interno, lo que genera que no exista un sustento legal que ampare a ambas partes y que a su vez los empleados tengan una visualización clara de los objetivos de la empresa.

El comercial de créditos Azanza presenta un total desconocimiento de lo que es el control interno y sus componentes, razón por la cual el desarrollo de los procesos operativos y administrativos se realizan con escaso control, sin el respectivo alineamiento a las normativas legales.

1.2.2 Formulación del Problema

¿Cómo afecta la falta de control interno en los procesos administrativos y operativos para mejorar las utilidades en el almacén créditos Azanza?

1.2.3 Delimitación del problema

Objeto de estudio: Evaluación de un sistema de control interno.

Campo de acción: Administrativo.

Área: Contable.

Aspecto: Control interno y utilidad.

Delimitación Espacial: almacén de CREDITOS AZANZA del Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos.

Delimitación Temporal: Año 2013

Ubicación: Quevedo.

1.3 Justificación

El trabajo investigativo de control interno se justifica por la importancia de establecer directrices para la evaluación del desempeño empresarial en las actividades operativas, la misma que indica que es factible por la apertura que otorgaron los propietarios para obtener la información.

La evaluación del control interno en el almacén de créditos Azanza es necesario para mejorar la eficiencia en las operaciones del negocio, siendo un beneficio conjunto tanto para los propietarios quienes van a poder utilizar nuevos métodos de control, como también para los empleados por que aportaran con el cumplimiento de objetivos encaminados en un mismo fin.

Así como también contribuirá como alumna de la Unidad de Estudios a Distancia ya que permitirá aplicar los conocimientos adquiridos de forma teórica y práctica siendo beneficioso para el crecimiento como profesional preparada para conferir criterios técnicos debidamente amparados en la ley.

Permitiendo de esta forma que esta propuesta beneficie a la comunidad ya que podrá servir como guía para situaciones similares.

La aplicación de un adecuado sistema de control interno mejorara los procesos administrativos y a su vez permitirá que el comercial de créditos Azanza no solo subsista si no que se desarrolle y crezca más en el medio comercial.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Evaluar el control interno en la microempresa comercial créditos Azanza para mejorar los procesos administrativos y las utilidades del Cantón Quevedo.

1.4.2 Específicos

- Identificar las fortalezas y debilidades del comercial de créditos Azanza año 2013.
- Aplicar los componentes del control interno mediante el método COSO I para establecer los niveles de riesgos y confianza en el comercial créditos Azanza.

- Determinar la evolución de la utilidad mediante los respectivos indicadores del comercial créditos Azanza.
- Elaborar el informe de control interno en la microempresa comercial créditos Azanza.

1.5. Hipótesis

La evaluación del control interno mediante el método COSO I permitirá determinar que existe un nivel de riesgo alto ya que no se están llevando a cabo los procedimientos, políticas y normas en los procesos internos y externos del comercial de créditos Azanza del cantón Quevedo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1. Control interno

En materia de control interno se emitió en 1992 el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) denominado así porque se trata de un trabajo que encomendaron: el instituto americano de contadores públicos, la asociación americana de contabilidad, el instituto de auditores internos el instituto de administración y contabilidad y el instituto de ejecutivos financieros (Blanco, 2012).

El documento “Internal Control Integrated” emitido por el “Comitte of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)” define el control interno, describe sus componentes y suministra un criterio con el cual los sistemas de información pueden ser evaluados. El documento ofrece una guía para informe al público del control interno y provee materiales que los gerentes, auditores y otros pueden utilizar para evaluar un sistema de control interno. Las dos mayores metas del documento son (Blanco, 2012).

1. Establecer una definición común del control interno que sirva para muchos grupos diferentes; y
2. Proveer un estándar con el cual las organizaciones pueden evaluar su sistema de control y determinar cómo mejorarlos (Blanco, 2012).

2.1.1.1 Definición de control interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección (Barquero, 2013).

Si desgranamos esta definición podemos observar unos medios:

- Plan de Organización (Barquero, 2013).
- Conjunto de métodos y procedimientos (Barquero, 2013).

Control interno es un proceso, efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías (Blanco, 2012).

- Efectividad y eficiencia de operaciones (Blanco, 2012).
- Confiabilidad de la información financiera (Blanco, 2012).
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Blanco, 2012).

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo (Blanco, 2012).
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización (Blanco, 2012).
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad (Blanco, 2012).
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas (Blanco, 2012).

2.1.1.2 Objetivos del control interno

Cualquier entidad difunde una misión, estableciendo objetivo, y desea logros y estrategias para realizarlos. Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad aun cuando muchos objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos (Blanco, 2012).

Por ejemplo, objetivo virtualmente comunes deseado las entidades es el logro y mantenimiento de una positiva reputación dentro de los negocios y comunidad y

de consumidores, suministrando estados financieros confiables a los accionistas o propietarios, y trabajando con cumplimiento de leyes y regulaciones (Blanco, 2012).

Al ubicarse los objetivos del control en la línea horizontal superior de la estructura, define los criterios que deben ser logrados para que un sistema de control interno funcione efectivamente (Fonseca, 2011).

Los objetivos de control se presentan en tres rangos: efectividad y eficiencia en las operaciones; confiabilidad de la información financiera; y, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Fonseca, 2011).

2.1.1.2.1 Efectividad y eficacia de las operaciones

Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir tal como fueron planeadas (Fonseca, 2011).

En cambio, la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos y tiene relación, por ejemplo, con: activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización. La evaluación de la efectividad y la eficiencia debe ser realizada por los directores y por la gerencia si está en condiciones de obtener seguridad razonable respecto a que los criterios están siendo logrados (Fonseca, 2011).

Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos (Mantilla, 2012).

2.1.1.2.2 Confiabilidad de los informes financieros

Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es válida y confiable. Una información es válida, si se refiere a las operaciones o actividades que ocurrieron y tienen las condiciones necesarias para ser consideradas como tales, en tanto

una información es confiable cuando brinda confianza a quienes la usan (Fonseca, 2011).

Este objetivo de control se refiere generalmente, a la preparación de estados financieros anuales o intermedios, y el informe anual y de cuentas de la entidad que, generalmente incluye los estados financieros y la opinión de los auditores independientes, generalmente para uso de los accionistas, inversionistas, bancos y el público en general (Fonseca, 2011).

Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente (Mantilla, 2012).

2.1.1.2.3 Cumplimiento con las leyes y reglamentos

Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables. Dependiendo de la realidad de cada país, la evaluación de cumplimiento debe referirse a la legislación y las regulaciones emitidas por entidades (Fonseca, 2011).

Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (Mantilla, 2012).

2.1.1.2.4 Salvaguarda de activos

El control interno sobre la salvaguarda de activos contra la adquisición, utilización o enajenación no autorizada, constituye un proceso diseñado por la junta de directores, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable respecto a la prevención o detección oportuna de la adquisición, utilización o enajenación no autorizada de

los activos de la entidad que pudiera afectar materialmente a los estados financieros (Fonseca, 2011).

Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, éste lo incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección (Mantilla, 2012).

2.1.1.3 Características del control interno

Esta definición refleja ciertas características fundamentales:

- El control interno es un proceso, esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo (Blanco, 2012).
- Es efectuado por personas, no es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización (Blanco, 2012).
- Provee seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad (Blanco, 2012).

El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas (Blanco, 2012).

2.1.1.4 Efectividad del control interno

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si la junta de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre que: (Mantilla, 2012).

- Comprenden la extensión en la cual se están logrando los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.

- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables (Mantilla, 2012).

Puesto que el control interno es un proceso su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo (Mantilla, 2012).

2.1.1.5 Elementos del control interno

El informe COSO de 1992 y sus actualizaciones posteriores estructuran el control interno en cinco componentes, que son habitualmente representados en el llamado “cubo de COSO” (Barquero, 2013).

- ✓ Ambiente de control (Barquero, 2013).
- ✓ Evaluación de riesgos (Barquero, 2013).
- ✓ Actividades de control (Barquero, 2013).
- ✓ Información y comunicación (Barquero, 2013).
- ✓ Monitoreo (Barquero, 2013).

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrado a los procesos administrativos. Los componentes son: (Blanco, 2012).

- a) El ambiente de control; (Blanco, 2012).
- b) Los procesos de valoración de riesgos de la entidad; (Blanco, 2012).
- c) Los sistemas de información y comunicación (Blanco, 2012).
- d) Los procedimientos de control; y (Blanco, 2012).
- e) La supervisión y el seguimiento de los controles (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1 Ambiente de Control

Está situado en la parte más baja del cubo porque es considerado el cimiento de cualquier sistema de control. Si el entorno no es adecuado, difícilmente se puede

tener seguridad sobre el funcionamiento del resto de procedimiento de la entidad (Barquero, 2013).

El entorno de control es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto sino que influye en todas las actividades de la entidad. Dentro del entorno de control se puede incluir conceptos como la integridad, valores éticos, y filosofía de la dirección, la organización del concejo de administración, la implementación de un comité de auditoría, y auditoría interna, la estructura organizacional diseñada, la delegación de autoridad, las diferentes prácticas de recursos humanos, la forma de remuneración etc. (Barquero, 2013).

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1 Principios básicos del ambiente de control

Según el informe COSO los factores que intervienen en este componente son: (Fonseca, 2011).

2.1.1.5.1.1.1 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son esenciales dentro del ambiente de control de la organización, debido a que estos factores se refieren a la calidad de las personas que mantienen principios sólidos y tienen una actitud proactiva y correcta en las decisiones que adoptan. Como diría José Ingenieros, los valores no son virtudes de catálogo, si no moralidad viva (no son lienzos para adornar las paredes de la oficina del jefe; el agregado es nuestro) (Fonseca, 2011).

La gerencia podría decir mucho acerca de la integridad y los valores éticos en la organización, y de su compromiso que podría reflejarse en sus expresiones, cuya fortaleza dependerá de las acciones que adopte en el día-a-día (Fonseca, 2011).

El mal funcionamiento de la integridad y los valores éticos en una organización podría afectar el diseño, administración y monitoreo de otros componentes, y con ello, disminuir la calidad del sistema de control interno en su conjunto. Dos son los caminos más efectivos para transmitir en la organización el mensaje ético en un ambiente de control fuerte (Fonseca, 2011).

En primer lugar, el buen ejemplo que se demuestren con sus acciones los miembros de la junta de directores, el director ejecutivo y los gerentes, y en segundo lugar, la aprobación y divulgación del código de conducta (Fonseca, 2011).

La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra, y supervisa la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influye en el diseño, administración y supervisión y seguimiento de los otros componentes. La integridad y el comportamiento ético son producto de los estándares éticos y de comportamiento de la entidad, de la manera como se comunican y de la manera como se hace obligatorio su cumplimiento en la práctica (Blanco, 2012).

Incluyen las acciones que realizan la administración para eliminar o reducir incentivos y tentaciones que pueden hacer que el personal se vincule a actos deshonestos, ilegales, o no éticos. También incluye la comunicación al personal de los valores de la entidad y de los estándares del comportamiento mediante declaraciones de políticas y códigos de conducta y mediante del ejemplo (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1.2 Compromisos para la competencia

Los objetivos en la organización no podrían lograrse si, no existe un ambiente de control que reconozca el conocimiento, las calificaciones y habilidades de las personas para ejecutar las actividades rutinarias en el día-a-día. Un ambiente de control fuerte, debe permitir a la gerencia fijar las competencias básicas del personal para llevar a cabo las actividades, y desarrollar las acciones de

entrenamiento que considere pertinente para ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y destrezas (Fonseca, 2011).

El ambiente de puestos claves son desempeñados por personas que no reúnen las habilidades, y calificaciones necesarias, en cuyo caso la gerencia debería evaluar ese riesgo en forma permanente, sobre todo, cuando existen empleados que han sido encargado de realizar trabajos específicos, pero, que no reúnen las habilidades entrenamiento o la inteligencia requeridas (Fonseca, 2011).

La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. El compromiso por la competencia incluye la consideración que hace la administración sobre los niveles de competencia requeridos por los trabajos particulares y la manera como esos niveles se convierten en las habilidades y conocimientos requeridos (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1.3 Filosofía de gerencia y estilo operativo

La filosofía y el estilo de operación de la administración comprenden un rango alto de características. Tales características pueden incluir los siguientes: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros (selección conservadora o agresiva entre los principios de contabilidad alternativos, disponibles, y conciencia y conservadurismo con los cuales se desarrollan los estimados contables) (Blanco, 2012).

Y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional define las jerarquías y niveles que permiten la planificación, ejecución, control y monitoreo de las actividades para la consecución de los objetivos globales (Barquero, 2013).

Los aspectos significativos para el establecimiento de una estructura organizacional incluyen la definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de las líneas apropiadas de comunicación (Barquero, 2013).

La estructura organizacional de una entidad provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad. El establecimiento de una estructura organizacional importante incluye considerar las áreas claves de autoridad y responsabilidad y las líneas apropiadas de presentación de informes (Blanco, 2012).

Una entidad desarrolla una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades, lo apropiado de la estructura organizacional de una entidad depende, en parte del tamaño y naturaleza de sus actividades (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1.5 Competencia en información financiera

La compañía retiene individuos competentes en información financiera y los roles de supervisión relacionados (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.1.1.6 Asignación de autoridad y responsabilidad

Asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para cumplir con las metas y con los objetivos organizacionales, las funciones de operación y los requerimientos reguladores, incluyendo responsabilidad por los sistemas de información y autorizaciones para cambios (Barquero, 2013).

Convivencia de estándares y procedimientos relacionados con el control, incluyendo descripciones de trabajo de los empleados (Barquero, 2013).

Este factor incluye la manera como se asignan la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías

de relación y autorización. También incluye las políticas relacionadas con las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos provistos para llevar a cabo las obligaciones (Blanco, 2012).

Además incluye las políticas y las comunicaciones dirigidas para asegurar que todo el personal entiende los objetivos de la entidad, conoce como sus acciones individuales se interrelacionan y contribuyen a esos objetivos y reconoce cómo y porque será responsable (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1.7 Políticas y prácticas de recursos humanos

Forma de aplicación de las políticas y procedimientos para vinculación, entrenamiento, promoción y compensación de empleados (Barquero, 2013).

En fin es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura, establece un código de conducta sustentado en políticas y procedimientos (Barquero, 2013).

Las políticas y prácticas de recursos humanos relacionan con contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, conserjería, promoción, compensación y acciones remediales. Por ejemplo, los estándares para contratar los individuos más calificados –con énfasis en trasfondo educativo, experiencia de trabajo anterior, logros pasados, y evidencia de integridad y comportamiento ético- demuestran el compromiso de una entidad para con gente competente y meritoria (Blanco, 2012).

Las políticas de entrenamiento que comunican los roles y las responsabilidades prospectivos e incluyen prácticas tales como escuelas de entrenamiento y seminarios ilustran los niveles esperados de desempeño y comportamiento. Las promociones diseccionadas por evaluaciones periódicas del desempeño demuestran el compromiso de la entidad por el avance del personal calificado hacia los niveles más altos de responsabilidad (Blanco, 2012).

2.1.1.5.1.1.8 Junta de directores

La junta de directores es un factor clave que ejerce gran influencia en el ambiente de control de la organización. Es tal su importancia que a diferencia de otro órgano corporativo, un adecuado nivel de conocimiento y de experiencia podrían ser determinantes para garantizar la efectividad del control interno (Fonseca, 2011).

El rol de la junta de directores podría ser descrito, como el mecanismo diseñado para prevenir la concentración del poder en manos de un pequeño grupo de altos gerentes, o el sistema de revisión de la compañía que monitorea el plan de negocios, y el cumplimiento de los acuerdos adoptados (Fonseca, 2011).

2.1.1.5.1.2 Aplicación a las entidades pequeñas

Las entidades pequeñas pueden implementar los elementos del ambiente de control de manera diferente a como lo hacen las entidades más grandes. Por ejemplo las entidades pequeñas pueden no tener un código de conducta no escrito, en lugar de ello, desarrollar una cultura que enfatice la importancia de la integridad y del comportamiento ético, haciéndolo mediante comunicación oral y por el ejemplo de la administración (Blanco, 2012).

De manera similar, quienes están a cargo del gobierno en las entidades pequeñas pueden no incluir un miembro independiente o externo (Blanco, 2012).

2.1.1.5.2 Evaluación de Riesgos

Un buen resultado en la evaluación de control interno se encuentra condicionado a la evaluación de riesgos que realice la gerencia. Un criterio básico para la evaluación de riesgos se enfoca en la probabilidad de que existan errores materiales en los estados financieros. Existen tres áreas que podría seleccionar la gerencia para la evaluación de riesgos (Fonseca, 2011).

- Identificar los controles a incluirse en la evaluación. Cuando el riesgo de que un control falle es bajo, ello podría llevar a un error material en el ámbito de la evaluación, por lo que no se incluye en la documentación, pruebas o la evaluación de los controles (Fonseca, 2011).
- Evaluar la efectividad de los controles en las operaciones. Los procedimientos que podría usar la gerencia para la obtención de evidencia en torno a la efectividad del control interno en las operaciones, debería sustentarse en la evaluación del riesgo. Cuando el riesgo de error material sobre alguno de los controles es alto, los procedimientos a ejecutar deberían producir una evidencia altamente confiable, respecto a la efectividad de las operaciones (Fonseca, 2011).
- Si los controles tiene un riesgo menor, entonces la evidencia no debería ser en extremo confiable (Fonseca, 2011).
- Documentación de la evidencia relacionada con las pruebas de controles. Cuando el riesgo asociado con un control es alto, la documentación de las pruebas realizadas deberían ser más amplias. En un sentido contrario, si el riesgo es bajo, entonces la documentación no requiere ser extensa (Fonseca, 2011).

Forma parte del control interno el hecho de que la dirección analice cuales son los riesgos que pueden afectar a la entidad, los documentos, los evalúe y establezca estrategias para afrontarlos (Barquero, 2013).

Antes de identificar riesgos, la dirección debe especificar los objetivos de la entidad (Barquero, 2013).

- **Objetivos operativos.** Pueden ser ejemplos de objetivos operativos el mantener un grado de satisfacción del cliente, mantener la tasa de morosidad por debajo de un porcentaje, establecer un determinado tiempo de entrega. Etc. (Barquero, 2013).

