



UNIVERSIDAD VILLA RICA

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA

“LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN
LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA
COMERCIAL”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA

PRESENTA:

JUAN PEDRO GUTIÉRREZ USCANGA

Director de Tesis
L.C. ADDA MARÍA AYECH ASSAD

Revisor de Tesis
C.P. ROSA MARÍA HERNÁNDEZ VALENCIA

BOCA DEL RÍO, VER.

2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis Padres por haberme apoyado a lo largo de mi vida de estudiante y darme la motivación suficiente para poder cumplir con éste proyecto, además de culminar mis estudios profesionales.

A mis maestros Rosa María, Adda, Atila, Rodolfo, Margarita, Copto, Yolanda, Sergio Ochoa, Odette, Javier Flores, Agustín, Juan José, José Antonio, Joel Camargo y Genaro Conde por haberme transmitido sus conocimientos y experiencia.

A toda mi familia que siempre me ha brindado su apoyo incondicionalmente.

A mis amigos por estar conmigo en las buenas y en las malas, además de nunca dejarme caer en situaciones adversas.

A mis hermanas por su cariño y apoyo.

Al Contador Paulino por ser un buen director, maestro y jefe, además de transmitirme su experiencia y conocimientos.

Al profe Rubén Vicencio quien además de ser un buen maestro, es un buen amigo.

Y por último pero no menos importante a mi Novia, por ser tan comprensiva, cariñosa y amorosa, además de ser la razón más importante para tratar de ser el mejor en todo lo que hago.

Gracias a Todos!

ÍNDICE

Introducción.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Metodología de la investigación	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Hipótesis	5
1.5. Variables	6
1.5.1 Variable independiente.....	6
1.5.2 Variable dependiente.....	6
1.6 Definición de variables	6
1.6.1 Definición conceptual	6
1.6.2 Definición operacional	7
1.7 Tipo de estudio.....	7

1.8 Diseño	7
1.9 Población y muestra	7
1.9.1 Población.....	7
1.9.2 Muestra	8
1.10 Instrumentos de medición	8
1.11 Recopilación de datos	8
1.12 Proceso	8
1.13 Procedimiento	9
1.14 Análisis de los datos.....	9
1.15 Importancia del estudio	9
1.16 Limitaciones del estudio	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico	11
2.1 Control Interno.....	11
2.1.1 Conceptos de control	14
2.1.2 Conceptos de control interno.....	14
2.1.3 Evolución del control interno.....	16
2.1.4 Objetivo de la estructura de control interno	20
2.1.4.1 Definición de la estructura del control interno	21
2.1.4.2 Elementos de la estructura del control interno	22
2.1.5 Principios del control interno.....	27
2.1.6 Objetivos del control interno	28
2.1.7 Objetivos básicos del Control Interno	29
2.1.8 Objetivos generales del Control Interno.....	30

2.1.9 Tipos de Control y definición de Control Interno Administrativo y Contable	32
2.1.10 Importancia del Control Interno.....	33
2.1.11 Técnicas de evaluación del Control Interno	33
2.1.12 Concepto de Sistema de Control Interno	34
2.1.13 Características del Sistema de Control Interno.....	35
2.1.14 Objetivos de la evaluación del Sistema de Control Interno	36
2.1.15 Limitaciones del Sistema de Control Interno.....	37
2.1.16 Fuentes de información adecuada para la evaluación del Control Interno	38
2.1.17 Evaluación del Sistema de Control Interno	39
2.1.18 Evaluación del Control Interno por el método de cuestionarios.....	39
2.1.19 Metodología para el uso de cuestionarios en la evaluación el Control Interno	40
2.1.20 Actividades del Control Interno	41
2.1.21 Fines del Control Interno	43
2.1.22 La Auditoría Interna como elemento del control.....	46
2.1.23 Necesidad y ventajas del Control Interno	47
2.1.24 Control Interno por parte del propietario	49
2.1.25 Vigilancia.....	50
2.2. La Empresa.....	52
2.2.1. Definición de empresa y su importancia	52
2.2.2. Características de la empresa	53
2.2.3. Elementos que componen a la Empresa	54
2.2.4. Finalidades sociales y económicas de la empresa	54
2.2.5. Factores de producción de la empresa.....	55
2.2.6 Clasificación de las empresas	56
2.2.7 Recursos de la empresa.....	60