- **Objetivos de la información reportada.** Que la información financiera tanto de uso interno como la publicada al exterior esté libre de errores significativos. Estos objetivos también pueden hacerse extensivos a la información no financiera, tanto de uso interno como externo. En relación a la información financiera estos objetivos serán que la información refleje la imagen fiel de las operaciones realizadas, y que se cumplan los objetivos de, existencia, integridad, exactitud (Barquero, 2013).
- **Objetivos en relación al cumplimiento de la legalidad y normativa** Pueden ser ejemplos de cumplimiento de normativas sobre productos alimenticios, normativas medioambientales, de salud y seguridad en el trabajo, obligaciones tributarias, etc. (Barquero, 2013).

Para cada uno de estos objetivos la dirección debe analizar cuáles son los riesgos que le pueden afectar, tanto a nivel general (reducción de ventas por crisis económicas) como a nivel de procedimiento (perdida de existencia en el almacén) en cada una de las transacciones. Este procedimiento se debe desarrollar en colaboración con personas de diferentes niveles dentro de la organización para poder identificar todos los riesgos (Barquero, 2013).

En la identificación de riesgos debe considerarse la probabilidad de que se produzcan conductas fraudulentas dentro de la organización, en sus dos vertientes: la apropiación indebida de activos y la preparación de información maquillada (Barquero, 2013).

Una vez identificados, se debe analizar y clasificar los riesgos en función de variables como las siguientes (Barquero, 2013).

- Su probabilidad de ocurrencia (Barquero, 2013).
- La magnitud del impacto (Barquero, 2013).
- El tiempo que transcurre entre que se materializa el riesgo y se produce un impacto para la entidad (Barquero, 2013).
- La persistencia del impacto para el negocio una vez se ha producido el riesgo (Barquero, 2013).

En general, se suelen usar clasificaciones del tipo alto/ medio/ bajo, dado que es difícil estimar con más detalle, y tres niveles son suficientes para la toma de decisiones (Barquero, 2013).

2.1.1.5.2.1 Aplicación a las empresas pequeñas y medianas

Los conceptos básicos del proceso de valoración de riesgos de la entidad deben estar presentes en cada entidad, independiente del tamaño, pero el proceso de valoración de riesgos es probable que sea menos formal y este menos estructurado que en las grandes (Blanco, 2012).

Todas las entidades deben establecer objetivos de presentación de informes financieros pero ellos pueden haber sido reconocidos implícita más que explícitamente en las entidades pequeñas. Mediante la participación personal directa con los empleados y los terceros, la administración puede ser capaz de aprender sobre los riesgos relacionados con esos objetivos (Blanco, 2012).

2.1.1.5.3 Actividades de Control

En relación a su vinculación con el sistema informático, las actividades de control se pueden clasificar en: (Barquero, 2013).

🔲 **Manuales:** cuando son realizadas por un empleado, por ejemplo cuando se recuenta el producto que llega al almacén y se compara con el pedido (Barquero, 2013).

🔲 **Automáticas:** cuando son realizadas por el propio sistema informático, por ejemplo cuando el sistema no admite pedidos de clientes no autorizados o no deja entrar en almacén algo que ha sido pedido (Barquero, 2013).

🔲 **Combinación de ambas:** por ejemplo cuando un interfaz de datos entre dos sistemas advierte de datos que no han podido ser volcados, pero es una

persona quien debe investigar esas transacciones para determinar cuál ha sido el problema y volverlas a procesar (Barquero, 2013).

Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales (Blanco, 2012).

Generalmente los procedimientos de control que pueden ser importantes para un auditor ideal, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente: (Blanco, 2012).

2.1.1.5.3.1 Tipos de actividades de control

2.1.1.5.3.1.1 Revisiones de alto nivel

Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del periodo anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos de operación o financieros unos con otros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de consumo de un banco, la revisión de informes que hace la administración por sucursal, región, y tipo de préstamo, para aprobaciones de préstamos (Blanco, 2012).

2.1.1.5.3.1.2 Procesamiento de información

Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales (Blanco, 2012).

Los controles de aplicación se refieren al procesamiento de las aplicaciones individuales. Estos controles ayudan a asegurar que las transacciones ocurrieron, están autorizadas y están completas y exactamente registradas y procesadas. Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema de seguridad de acceso; y adquisición desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación (Blanco, 2012).

Esos controles aplican a ambientes de mainframe, y miniframe, y usuario final. Ejemplos de tales controles son los efectuados a los cambios de los programas, que restringen el acceso a los programas o a los datos, controles sobre la implementación de nuevas ediciones de aplicaciones de software empaquetados, y controles sobre software de sistemas que restringen el acceso monitorean el uso de las utilidades del sistema que podrían cambiar los datos o los registro financieros, sin dejar un rastro de auditoria (Blanco, 2012).

2.1.1.5.3.1.3 Controles físicos

Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos incluyendo salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control (Blanco, 2012).

La extensión en la cual se intenta que los controles físicos provengan el hurto de activos que son importantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros y por consiguiente de la auditoria depende de circunstancias tales como cuando un activo es altamente susceptible a uso equivocado. Por ejemplo esos controles ordinariamente no serían importantes cuando cualquier pérdida de inventarios seria detectada mediante la inspección física periódica y registrada en los estados financieros (Blanco, 2012).

Sin embargo, si para propósito de la presentación de informes financieros, la administración confía solamente en los registros de inventarios perpetuos, los controles de seguridad física son importantes para la auditoria (Blanco, 2012).

2.1.1.5.3.1.4 Segregación de responsabilidades

La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraudes en el curso normal obligaciones del auditor (Blanco, 2012).

2.1.1.5.3.1.5 Políticas y procedimientos

Se fijan y comunican en toda la entidad las políticas para reportar información financiera confiable, y los procedimientos correspondientes que resultan en la aplicación de las directrices emanadas de la dirección (Fonseca, 2011).

2.1.1.5.3.1.6 Tecnología de la Información

Se diseñan e implementan los controles de tecnología de la información donde sean aplicables, para ayudar a lograr los objetivos para reportar la información financiera (Fonseca, 2011).

2.1.1.5.3.2 Aplicación a las entidades pequeñas y medianas

Los conceptos subyacentes a los procedimientos de control en las entidades pequeñas es probable que sean similares a los de las entidades grandes pero varia la formalidad con lo cual operan (Blanco, 2012).

Además las entidades pequeñas pueden encontrar que ciertos tipos de procedimientos de control no son importantes causa de los controles aplicados por la administración, por ejemplo, la retención que hace la administración de la autoridad para aprobar ventas a créditos, compras importantes, y aumentar-

disminuir líneas de créditos, puede proveer fuerte control sobre esas actividades, reduciendo o removiendo la necesidad de procedimiento de control más detallado (Blanco, 2012).

Una segregación apropiada de las funciones a menudo parece que presenta dificultades en las entidades pequeñas. Sin embargo, a las compañías que tiene solamente unos pocos empleados, pueden ser capaces de asignar sus responsabilidades para lograr la segregación apropiada o, si esto no es posible usar supervisión por parte de la administración sobre las actividades incompatibles a fin de lograr objetivos de control (Blanco, 2012).

2.1.1.5.4 Información y comunicación

La información y la comunicación son componentes que soportan el funcionamiento del resto de componentes del control interno. Información no es sinónimo de datos. Información es la combinación de datos, con el análisis y presentación adecuados, para que sean relevantes para el usuario, Datos pueden haber muchos, pero la dirección debe decidir qué información le será útil para el desarrollo de las diferentes actividades de control (Barquero, 2013).

Actualmente los Enterprise Resource Planning, (ERP's) los programas de Business Intelligence, las aplicaciones web, etc. Son fuentes de información muy potentes. Esta información si es bien tratada es un elemento de control realmente efectivo. Con estas herramientas se puede disponer de informes como por ejemplo: (Barquero, 2013).

- 📊 Datos comparados con presupuesto, con el año anterior y con el mes anterior (Barquero, 2013).

- 📊 Informes de resultados por división, por producto, por cliente y en cada uno de estos informes, se pueden incluir el volumen de ventas, los abonos, las causas de los abonos (Barquero, 2013).

Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos la infraestructura y el software estarán ausentes o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusivas o principalmente manuales, muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información (IT) (Blanco, 2012).

2.1.1.5.4.1 La información.

La información debe identificarse, recogerse, procesarse y presentarse a través de los sistemas de información y, por lo general incluye la información proveniente de la propia entidad, la información obtenida de fuentes externas, incluso los datos económicos y del sector donde desarrolla sus actividades (Fonseca, 2011).

El sistema de información es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar y procesar e informar las transacciones de la entidad para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos, y patrimonio neto relacionado. Las transacciones pueden ser iniciadas manual o automáticamente mediante procedimiento programado (Blanco, 2012).

Los registros incluyen la identificación y captura de información importante para las transacciones o eventos. El procesamiento incluye funciones tales como edición y validación, cálculo, medición, valuación, resumen y conciliación, ya sean desarrolladas por procedimientos automatizados o manuales (Blanco, 2012).

La presentación de informes se relaciona con la preparación de informes financieros así como otra información, el formato electrónico o impreso, que la entidad usa para medir y revisar el desempeño financiero de la entidad que también emplea en otras funciones, la calidad de la información generada por el sistema afectada de la habilidad de la administración para tomar decisiones

apropiadas en la administración y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros (Blanco, 2012).

2.1.1.5.4.1.1 Principios de la información

2.1.1.5.4.1.1.1 Información para la presentación de reportes financieros

Información pertinente es identificada, capturada, usada en todos los niveles de la compañía y usada en una forma y cronograma que respalde el logro de los objetivos de la información financiera (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.4.1.1.2 Información sobre el control interno

La información usada para ejecutar los otros componentes del control se identifica, captura y distribuye en una forma y cronograma que le permite el personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.4.2 Comunicación

La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno, sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en la cual el personal entiende como sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relacionan con el trabajo de otros, y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al anterior de la entidad (Blanco, 2012).

Los canales de comunicación abiertos ayudan asegurar que las excepciones se reportan y se actúan sobre ellas (Blanco, 2012).

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, influyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe

recibir un mensaje claro de parte de alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente (Mantilla, 2012).

Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como: clientes, proveedores, reguladores y accionistas (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.4.2.1 Principios de la comunicación

2.1.1.5.4.2.1.1 Interna

Las comunicaciones permiten y respaldan el entendimiento y la ejecución de los objetivos los procesos y las responsabilidades individuales del control interno en todos los niveles de la organización (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.4.2.1.2 Externa

Los asusto que afectan el logro de los objetivos de la información financiera se comunican a partes externas (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.4.3 Aplicación a las entidades pequeñas y medianas

Los sistemas de información y los procesos de negocios relacionados importantes para la presentación de informes financieros en las entidades pequeñas es probable que sean menos formales que en las entidades grandes, pero su papel es igualmente importante (Blanco, 2012).

Las entidades pequeñas con participación activa de la administración pueden no requerir descripciones extensas de los procedimientos de contabilidad ni registros contables sofisticados, ni políticas escritas. La comunicación puede ser menos formal y más fácil de lograr en una entidad pequeña que en una entidad

grande debido al tamaño de la entidad y a los niveles, lo mismo que a la mayor visibilidad y disponibilidad de la administración (Blanco, 2012).

2.1.1.5.5 Supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado (Barquero, 2013).

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar (Barquero, 2013).

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales (Barquero, 2013).

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes (Barquero, 2013).

En cuanto a las evaluaciones puntuales. Corresponden las siguientes consideraciones:

a. Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada (Barquero, 2013).

b. Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoria interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección) y los auditores externos (Barquero, 2013).

c. Constituyen en si todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables la tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos (Barquero, 2013).

d. Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos (Barquero, 2013).

e. El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados (Barquero, 2013).

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes (Barquero, 2013).

2.1.1.5.5.1 Monitoreo

La supervisión y el seguimiento de los controles son múltiples las actividades que sirven para monitorearse la efectividad de control interno en el curso ordinario de las operaciones. Incluyen actos regulares de administración y

supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias (Blanco, 2012).

- ✚ Extensión en la cual el personal, en el desempeño de sus actividades regulares, obtiene evidencia de si el sistema de control interno continúa funcionando (Blanco, 2012).

- ✚ Extensión en la cual las comunicaciones provenientes de partes externas corroboran la información generada internamente, o indica problemas (Blanco, 2012).

- ✚ Comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de contabilidad con los activos fijos (Blanco, 2012).

- ✚ La sensibilidad frente a las recomendaciones de auditores internos y externos como medio para fortalecer los controles internos (Blanco, 2012).

- ✚ Extensión en la cual los seminarios de entrenamiento, las sesiones de planeación y las otras reuniones proporcionan retroalimentación a la administración sobre si los controles operen efectivamente (Blanco, 2012).

- ✚ Efectividad de las actividades de auditoria interna (Blanco, 2012).

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo Ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo Ongoing ocurre en el curso de las operaciones (Mantilla, 2012).

Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las diferencias del control interno deberá reportarse a lo largo de la

organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente los asuntos serios (Mantilla, 2012).

2.1.1.5.5.2 Aplicación a las entidades pequeñas y medianas

Las actividades de monitoreo ongoing de las entidades pequeñas y medianas es más probable que sean informales e implican al CEO y a otros administradores claves. Sus controles de monitoreo son típicamente un producto en función del monitoreo del negocio. Este es realizado mediante la disponibilidad del implicamiento en la mayoría si no en todos los aspectos de las operaciones (Blanco, 2012).

Su implicamiento cerrado en las operaciones a menudo originará variaciones significativas frente a las expectativas e impresiones en los datos de operación financieros. Un propietario administrador de un negocio pequeño puede visitar frecuentemente la planta, las facilidades de reunión o almacenamiento y compra los inventarios físicos con las cantidades reportadas por el sistema de procesamiento de datos (Blanco, 2012).

El conocimiento directo de los clientes significativos y de las quejas de los vendedores, así como de cualesquiera comunicaciones de los reguladores, también puede alertar al administrador de una empresa pequeña sobre los problemas de operación o de cumplimiento que puedan señalar un resquebramiento en los controles (Blanco, 2012).

2.2 Fundamentación conceptual

2.2.1 Control interno administrativo

Este subsistema del control organizacional, por su parte, canaliza sus esfuerzos en el proceso administrativo propiamente dicho, significa ello que se ocupa de asuntos como el trazado de objetivos, metas e indicadores, definición de estrategias, comunicación adecuada y oportuna, la definición de las tareas y

cursos de acción para los diferentes estamentos, medición y evaluación de desempeño; es decir, se ocupa primordialmente de las medidas para dar una seguridad razonable del desempeño administrativo y el éxito de tal gestión (Posada, 2014).

2.2.2 Cuestionarios de auditoría en la evaluación de control interno.

Una de las herramientas o formas de evaluar el control interno es, precisamente, aplicar cuestionarios; estos contienen una serie de preguntas que sencillamente puntualizan o consideran los puntos relevantes, sensibles y fundamentales que deberían tenerse presentes al moldear el sistema de control interno en las organizaciones (Posada, 2014).

Entonces, el auditor consigna estas fundamentales cuestiones en un formato que le permite hacerse a una idea del estado, difusión, conocimiento y aplicación efectiva de los controles previstos y su aplicación u operación (Posada, 2014). Cada pregunta del cuestionario se orienta a proporcionar una idea general del control interno imperante (Posada, 2014).

Vale decir que el contar con el cuestionario no significa que el auditor se dirigirá a la organización a leer al pie de la letra todas y cada una de las preguntas. En algunos casos el cuestionario servirá simplemente para que el auditor no deje aspectos relevantes sin comentar al momento de consignar en sus papeles de trabajo las conclusiones y recomendaciones atinentes al aspecto del control interno sometido a examen (Posada, 2014).

No sobra advertir que en función de los efectos relevantes para el desarrollo de la auditoria que trae consigo la adecuada evaluación del sistema de control interno, entonces, es apenas lógico que el personal de auditoría encargado de la labor de evaluación del control interno tenga un amplio conocimiento del sector económico, trayectoria de la entidad auditada, experiencia y, en general, suficiencia de criterio que reduzcan el riesgo de una apreciación equivocada al evaluar el control interno (Posada, 2014).

2.2.3 Fuentes de información para la revisión de los controles internos

Tal como se anticipó, el cuestionario no es la única forma / fuente de información para la evaluación del control interno. A continuación se lista otras fuentes a las que regularmente el auditor acude para formarse una opinión respecto del control interno imperante (Posada, 2014).

1. Gráficas de organización, mostrando líneas de autoridad y separación de responsabilidades. En empresas grandes, tales gráficas existen no solamente para la organización en su conjunto sino también para la detallada organización individual de departamentos tales como el de contabilidad, finanzas, ventas, etc. (Posada, 2014).
2. Catálogo y/o instructivo de cuentas, mostrando la finalidad y el uso y el contenido autorizado de cada cuenta (Posada, 2014).
3. Los manuales de métodos y procedimientos que describen las prácticas apropiadas que deberán seguirse en todas las fases de operaciones (Posada, 2014).
4. La descripción de los detallando el alcance de las actividades y responsabilidades para clasificaciones ocupaciones específicas tales como facturador, cajero, etc. (Posada, 2014).
5. Entrevistas con funcionarios y supervisores (Posada, 2014).
6. Discusiones con el personal del cliente. El auditor, evidentemente, deberá mantener una actitud de dignidad e integridad profesionales. No deberá animar a los empleados para que critiquen a sus supervisores, si no deberá tratar, en forma adecuada de obtener una valiosa información respecto a las actividades desempeñadas por el personal que opera en todas las clasificaciones o categorías (Posada, 2014).

- 7.** Los informes, papeles de trabajo y programa de auditoria del personal de crítica de trabajo efectuado por los auditores internos es un paso de gran importancia en la evaluación del control interno por parte del auditor independiente (Posada, 2014).
- 8.** La observación personal de los registros contables, formas, documentos, equipos mecánicos y todos los demás medios para los registros de las operaciones y el proceso de información financiera y de operación (Posada, 2014).
- 9.** Visitas a la planta y oficinas. El auditor necesita adquirir mediante una observación personal, conocimiento de: Las instalaciones, el flujo de las operaciones, personal, materiales y la organización general de la empresa. Tal visita sería valiosísima en caso de que fuese conducida por un ejecutivo que tuviese conocimiento íntimo de las operaciones de toda la compañía (Posada, 2014).
- 10.** La verificación de operaciones específicas siguiendo los registros desde su punto de su iniciación hasta la de su terminación. La verificación de una operación de compra podría iniciarse con una requisición de compra y concluirse con la inspección del artículo adquirido y el cheque emitido para su pago (Posada, 2014).
- 11.** Papeles de trabajo e informes de auditoría de exámenes efectuados en años anteriores. Cuando el auditor es contratado para intervenciones sucesivas, el, naturalmente, utiliza toda la información relativa a control interno sucesivas, los papeles de trabajos de auditoría y en el archivo permanente (Posada, 2014).
- 12.** Sus investigaciones deberán profundizar en aquellas áreas en las que existieron problemas de control en años anteriores (Posada, 2014).
- 13.** Es imperativo, sin embargo, que el auditor reconozca que el sistema de operaciones está en perpetuo cambio y que los controles internos

adecuados en años anteriores, podrían ser actualmente anticuados (Posada, 2014).

14. por otra parte, no existe seguridad completa de que un procedimiento de control establecido se esté llevando a la práctica en una forma inteligente y efectiva Uno de los peligros inherentes al uso del cuestionario del control interno radica en la tendencia a suponer que las respuestas producidas en el curso del examen del año anterior pueden ser utilizadas nuevamente sin ser verificadas (Posada, 2014).

2.2.4 Análisis FODA

El FODA es un término que se deriva de las primeras letras de las palabras oportunidades, debilidades y amenazas. Es una técnica de evaluación para la planeación estratégica, que permite hacer ajustes de la organización y funcionamiento, de acuerdo con las condiciones actuales en que opera un sistema, un programa, un proyecto, un organismo, etc. (Sánchez, 2011).

Su ventaja es que permite, de una manera relativamente sencilla y rápida, tener un diagnóstico de aquellos aspectos situacionales que pueden fomentar u obstaculizar, tanto de manera interna como externa, el funcionamiento de una determinada institución organización o programa (Sánchez, 2011).

El FODA ayuda a responder, al menos a las siguientes preguntas: ¿Cuál es la situación actual?; ¿Cuáles son los puntos que obstaculizan o facilitan la consecución de metas?; ¿cuáles deben ser las prioridades a atender para mejorar?, y ¿qué opiniones de desarrollo se tienen en un momento determinado?, entre otras. En términos generales se entiende por: (Sánchez, 2011).

Fortalezas: aquellos puntos fuertes que se tienen en alguna estructura u organización de un sistema o programa, se refiere a los aspectos positivos propios de la organización. Generalmente se incluyen los puntos fuertes que se

tienen en los aspectos de organización, funcionamiento, estructura, recursos, entre otros aspectos (Sánchez, 2011).

Debilidades: aquellos puntos inadecuados, endebles y frágiles de un sistema o programa que, una vez identificados, deberían atenderse e, idealmente, eliminarse. Este componente, junto con el anterior, corresponde a los elementos internos de un determinado sistema, solo que ahora bajo la perspectiva de las posibles barreras existentes de manera interna a una organización, programa, etc., en sus componentes, recursos, habilidades y actitudes (Sánchez, 2011).

Por analogía, si dentro de las fortalezas se pueden considerar aspectos de organización, funcionamiento, infraestructura y recursos, entre otros aspectos, en el ámbito de debilidades también pueden valorarse dichos aparatos desde la perspectiva de posibles faltas que pudieran tener (Sánchez, 2011).

Oportunidades: puntos potenciales de desarrollo (es decir, positivo y que se pueden aprovechar) externos a una organización. Para identificarlos, es necesario analizar todos aquellos aspectos del entorno que tienen o pudieran tener influencia en la organización, programa, o aquello que se esté evaluando en consecuencia dentro de las oportunidades, deben de considerarse aspectos políticos, sociales, culturales, ambientales, económicos y tecnológicos, entre otros (Sánchez, 2011).

Amenazas: puntos de “peligro” externos a una organización que pueden ponerla en riesgo o propiciar que se hagan más graves sus problemas internos. Generalmente se analizan los mismos aspectos que en el apartado de oportunidades, ahora desde la perspectiva de aquellos factores que pueden impactar de manera negativa una determinada organización (Sánchez, 2011).

En consecuencia, y atendido al significado de las palabras que conforman el termino FODA, las fortalezas identificadas son los puntos que se deben mantener en un sistema determinado, en tanto que las debilidades son los puntos que deben mejorarse, con el objetivo de convertirlas en fortalezas.

Para algunos autores, las fortalezas deben potenciarse y utilizarse, las oportunidades deben aprovecharse, las debilidades deben eliminarse y las amenazas deben sortearse (Sánchez, 2011).

2.2.5 Estado de resultados

Un estado de resultados o estados de pérdidas y ganancias, indica la cantidad de utilidades o pérdidas generadas por una empresa durante un periodo determinado, por lo general mensual, trimestral o anual. En su forma más básica, el estado de resultados puede representarse mediante la siguiente ecuación: (Reyes, 2012).

$$\text{Ventas (ingresos)} - \text{Gastos} = \text{Utilidades (ganancias)}$$

En este libro por lo general utilizaremos el término utilidades, en lugar de ganancia o beneficios, aunque los tres términos se pueden utilizar en forma indistinta. Por ejemplo, utilidad antes de impuestos equivale a ganancias antes de impuestos (Reyes, 2012).

Un resumen completo de un estado de resultados, donde se observa que se inicia con las ventas (por ejemplo, el número de limonadas vendidas multiplicado por el precio de vaso), posteriormente se resta el costo de los bienes vendidos (es decir el costo por vaso de limonada multiplicado por el número de vasos vendidos) de las ventas para calcular la utilidad bruta de la empresa (Reyes, 2012).

A continuación los gastos de operación, que consisten en los gastos de marketing y ventas, gastos de administración y generales, y la depreciación (por ejemplo el monto que Mackenzie y John pagaron a sus amigos y a Erín para que trabajen para ellos), se restan la utilidad bruta para determinar la utilidad de operación. La utilidad de operación se refleja únicamente las decisiones que el propietario ha tomado respecto a las ventas, costos de los bienes vendidos y gastos de operación (Reyes, 2012).

La forma como la empresa se encuentra financiada, pasivo contra capital, no tiene efecto sobre la utilidad de operación (Reyes, 2012).

A partir de la utilidad de operación de la empresa, restamos cualquier monto de gastos financieros incurrido por pedir dinero prestado (deuda) para determinar la utilidad antes de impuesto o utilidad gravable, el ingreso gravable de una empresa. Los impuestos al ingreso (o sobre la renta) de una empresa. Los impuestos al ingreso (o sobre la renta) de una empresa se calculan al multiplicar la utilidad antes de impuestos por la tasa impositiva aplicable (Reyes, 2012).

La cifra que resulta cuando se restan los impuestos de las utilidades antes de impuestos representa la utilidad neta, o utilidad que puede reinvertirse en la empresa o distribuirse a los propietarios, claro siempre y cuando se cuente con el efectivo para hacerlo (Reyes, 2012).

El estado de resultados es el informe financiero que presenta los ingresos obtenidos y los gastos y costos incurridos por la empresa, para reflejar en último, la rentabilidad de esta en las actividades desarrolladas. Este se debe presentar una vez al año con cierre de las cuentas nominales: ingresos, costos y gastos (Rincón, 2012).

Ecuación del estado de resultado:

Utilidad o Perdida del Ejercicio = Ingresos – Costos – Gastos

El estado de resultado es el estado financiero resumen del cierre de las cuentas nominales (Rincón, 2012).

Representación del cierre de cuentas nominales

Para cerrar las cuentas nominales se utiliza la cuenta temporal de ganancia y pérdida, la cual actúa como una cuenta puente para trasladar los saldos de cuentas nominales a cuentas reales (Rincón, 2012).

Para desarrollar el estado de resultados se debe realizar un cierre contable de las cuentas nominales para expresarlas en cuentas reales y reflejar su resultado en el balance general (Rincón, 2012).

En el estado de resultados, se tiene en cuenta el concepto de operacionales y no operacionales, para la clasificación de los ingresos y gastos que forman parte de él. El termino operacional hace referencia con la razón de ser del negocio, tanto para los ingresos como para los gastos que se efectúen, el concepto de no operacional tiene que ver con aquellas actividades que no constituyen la esencia del negocio, y por lo general están relacionados con los conceptos que involucran las actividades financieras (Rincón, 2012).

2.3 Fundamentación legal

El proyecto de investigación se basó en las siguientes fundamentaciones legales:

2.3.1 Ley de régimen tributario

La Ley 41 (R.O. 206, 2-XII-97) dispuso que en todos los artículos de esta Ley donde diga "Dirección General de Rentas" o "Director General de Rentas", dirá "Servicio de Rentas Internas" o "Director General del Servicio de Rentas Internas", en su caso (Congreso, 2007).

2.3.2 Régimen tributario personas Naturales

2.3.2.1 Normas generales

Art. 1.- Objeto del Impuesto.- Establéese el Impuesto a la Renta Global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley (Congreso, 2007).

Art. 2.- Concepto de Renta.- Para efectos de este impuesto se considera renta:

1. Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito u oneroso, bien sea que provengan del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y (Congreso, 2007).

2. Reformado por el Art. 14 de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de esta Ley (Congreso, 2007).

Art. 3.- Sustituido por el Art. 21 de la Ley 41, R.O. 206, 2-XII-97.- Sujeto Activo.- El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas (Congreso, 2007).

Art. 4.- Segundo inciso agregado por el Art. 18 de la Ley 99-24, R.O. 181-S, 30-IV-99.- Sujetos Pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley (Congreso, 2007).

2.3.2.2 Ingresos de fuente ecuatoriana

Art. 8.- Ingresos de fuente ecuatoriana.- Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos: (Congreso, 2007).

1. Sustituido por el Art. 1 de la Ley 51, R.O. 349, 31-XII-93 y reformado por el Art. 1 del D.L. 05, R.O. 396, 10-III-94.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador (Congreso, 2007).

Cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador. Se entenderá por servicios ocasionales cuando la permanencia en el país sea inferior a seis meses consecutivos o no en un mismo año calendario (Congreso, 2007).

2.3.3 Régimen de desarrollo

2.3.3.1 Sección quinta

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos (Congreso, 2007).

Art. 301.- Sólo por iniciativa de la Función Ejecutiva y mediante ley sancionada por la Asamblea Nacional se podrá establecer, modificar, exonerar o extinguir impuestos. Sólo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones. Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley (Congreso, 2007).

2.3.4 Normas generales de control interno

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control (Contraloría, 2009).

100-02 Objetivos del control interno

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos (Contraloría, 2009).

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias (Contraloría, 2009).

100-04 Rendición de cuentas

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados (Contraloría, 2009).

200 Ambiente de control

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados (Contraloría, 2009).

200-01 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno (Contraloría, 2009).

200-02 Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional (Contraloría, 2009).

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes (Contraloría, 2009).

300 Evaluación del riesgo

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos (Contraloría, 2009).

300-01 Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos (Contraloría, 2009).

300-03 Valoración de los riesgos

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar (Contraloría, 2009).

300-04 Respuesta al riesgo

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio (Contraloría, 2009).

400 Actividades de control

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información (Contraloría, 2009).

401-03 Supervisión

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno (Contraloría, 2009).

403-10 Cumplimiento de obligaciones

Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas (Contraloría, 2009).

403-11 Utilización del flujo de caja en la programación financiera

Las entidades y organismos del sector público, para la correcta utilización de los recursos financieros, elaborarán la Programación de Caja, en la que se establecerá la previsión calendarizada de las disponibilidades efectivas de fondos y su adecuada utilización, permitiendo compatibilizar la ejecución presupuestaria anual en función de las disponibilidades (Contraloría, 2009).

404-11 Control y seguimiento

El organismo responsable de administrar la deuda pública, establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad, las auditorías internas o externas o consultores externos contratados (Contraloría, 2009).

407-06 Capacitación y entrenamiento continuo

Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar su calidad de su trabajo (Contraloría, 2009).

410-10 Seguridad de tecnología de información

La unidad de tecnología de información, establecerá mecanismos que protejan y salvaguarden contra pérdidas y fugas los medios físicos y la información que se procesa mediante sistemas informáticos, para ello se aplicarán al menos las siguientes medidas (Contraloría, 2009).

500 Información y comunicación

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades (Contraloría, 2009).

600 Seguimiento

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno (Contraloría, 2009).

600-01 Seguimiento continuo o en operación

La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos (Contraloría, 2009).

600-02 Evaluaciones periódicas

La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes,

para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales (Contraloría, 2009).

2.3.5 NIIF para las PYMES

2.3.5.1 Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados

La NIIF para las PYMES tiene como objeto aplicarse a los estados financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas (Contabilidad, 2009).

Esta sección requiere que una entidad presente su resultado integral total para un periodo—es decir, su rendimiento financiero para el periodo—en uno o dos estados financieros. Establece la información que tiene que presentarse en esos estados y cómo presentarla (Contabilidad, 2009).

El concepto de resultados (a veces denominado resultado neto) es a menudo usado como una medida del rendimiento en la actividad de la entidad, o bien es la base de otras evaluaciones, tales como el rendimiento de las inversiones o las ganancias por acción (Contabilidad, 2009).

Ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio (Contabilidad, 2009).

Gastos son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien de por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio (Contabilidad, 2009).

2.3.5.2 Sección 8 Notas a los Estados Financieros

Establece los principios subyacentes a la información a presentar en las notas a los estados financieros y cómo presentarla (Contabilidad, 2009)

Las notas contienen información adicional a la presentada en el estado de situación financiera. Las notas proporcionan descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en esos estados e información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos (Contabilidad, 2009).

Además de los requerimientos de esta sección, casi todas las demás secciones de esta NIIF requieren información a revelar que normalmente se presenta en las notas.

2.3.6 Código del Trabajo (Codificación N° 2005-017)

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo (Congreso, 2007).

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social (Congreso, 2007).

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga (Congreso, 2007).

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general todo trabajo debe ser remunerado (Congreso, 2007).

Art. 20.- Cruce de información.- para efectos del ejercicio de las facultades legales conferidas al Ministerio rector del trabajo, este podrá solicitar el intercambio o cruce de información con la base de datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. No se registrarán los contratos que deben celebrarse por escrito en el Ministerio rector de trabajo (Congreso, 2007).

Art. 38.- Riesgos Provenientes del trabajo.- los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con la disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Congreso, 2007).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos

3.1.1 Localización y duración de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Almacén Créditos Azanza de propiedad de la Sra. Consuelo Tejena Zambrano; ubicada en el Cantón Quevedo, de la provincia de Los Ríos, avenida Walter Andrade Fajardo # 223.

La investigación tuvo una duración de 4 meses

3.1.2 Materiales y Equipos

Descripción	Cantidad
Materiales didácticos	
Libros	10
Resma de Hojas A4.	1
Cuaderno	1
Esferográficos	3
Lápiz	1
Carpeta	2
Cartucho de tinta para impresora	4
Calculadora	1
Equipos Tecnológicos	
Computadora	1
Impresora	1
Cámara fotográfica	1

3.2 Tipos de investigación

3.2.1 Bibliográfica

Ayudó a la obtención de información mediante documentos, registros, reportes e informes sobre los diferentes procesos aplicados al área a investigar.

3.2.2 De campo

La investigación se realizó en los departamentos del comercial de créditos Azanza, mediante esta modalidad se tomó contacto en forma directa con la realidad ya que permitió obtener información relacionado con los objetivos del proyecto.

3.2.3 Descriptiva

Permitió detallar cada uno de los procesos en las actividades del comercial, el plan de acción realista a nivel de la parte administrativa hasta los estándares menores de la empresa.

Se aplicó la evaluación a las actividades departamentales a través de los componentes de control interno según el modelo COSO I para la cual se utilizó el método cuestionario en cada área departamental.

Las respuestas obtenidas fueron tabuladas y transformadas en calificación porcentual, determinando la confiabilidad y el nivel de riesgo de la evaluación del control interno.

Los resultados obtenidos se comunicaron mediante un informe para los propietarios del almacén quienes tuvieron la oportunidad de conocer las falencias y de esta forma tomar los correctivos respectivos.

3.2.4 Métodos

3.2.4.1 Observación

La observación permitió sustentar científica y bibliográficamente la investigación, llegando a obtener el diagnóstico real y de esta forma crear el sistema de control interno que necesita el comercial.

3.2.4.2 Inductivo

El método inductivo permitió realizar un análisis de la información que se obtuvo durante el trabajo investigativo, el cual se inició con la información de cada detalle de la microempresa comercial créditos Azanza, y de esta forma se ejecutó la evaluación de control interno.

3.2.4.3 Deductivo

Es una herramienta técnica la cual ayudó a deducir, simplificar lo general a lo específico, lo complejo a lo simple, el problema del mal manejo del control interno en el comercial de créditos Azanza, para así facilitar alternativas y soluciones concretas a la problemática.

3.2.4.3 Análisis

El análisis en el desarrollo de la investigación es primordial, porque se utilizó para otorgar un criterio profesional en función a cada problema encontrado, general o específico, sustentando en las leyes y políticas de acuerdo a los resultados de la investigación.

3.2.4.3 Lógico

Este método se utilizó para fundamentar lo conceptual, teórico y legal del trabajo de investigación.

3.3 Fuentes y técnicas

3.3.1 Fuentes

3.3.1.1 Primarias

Permitió tener información de primera mano por parte de los propietarios, como:

Registros y soportes necesarios en donde se pueda extraer los datos de las diferentes fuentes de origen de forma variada, con lo cual se elaboraron los cuestionarios aplicados a todos los miembros del almacén de créditos Azanza.

3.3.1.2 Secundarias

Las fuentes secundarias fueron los libros físicos, la información obtenida virtualmente con las cuales se pudo conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes perspectivas aplicadas en el desarrollo de la investigación en el comercial de créditos Azanza.

3.3.2 Técnicas

3.3.2.1 Encuesta

Esta técnica se relacionó en la aplicación de preguntas establecidas y bien planteadas en un cuestionario de los componentes del control interno modelo COSO I el cual permitió conocer los diferentes criterios del personal administrativo y operativo para poder determinar los resultados en la ejecución de los procesos, mediante el nivel de confianza y riesgo en el que se encuentra el almacén de créditos Azanza.