2.2.8. Objetivos de la empresa 62
2.2.9. Funciones básicas de la empresa 71

CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

3 Caso Práctico..... 75
3.1. Introducción..... 75
3.2. Antecedentes de la empresa..... 76
3.3. Aplicación de la técnica de obtención de información (Cuestionario)..... 78
3.4. Análisis del cuestionario. 87

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4. Conclusiones y sugerencias..... 92
4.1 Conclusiones..... 92
4.2 Sugerencias. 96
Bibliografía 99

INTRODUCCIÓN

En este proyecto se analizó detalladamente los conceptos de control interno que es un conjunto de pasos utilizados en la empresa para salvaguardar sus activos, prevenir fraudes y promover la eficiencia operativa, apegado a las políticas de la empresa para lograr los objetivos establecidos por dicha entidad.

Hoy en día el control interno se ha vuelto un elemento importante para las empresas ya que, ayuda a que las actividades realizadas en el curso de operación de la entidad lleven una secuencia lógica y óptima para alcanzar los objetivos establecidos. Al aplicarlo correctamente los dueños o encargados de las entidades tienen la certeza de que la entidad camina hacia el éxito. Dicho sistema de control debe ser manejado por los altos niveles jerárquicos de las entidades para evitar, modificaciones o desvíos en el mencionado sistema.

Algunas empresas han desaparecido debido a que, la incorrecta aplicación de sus sistemas de control interno ha permitido defraudaciones dentro de la entidad por parte de ejecutivos e incluso de empleados, lo que provoca que las operaciones se realicen de manera distinta a lo establecido, así mismo la información que se obtiene para la toma de decisiones es incorrecta, ya que es basada en datos incorrectos.

En el capítulo 1 se habla de la metodología de la investigación en donde se plantea la secuencia a seguir en este estudio, describiendo la necesidad de contar con un buen sistema de control interno, así como justificando dicha necesidad. Además de identificar las variables involucradas, la definición de dichas variables, los objetivos que se desean alcanzar con éste estudio, el tipo de estudio que se realiza, la entidad en la cual se aplicó este trabajo, así como la forma en que se obtuvo la información para contestar a la pregunta que originó este trabajo.

El capítulo 2 es el Marco teórico en donde se describe de manera explícita el control interno, sus funciones, importancia y estructura para poder determinar el grado de utilidad que posee.

También en este capítulo se describe a la empresa, para poder entender su importancia, los elementos que la componen, su clasificación, objetivos y funciones básicas, esto para lograr demostrar la importancia que tiene el control interno aplicado dentro de la entidad.

En el capítulo 3 se muestra el caso práctico que consistió en aplicar cuestionarios de control interno a las áreas involucradas en la realización de las operaciones preponderantes de la entidad, esto para determinar el grado de efectividad de cada área por la correcta aplicación de los sistemas de control interno.

Y en el capítulo 4 se detallan las conclusiones obtenidas después de haber realizado este estudio y las sugerencias pertinentes para aquellas entidades que consideran el control interno como un gasto y no como una inversión.

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En tiempos de constantes cambios, las empresas comerciales buscan ir avanzando conforme a la tecnología y la competitividad que existe a sus alrededores; por lo cual surge la necesidad de controlar las operaciones de gran magnitud estableciendo sistemas adecuados para la protección de sus activos, evitar desembolsos indebidos, evitar fraudes o robos, lo que implica una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

Si se pierde la efectividad de dicho control la empresa puede caer en el descuido de sus activos y así, desviarse en el camino a recorrer para alcanzar sus intereses.

Sin un sistema de control, se pierde también la eficiencia y propicia que se violen las normas dentro de la entidad; seguido de la mano aparecen diferentes obstáculos que originan pérdidas e inquietud en los empresarios.

Junto con el mal manejo del control interno, el entorno competitivo afecta la estabilidad empresarial.

Cabe destacar, que entre más grande sea una empresa, se vuelve más difícil abarcar el plan de organización, así como los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por la entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promoviendo la eficiencia operativa; por lo tanto no se lograría la misión y objetivos más importantes de la entidad, ni se alcanzaría el crecimiento junto con la estabilidad de la empresa. Por lo tanto ¿Qué se debió utilizar para mejorar el funcionamiento de una empresa comercial?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El control interno es muy importante ya que es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas, que mejor convengan a los intereses de la empresa y así, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización

Por lo tanto es de suma importancia que las empresas tengan en cuenta el valor del control interno, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad y previene que se violen las normas.