3.3.2.2 Entrevista

Esta técnica es muy importante porque permitió obtener información en un dialogo dirigido a la gerente propietaria del almacén, con una estructura de preguntas referentes al manejo de la empresa, recopilando ideas de los problemas y falencias del comercial créditos Azanza.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La aplicación del cuestionario del control interno se ejecutó al personal de todas las áreas administrativa, operativa y de ventas del almacén. La población con la que se contó para llevar a cabo el desarrollo del trabajo investigativo se lo muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Población del almacén de créditos Azanza.

POBLACIÓN	Nº DE TRABAJADORES
Gerente Propietaria	1
Vendedor Externo	1
Vendedor Interno	1
Administrador	1
Secretaria	1
TOTAL	5

3.4.2 Muestra

La ejecución del cálculo de la muestra se basó en una población finita por lo cual se tomó como muestra al 100% de la población interna del almacén de créditos Azanza.

3.5 Procedimiento metodológico

3.5.1 Procedimiento

De acuerdo a la formulación del problema planteado, este trabajo corresponde a un estudio investigativo – exploratorio que busca en primera instancia desarrollar un análisis FODA donde se resaltarán las fortalezas y debilidades diferenciales

internas al compararla de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno, del comercial créditos Azanza. Se utilizará la siguiente planilla para realizar de forma correcta y ordenada el análisis FODA.

Cuadro 2: Plantilla para realizar análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1	Variables estructurales internas de difícil eliminación o reducción (estrategias a largo plazo)
F2	
F3	
	D
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1	Circunstanciales (asociadas a nuestras debilidades)
O2	
O3	A

Posteriormente evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO I realizando una operación objetiva del mismo, a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección del comercial para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

Se evaluarán los cinco elementos del control interno como son:

1. El ambiente de control. Donde se considerará cada principio para determinar cuando existe un ambiente de control positivo.

Integridad y valores éticos

- Existencia e implementación de códigos de conductas y otras políticas mirando las prácticas de negocios aceptables.
- Relaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores.

- Presión por cumplir objetivos de desempeño.

Compromiso por la competencia

- Descripciones formales o informales de trabajo.
- Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente los trabajos.

Filosofía y estilo de operación de la administración

- Naturaleza de los riesgos de negocios aceptados.
- Frecuencia de interacción entre la administración principal y la administración operativa.
- Actitudes y acciones hacia la información financiera.

Estructura Organizacional

- Conveniencia de la estructura organizacional de la entidad.
- Claridad en la definición de las responsabilidades claves de los administradores.
- Claridad en los conocimientos y experiencias de los administradores.

Valoración de autoridad y responsabilidad

- Asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para cumplir con las metas y con los objetivos organizacionales.
- Conveniencia de estándares y procedimientos relacionados con el control incluyendo descripciones de trabajo de los empleados.

Políticas y prácticas de recursos humanos

- Forma de aplicación de las políticas y procedimientos para vinculación, entrenamiento promoción y compensación de empleados.

- Si el chequeo de la experiencia de los candidatos a empleo es adecuado.

2. Valoración de riesgos

Objetivos globales de la entidad

- Extensión en la cual los objetivos globales de la entidad proveen declaraciones y orientaciones ampliamente suficientes sobre lo que la entidad desea conseguir.
- Efectividad con la cual los objetivos globales de la entidad son comunicado a los empleados.

Objetivos a nivel de actividad

- Relevancia de los objetivos a nivel de actividad para todo el proceso de negocio.
- Conveniencia de los recursos relacionados.

3. Actividades de control

Las actividades de control se evaluaron en el contexto de las directivas administrativas para manejar los riesgos asociados con los objetivos establecidos para cada actividad significativa.

4. Información y comunicación

Se consideró la conveniencia de los sistemas de información y comunicación para las necesidades del comercial.

- Obtención de información externa e interna, y suministro a la administración de los reportes necesarios sobre el desempeño de la entidad.

- Efectividad con la cual se comunican los deberes de los empleados las responsabilidades de control.
- Establecimiento de canales de comunicación para que la gente reporte asuntos indeseables.

5. Monitoreo

Se consideró la extensión en la cual es monitoreada la efectividad continua del control interno.

- Alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas del sistema de control interno.
- Conveniencia del proceso de evaluación.

Se realizó los indicadores de utilidad con la información del estado de resultados del año 2013 para establecer y expresar en porcentajes y de esta forma elaborar el análisis de los resultados obtenidos.

Se realizó el informe final del control interno realizado en el comercial de créditos “Azanza”.

3.5.2 Plan de procesamiento de la información

Se utilizó el método de cuestionario para evaluar los componentes del control interno, el mismo que consiste en diseñar preguntas que deben ser en las áreas de la empresa por medio de entrevistas.

Las preguntas serán formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable.

La información una vez recogida se procesara en la siguiente forma:

- ❖ Revisión crítica de la información obtenida, lo que contempla la depuración de información errónea, contradictoria y confusa que distorsione la investigación.
- ❖ Tabulación de las variables de la hipótesis, manejo de información, estudio estadístico de datos para la presentación de datos.

El propósito de la tabla es indicar de forma sencilla y entendible la lectura de los resultados obtenidos.

- ❖ En la primera columna detallara las opciones de respuesta del interrogado o encuestado.
- ❖ En la segunda columna se ubicara el número de personas que optaron por una respuesta.
- ❖ En la tercera columna se ubicara el porcentaje de las respuestas obtenidas.

3.5.3 Comprobación de hipótesis

Se construyó la matriz de riesgo de los resultados obtenidos en la evaluación del control interno mediante el método de cuestionario, elaborando un informe de las falencias encontradas y de esta forma llegar a comprobar la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Planeación preliminar

4.1.1.1 Carta de presentación

Señor

Leonardo Azanza Ordoñez

Administrador de comercial créditos Azanza

Presente.-

De mis consideraciones:

En cumplimiento al proyecto de tesis de grado, aprobado por el consejo directivo de la Unidad de Estudios a Distancia de la carrera contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo sírvase autorizar a quién corresponda el desarrollo de la evaluación de control interno en su prestigioso comercial de créditos, cuyo alcance cubrirá el periodo comprendido de enero 01 a diciembre 31 del 2013.

Para lo cual expreso mi compromiso de realización del trabajo y a la vez solicito la facilitación de la información pertinente para el respectivo proceso, dichos resultados servirá para presentar el informe en el que conste la opinión para la toma de decisiones respecto a las mejoras de los procesos administrativos. El tiempo estimado para la ejecución de esta actividad es de tres meses.

Por la atención que se brinde al presente quedo muy agradecida.

Atentamente,

Sandra Tejena Lucas

Alumno Egresado de Contabilidad y Auditoría.

4.1.1.2 Carta de aprobación del comercial.

ALMACÉN CRÉDITOS “AZANZA”

QUEVEDO- AV. WALTER ANDRADE TELF. 0527597

Srta.

Sandra Tejena Lucas

Egresado de la carrera Contabilidad y Auditoría.

Presente.

De mis consideraciones:

En contestación a su oficio de fecha 05 de agosto del presente año, me permito autorizar a usted para que proceda a realizar la evaluación al: “Evaluación del control interno durante el año 2013” cuyo alcance se da desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Leonardo Azanza Ordoñez

Administrador de comercial créditos Azanza

4.1.2 Plan General para la evaluación

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	P.G.E
		Página:	Periodo:
		1 / 3	2015
Plan general para la evaluación			
Entidad		Comercial de créditos “Azanza”	
Tipo De Trabajo		Evaluación de control interno	
Método		Modelo COSO I	
Periodo		De enero 01 a diciembre 31 del 2013	
Objetivos de la evaluación			
➤ Conocer la situación del comercial de créditos “Azanza” mediante un análisis FODA. ➤ Elaborar indicadores de la utilidad con el estado de resultados del año 2013 y emitir su análisis. ➤ Emitir el informe final de la evaluación del control interno realizado mediante el método COSO I. Para cumplir con la obligación de dar cuenta oportuna de las irregularidades que incurran en el correcto funcionamiento del almacén.			
Alcance de la evaluación			
Este procedimiento inicia con la consulta y análisis de la información otorgada por la administración y los empleados que tiene el comercial créditos Azanza del cantón Quevedo y termina con el archivo de los documentos generados.			
Unidades de apoyo			
Para el desarrollo del trabajo de evaluación de control interno se prevé contar con el apoyo y asistencia de: • Directora de tesis Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc. • Gerente: Sra. Consuelo Tejena Zambrano • Administrador: Sr. Leonardo Azanza Ordoñez • Vendedor Externo: Sr. Javier Azanza Tejena			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	P.G.E
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015
• Vendedor Interno: Sr. Raúl Rosado Choez. • Secretaria: Sra. Roxana Arcos			
Selección de muestra			
Para la obtención de muestra se toma el total de la población de cinco empleados del comercial de créditos Azanza.			
Plan de trabajo			
1. Análisis FODA. Consultar los medios internos y externos para determinar las fortalezas y debilidades las oportunidades y amenazas del almacén de créditos Azanza. 2. Coordinar la aplicación de la metodología. Instruir a los administradores y personal que labora en el comercial créditos Azanza sobre la elaboración de encuestas referencial o metodológica en materia de control interno. 3. Aplicar metodología. Se aplica la metodología establecida. 4. Consolidar y tabular. Se consolida y tabula la información de acuerdo a la metodología. 5. Analizar los resultados. Se analizarán los resultados. 6. Elaborar hallazgos. Se elabora hallazgos bajo acciones de mejoramiento de acuerdo al procedimiento de acciones preventivas y correctivas.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	P.G.E
		Página:	Periodo:
		3 / 3	2015
7. Preparar informe. preparar informe de acuerdo a la didáctica estudiada. 8. Análisis de estados de Resultados se aplicó indicadores financieros en el estado de resultados, emitir el criterio sobre los resultados en la utilidad del año 2013. 9. Conclusiones. Elaborar las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos dentro de la evaluación. 10.Recomendaciones. Implementar acciones de mejoramiento que permita subsanar las calificaciones más bajas obtenido en los elementos del sistema de control interno. 11.Archivar Informe. Archivar el informe que sirva como modelo a seguir para las próximas evaluaciones.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.1.3 Conocimiento de la empresa

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	C.E
		Página:	Periodo:
		1 / 1	2015
Antecedentes El comercial de créditos Azanza inicia sus labores en el año 1984 siendo sus propietarios el señor Leonardo Azanza Ordoñez y la señora Consuelo Tejena Zambrano, ubicado en la ciudad de Quevedo. El almacén ofrece una gama de artículos para el hogar como: colchones, camas, muebles, electrodomésticos en general. Etc. Con la finalidad de captar mayor clientela utiliza el mecanismo de venta también puerta a puerta. El almacén de créditos Azanza está estructurado de la siguiente manera: Exhibición y venta.- el almacén de créditos Azanza cuenta con una sala de exhibición y venta donde se puede elegir los artículos a gustos y exigencia de los clientes. Oficina administrativa. Donde se lleva el control administrativo, contable la misma que se encuentra ejercida por la secretaria para realizar el registro de las transacciones que se dan en el día a día. Bodega. En la bodega se almacena una variedad de artículos ya que se necesita para la venta puerta a puerta. Misión / Visión Nuestra misión es satisfacer las necesidades de nuestra clientela, manteniendo artículos novedosos, modernos y de última tecnología a precios de competencia, brindando un servicio de calidad y calidez con el compromiso de mejorar día a día.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.1.4 Organigrama estructural

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	O.E.
		Página:	Periodo:
		1 / 1	2015

Almacén de créditos Azanza

```
graph TD; GP[GERENTE PROPIETARIA] --- A[ADMINISTRADOR]; A --- SECRETARIA[SECRETARIA]; A --- VI[VENDEDOR INTERNO]; A --- VE[VENDEDOR EXTERNO]
```

La estructura está integrada por:

- Gerente Propietaria: Sra. Consuelo Tejena Zambrano
- Administrador: Sr. Leonardo Azanza Ordoñez
- Secretaria: Sra. Roxana Arcos
- Vendedor Externo: Sr. Javier Azanza Tejena
- Vendedor Interno: Sr. Raúl Rosado Choez.

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.5 Análisis situacional FODA

4.1.5.1 Análisis del medio Interno

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.S.F.
		Página:	Periodo:
		1 / 3	2015

FORTALEZAS VS DEBILIDADES

Fortalezas. Son aquellos factores en los cuales la empresa ha conseguido logros y posee ventajas competitivas en todas las áreas de su competencia.

Debilidades. Son aquellos factores que provocan vulnerabilidad y desventajas para la empresa.

FORTALEZAS		
CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN
F1	Calidad de los artículos.	Los artículos cuentan con el respaldo de marcas reconocidas garantizando su calidad.
F2	Diversidad en el stock de artículos.	Buscando siempre satisfacer las necesidades de los clientes.
F3	Estabilidad laboral.	Contratos directos con el personal
F4	Confianza por parte de los proveedores.	El comercial cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones a tiempo.
F5	Distribución de artículos puerta a puerta.	El comercial cuenta con vehículos para entregar la mercadería a sus clientes puerta a puerta.

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.S.F.
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015
DEBILIDADES			
CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN	
D1	Sistema de control interno deficiente.	Carencia de procedimientos administrativos y financieros	
D2	Falta de motivación al personal.	No se realizan eventos que motiven al personal, y permitan su mejor desempeño.	
D3	Carencia de evaluación del desempeño.	Inexistencia de indicadores de gestión para evaluar el desempeño lo que impide conocer el avance de los mismos.	
D4	Falta de un sistema tecnológico.	No se cuenta con un sistema tecnológico que permita mantener una base de datos del proceso realizado para futuros requerimientos.	
D5	Ausencia de un sistema para control de inventarios.	No se encuentran establecido niveles máximos y mínimos de existencia de mercadería.	
Elaborado por:			
La autora 2015.			
Revisado por:			
Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.S.F.		
		Página:	Periodo:		
		3 / 3	2015		
Matriz de impacto y ocurrencia					
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		PROBABILIDAD DE IMPACTO			
			ALTA	MEDIA	BAJA
		ALTA	F1, F2, F3, F4	F5	
		MEDIA	D1, D2, D4	D5, D3	
		BAJA			
Para la evaluación del desenvolvimiento de la empresa la ponderación será 1. Cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuará entre 0 y 1 por lo que la suma será igual a 1, la calificación estará en el rango de 1 a 5. 1 = Debilidad importante 2 = Debilidad menor 3 = Equilibrio 4 = Fortaleza menor 5 = Fortaleza importante.					
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		P.E.I.		
		Página:		Periodo:		
		1 / 1		2015		
Perfil estratégico interno						
ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACION DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		DEBILIDAD	GRAN DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Calidad de los artículos.					X
F2	Diversidad en el stock de artículos.					X
F3	Estabilidad laboral.			X		
F4	Confianza por parte de los proveedores.				X	
F5	Distribución de artículos puerta a puerta.				X	
D1	Sistema de control interno deficiente.		X			
D2	Falta de motivación al personal.	X				
D3	Carencia de evaluación del desempeño.		X			
D4	Falta de un sistema tecnológico.	X				
D5	Ausencia de un sistema para control de inventarios.		X			
	TOTAL	2	3	1	2	2
		20 %	30%	10%	20%	20%
Elaborado por:		La autora 2015.				
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	M.M.I.		
		Página:	Periodo:		
		1 / 1	2015		
Matriz de medios internos					
Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	
FORTALEZAS					
1	Calidad de los artículos.	0.1	5	0.5	
2	Diversidad en el stock de artículos.	0.1	5	0.5	
3	Estabilidad laboral.	0.1	4	0.4	
4	Confianza por parte de los proveedores.	0.1	4	0.4	
5	Distribución de artículos puerta a puerta.	0.1	3	0.3	
DEBILIDADES					
6	Sistema de control interno deficiente.	0.1	1	0.1	
7	Falta de motivación al personal.	0.1	2	0.1	
8	Carencia de evaluación del desempeño.	0.1	1	0.1	
9	Falta de un sistema tecnológico.	0.1	2	0.2	
10	Ausencia de un sistema para control de inventarios.	0.1	1	0.1	
	TOTAL	1	28	2.7	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.5.2 Análisis del medio externo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.S.F.	
		Página:	Periodo:	
		1 / 1	2015	
OPORTUNIDADES Y AMENAZAS				
Oportunidades. Son fenómenos que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro y que cooperan al logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa.				
Amenazas. Son fenómenos que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro, que dificultan al logro de los objetivos.				
OPORTUNIDADES				
CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN		
O1	Crecimiento del sector comercial.	Asegura un constante consumo en los artículos que ofrece la empresa		
O2	Poder Adquisitivo.	Facilidades de pagos a los clientes.		
O3	Artículos no perecibles.	Al no ser perecibles los artículos evitan una pérdida en el inventario.		
AMENAZAS				
A1	Constante aparición de competidores	Dificulta el crecimiento de la empresa y la apertura a nuevos mercados.		
A2	Inflación en aumento	Reducción del poder adquisitivo.		
A3	Créditos sin respaldo legal.	Riesgo a que no se pueda recuperar cartera de clientes poco responsables.		
Matriz de impacto y ocurrencia				
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
	ALTA	O1, O3, A1		
	MEDIA	O2	A2	
	BAJA			
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		P.E.E.		
			Página:		Periodo:		
			1 / 1		2015		
Perfil estratégico externo.							
ASPECTOS INTERNOS			CLASIFICACION DE IMPACTO				
			AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
			AMENAZA	GRAN AMENEZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
			1	2	3	4	5
O1	Crecimiento del sector comercial.						X
O2	Poder Adquisitivo.					X	
O3	Artículos no perecibles.						X
A1	Constante aparición de competidores			X			
A2	Inflación en aumento		X				
A3	Créditos sin respaldo legal.			X			
	TOTAL		1	2		1	2
			16.67%	33.33%	0%	16.67%	33.33%
Elaborado por:		La autora 2015.					
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.					

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:	M.M.E.
			Página:	Periodo:
			1 / 2	2015
Matriz de medios externos.				
Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	Crecimiento del sector comercial.	0.166	5	1
2	Poder Adquisitivo.	0.166	4	0.8
3	Artículos no perecibles.	0.166	5	1
AMENAZAS				
6	Constante aparición de competidores	0.166	1	0.2
7	Inflación en aumento	0.166	2	0.4
8	Créditos sin respaldo legal.	0.166	1	0.16
	TOTAL	1	28	2.68
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	R.A.S.F.
		Página:	Periodo:
		1 / 3	2015
Análisis fortalezas			
1. Elaborando el respectivo análisis, se considera como fortaleza importante que se cuenta con marcas reconocidas como son Chaide & Chaide que es uno de los fabricantes de colchones más reconocidos a nivel nacional por la calidad y variedad en sus productos, así también marcas de electrodomésticos como LG, SAMSUN, RIVIERA, etc. 2. Tener variedades en el stock de mercaderías disponibles para la venta indica que sea una fortaleza importante ya que se suple las necesidades del cliente tanto en el aspecto económico como en la garantía de sus artículos. 3. El comercial es una empresa familiar razón por la cual sus colaboradores son parte de ella y esto hace que se mantenga la estabilidad laboral considerando este aspecto como el equilibrio del análisis. 4. A pesar de que no existe un control financiero establecido, la confianza por parte de los proveedores hacia el comercial de créditos Azanza es efectiva porque cumple responsablemente con sus obligaciones. 5. También se considera una fortaleza la distribución puerta a puerta ya que de esta manera se logra captar una mayor clientela siendo mutuo el beneficio tanto para el comprador que obtiene su artículo en la casa como para el vendedor que genera mayores ingresos.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.1.5.3 Narrativa del análisis FODA

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	R.A.S.F.
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015
Análisis debilidades			
1. Se considera una debilidad importante la carencia de control interno general, ya que no se siguen normas, procedimientos ni reglamentos en cada una de las actividades. 2. Esto puede conllevar a tener inconvenientes no solo con los organismos de control si no también con la veracidad del desarrollo de los procesos. 3. No se tiene elaborado un plan de cursos, seminarios o talleres de motivación a los empleados lo que puede ocasionar que se labore de forma rutinaria no generando mejor rendimiento. 4. No se evalúa el desempeño de las actividades que realizan cada uno de los departamentos y de esta forma corroborar cuales son las falencias existentes. 5. El comercial de créditos Azanza no cuenta con un sistema tecnológico que ayude agilizar el registro de cada una de las transacciones contables, razón por la cual no posee estados financieros a tiempo, que ayude a la toma de decisiones a los propietarios. 6. El control de inventarios es una gran debilidad ya que en ocasiones hay exceso de mercaderías o artículos repetitivos que no ayudan a la liquidez del comercial.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	R.A.S.F.
		Página:	Periodo:
		3 / 3	2015
Análisis oportunidades			
1. Una de las grandes oportunidades que tiene el almacén de créditos Azanza es el crecimiento en el sector comercial, ya que a medida que incursiona en otros sectores de la provincia acrecienta su demanda en el mercado. 2. El contar con poder adquisitivo hace que puede extenderse facilidades de pagos para sus clientes y de esta manera obtener un ingreso que va ayudar para la programación de cumplir con las obligaciones. 3. El contar con artículos que no son perecibles evitan una pérdida en el inventario, y que este a su vez se convierta en un gasto.			
Análisis amenazas			
1. En la actualidad todo actividad empresarial es competitiva por el exceso de almacenes que existen en nuestro medio lo que dificulta al crecimiento y a la apertura de nuevos mercados. 2. La inflación alta de nuestro país reduce el poder adquisitivo por lo que hay que implementar estrategias para seguir en actividad comercial. 3. Los créditos en el almacén es el mayor movimiento ya que se otorgan créditos directos o con poco o nada de respaldo legal, lo que conlleva a tener el riesgo de que se generen cuentas incobrables.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.1.6 Evaluación de los componentes del control interno mediante el método COSO I.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.I.M.C
		Página:	Periodo:
		1 / 1	2015
Evaluación de Control Interno método COSO I			
Para el desarrollo de la evaluación se define el control interno y su informe COSO I, como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de la empresa, el mismo que consta de cinco componentes interrelacionados derivados del estilo de la dirección e integrados al proceso de gestión. Para ejecutar la evaluación de control interno en el almacén de créditos Azanza se aplicó el método de cuestionario mediante el cual se realizó la matriz de calificación del nivel de riesgo y confianza, tomando en cuenta los factores de control claves, asignando una ponderación y una calificación a cada uno de ellos, de esta manera se consiguió una calificación ponderada en la que se logró determinar el nivel de riesgo y confianza de cada componente. Cuya ecuación es: Calificación Total CONFIANZA PONDERADA = _____ * 10 Ponderación Total			
TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA			
RANGO		RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%		ALTO	BAJO
51% - 75%		MEDIO	MODERADO
76% - 100%		BAJO	ALTO
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.1.6.1 Evaluación al departamento administrativo

4.1.6.1.1 Primer componente ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			1 / 3		2015
EVALUADO		Sra. Consuelo Tejena Zambrano			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Administrativo (Gerente Propietaria)			
Componente: ambiente de control					
1.1 Principios y valores éticos					
	N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1)		La administración facilita la generación de espacios para que los empleados participen en la interiorización de los principios y valores de la empresa.	X		Si se aplica
2)		Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función Constitucional, su misión y su visión.	X		No existe carta de valores, pero se enfocan en la misión y visión.
3)		Los principios y valores han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.		X	No han sido difundidos
4)		Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional.	X		De forma Empírica
TOTAL			3	1	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.		
		Página:	Periodo:		
		2 / 3	2015		
1.2 Desarrollo del talento humano					
5)	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.	X		Si aplica	
6)	Los empleados comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.	X		Si se comparte el criterio.	
7)	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.		X	No se desarrolla programa de capacitación	
8)	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los funcionarios.		X	No existen políticas establecidas	
TOTAL		2	2		
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.		
		Página:	Periodo:		
		3 / 3	2015		

1.3 Estilo de dirección (compromiso y respaldo del nivel directivo)				
9)	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.	X		Si pero de forma emperica.
10)	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.	X		Si se apoya a la mejora del control, pero no de forma técnica.
11)	Tanto jefes como empleados participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.	X		Lo hacen pero de manera informal.
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.		X	No porque no es un sistema técnico.
TOTAL		3	1	
PUNTUACIÓN TOTAL		8	4	12

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.6.1.2 Segundo componente: evaluación de riesgos

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.E.R.		
		Página:		Periodo:		
		1 / 4		2015		
EVALUADO		Sra. Consuelo Tejena Zambrano				
EVALUADOR:		Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO		Administrativo (Gerente Propietaria)				
N°		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
2.1 Contexto estratégico						
1°		La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.		X	No se ha adoptado metodología.	
2°		Los empleados identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.	X		Identifican los riesgos pero sin plan de contingente	
3°		En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.		X	No son tratadas	
4°		Los empleados son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.	X		Si conocen de las consecuencias.	
TOTAL			2	2		
Elaborado por:		La autora 2015.				
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		2 / 4		2015

2.2 Identificación de riesgos				
5°	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.		X	No se aplica
6°	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.		X	No se realiza
7°	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.		X	No existe
8°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si se conoce
TOTAL		1	3	

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		3 / 4		2015
2.3 Análisis de riesgo				
9°	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.		X	No existe plan de manejo de riesgos
10°	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.		X	no se mitigan riesgos
11°	Los empleados cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.		X	no se evalúan riesgos
12°	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.	X		Los controles son empíricos.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.E.R.	
		Página:	Periodo:	
		4 / 4	2015	
2.4 Políticas de administración de riesgos				
13°	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.		X	no existe
14°	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.		X	No existe plan
15°	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.		X	hay desconocimiento
16°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si conocen la necesidad de un plan de riesgos.
TOTAL		1	3	
PUNTUACIÓN TOTAL		5	11	16
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.1.3 Tercer componente: ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.	
			Página:		Periodo:	
			1 / 2		2015	
EVALUADO		Sra. Consuelo Tejena Zambrano				
EVALUADOR:		Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO		Administrativo (Gerente Propietaria)				
N°		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
1°		Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.			X	No existe un manual de procedimientos
2°		Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.			X	No cuenta con puntos de control
3°		Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.		X		Procesos no técnicos
4°		Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.			X	No se aplica
5°		¿Comparan las autoridades de la entidad el desempeño actual con los objetivos y más previstos en la planeación estratégica y en los planes de acción del periodo?		X		Existe comparación sin planeación estratégica.
Elaborado por:			La autora 2015.			
Revisado por:			Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015
6°	¿En la Entidad cada responsable de la unidad organizacional prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X	No se aplica	
7°	¿El personal contratado por la entidad: Fue debidamente seleccionado? ¿Se le ha dado entrenamiento para la labor que desempeña?	X		Fue seleccionado y entrenado empíricamente.	
8°	¿Tiene la entidad establecidos controles para proteger los activos vulnerables incluyendo seguridad para que haya acceso limitado a activos tales como: Efectivo y otras especies en caja; Inversiones; Inventarios y propiedad planta y equipo que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida o uso no autorizado?	X		Los activos vulnerables son controlados por los dueños pero sin un método técnico.	
9°	¿Son en la entidad las transacciones y otros eventos significativos autorizados y ejecutados únicamente por personas habilitadas dentro del alcance de su autoridad?	X		las transacciones son registradas por el departamento contable	
10°	¿Son oportunamente registradas las transacciones en la entidad?		X	No oportunamente	
PUNTUACIÓN TOTAL		5	5	10	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.1.4 Cuarto componente: información y comunicación

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.I.C.		
		Página:	Periodo:		
		1 / 2	2015		
Cuestionario de preguntas					
EVALUADO	Sra. Consuelo Tejena Zambrano				
EVALUADOR:	Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO	Administrativo (Gerente Propietaria)				
5. Componente de información					
1°	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.		X	No tiene definida políticas para la información	
2°	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.		X	No posee	
3°	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.	X		Si es oportuna	
4°	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,		X	No cuenta con un sistema	
TOTAL		1	3		
Elaborado por:	La autora 2015.				
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.I.C.		
		Página:	Periodo:		
		2 / 2	2015		
6. Componente comunicación					
5°	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.		X	No está definido	
6°	Al personal de la entidad se le provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba, de tal manera que no se aíslen en ningún momento los distintos niveles de la organización institucional.	X		Si aplica	
TOTAL		1	1		
PUNTUACIÓN TOTAL		2	4	6	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.1.5 Quinto componente: monitoreo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.M.		
		Página:	Periodo:		
		2 / 2	2015		
EVALUADO		Sra. Consuelo Tejena Zambrano			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Administrativo (Gerente Propietaria)			
5. Componente: monitoreo					
	N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
	1°	¿Plan de conciliaciones entre reportes de operación, informes financieros y otros registros?		X	No existe un plan de conciliaciones
	2°	¿Supervisión periódica de la labor de los subordinados incluye la verificación del cumplimiento de programas de operación?		X	No cuenta con supervisión periódica específica.
	3°	¿Análisis y disposición de las observaciones provenientes de la iniciativa de los empleados con responsabilidades por el control?		X	No existe
	4°	¿Obtención y disposición de las observaciones provenientes de informes recibidos de terceros en los cuales se identifiquen problemas de control?		X	No se aplica
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.M.																												
			Página:		Periodo:																												
			2 / 2		2015																												
5°	¿Evaluación de resultados provenientes de recuentos rutinarios de activos comparados con registros y otra información?		X	No se aplica																													
6°	Seminarios de entrenamiento, secciones de planeación y otras reuniones donde se traten asuntos de control		X	No se aplica																													
7°	¿Observaciones surgidas de la inducción, ejecución y actualización del código de conducta?		X	No hay código de conducta establecido																													
PUNTUACIÓN TOTAL		0	7																														
Resultados del cuestionario control interno modelo COSO I. al Gerente Sra. Consuelo Tejena.																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COMPONENTES</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>TOTAL PREGUNTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente de control</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos</td> <td>5</td> <td>11</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Actividades de control</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Información y comunicación</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>20</td> <td>31</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>						COMPONENTES	SI	NO	TOTAL PREGUNTAS	Ambiente de control	8	4	12	Evaluación de riesgos	5	11	16	Actividades de control	5	5	10	Información y comunicación	2	4	6	Monitoreo	0	7	7	TOTAL	20	31	51
COMPONENTES	SI	NO	TOTAL PREGUNTAS																														
Ambiente de control	8	4	12																														
Evaluación de riesgos	5	11	16																														
Actividades de control	5	5	10																														
Información y comunicación	2	4	6																														
Monitoreo	0	7	7																														
TOTAL	20	31	51																														
Elaborado por:		La autora 2015.																															
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.																															

4.1.6.2 Evaluación al departamento administrativo

4.1.6.2.1 Primer componente ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.A.C.
		Página:		Periodo:
		1 / 3		2015
EVALUADO		Sr. Leonardo Azanza		
EVALUADOR:		Sandra Tejena		
DEPARTAMENTO		Administrativo		
Componente: ambiente de control				
1.1 Principios y valores éticos				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1)	Los directivos facilitan la generación de espacios para que los funcionarios participen en la interiorización de los principios y valores institucionales.		X	No son tratadas
2)	Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función Constitucional, su misión y su visión.	X		No por escrito, pero sí de forma verbal.
3)	Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.		X	No han sido difundidos
4)	Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional	X		De forma Empírica
TOTAL		2	2	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.A.C.
		Página:		Periodo:
		2 / 3		2015
1.2 Desarrollo del talento humano				
5)	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.		X	Desconoce
6)	Los funcionarios comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.		X	La administración no ha formulado
7)	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.		X	No se desarrolla programa de capacitación
8)	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los funcionarios.		X	No existen políticas establecidas
TOTAL		0	4	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.		
		Página:	Periodo:		
		3 / 3	2015		
1.3 Estilo de dirección (compromiso y respaldo del nivel directivo)					
9)	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.		X	No de un control interno técnico.	
10)	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.		X	No aplica.	
11)	Tanto jefes como funcionarios participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.	X		De manera informal	
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.	X		Compromiso del control informal	
TOTAL		2	2		
PUNTUACIÓN TOTAL		4	8	12	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.2.2 Segundo componente: evaluación de riesgos

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.E.R.		
		Página:		Periodo:		
		1 / 4		2015		
EVALUADO		Sr. Leonardo Azanza				
EVALUADOR:		Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO		Administrativo				
N°		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
3.1 Contexto estratégico						
1°		La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.			X	No son tratadas
2°		Los empleados identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.		X		Se identifican riesgos comunes.
3°		En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.			X	No son tratadas
4°		Los empleados son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.		X		Conocen de las consecuencias.
TOTAL				2	2	
Elaborado por:		La autora 2015.				
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		2 / 4		2015
2.2 Identificación de riesgos				
5°	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.		X	No se aplica
6°	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.		X	No se realiza
7°	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.		X	No existe
8°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si se conoce de la necesidad.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.	
		Página:		Periodo:	
		3 / 4		2015	
2.3 Análisis de riesgo					
9°	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.		X	No se aplica.	
10°	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.	X		Es poco lo que se hace	
11°	Los empleados cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.		X	no se evalúan riesgos	
12°	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.	X		Seguimiento informal.	
TOTAL		2	2		
Elaborado por:					
La autora 2015.					
Revisado por:					
Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.					

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		4 / 4		2015
2.4 Políticas de administración de riesgos				
13°	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.		X	no existe
14°	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.		X	No hay plan definido.
15°	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.		X	hay desconocimiento
16°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si son conocedores
PUNTUACIÓN TOTAL		6	10	16
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.2.3 Tercer componente: ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.A.C.	
		Página:		Periodo:	
		1 / 2		2015	
EVALUADO		Sr. Leonardo Azanza			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Administrativo			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1°	Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.		X	No existe manual de procedimientos	
2°	Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.	X		Cuenta con procedimientos empíricos.	
3°	Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.		X	No existe	
4°	Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.		X	No aplica	
5°	¿Comparan las autoridades de la entidad el desempeño actual con los objetivos y más previstos en la planeación estratégica y en los planes de acción del periodo?	X		Existe comparación sin planeación estratégica.	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015
6°	¿En la Entidad cada responsable de la unidad organizacional prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X	No aplica.	
7°	¿El personal contratado por la entidad: Fue debidamente seleccionado? ¿Se le ha dado entrenamiento para la labor que desempeña?	X		Fue seleccionado debidamente, entrenamiento básico.	
8°	¿Tiene la entidad establecidos controles para proteger los activos vulnerables incluyendo seguridad para que haya acceso limitado a activos tales como: Efectivo y otras especies en caja; Inversiones; Inventarios y propiedad planta y equipo que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida o uso no autorizado?	X		Los activos vulnerables son controlados de forma manual.	
9°	¿Son en la entidad las transacciones y otros eventos significativos autorizados y ejecutados únicamente por personas habilitadas dentro del alcance de su autoridad?	X		las transacciones son registradas por el departamento contable	
10°	¿Son oportunamente registradas las transacciones en la entidad?		X	No oportunamente	
PUNTUACIÓN TOTAL		5	5	10	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.2.4 Cuarto componente: información y comunicación

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.I.C.
		Página:		Periodo:
		1 / 2		2015
Cuestionario de preguntas				
EVALUADO		Sr. Leonardo Azanza		
EVALUADOR:		Sandra Tejena		
DEPARTAMENTO		Administrativo		
5. Componente de información				
1°	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.		X	No se aplica políticas
2°	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.		X	No posee
3°	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.	X		Si es oportuna
4°	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,		X	No posee un sistema de información.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.I.C.		
		Página:	Periodo:		
		2 / 2	2015		
6. Componente comunicación					
5°	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.	X		Responsable el administrador	
6°	Al personal de la entidad se le provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba, de tal manera que no se aíslen en ningún momento los distintos niveles de la organización institucional.	X		Si se provee.	
TOTAL		2	0		
PUNTUACIÓN TOTAL		3	3	6	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.2.5 Quinto componente: monitoreo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.M.		
		Página:	Periodo:		
		1 / 2	2015		
EVALUADO		Sr. Leonardo Azanza			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Administrativo			
5. Componente: monitoreo					
	N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
	1°	¿Plan de conciliaciones entre reportes de operación, informes financieros y otros registros?	X		Se cuenta con registros.
	2°	¿Supervisión periódica de la labor de los subordinados incluye la verificación del cumplimiento de programas de operación?		X	No hay programa de operación.
	3°	¿Análisis y disposición de las observaciones provenientes de la iniciativa de los empleados con responsabilidades por el control?		X	No existe
	4°	¿Obtención y disposición de las observaciones provenientes de informes recibidos de terceros en los cuales se identifiquen problemas de control?	X		Si han existido observaciones de terceros.
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.M.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015

5°	¿Evaluación de resultados provenientes de recuentos rutinarios de activos comparados con registros y otra información?		X	No se aplica
6°	Seminarios de entrenamiento, secciones de planeación y otras reuniones donde se traten asuntos de control		X	No se aplica
7°	¿Observaciones surgidas de la inducción, ejecución y actualización del código de conducta?		X	No hay código de conducta establecido
PUNTUACIÓN TOTAL		0	7	

Resultados del cuestionario control interno modelo COSO I. al Administrador Sr. Leonardo Azanza.