Dicho control beneficia a la empresa, a los socios o accionistas y al contador ya que facilita el trabajo a realizar dentro de la entidad, en donde, tanto trabajadores como dueños y el mismo contador puedan desempeñar sus actividades con la mejor actitud y eficiencia posible.

Manejando un buen sistema de control los socios o accionistas no tienen que preocuparse por estar vigilando como opera su empresa, ya que les asegura que

las operaciones se realizan conforme a las políticas establecidas dentro de dicha entidad.

El contador debe conocer el control interno de una empresa ya que el maneja toda la información contable que se realiza en la entidad, por lo tanto, los directivos se basan en las políticas de la empresa para crear un sistema de control que se apegue a los objetivos que desean alcanzar.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la importancia del control interno en las operaciones de una empresa comercial.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir que es el control interno
- Analizar la estructura del control interno
- Conocer los objetivos básicos del control interno.
- Evaluar los objetivos generales del control interno.

1.4 HIPÓTESIS

Aplicando el control interno se mejora considerablemente la eficiencia de las operaciones en una empresa comercial.

1.5 VARIABLES

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Aplicando el control interno.

1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Se mejora considerablemente la eficiencia de las operaciones en una empresa comercial.

1.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES

1.6.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Aplicar: “Emplear alguna cosa para la consecución de un fin”¹

Control Interno: “Comprende el plan de organización y todos los métodos que en forma coordinada son adoptados para lograr los objetivos de la entidad”²

Eficiencia: “Poder y facultad o aptitud especial para lograr un efecto”³

Operaciones: “Ejecución de una Cosa”⁴

Empresa: “Organización económica dirigida a la producción de bienes o servicios para el mercado”⁵.

¹ “*Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado*”, 1986, México, Ed. Reader's Digest ,Pág. 206

² “*Establecimiento de sistemas de control interno*”, 2002, México,Ed. Thomson learning, Pág. 2

³Op. Cit., nota 1., Pág. 1214

⁴Ibídem, Pág. 2730

⁵ “*Enciclopedia Británica*”, 1989-1990, Editorial Encyclopedia Britannica Publishers , Inc., Pagina 289.

1.6.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL

El estudio del control interno se midió a través de alguno de los diferentes indicadores que existen: observación, entrevista y cuestionario

1.7 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio en el que se enfocó el presente trabajo fue un estudio descriptivo, ya que se describe el fenómeno tal y como se presenta en la realidad, y a su vez, propositivo.

1.8 DISEÑO

El diseño en el que se enfocó el presente trabajo fue documental porque se usó como fuente de información para conceptualizar el marco teórico, los textos de bibliotecas universitarias, así como revistas especializadas; a su vez de campo en donde se realizó un caso práctico.

1.9 POBLACIÓN Y MUESTRA

1.9.1 POBLACIÓN

La población se integró por las empresas comerciales ubicadas en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, que se dedican a la compra-venta de calzado para dama.

1.9.2 MUESTRA

La muestra se conformó por la empresa ubicada en una Plaza comercial, dedicada a la compra-venta de calzado para damas. La información obtenida con seguridad será la necesaria para confirmar o rechazar la hipótesis contenida en el presente trabajo.

1.10 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

En esta investigación se utilizaron instrumentos de recolección de datos y materiales como, la aplicación de cuestionarios y entrevistas. En donde se incluyó una breve introducción que contiene preguntas específicas, las cuales nos permitieron medir la confiabilidad del mismo y sirvieron de parámetro para efectuar el caso práctico.

1.11 RECOPIACIÓN DE DATOS

La investigación que se llevó a cabo se basó en lecturas por lo que se realizó una revisión bibliográfica a través de las bibliotecas públicas y privadas para obtener información de diferentes autores respecto al control interno, además se aplicaron alguno de los diferentes métodos que se utilizan en el control interno como cuestionarios, entrevistas u observación directa de los hechos para comprender el alcance del control interno.

1.12 PROCESO

El proceso de investigación que se llevó a cabo fue el siguiente:

- Recopilar la información documental de diferentes autores en las bibliotecas públicas y privadas, a las cuales se tengan acceso.
- Recolectar la información de campo a través de cuestionarios, entrevistas o cualquier otro método de recopilación de información.

1.13 PROCEDIMIENTO

Los procedimientos que se llevaron a cabo durante el proceso de investigación son los siguientes:

- Localizar los textos y ordenarlos de manera cronológica.
- Realizar una lectura de salteo y localizar citas textuales.
- Escribir paráfrasis de las citas textuales.
- Elaborar el texto con paráfrasis.
- Hacer el estudio y caso práctico.
- Realizar un cuestionario que nos ayuda a delimitar los datos.

1.14 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos obtenidos se compararon contra otros, con lo cual, se buscó identificar carencias de control en algún área, de tal forma que se pueda demostrar la utilidad de contar con este sistema.

1.15 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Esta investigación sirvió a las empresas en general, para darse cuenta de la importancia que tiene el control interno en sus operaciones para lograr sus objetivos de manera eficaz, y las consecuencias de no aplicarlo.

1.16 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La limitación más importante que se encontró dentro del estudio fue la falta de cooperación de los que trabajan en la empresa, para proporcionar la información correspondiente de lo que se buscaba demostrar, pese a la autorización previa concedida.

Otra limitante que se presentó, el tiempo permitido para estar dentro de la entidad para realizar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso que ayuda a las empresas a seguir un camino recto sin desviaciones para poder lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz, por lo tanto, al no tener un buen sistema de control, las empresas se desvían de sus objetivos y pierden el camino al éxito.

Dicho control es un elemento esencial sobre el cual recae la confianza de que las operaciones que se realizan dentro de la entidad se cumplirán de manera efectiva, lo cual permite que la empresa se desarrolle de manera óptima, obteniendo los resultados deseados sin complicaciones.

Desde hace varias décadas la administración moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas. Por ello es importante tener en cuenta, que el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas.

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas, políticas o procedimientos. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

Ahora bien, el control interno es efectuado por diversos niveles, cada uno de ellos con responsabilidades importantes, por lo tanto debe estar correctamente establecido. Los directivos, la gerencia, los auditores internos y otros funcionarios de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con efectividad, eficiencia y economía. Una estructura de control interno sólida es esencial para promover el logro de sus objetivos, además de la eficiencia en las operaciones de cada entidad.

Ninguna estructura de control interno, por muy óptima que sea, puede garantizar por sí misma, una administración eficiente ni registros e información financiera integra, exacta y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes, especialmente, cuando las actividades están a cargo o corresponden a

cargos de confianza. Por ello mantener una estructura de control interno que elimine cualquier riesgo, puede resultar imposible y, es probable que, sea más costoso aun, que los beneficios que se consideren obtener de su implementación. Lo que se pretende decir, es que , el sistema de control debe poseer un margen de error, además de proporcionar una alternativa efectiva para dicha desviación, para evitar pérdida de tiempo y costos, es indispensable tener en cuenta las posibles desviaciones.

Los cambios en la entidad y en la dirección pueden tener impacto sobre la efectividad del control interno y sobre el personal que opera los controles. Por esta razón, la dirección debe evaluar periódicamente los controles internos, informar al personal de los cambios que se implementen y, dar un buen ejemplo a todos respetándolos. Dichos cambios pueden ser creados por diferentes motivos ya sea crecimiento de la entidad o cambios en las operaciones que realiza la empresa, cambio de políticas e inclusive cambio de administración por lo que es importante actualizar dicho sistema para que abarque correctamente todas las adecuaciones.

Por último podemos decir que el control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades para poder lograr una adecuada comprensión de su naturaleza y alcance.

2.1.1 CONCEPTOS DE CONTROL

El control es una fase del proceso administrativo que ayuda a lograr los objetivos de las otras etapas: planeación, organización y dirección, unidas de tal manera que participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad. Cabe recalcar que el control no debe considerarse como una fase aislada del proceso administrativo, sino que interactúa con las otras cuatro.

Ahora bien, el control lo podemos definir como: la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.

Naturaleza Básica del Control

El control es un proceso indispensable en todo el ambiente de actividad, ya sea humana, dentro de una organización y hacia la sociedad.