COMPONENTES	SI	NO	TOTAL PREGUNTAS
Ambiente de control	4	8	12
Evaluación de riesgos	6	10	16
Actividades de control	5	5	10
Información y comunicación	3	3	6
Monitoreo	0	7	7
TOTAL	18	33	51

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.6.3 Evaluación al departamento administrativo

4.1.6.3.1 Primer componente ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.A.C.
		Página:		Periodo:
		1 / 3		2015

EVALUADO	Sra. Roxana Arcos			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	Administrativo			
Componente: ambiente de control				
1.1 principios y valores éticos				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1)	Los directivos facilitan la generación de espacios para que los funcionarios participen en la interiorización de los principios y valores institucionales.		X	No son tratadas
2)	Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función, su misión y su visión.		X	No posee carta de valores.
3)	Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.		X	No han sido difundidos
4)	Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional	X		De forma Empírica
TOTAL		1	3	

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.A.C.
		Página:		Periodo:
		2 / 3		2015
1.2 Desarrollo del talento humano				
5)	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.		X	Desconoce
6)	Los empleados comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.	X		Si se comparte el criterio
7)	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.		X	No hay programas de capacitación.
8)	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los empleados.		X	No existen políticas establecidas
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACION DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.		
		Página:	Periodo:		
		3 / 3	2015		
1.3 Estilo de dirección (compromiso y respaldo del nivel directivo)					
9)	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.		X	Es un control rutinario.	
10)	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.		X	No es evaluado.	
11)	Tanto jefes como empleados participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.	X		Lo hacen pero de manera informal.	
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.		X	No se profundiza el compromiso.	
TOTAL		1	3		
PUNTUACIÓN TOTAL		3	9	12	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.3.2 Segundo componente: evaluación de riesgos

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.E.R.	
			Página:		Periodo:	
			1 / 4		2015	
EVALUADO		Sra. Roxana Arcos				
EVALUADOR:		Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO		Administrativo				
N°		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
3.1 Contexto estratégico						
1°		La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.			X	No son tratadas
2°		Los empleados identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.		X		Identifican los riesgos pero sin plan de contingente
3°		En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.			X	No son tratadas
4°		Los empleados son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.		X		Conocen de las consecuencias.
TOTAL				2	2	
Elaborado por:		La autora 2015.				
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		2 / 4		2015
2.2 Identificación de riesgos				
5°	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.		X	No se aplica
6°	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.		X	No se realiza
7°	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.		X	No existe
8°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si saben que requieren de un plan de manejo de riesgos
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo :
		3 / 4		2015
2.3 Análisis de riesgo				
9°	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.		X	No existe plan de manejo de riesgos
10°	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.		X	no se mitigan riesgos
11°	Los empleados cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.		X	no se evalúan riesgos
12°	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.		X	Los controles son empíricos.
TOTAL		0	4	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		4 / 4		2015
2.4 Políticas de administración de riesgos				
13°	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.		X	no existe
14°	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.		X	No existe plan
15°	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.		X	hay desconocimiento
16°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si conocen la necesidad de un plan de riesgos.
TOTAL		1	3	
PUNTUACIÓN TOTAL		4	12	16
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.3.3 Tercer componente: ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.A.C.	
		Página:		Periodo:	
		1 / 2		2015	
EVALUADO		Sra. Roxana Arcos			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Administrativo			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACION	
1°	Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.		X	No existe manual de procedimientos	
2°	Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.		X	No cuenta con puntos de control	
3°	Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.		X	No existe	
4°	Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.	X		Son revisados.	
5°	¿Comparan las autoridades de la entidad el desempeño actual con los objetivos y más previstos en la planeación estratégica y en los planes de acción del periodo?	X		Existe comparación sin planeación estratégica.	
Elaborado por: La autora 2015.					
Revisado por: Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.					

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015
6°	¿En la Entidad cada responsable de la unidad organizacional prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?			X	No se aplica
7°	¿El personal contratado por la entidad: Fue debidamente seleccionado? ¿Se le ha dado entrenamiento para la labor que desempeña?	X			Seleccionado de acuerdo a lo requerido.
8°	¿Tiene la entidad establecidos controles para proteger los activos vulnerables incluyendo seguridad para que haya acceso limitado a activos tales como: Efectivo y otras especies en caja; Inversiones; Inventarios y propiedad planta y equipo que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida o uso no autorizado?	X			Los activos son controlados por los dueños.
9°	¿Son en la entidad las transacciones y otros eventos significativos autorizados y ejecutados únicamente por personas habilitadas dentro del alcance de su autoridad?	X			las transacciones son registradas por el departamento contable
10°	¿Son oportunamente registradas las transacciones en la entidad?	X			Si las transacciones diarias.
		4	1		
PUNTUACIÓN TOTAL		6	4		10
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.3.4 Cuarto componente: información y comunicación

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.I.C.		
		Página:	Periodo:		
		1 / 2	2015		
Cuestionario de preguntas					
EVALUADO		Roxana Arcos			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		varios			
5. Componente de información					
1°	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.		X	No tiene definida políticas para la información	
2°	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.		X	No posee	
3°	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.	X		Si es oportuna	
4°	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,		X	No cuenta con un sistema	
TOTAL		1	3		
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.I.C.
		Página:		Periodo:
		2 / 2		2015
6. Componente comunicación				
5°	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.		X	No está definido
6°	Al personal de la entidad se le provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba, de tal manera que no se aíslen en ningún momento los distintos niveles de la organización institucional.		X	No se le provee medios para la comunicación
TOTAL		1	2	
PUNTUACIÓN TOTAL		1	5	6
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.3.5 Quinto componente: monitoreo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:	E.C.M.	
			Página:	Periodo:	
			1 / 2	2015	
EVALUADO		Sr. Roxana Arcos			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Administrativo			
5. Componente: monitoreo					
N°		PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1°		¿Plan de conciliaciones entre reportes de operación, informes financieros y otros registros?		X	No existe un plan de conciliaciones
2°		¿Supervisión periódica de la labor de los subordinados incluye la verificación del cumplimiento de programas de operación?	X		Se supervisa de forma práctica.
3°		¿Análisis y disposición de las observaciones provenientes de la iniciativa de los empleados con responsabilidades por el control?		X	No existe
4°		¿Obtención y disposición de las observaciones provenientes de informes recibidos de terceros en los cuales se identifiquen problemas de control?		X	No se evaluado control interno antes.
Elaborado por:					
		La autora 2015.			
Revisado por:					
		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.M.	
		Página:	Periodo:	
		2 / 2	2015	

5°	¿Evaluación de resultados provenientes de recuentos rutinarios de activos comparados con registros y otra información?		X	No se aplica
6°	Seminarios de entrenamiento, secciones de planeación y otras reuniones donde se traten asuntos de control		X	No se aplica
7°	¿Observaciones surgidas de la inducción, ejecución y actualización del código de conducta?		X	No hay código de conducta establecido
PUNTUACIÓN TOTAL		1	6	7

Resultados del cuestionario control interno modelo COSO I. a Secretaria Sra. Roxana Arcos.

COMPONENTES	SI	NO	TOTAL PREGUNTAS
Ambiente de control	3	9	12
Evaluación de riesgos	4	12	16
Actividades de control	6	4	10
Información y comunicación	1	5	6
Monitoreo	1	6	7
TOTAL	20	31	51

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.6.4 Evaluación al departamento venta

4.1.6.4.1 Primer componente ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			1 / 3		2015
EVALUADO		Sr. Raúl Rosado Choez			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Interno)			
Componente: ambiente de control					
1.1 Principios y valores éticos					
	N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
	1)	Los directivos facilitan la generación de espacios para que los empleados participen en la interiorización de los principios y valores institucionales.		X	No son tratadas
	2)	Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función, su misión y su visión.	X		Si tiene clara su función.
	3)	Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.		X	No han sido difundidos
	4)	Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional	X		Si se aplica.
TOTAL			2	2	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015
1.2 Desarrollo del talento humano			
5)	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.	X	Autocontrol personal.
6)	Los empleados comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.	X	Si comparte el criterio.
7)	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.		X No hay programas de capacitación.
8)	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los funcionarios.		X No, se desconoce de políticas.
TOTAL		2	2
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.A.C.
		Página:		Periodo:
		3 / 3		2015
1.3 Estilo de dirección (compromiso y respaldo del nivel directivo)				
9)	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.	X		Si aunque en forma empírica.
10)	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.		X	No, ha realizado mejoras.
11)	Tanto jefes como funcionarios participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.	X		Si en base al sistema rutinario.
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.		X	No con un sistema técnico.
TOTAL		2	2	
PUNTUACIÓN TOTAL		6	6	12
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.4.2 Segundo componente: evaluación de riesgos

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.E.R.		
		Página:		Periodo:		
		1 / 4		2015		
EVALUADO		Sr. Raúl Rosado Choez				
EVALUADOR:		Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Interno)				
N°		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
3.1 Contexto estratégico						
1°		La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.		X		Si en el área de ventas.
2°		Los empleados identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.		X		Si, sobre todo con la mercadería.
3°		En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.			X	No, se desconoce.
4°		Los empleados son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.		X		Conocen de las consecuencias.
TOTAL				3	1	
Elaborado por:		La autora 2015.				
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		2 / 4		2015
2.2 Identificación de riesgos				
5°	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.		X	No tiene conocimiento
6°	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.		X	No se realiza
7°	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.		X	No existe
8°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si, se considera necesario.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		3 / 4		2015
2.3 Análisis de riesgo				
9°	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.		X	No existe plan de manejo de riesgos
10°	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.		X	No posee información.
11°	Los empleados cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.		X	No se evalúan riesgos.
12°	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.	X		Se hace seguimiento al control empírico.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		4 / 4		2015
2.4 Políticas de administración de riesgos				
13°	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.		X	Se desconoce de políticas.
14°	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.		X	No hay un plan definido.
15°	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.		X	hay desconocimiento
16°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si debería implementarse.
TOTAL		1	3	
PUNTUACIÓN TOTAL		6	10	16
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.4.3 Tercer componente: ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:		E.C.A.C.	
		Página:		Periodo:	
		1 / 2		2015	
EVALUADO		Sr. Raúl Rosado Choez			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Interno)			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1°	Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.		X	No hay un manual de procedimientos	
2°	Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.		X	No cuenta con puntos de control	
3°	Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.		X	No existe	
4°	Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.		X	Se desconoce.	
5°	¿Comparan las autoridades de la entidad el desempeño actual con los objetivos y más previstos en la planeación estratégica y en los planes de acción del periodo?	X		Existe comparación sin planeación estratégica.	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015
6°	¿En la Entidad cada responsable de la unidad organizacional prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?			X	No se aplica
7°	¿El personal contratado por la entidad: Fue debidamente seleccionado? ¿Se le ha dado entrenamiento para la labor que desempeña?	X			Seleccionado de acuerdo a su experiencia.
8°	¿Tiene la entidad establecidos controles para proteger los activos vulnerables incluyendo seguridad para que haya acceso limitado a activos tales como: Efectivo y otras especies en caja; Inversiones; Inventarios y propiedad planta y equipo que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida o uso no autorizado?	X			Los activos vulnerables son controlados únicamente por los dueños.
9°	¿Son en la entidad las transacciones y otros eventos significativos autorizados y ejecutados únicamente por personas habilitadas dentro del alcance de su autoridad?	X			las transacciones son registradas por el departamento contable
10°	¿Son oportunamente registradas las transacciones en la entidad?	X			Si se registran.
PUNTUACIÓN TOTAL		5	5		10
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.4.4 Cuarto componente: información y comunicación

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.I.C.		
		Página:	Periodo:		
		1 / 2	2015		
Cuestionario de preguntas					
EVALUADO		Sr. Raúl Rosado Choez			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Interno)			
5. Componente de información					
1°	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.		X	No tiene definida políticas.	
2°	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.		X	No, existe un departamento de quejas.	
3°	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.		X	No hay dependencia.	
4°	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,		X	No cuenta con un sistema	
TOTAL		0	4		
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.I.C.
		Página:		Periodo:
		2 / 2		2015
6. Componente comunicación				
5°	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.		X	No está definido
6°	Al personal de la entidad se le provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba, de tal manera que no se aíslen en ningún momento los distintos niveles de la organización institucional.	X		Si existe.
TOTAL		1	2	
PUNTUACIÓN TOTAL		1	5	6
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.4.5 Quinto componente: monitoreo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.M.
			Página:		Periodo:
			1 / 2		2015
EVALUADO		Sr. Raúl Rosado Choez			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Interno)			
5. Componente: monitoreo					
	N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
	1°	¿Plan de conciliaciones entre reportes de operación, informes financieros y otros registros?		X	No existe un plan de conciliaciones
	2°	¿Supervisión periódica de la labor de los subordinados incluye la verificación del cumplimiento de programas de operación?		X	No cuenta con supervisión periódica específica.
	3°	¿Análisis y disposición de las observaciones provenientes de la iniciativa de los empleados con responsabilidades por el control?	X		Si hay análisis y disposición por parte del vendedor.
	4°	¿Obtención y disposición de las observaciones provenientes de informes recibidos de terceros en los cuales se identifiquen problemas de control?	X		Disposición a cambios si se identifican problemas de control.
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.M.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015
5°	¿Evaluación de resultados provenientes de recuentos rutinarios de activos comparados con registros y otra información?			X	No se aplica
6°	Seminarios de entrenamiento, secciones de planeación y otras reuniones donde se traten asuntos de control			X	No se realizan.
7°	¿Observaciones surgidas de la inducción, ejecución y actualización del código de conducta?			X	No hay código de conducta establecido
PUNTUACIÓN TOTAL			2	5	7
Resultados del cuestionario control interno modelo COSO I. al vendedor interno Sr. Raúl Rosado.					
COMPONENTES		SI	NO	TOTAL PREGUNTAS	
Ambiente de control		6	6	12	
Evaluación de riesgos		6	10	16	
Actividades de control		5	5	10	
Información y comunicación		1	5	6	
Monitoreo		2	5	7	
TOTAL		20	31	51	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.5 Evaluación al departamento venta

4.1.6.5.1 Primer componente ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.A.C.
			Página:		Periodo:
			1 / 3		2015
EVALUADO		Sr. Javier Azanza Tejena			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Externo)			
Componente: ambiente de control					
1.1 Principios y valores éticos					
	N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1)		Los directivos facilitan la generación de espacios para que los empleados participen en la interiorización de los principios y valores empresariales.		X	No son tratadas
2)		Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función Constitucional, su misión y su visión.	X		Se cumple con la misión y visión.
3)		Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.		X	No han sido difundidos.
4)		Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional	X		De forma Empírica.
TOTAL			2	2	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015
1.2 Desarrollo del talento humano			
5)	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.	X	Si lo facilita.
6)	Los empleados comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.	X	Si se comparte el criterio.
7)	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.		X No se desarrolla programa de capacitación.
8)	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los funcionarios.		X No existen políticas establecidas.
TOTAL		2	2
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.A.C.		
		Página:	Periodo:		
		3 / 3	2015		
1.3 Estilo de dirección (compromiso y respaldo del nivel directivo)					
9)	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.	X		Si de forma práctica.	
10)	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.		X	No, se desconoce.	
11)	Tanto jefes como funcionarios participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.	X		Lo hacen pero de manera informal.	
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.		X	No hay indicios de mejoras.	
TOTAL		2	2		
PUNTUACIÓN TOTAL		6	6	12	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.6.5.2 Segundo componente: evaluación de riesgos

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA”	Referencia	E.C.E.R.			
		Página:	Periodo:			
		1 / 4	2015			
EVALUADO		Sr. Javier Azanza Tejena				
EVALUADOR:		Sandra Tejena				
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Externo)				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN		
2.1 Contexto estratégico						
1°	La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.		X	No son tratadas		
2°	Los empleados identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.	X		Si se identifica.		
3°	En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.		X	No son tratadas		
4°	Los empleados son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.	X		Conocen de las consecuencias.		
TOTAL		2	2			
Elaborado por:		La autora 2015.				
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.				