El control como actividad organizacional, existe en todos los niveles de una organización y es aplicable a todos quienes la integran.

2.1.2 CONCEPTOS DE CONTROL INTERNO

Existen diferentes conceptos utilizados para definir el control interno. Algunos autores afirman que el control interno incluye también controles que se pueden considerar contables o administrativos. Se dice que es un elemento básico que

funciona de una u otra forma dentro de la administración de cualquier organización llámese pública o privada.

El control interno es una función de la dirección superior, y es básico porque opera de una u otra forma dentro de la administración de cualquier organización.

En una organización el control interno empieza con la organización misma y la importancia obligatoria de los planes, objetivos, políticas, estrategias y alternativas.

Para muchos la designación del control interno son los pasos que toma una compañía para prevenir el fraude, tanto la alteración de activos como los informes financieros fraudulentos; también se puede decir que su importancia radica en la prevención de estafas y que además contribuye a garantizar el control de la manufactura y de otros procesos.

Para entenderlo mejor, se muestran las siguientes definiciones:

“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus actividades, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover

la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”⁶

Otra forma de definir el control interno es el “Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.”⁷

2.1.3 EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO

“La importancia del Sistema de Control Interno se manifestó inicialmente en el sector privado, donde se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de información y el aumento en los niveles de riesgos reales y potenciales.

En el sector público, además de las necesidades y conveniencias existe la obligación de implantar estos mecanismos y herramientas, ya que la reforma constitucional de 1991 estableció en sus artículos 209° y 269°, el deber de la administración pública de diseñar, así como, aplicar métodos y procedimientos de control de los cuales hace parte la unidad de control interno o auditoría interna.

⁶ Santillana G., José Ramón, “ *Establecimiento de Sistemas de control Interno*”, Ed. Santillana, , Pág. 2

⁷ Perdomo Moreno, Abraham, “*Fundamentos de Control Interno*”, Ed. Ecasa, Pág. 3

Entre los diferentes aspectos que consagra la ley 87 de 1993 merecen especial mención los siguientes: establece las diferencias de significado entre el control interno como sistema y el control interno como estructura o auditoría interna, también sus alcances; establece obligaciones a los distintos agentes responsables del Sistema de Control Interno, define objetivos, características y elementos fundamentales del Sistema de Control Interno, identifica el campo de aplicación de la norma, fija las funciones de los auditores internos a los cuales les queda prohibida la práctica del control previo, entendido éste como la participación en los procesos administrativos de las organizaciones a través de autorizaciones, igualmente, hace referencia al valor probatorio de los informes de control o auditoría interna en procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales.

La aplicación de la filosofía de calidad total trae consigo la aplicación del autocontrol como sistema básico de control. La concepción moderna es el control permanente ejercido por cada persona desde el comienzo de cada proceso, cuyo fin primordial y compromiso es el mejoramiento continuo.

Para poder ampliar las acciones de control, es conveniente y necesario utilizar las tecnologías modernas disponibles, la informática, los sistemas de comunicación e información, además de disponer indicadores que nos permitan obtener los primeros resultados globales para orientar los análisis más detallados”⁸

⁸ Cepeda Alonso, Gustavo, “Auditoría y Control Interno”, 2000, México, Edit. Mc Graw Hill, Pág.: 5, 6.

Análisis del control interno

Desde hace tiempo el control interno se ha mostrado como parte primordial e indispensable en la administración y operación de las entidades. Todo esto nació en las primeras épocas cuando nació el comercio, acorde los responsables de realizar dichas actividades fueron encontrando que algunas veces es necesario evaluar y examinar todas las actividades realizadas para alcanzar sus objetivos.

No obstante, el control interno de una empresa comprende varios elementos, con lo cual se constituye el ambiente de control y los controles internos contables y administrativos, todos estos están formados por procedimientos, políticas y medios para facilitar la supervisión de su cumplimiento. Por lo tanto, el control interno se basa en dichos elementos para cumplir de manera eficaz con los objetivos establecidos. Estos son hechos por la administración de la entidad con la finalidad de cuidar sus activos, promover la eficacia y eficiencia de sus operaciones y crear la consolidación de las políticas establecidas.

Como ya hemos mencionado anteriormente existen varias definiciones que nos dan una idea más clara y precisa de lo que es el control interno, a la vez puede ser considerado también como:

1. Plan de organización: Esto quiere decir, que el control interno puede ser un programa que obliga al desarrollo de actividades y el establecimiento de relaciones entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente.

2. Guía de la contabilidad: Que tendrá por objeto registrar competentemente todas las operaciones además de, presentar periódicamente información verídica y confiable, por lo cual se implantará un sistema de registro de contabilidad apropiado y práctico que permita registrar, clasificar, resumir y presentar todas las operaciones que realizó la empresa.
3. Método para delegar funciones de empleados: Repartición de manera debida las labores que realizan los funcionarios y empleados.
4. Conjunto de procedimientos coordinados: Procedimientos contables, estadísticos, físicos, administrativos, entre otros, ajustadas entre sí para el mejor logro de los objetivos establecidos por la empresa.
5. Elemento de una empresa pública, privada o mixta: Empresa pública u organismo social integrado por elementos humanos, técnicos, materiales e inmateriales, cuyo objetivo primordial es la prestación de servicios a la sociedad. Empresa privada u organismo social integrado por elementos humanos, técnicos, materiales, e inmateriales, cuyo objetivo principal es la obtención de utilidades. Empresa mixta integrada por elementos humanos, técnicos, materiales e inmateriales cuyo objetivo primordial es la obtención de utilidades además de prestar servicios a la comunidad o sociedad.
6. Guía para obtener información confiable: Uno de los objetivos primordiales del control interno, es la obtención de información oportuna, confiable y segura que coadyuve a la toma acertada de decisiones.

7. Recurso para salvaguardar los bienes. Un objetivo más del control interno, es el de proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades, activos, entre otros., de la empresa, dificultando y evitando los malos manejos, fraudes o robos que atenten contra la entidad.

8. Medio para promover la eficiencia de las operaciones: Otro objetivo del control interno es promover y fomentar la eficiencia de todas las operaciones y actividades que la empresa realiza con el fin de alcanzar sus metas.

9. Una adhesión a su política administrativa: Esto quiere decir que, el control interno facilita que las reglas implantadas por la administración, se cumplan eficientemente, en los plazos y modos establecidos.

Sin embargo, el control interno ha favorecido en gran forma a las empresas y ha influido invaluablemente en el progreso y crecimiento dentro de las entidades, como es la reducción de trabajo, ahorro en tiempo, ahorro en costos, actividades, procesos, entre otros y esto se debe a la confianza que se le ha dado al control interno con el paso del tiempo, por los buenos resultados obtenidos por la correcta aplicación del mismo.

2.1.4 OBJETIVO DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

El objetivo es definir los elementos de la estructura del control interno y establecer los procedimientos normativos aplicables a su estudio y evaluación, así como

señalar los lineamientos que deben seguirse al informar sobre debilidades o desviaciones al control interno

Como el control interno varía mucho entre las organizaciones debido a su tamaño, naturaleza de las operaciones y objetivos, debe tomar en cuenta las características esenciales para un buen control interno, lo que denominaremos estructura del control interno.

2.1.4.1 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Es el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

También se puede denominar estructura de control interno al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable de que están lográndose los objetivos de la entidad

Una estructura sólida del control interno es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en las operaciones de cada entidad.

2.1.4.2 ELEMENTOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Un adecuado control interno debe extenderse más allá de las operaciones contables y financieras, en consecuencia, en control interno es considerado un programa que incluye la estructura organizacional, los sistemas y procedimientos administrativos.

El control interno de una entidad tiene una estructura conformada por las políticas y procedimientos establecidos para brindar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la empresa.

La estructura consta de los siguientes elementos:

AMBIENTE DE CONTROL

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad sus valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce, además de ser la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Podemos decir que, se encarga de crear el tono de la organización al influir en la conciencia del control.

“Representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, las cuales fortalecen o debilitan sus controles.