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		2 / 4		2015
2.2 Identificación de riesgos				
5°	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.		X	No se aplica.
6°	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macro procesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.		X	No se realiza.
7°	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.		X	No existe
8°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si hay la necesidad de un plan de riesgos.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		3 / 4		2015
2.3 Análisis de riesgo				
9°	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.		X	No existe plan de manejo de riesgos
10°	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.		X	No se toma medidas que mitiguen riesgos.
11°	Los empleados cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.		X	no se evalúan riesgos
12°	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.	X		Controles prácticos ambiguos.
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.E.R.
		Página:		Periodo:
		4 / 4		2015
2.4 Políticas de administración de riesgos				
13°	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.		X	No existe.
14°	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.		X	No existe plan
15°	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.		X	hay desconocimiento
16°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.	X		Si conocen la necesidad de un plan de riesgos.
TOTAL		1	3	
PUNTUACIÓN TOTAL		5	11	16
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.5.3 Tercer componente: ambiente de control

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA”	Referencia:		E.C.A.C.	
		Página:		Periodo:	
		1 / 2		2015	
EVALUADO		Sr. Javier Azanza Tejena			
EVALUADOR:		Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Externo)			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN	
1°	Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.		X	No existe un manual de procedimientos.	
2°	Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.		X	No cuenta con puntos de control.	
3°	Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.		X	No aplica.	
4°	Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.		X	No aplica	
5°	¿Comparan las autoridades de la entidad el desempeño actual con los objetivos y más previstos en la planeación estratégica y en los planes de acción del periodo?	X		Existe comparación sin planeación estratégica.	
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.A.C.
		Página:		Periodo:
		2 / 2		2015
6°	¿En la Entidad cada responsable de la unidad organizacional prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X	No se aplica
7°	¿El personal contratado por la entidad: Fue debidamente seleccionado? ¿Se le ha dado entrenamiento para la labor que desempeña?	X		Fue seleccionado y con instrucciones básicas del puesto.
8°	¿Tiene la entidad establecidos controles para proteger los activos vulnerables incluyendo seguridad para que haya acceso limitado a activos tales como: Efectivo y otras especies en caja; Inversiones; Inventarios y propiedad planta y equipo que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida o uso no autorizado?	X		Son controlados por los dueños.
9°	¿Son en la entidad las transacciones y otros eventos significativos autorizados y ejecutados únicamente por personas habilitadas dentro del alcance de su autoridad?	X		Si se aplica por área.
10°	¿Son oportunamente registradas las transacciones en la entidad?	X		Si oportunamente.
PUNTUACIÓN TOTAL		5	5	10
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.5.4 Cuarto componente: información y comunicación

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA"	Referencia:	E.C.I.C.	
		Página:	Periodo:	
		1 / 2	2015	
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
Cuestionario de preguntas				
EVALUADO		Sr. Javier Azanza Tejena		
EVALUADOR:		Sandra Tejena		
DEPARTAMENTO		Ventas (Vendedor Externo)		
5. Componente de información				
1°	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.		X	No tiene definida políticas para la información.
2°	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.		X	No posee.
3°	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.	X		Si es oportuna
4°	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,		X	No cuenta con un sistema
TOTAL		1	3	
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		E.C.I.C.
		Página:		Periodo:
		2 / 2		2015
6. Componente comunicación				
5°	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.		X	No está definido
6°	Al personal de la entidad se le provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba, de tal manera que no se aíslen en ningún momento los distintos niveles de la organización institucional.	X		Si se provee.
TOTAL		1	1	
PUNTUACIÓN TOTAL		2	4	6
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

4.1.6.5.5 Quinto componente: monitoreo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.C.M.
		Página:	Periodo:
		1 / 2	2015

EVALUADO	Sr. Javier Azanza Tejena			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	Ventas (Vendedor Externo)			
5. Componente: monitoreo				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1°	¿Plan de conciliaciones entre reportes de operación, informes financieros y otros registros?		X	No existe plan de conciliación.
2°	¿Supervisión periódica de la labor de los subordinados incluye la verificación del cumplimiento de programas de operación?		X	No cuenta con supervisión periódica específica.
3°	¿Análisis y disposición de las observaciones provenientes de la iniciativa de los funcionarios con responsabilidades por el control?		X	No existe
4°	¿Obtención y disposición de las observaciones provenientes de informes recibidos de terceros en los cuales se identifiquen problemas de control?		X	No se aplica
Elaborado por:		La autora 2015.		
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.		

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		Referencia:		E.C.M.
			Página:		Periodo:
			2 / 2		2015

5°	¿Evaluación de resultados provenientes de recuentos rutinarios de activos comparados con registros y otra información?		X	No se aplica.
6°	Seminarios de entrenamiento, secciones de planeación y otras reuniones donde se traten asuntos de control		X	No se aplica.
7°	¿Observaciones surgidas de la inducción, ejecución y actualización del código de conducta?		X	No hay código de conducta establecido.
PUNTUACIÓN TOTAL		0	7	

Resultados del cuestionario control interno modelo COSO I. al vendedor Sr. Javier Azanza.

COMPONENTES	SI	NO	TOTAL PREGUNTAS
Ambiente de control	6	6	12
Evaluación de riesgos	5	11	16
Actividades de control	5	5	10
Información y comunicación	2	4	6
Monitoreo	0	7	7
TOTAL	18	33	51

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.7 Análisis de confianza - riesgos control interno del comercial de créditos Azanza.

4.1.7.1 Matriz de resultados de cuestionarios al personal.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					Referencia:				A.C.R.C.I.				
						Página:				Periodo:				
						1 / 3				2015				
Matriz de resultados.														
N°	COMPONENTES	GERENTE		ADMINISTRADOR		SECRETARIA		VENDEDOR 1		VENDEDOR 2		TOTAL		
		SRA. C. TEJENA		SR. L. AZANZA		SRA. R. ARCOS		SR. J. AZANZA		SR. R. ROSADO		RESPUESTAS		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	TOTAL
1	AMBIENTE DE CONTROL	8	4	4	8	3	9	6	6	6	6	27	33	60
2	EVALUACION DE RIESGOS	5	11	6	10	4	12	6	10	5	11	26	54	80
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	26	24	56
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	2	4	3	3	1	5	1	5	2	4	9	21	30
5	MONITOREO	0	7	0	7	1	6	2	5	0	7	3	32	35
	TOTALES	20	31	18	33	15	36	20	31	18	33	91	164	255
Elaborado por:		La autora 2015.												
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.												

4.1.7.2 Resultados de Nivel de Confianza / Riesgo

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.C.R.C.I.
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015

TABLA DE ANALISIS DEL NIVEL DE CONFIANZA / RIESGO		
%	CONFIANZA	RIESGO
14% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Medio	Medio
76% - 95%	Alto	Bajo

Fórmulas:

CP= (PT/CT)*100

AC: CP= (27/60)*100 = 45

ER: CP= (26/80)*100 = 32.50

AC: CP= (26/56)*100 = 46.43

IC: CP= (9/30)*100 = 30

M: CP= (3/35)*100 = 8.57

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO – COSO I			
COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
	%	CONFIANZA	RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL	45.00%	Bajo	Alto
EVALUACION DE RIESGOS	32.50%	Bajo	Alto
ACTIVIDADES DE CONTROL	46.43%	Bajo	Alto
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	30.00%	Bajo	Alto
MONITOREO	8.57%	Bajo	Alto
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO TOTAL	32.50%	BAJO	ALTO

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.7.3 Resultados Riesgo inherente-control.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:		A.R.I.C.I.	
		Página:		Periodo:	
		3 / 3		2015	
ANÁLISIS DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
CALIFICACION DEL RIESGO INHERENTE - CONTROL					
ADMINISTRACION	RI	32.5	0.325	BAJO	
	RC	67.5	0.675	ALTO	
	RA	5	0.05		
	RD	RA		0.05	22.79%
		RI x RC		0.325 x 0.675	
COLOR		RANGO		NIVEL DE RIESGO	
ALTO		Alto		99.99%	
		Medio		88.88%	
		Bajo		77.77%	
MEDIO		Alto		66.66%	
		Medio		55.55%	
		Bajo		44.44%	
BAJO		Alto		33.33%	
		Medio		22.22%	
		bajo		11.11%	
CUESTIONARIO		PUNTAJE		RIESGO DE CONTROL	
GENERAL		22.90%		BAJO - MEDIO	
Análisis: el resultado obtenido en el riesgo inherente-control fue del 22.90% está en el rango de ocurrencia de errores bajo medio, lo que significa que la probabilidad es muy significativa que existen muchos e importantes aspectos probables para que ocurran.					
Elaborado por:		La autora 2015.			
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.			

4.1.7.4 Narrativa resultados de la evaluación del control interno.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.C.C.I.
		Página:	Periodo:
		1 / 2	2015
ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO			
1. Ambiente de control. Los resultados obtenidos en la evaluación del ambiente de control del 45% estando en un nivel de confianza bajo y de riesgo alto esto se debe a muchos factores entre ellos se menciona los siguientes: los principios y valores éticos son poco tratados ya que es deficiente la ayuda por parte de la administración se desconoce cuál es la misión y visión del almacén. La falta de una dependencia de talento humano hace que sea poco atendido el sistema de evaluación al cumplimiento de las funciones, no posee programas de capacitaciones a empleados en general, tampoco existe un programa específico para la selección de empleados. El desarrollo y cumplimiento de las actividades son rutinarias y prácticas, no existe un sistema técnico de control interno, más sin embargo se manejan con el control empírico, es poco lo que la administración hace para la mejorar el sistema de control interno.			
2. Evaluación de riesgos. Su resultado fue del 32.50% indicando el nivel de confianza bajo y de riesgo alto esto se debe a que la administración de riesgos se la hace de forma empírica y únicamente a riesgos físicos en el caso de la mercadería en bodega, los empleados son conscientes de que se requiere un mejor sistema para administrar riesgos pero no se ha adoptado una metodología que contribuya a la administración de riesgos, no se cuenta con un plan que identifique las fortalezas y debilidades.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	A.C.C.I.
		Página:	Periodo:
		2 / 2	2015
3. Ambiente de control. El resultado obtenido fue del 46.43% siendo así el nivel de confianza bajo y de riesgo alto, esto se debe principalmente a que el comercial no cuenta con un manual de procedimientos. Los procesos son manejados de forma práctica de acuerdo a las necesidades los mismos que son comparados por los dueños de acuerdo a los objetivos básicos planteados. No existe evaluación de metas y objetivos, el personal fue seleccionado por la necesidad del puesto y entrenado de forma práctica. Los activos vulnerables son manejados por los dueños pero no con un método específico solo con una verificación simple, los vendedores se encargan de informar el movimiento y la secretaria registra las transacciones diarias para que el contador termine la labor. 4. Información y comunicación. el resultado fue del 30% de confianza bajo y riesgo alto, en el ámbito de la información el almacén de créditos Azanza no tiene definida políticas que ayuden al manejo o suministro de información, más sin embargo se informan las novedades directamente a los propietarios, en ocasiones no precisas ni oportunas. 5. Monitoreo. El resultado fue de 8.57% confianza baja y riesgo alto ya que es uno de los elementos con mayor falencia por el desconocimiento y falta de supervisión de las labores a los subordinados, nunca se ha efectuado una evaluación de control interno por parte de terceros y que este haya dejado informes correspondientes.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.1.8 Estado de Resultado del comercial de créditos Azanza año 2013.

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.R.																						
		Página:	Periodo:																						
		1 / 3	2015																						
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 <table><tr><td>VENTAS</td><td>\$ 112,990.00</td></tr><tr><td>COSTOS</td><td>\$ 85,096.97</td></tr><tr><td>UTILIDAD BRUTA</td><td>\$ 27,893.03</td></tr><tr><td>GASTOS DE VENTAS</td><td>\$ 5,326.00</td></tr><tr><td>GASTOS DE AMINISTRACION</td><td>\$ 6,245.00</td></tr><tr><td>GASTOS FINANCIEROS</td><td>\$ 989.00</td></tr><tr><td>TOTAL GASTOS</td><td>\$ 12,560.00</td></tr><tr><td>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</td><td>\$ 15,333.03</td></tr><tr><td>PARTICIPACION 15% EMPLEADOS</td><td>\$ 2,299.95</td></tr><tr><td>IMPUESTO A LA RENTA P.N.</td><td>\$ 146.31</td></tr><tr><td>UTILIDAD DEL EJERCICIO</td><td>\$ 12,886.77</td></tr></table>				VENTAS	\$ 112,990.00	COSTOS	\$ 85,096.97	UTILIDAD BRUTA	\$ 27,893.03	GASTOS DE VENTAS	\$ 5,326.00	GASTOS DE AMINISTRACION	\$ 6,245.00	GASTOS FINANCIEROS	\$ 989.00	TOTAL GASTOS	\$ 12,560.00	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 15,333.03	PARTICIPACION 15% EMPLEADOS	\$ 2,299.95	IMPUESTO A LA RENTA P.N.	\$ 146.31	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 12,886.77
VENTAS	\$ 112,990.00																								
COSTOS	\$ 85,096.97																								
UTILIDAD BRUTA	\$ 27,893.03																								
GASTOS DE VENTAS	\$ 5,326.00																								
GASTOS DE AMINISTRACION	\$ 6,245.00																								
GASTOS FINANCIEROS	\$ 989.00																								
TOTAL GASTOS	\$ 12,560.00																								
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 15,333.03																								
PARTICIPACION 15% EMPLEADOS	\$ 2,299.95																								
IMPUESTO A LA RENTA P.N.	\$ 146.31																								
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 12,886.77																								
Elaborado por:		La autora 2015.																							
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.																							

4.1.8.2 Indicadores o razones financieras

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.E.R.
		Página:	Periodo:
		2 / 3	2015
1. Rentabilidad del patrimonio. Es el rendimiento obtenido frente al patrimonio bruto. Rentabilidad Utilidad Neta Patrimonio Bruto Rentabilidad \$ 12,886.77 \$ 125,000.00 = 10.31 % Esto quiere decir que el patrimonio del comercial para el año 2013 obtuvo un rendimiento del 10.31% frente al patrimonio neto.			
2. Margen bruto de utilidad. Indica cuanto se ha obtenido por cada dólar vendido, luego de descontar el costo de ventas y va a variar según sea el riesgo de la empresa. M. B. U Utilidad Bruta Ventas Netas Margen Bruto de utilidad \$ 27,893.03 \$ 112,990.00 = 24.69 % El resultado indica que por cada dólar vendido el almacén genera el 24.69% de margen de utilidad bruta después de la eliminación del costo de ventas. Es decir que se cuenta con el 24.69% de dinero para poder reinvertir, guardar o pagar los gastos, estando en un nivel no muy alto lo que no es beneficioso, ya que entre más alto el margen bruto más eficiente se considera la empresa.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	E.E.R.
		Página:	Periodo:
		3 / 3	2015

3. Gastos de administración y ventas a ventas. Nos muestra que parte de los ingresos por ventas, han sido absorbidos por los gastos de operación o dicho de otra forma, que parte de la utilidad bruta es absorbida por los gastos de ventas y administración.

Gastos Ventas / Adm	Gastos Adm. Venta Ventas Netas	
Gastos Ventas / Adm.	\$ 11,571.00 \$ 112,990.00	= 10.24 %

Los resultados indican que la empresa debe invertir en gastos para el año 2013 10.24%.

4. Margen operacional de utilidad. Permite determinar la utilidad obtenida, una vez descontado el costo de ventas y los gastos de administración y ventas.

Margen Operacional	Utilidad Operacional Ventas Netas	
Margen Operacional	\$ 15,333.03 \$ 112,990.00	= 13.57 %

Los resultados determinan que el almacén generó una utilidad operacional del 13.57% lo que indica que el negocio no es muy lucrativo, a mayor margen operacional un negocio es más rentable.

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

4.1.9 Hoja de hallazgos

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	H.H.
		Página:	Periodo:
		1 / 4	2015
1. Estructura organizativa. El almacén carece de una estructura organizativa, lo que implica que no se esté realizando una participación conjunto en todos los niveles de la empresa. Criterio. Norma de Control Interno 200.04- La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. Causa. La Gerente Propietaria señora Consuelo Tejena desconoce que toda entidad tanto pública como privada debe tener una estructura organizativa que sirva para el cumplimiento de objetivos y por ende contribuirá con el crecimiento del mismo. Efecto. Que los empleados realicen sus labores por iniciativa propia no siendo un compromiso mutuo, lo que hace que el comercial no crezca de manera eficaz. Conclusión. El almacén de créditos Azanza requiere de una estructura organizacional que permita la integración y desarrollo del mismo. Recomendación. Se debe elaborar una estructura organizativa en la cual se adapte las condiciones actuales para que existe un mejor desempeño de los empleados y un mayor cumplimiento de actividades.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	H.H.
		Página:	Periodo:
		2 / 4	2015
2. Elaboración de reglamento interno. El comercial de créditos Azanza no tiene un reglamento interno a disposición del personal, el cual permita dejar estipulados los deberes, derechos y obligaciones de cada uno.			
Criterio. Código de Trabajo Capítulo IV De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador, Art. 42 numeral 12 indica: Sujetarse al Reglamento Interno legalmente aprobado.			
Causa. La falta de compromiso por parte de la administración y el hecho de no contar con un departamento de talento humano o la persona capacitada en esta área hace que no se cumpla con las obligaciones legales más relevantes que exigen los organismos de control.			
Efecto. Que no haya normas plasmadas y estipuladas que sea la base legal para cumplir con las responsabilidades.			
Conclusión. El tener un reglamento interno hace que cada empleado sea más consciente de cuáles son sus derechos y obligaciones para con el comercial de créditos Azanza.			
Recomendación. El comercial debe implementar un departamento de talento humano o a su vez contratar a la persona idónea que gestione la elaboración del reglamento interno debidamente legalizado en el ministerio de relaciones laborales y entregado un ejemplar a cada uno de los empleados para que tengan pleno conocimiento del contenido y pueda cumplirse a cabalidad.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	H.H.
		Página:	Periodo:
		3 / 4	2015
3. Falta de capacitación al personal. No se cuenta con un plan de capacitación al personal. Criterio. Norma de Control Interno 407-06: Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar su calidad de su trabajo. Causa.- la administración no tiene un plan de capacitación para los empleados por que no es considerada como una inversión necesaria. Efecto. El personal no está preparado para los cambios que actualmente son muy continuos por parte de los organismos de control. Conclusión. El almacén no cuenta con un plan de capacitación para el personal esto conlleva a que exista mucho desconocimiento de las actualizaciones en las leyes y reglamentos del régimen ecuatoriano por ende no se cumpla a cabalidad con el trabajo. Recomendación. La gerencia deberá planificar la implementación de un plan de capacitación, incluir en el presupuesto anual los recursos necesarios para tener un personal capacitado que sea capaz de enfrentar los cambios que se vayan dando en nuestro país.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	H.H
		Página:	Periodo:
		4 / 7	2015
4. Políticas contables estimaciones y errores. La gerencia debe establecer políticas contables cuya información sea relevante y fiable. Criterio. NIIF para PYMES Sección N° 10 – Políticas Contables, Estimaciones y Errores. Causa. La administración del comercial de créditos Azanza no tiene establecidas políticas contables, se cumple con la obligación tributaria pero no cuenta con información financiera, esto se debe a que a la falta de asesoría de un profesional. Efecto. El no tener políticas contables para la estimación de errores hace que la información de los estados financieros no llegue de manera oportuna para que contribuya con la toma de decisiones a sus propietarios. Conclusión. Siendo una pequeña empresa el comercial de créditos Azanza tiene la obligación de llevar sus registros contables mediante políticas para que la información que se obtenga sea confiable y oportuna tanto para los propietarios como para cualquier solicitud de información ya que indica jerarquía para cualquier situación no prevista.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.2.1 Comunicación de resultados

4.2.1.1 Informe de control interno

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	H.H
		Página:	Periodo:
		4 / 7	2015
Señor. Leonardo Azanza Ordoñez Administrador de Almacenes de créditos Azanza Ciudad. De mis consideraciones: Habiendo cumplido con la planificación de la evaluación de control interno en su comercial en el periodo comprendido de enero 01 a diciembre 31 del 2013, la evaluación realizada es con el único fin de expresar una opinión sobre la misma. Antecedentes El comercial de créditos Azanza inicia sus labores en el año 1984 siendo sus propietarios el señor Leonardo Azanza Ordoñez y la señora Consuelo Tejena Zambrano, ubicado en la ciudad de Quevedo. El almacén ofrece una gama de artículos para el hogar como: colchones, camas, muebles, electrodomésticos en general. Etc. Con la finalidad de captar mayor clientela utiliza el mecanismo de venta también puerta a puerta. Misión / Visión La misión es satisfacer las necesidades de los clientes, manteniendo artículos novedosos, modernos y de última tecnología a precios de competencia, brindando un servicio de calidad y calidez con el compromiso de mejorar día a día.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	H.H
		Página:	Periodo:
		4 / 7	2015

Consuelo Tejena Zambrano
GERENTE

Leonardo Azanza Ordoñez
ADMINISTRADOR

Roxana Arcos Arboleda
SECRETARIA

Javier Azanza Tejena
VENDEDOR

Raúl Rosado
VENDEDOR

Objetivos de la evaluación

- Conocer la situación del comercial de créditos “Azanza” mediante un análisis FODA.
- Elaborar indicadores de la utilidad con el estado de resultados del año 2013 y emitir su análisis.
- Emitir el informe final de la evaluación del control interno realizado mediante el método COSO I. Para cumplir con la obligación de dar cuenta oportuna de las irregularidades que incurran en el correcto funcionamiento del almacén.