Dichos factores son los siguientes:

1. Estructura de organización de la empresa.
2. Funcionamiento del consejo de administración.
3. Métodos para asignar autoridad y responsabilidad.
4. Métodos de control administrativo para supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos.
5. Políticas y prácticas de personal.
6. Influencias externas que afectan las operaciones de la entidad.”⁹

SISTEMA CONTABLE

Está conformado por los métodos y registros establecidos para identificar, analizar, registrar, así como producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

⁹ Santillana G., José Ramón, Op. Cit., nota 6, Pág. 3

Para que un sistema contable sea útil además de confiable debe contar con los siguientes métodos y registros:

- Identificar y registrar únicamente las transacciones reales que reúnen los criterios establecidos para la administración.
- Describir oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permitan su adecuada clasificación.
- Cuantificar el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Registrar las transacciones en el periodo correspondiente.
- Presentar y revelar adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

“Los procedimientos y políticas adicionales del ambiente de control y del sistema contable que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituye los procedimientos de control.”¹⁰

Aunque existan formalmente políticas y procedimientos de control, no quiere decir que éstos operen de manera satisfactoria.

¹⁰ *Ibíd*em, Pág. 4

Mantener una estructura de control interno representa una importante responsabilidad de la administración para proporcionar la seguridad de que puede lograr sus objetivos.

“La eficacia de dicha estructura está sujeta a limitaciones, tales como instrucciones mal entendidas, errores de juicio, descuido o distracción.”¹¹

OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de organización. Los objetivos son:

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Adecuada segregación de funciones y responsabilidades.
- Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
- Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- Verificación independiente de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

¹¹ *Ibidem*, Pág. 5

TIPOS DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Los procedimientos de control pueden ser:

- De carácter preventivo. Son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

- De carácter detectivo. Tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivos.

FACTORES ESPECÍFICOS DEL AMBIENTE DE CONTROL, EL SISTEMA CONTABLE Y LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.

Los factores que deben considerarse de una empresa o entidad son los siguientes:

- Tamaño de la entidad.

- Características de la industria en la que opera.

- Organización de la entidad.

- Naturaleza del sistema de contabilidad y de las técnicas de control establecidas.

- Problemas específicos del negocio.

- Requisitos legales aplicables.

El establecimiento y mantenimiento de toda una estructura de control interno representa una gran responsabilidad, para poder proporcionar una seguridad razonable de que se logran los objetivos de una entidad.

Por lo tanto la gerencia debe vigilar en forma constante la estructura del control interno, con la finalidad de ver si opera en forma eficaz o si debe modificar.

Toda estructura de control interno se puede ver afectada en su efectividad por varias causas, tales como errores de juicio, descuido, malos entendidos en las instrucciones, fatigas del personal, el caso omiso por parte de la gerencia, entre otros.

2.1.5 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Un principio es una verdad fundamental, o lo que puede ser considerado una verdad en una época dada, que pretende explicar relaciones. La aplicación racional del sistema de control interno se rige por una serie de principios cuya aplicación es indispensable para lograr un control interno racional.

Ahora bien “Los principios sobre los cuales se rige el control interno son los siguientes:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.

2. Dualidad o plurilateral de personas en cada operación.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
4. El trabajo de empleados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.”¹²

2.1.6 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Algunos autores manejan diferentes conceptos para clasificar los objetivos del control interno, unos son: objetivos básicos del control interno y objetivos generales del control interno, o simplemente objetivos del control interno.

Para facilitar ésta investigación los tomaremos en cuenta como los objetivos del control interno, que son los siguientes:

- a) Prevenir fraudes,
- b) Descubrir robos,
- c) Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable, así como oportuna,

¹² Perdomo Moreno, Abraham, Op. Cit., nota 7, Pág. 4

- d) Localizar errores administrativos, contables y financieros,
- e) Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa,
- f) Promover la eficiencia del personal,
- g) Detectar desperdicios innecesarios como tiempo, material, entre otros.

2.1.7 OBJETIVOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO

“Existen cuatro tipos de objetivos básicos:

Objetivo 1: Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y observancia a las políticas establecidas por la administración de la entidad.

Objetivo 2: Promover la eficiencia operativa, esto quiere decir que, las políticas plantadas por la administración deben ser la base y punto de partida para operar, además de que deben identificar metas estándares de operación básicos para medir el desempeño y calificar la eficiencia.

Objetivo 3: Asegurar la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera, así como, la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad. La información es básica e indispensable para conocer el desempeño de la entidad.