Elaborado por:	La autora 2015.
Revisado por:	Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

	COMERCIAL DE CRÉDITOS COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	I.C.I.
		Referencia:	I.C.C.
		Página:	Periodo:
		Página:	Periodo:
Resultados		3 / 8 4 / 8	2015 2015
Mediante la entrevista Tiene como efecto que el personal no esté preparado para los cambios que actualmente son muy continuos por parte de los organismos de control externo para verificar la situación actual del comercial de créditos Azanza en el cual se resume que hay aspectos importantes que se consideran fortalezas. Se concluye que el almacén no cuenta con un plan de capacitación para el personal, esto conlleva a que exista mucho desconocimiento de las actualizaciones en las leyes y reglamentos y del régimen ecuatoriano de ventas por búsqueda de clientes puerta a puerta. Se recomienda que la gerencia deberá planificar la implementación de un plan de capacitación e incluir en el presupuesto personal, los recursos necesarios para tener un personal capacitado que sea capaz de enfrentar los cambios que se van dando en nuestro país. Se recomienda que se obtenga de manera oportuna. 4. Políticas contables estimaciones y errores. La administración debe establecer políticas contables cuya información sea relevante y fiable. En conclusión se debe aprovechar las fortalezas importantes sin dejar a un lado la realización de cambios urgentes especialmente en el control interno. Así mismo cuenta con oportunidades importantes como el crecimiento en el sector comercial ya que se esmera en incursionar en el mercado, pero la amenaza de mayor trascendencia es la dura competencia debido a que no tiene establecidas políticas contables, sólo se cumple con la obligación tributaria pero no cuenta con información financiera, se debe a que a la falta de asesoría profesional. Mediante el análisis Se elaboró indicadores de la utilidad con el Estado de Resultados del año 2013 del almacén de créditos Azanza, obteniendo los siguientes resultados:			
Elaborado por:		La autora 2015:	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc:	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	I.C.C.
		Página:	Periodo:
		4 / 8	2015
Rentabilidad del patrimonio.- se obtuvo un rendimiento del 10.31% frente a al patrimonio neto. Margen bruto de utilidad.- indicó que el almacén genera el 24.69% de dinero que podrá ser reinvertido, guardado o para enfrentar los gastos, encontrándose en un nivel no muy alto. Gastos de administración y ventas a ventas.- el resultado del año 2013 fue que el comercial tubo un gasto del 10.24%. Margen operacional de utilidad.- en el 2013 el almacén obtuvo una utilidad operacional del 13.57% visualizándose como un negocio no muy lucrativo. Mediante el Método cuestionario Se realizó la evaluación del control interno al personal administrativo y operativo en donde se procedió a determinar los hallazgos fundamentados en una base legal para determinar causa, efecto, conclusión y recomendación para los propietarios del almacén de créditos Azanza. 1. Estructura organizativa. El almacén carece de una estructura organizativa, lo que implica que no se está realizando una participación conjunta en todos los niveles de la empresa como lo indica la norma 200.04 de Control Interno de la contraloría General del Estado.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS "AZANZA" EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	I.C.C.
		Página:	Periodo:
		5 / 8	2015
Se concluye que por ser una pequeña empresa de la General de Propiedad Azanza no se le obliga a que lleve sus registros públicos como principal debe para que la información que se va apegar sea eficaz y confiable. El hecho que los propietarios como una consecuencia de la información que no esté prevista pero que indique jerarquía. Teniendo como efecto que los empleados realicen sus labores por iniciativa propia se recomienda a la gerencia planificar la implementación de un plan de capacitación, incluir en el presupuesto anual los recursos necesarios para ello. Se recomienda que el plan de desarrollo de créditos Azanza ante los cambios que se van organizando en la empresa la integración y desarrollo del mismo. Se recomienda que los propietarios deben implementar un departamento de talento humano o a su vez contratar a la persona idónea que gestione la elaboración del reglamento interno debidamente legalizado en el ministerio de relaciones laborales y a su vez entregar un ejemplar a cada uno de los empleados para que tengan pleno conocimiento del contenido y pueda cumplirse a cabalidad. 2. Elaboración de reglamento interno. El comercial de créditos Azanza no tiene un reglamento interno a disposición del personal, el cual permita dejar estipulados los deberes, derechos y obligaciones de cada uno como lo indica el Código de Trabajo Capítulo IV De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador, Art. 42 numeral 12 indica: Sujetarse al Reglamento Interno legalmente aprobado.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

C. C. A.	COMERCIAL DE CRÉDITOS “AZANZA” EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	Referencia:	I.C.C.
		Página:	Periodo:
		4 / 8	2015
Su causa principal es la falta de compromiso por parte de la administración y el hecho de no contar con un departamento de talento humano o la persona capacitada en esta área hace que no se cumpla con las obligaciones legales más relevantes que exigen los organismos de control. Teniendo como efecto que no haya normas plasmadas y estipuladas que sea la base legal para cumplir con las responsabilidades. Se recomienda que los propietarios deben implementar un departamento de talento humano o a su vez contratar a la persona idónea que gestione la elaboración del reglamento interno debidamente legalizado en el ministerio de relaciones laborales y a su vez entregar un ejemplar a cada uno de los empleados para que tengan pleno conocimiento del contenido y pueda cumplirse a cabalidad. 3. Falta de capacitación al personal. No se cuenta con un plan de capacitación al personal. La Norma de Control Interno 407-06: Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar su calidad de su trabajo. La causa es porque la administración no tiene un plan de capacitación para los empleados por que no es considerada como una inversión necesaria.			
Elaborado por:		La autora 2015.	
Revisado por:		Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.	

4.2. Discusión

El control interno en el comercial de créditos Azanza es casi nulo por el desconocimiento que existe por parte de los propietarios ya que un verdadero control comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente así lo plasma (Barquero, 2013).

El comercial de créditos Azanza se ha mantenido en el mercado desde su constitución, sin embargo todos sus recursos no han sido utilizados de una manera eficaz, en relación a los principios y valores éticos, la misión y visión del comercial no está formalmente difundida por la administración, no se ha adoptado medidas que cree objetivos para que el personal labore con metas establecidas esta teoría la indica **Blanco 2012** dice que La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra, y supervisa. La integridad y el comportamiento ético son producto de los estándares éticos y de comportamiento de la entidad.

La evaluación de control interno se determinó los niveles de confianza y riesgos en las operaciones ejecutadas en el comercial de créditos Azanza con los resultados obtenidos en la investigación se acepta la hipótesis propuesta que dice: la evaluación del control interno mediante el método COSO I permitió determinar que existe un nivel de riesgo alto en un 32.50% ya que no se están llevando a cabo, los procedimientos políticas y normas en los procesos internos y externos del comercial en el cantón Quevedo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y recomendaciones

5.1.1 Conclusiones

Al término del trabajo se concluye lo siguiente:

- ✓ Mediante la evaluación realizada del control interno se determina que en el comercial créditos Azanza existen inadecuados e ineficaces procedimientos de control que limita a mejorar los procesos administrativos.
- ✓ Al realizar un análisis FODA se concluye que el almacén cuenta con importantes Fortalezas por la trayectoria con la que se mantiene en el mercado, pero que no se debe hacer a un lado una gran debilidad al no poseer un control interno eficiente que puede ser causal de un desequilibrio como entidad.
- ✓ Los indicadores financieros aplicados a la utilidad nos permite reconocer de que el margen de utilidad bruta y operacional para el año 2013 se encuentran en un porcentaje del 24.69 % y 13.57% no siendo muy eficiente ya que entre más altos son los porcentajes mayor será el beneficio.
- ✓ La presentación del informe de la evaluación de control interno será de utilidad para el comercial, ya que sus propietarios tendrán un enfoque diferente de cómo llevar a cabo los procesos administrativos de tal manera que ayuden al crecimiento de la empresa.

5.1.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda al gerente propietario Sra. Consuelo Tejena implantar procedimientos de control interno diseñados específicamente para el almacén de créditos Azanza con la finalidad de mejorar la organización, los mismos que se deben convertir en herramientas fundamentales ya que de esta forma le permitirá renovar, cambiar y producir mejor resultados que ayudaran a convertirse en un comercial competitivo.
- ✓ Efectuar periódicamente evaluación de control interno a través de los cuestionarios con la finalidad de prever errores futuros.
- ✓ Contar con la asesoría profesional para obtener información financiera oportuna, haciendo análisis comparativos para medir la evolución de los resultados económicos que aporten a la toma de decisiones.
- ✓ Tener como modelo el informe emitido en este trabajo investigativo que servirá como guía para las próximas evaluaciones.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Bibliografía

- Barquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona: Profit Editorial.
- Blanco, L. Y. (2012). Auditoría Integral (2 ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Congreso, N. (2007). Ley de Régimen Tributario Interno. Quito: Comisión de Legislación y Codificación.
- Contabilidad, F. d. (2009). Material de Formación sobre la NIFF para las PYMES. Guayaquil: IASC Foundation Publications Offic.
- Contraloría, G. d. (2009). Normas de Control Interno. Quito: Editora Nacional.
- Estado, C. G. (2014). Acuerdo de la Contraloria General del Estado 39.
- Fonseca, L. O. (2011). Sistema de Control Interno para organizaciones. Lima: IICO.
- Karly, T. (31 de Mayo de 2015). El nervio comercial de Los Ríos es la sede matriz del nuevo BanEcuador . El Telégrafo.
- Mantilla, B. S. (2012). Auditoría del Control Interno. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Marcelo, V. (2011). Centro de Investigación Económicas de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Boletín mensual de análisis sectorial MIPYMES.
- Posada, J. C. (2014). Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal. Colombia: Autores Editores.
- Reyes, M. J. (2012). Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento. México: Cengage Learning Editores.
- Rincón, C. A. (2012). Contabilidad siglo XXI. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez, P. H. (2011). Metodos e indicadores para la evaluación de los servicios de la salud. Barcelona: Printed in Espain.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo N° 1. Cuestionarios para evaluar los elementos del control interno.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS				
EVALUADO	Sr. Leonardo Azanza			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	Administrativo			
Componente: monitoreo				
1.1 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1)	Los directivos facilitan la generación de espacios para que los funcionarios participen en la interiorización de los principios y valores institucionales.			
2)	Existe coherencia en el contenido de la Carta de Valores de la Entidad, con su función Constitucional, su misión y su visión.			
3)	Los principios y valores institucionales han sido difundidos a través de los diferentes medios de comunicación de la Entidad.			
4)	Los principios y valores establecidos en la Entidad, se manifiestan en el ambiente organizacional			
TOTAL				
1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO				
5)	El autocontrol facilita los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de su Dependencia.			
6)	Los funcionarios comparten el criterio que el control interno contribuye al cabal cumplimiento de sus funciones.			
7)	Los programas de capacitación que se desarrollan, tienen relación con los objetivos y funciones misionales de la Entidad.			
8)	Existen en la Entidad políticas orientadas al proceso de selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, compensación y evaluación de los funcionarios.			
TOTAL				

1.3 ESTILO DE DIRECCIÓN (COMPROMISO Y RESPALDO DEL NIVEL DIRECTIVO)				
9)	El Representante legal de la entidad está comprometido con el desarrollo, funcionamiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.			
10)	El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.			
11)	Tanto jefes como funcionarios participan en las actividades que se realizan para el desarrollo y fortalecimiento del sistema de control interno.			
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.			
TOTAL				
PUNTUACIÓN TOTAL				

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS				
EVALUADO	Personal en general			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	varios			
2. COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
2.1 PLANES Y PROGRAMAS				
1)	La Entidad posee un Plan Estratégico adoptado mediante acto administrativo			
2)	Existe coherencia entre el Plan Operativo Anual de la dependencia, con el Plan Estratégico Institucional.			
3)	La gestión de su dependencia, se ve reflejada en el Plan Estratégico de la Entidad.			
4)	Los empleados conocen y manifiestan compromiso con los programas y proyectos del Plan Operativo Anual de la dependencia.			
TOTAL				
2.2 MODELO DE OPERACIÓN				
5)	En la Entidad tiene debidamente identificados los Macroprocesos y procesos de sus áreas misionales y de apoyo.			
6)	Los Macroprocesos, procesos, subprocesos que se desarrollan en la Entidad, tienen coherencia con los propósitos consignados en el Mandato Constitucional.			
7)	Los procesos y procedimientos están directamente relacionados con los objetivos Institucionales.			
8)	Existe armonía entre el objetivo de los procesos y el conjunto de planes y programas que rigen en la Entidad.			
TOTAL				

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
9)	La estructura organizacional permite atender los cambios internos y externos que se presentan.			
10)	La estructura organizacional facilita el cumplimiento de la función y los objetivos contenidos en los planes y programas de la Entidad.			
11)	La Entidad cuenta con Manual de requisitos para el ejercicio de los cargos.			
12)	Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección para la adaptabilidad de la estructura organizacional a los cambios y requerimientos del entorno.			
TOTAL				
PUNTUACIÓN TOTAL				

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS				
EVALUADO	Personal en general			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	varios			
3: COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
3.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO				
1°	La Entidad ha adoptado la metodología de Administración de Riesgos y ésta hace parte del Sistema de Control Interno.			
2°	Los empleados identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se desarrollan en la dependencia.			
3°	En la dependencia se tienen identificados las fortalezas y debilidades en la definición de los Planes y programas que adelantan.			
4°	Los empleados son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.			
TOTAL				
3.2 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
5°	En la Entidad se ha aplicado la metodología de Identificación de Riesgos en los macroprocesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación.			
6°	Se ha realizado una descripción de los riesgos que afectan los macroprocesos, procesos y actividades que conforman el Modelo de Operación de la Entidad.			
7°	Existe una identificación precisa de los efectos de cada riesgo en los procesos que adelanta la dependencia.			
8°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.			
TOTAL				
3.3 ANÁLISIS DE RIESGO				

9°	En la dependencia se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.			
10°	La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en la Entidad.			
11°	Los empleados cumplen con el deber de evaluar los riesgos y proponen las acciones de mejoramiento para disminuirlos.			
12°	Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.			
TOTAL				
13°	Existe coherencia entre las políticas de Administración de Riesgos con los lineamientos normativos que rigen la Entidad.			
14°	La Entidad tiene definido un plan para el manejo de los riesgos.			
15°	La dependencia conoce su plan de manejo del riesgo y efectúa una revisión periódica.			
16°	Los empleados son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.			
TOTAL				
PUNTUACIÓN TOTAL				
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS				
EVALUADO	Personal en general			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	varios			
4. COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1°	Los procesos y procedimientos que desarrolla la dependencia se ejecutan de acuerdo al manual de procedimientos.			
2°	Los procesos y procedimientos establecidos cuentan con puntos de control que faciliten mejores resultados.			
3°	Los procesos y procedimientos cuentan con indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión.			
4°	Los indicadores de gestión diseñados son revisados periódicamente y adaptados a los cambios que se presentan en la Entidad.			
5°	¿Comparan las autoridades de la entidad el desempeño actual con los objetivos y más previstos en la planeación estratégica y en los planes de acción del periodo?			
6°	¿En la Entidad cada responsable de la unidad organizacional prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?			
7°	¿El personal contratado por la entidad: Fue debidamente seleccionado? ¿Se le ha dado entrenamiento para la labor que desempeña?			

8°	¿Tiene la entidad establecidos controles para proteger los activos vulnerables incluyendo seguridad para que haya acceso limitado a activos tales como: Efectivo y otras especies en caja; Inversiones; Inventarios y propiedad planta y equipo que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdida o uso no autorizado?			
9°	¿Son en la entidad las transacciones y otros eventos significativos autorizados y ejecutados únicamente por personas habilitadas dentro del alcance de su autoridad?			
10°	¿Son oportunamente registradas las transacciones en la entidad?			
PUNTUACIÓN TOTAL				

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS				
EVALUADO	Personal en general			
EVALUADOR:	Sandra Tejena			
DEPARTAMENTO	varios			
5. COMPONENTE DE INFORMACIÓN				
1°	La Entidad tiene definidas políticas para el manejo y suministro de la información.			
2°	La Entidad cuenta con una dependencia responsable de recibir, manejar y dar respuestas a las quejas y reclamos formuladas por los usuarios o la comunidad.			
3°	La información generada por su dependencia, es oportuna y confiable, de tal manera que le contribuye en la toma de decisiones.			
4°	La Entidad cuenta con Sistemas de Información que garantizan la calidad, exactitud y oportunidad de la información,			
TOTAL				
6. COMPONENTE COMUNICACIÓN				
5°	En la Entidad están definidos los responsables del suministro de información a los diferentes medios de comunicación externos.			
6°	Al personal de la entidad se le provee de medios para comunicar información significativa hacia arriba, de tal manera que no se aíslan en ningún momento los distintos niveles de la organización institucional.			
TOTAL				
PUNTUACIÓN TOTAL				

Anexo N° 2. Fotografías.



Foto 1.



Foto 2.



Foto 3.



Foto 4.