Objetivo 4: Debe haber políticas claras, específicas y respetadas que involucren el buen cuidado, protección y administración de los activos.”¹³

2.1.8 OBJETIVOS GENERALES DE CONTROL INTERNO

“El sistema de control interno debe ser diseñado con base en los objetivos generales de control interno que a continuación se mencionan:

Objetivos del sistema contable

Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo a los métodos y registros que:

1. Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales.
2. Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
3. Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
4. Registren las transacciones en el periodo correspondiente.
5. Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

¹³Santillana G., José Ramón, Op. Cit., nota 7, Pág. 5

Objetivos de autorización

Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración:

1. Las autorizaciones se deben otorgar de acuerdo con criterios establecidos por el nivel administrativo apropiado.
2. Las transacciones deben ser válidas para conocerse y someterse a su aceptación con oportunidad.
3. Sólo las transacciones que reúnan los requisitos establecidos por la administración deben reconocerse como tales y procesarse oportunamente.
4. Los resultados deben informarse en tiempo y forma y estar respaldados por archivos adecuados.

Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones

Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con las Normas de Información Financiera.

1. Las transacciones deben clasificarse en forma tal que permitan la preparación de estados financieros.
2. Las transacciones deben quedar registradas en el mismo periodo contable.

Objetivos de verificación y valuación

Deben existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan en los estados financieros.

Objetivos de salvaguarda física

El acceso a los activos sólo debe permitirse de acuerdo con las políticas prescritas por la administración, por lo cual se debe observar de manera específica el pleno apego y respeto a las debidas autorizaciones.”¹⁴

2.1.9 TIPOS DE CONTROL Y DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

Existen dos tipos de control:

El control interno administrativo no está limitado a el plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

¹⁴Santillana G., José Ramón, Op. Cit., nota 6, Pág. 8

El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

2.1.10 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Las empresas comerciales deben de contar con instrumentos de control interno y un buen sistema de control interno para poder confiar en cifras, informes y reportes de los estados financieros, además un buen sistema de control interno evita fraudes, robos, así como otros percances que puedan afectar la operación de la entidad.

2.1.11 TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Las principales técnicas comúnmente utilizadas para la evaluación del control interno son las de:

- Memorándums de procedimientos
- Cuestionarios de Control Interno
- Técnicas estadísticas

2.1.12 CONCEPTO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Un adecuado sistema de control interno existe cuando una entidad opera de acuerdo con objetivos y planes, es decir, con eficacia y eficiencia. En la práctica la mayoría de las decisiones administrativas se basan en la información contable, y el control interno proporciona la seguridad de que los informes contables en los que se basan para la toma de decisiones son confiables.

Ahora bien, un sistema de control interno es el que sirve para mantener un sistema de referencia que queremos controlar, con el propósito de que los productos se ajusten a una norma establecida.

También se le nombra así al conjunto ordenado de los objetivos que persigue el control interno para el logro de los objetivos importantes de la entidad.

Para controlar las actividades de una organización se deben analizar las causas de sus resultados, sobre todos los más relevantes, corrigiendo aquellos cuya influencia es negativa y manteniendo siempre a la dirección superior de una organización consciente de cómo la realidad actúa sobre ella.

Podemos decir que el propósito de cualquier sistema de control interno consiste en ayudar a incrementar el éxito de una organización mediante una acción de control efectivo.

Para que un sistema de control interno funcione de manera adecuada debe contar con indicadores que den a conocer su grado de eficacia en relación con su entorno y sus procesos internos. La retroalimentación le proporciona esta clase de información, de manera que el sistema pueda regular su rendimiento si es necesario.

2.1.13 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Las principales características son las siguientes:

1. El Sistema de Control Interno está integrado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la entidad.
2. La auditoría interna, o quien la realice como tal, es la autorizada de evaluar de forma independiente la eficiencia, eficacia y actualidad del Sistema de Control Interno de la entidad.
3. El control interno es esencial para el desarrollo de las funciones que desempeña la entidad.
4. Debe diseñarse para corregir y detectar errores.
5. Permite identificar desviaciones.
6. Su ausencia es una de los orígenes de las desviaciones.

7. La auditoría interna es un elemento del Sistema de Control Interno.

2.1.14 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El objetivo es definir los elementos de la estructura del control interno y determinar los procedimientos normativos aplicables a su estudio y evaluación, así como identificar los lineamientos que deben seguirse al informar sobre debilidades o desviaciones al control interno.

Los objetivos de la evaluación del control interno son diversos, entre los que se encuentran los siguientes:

- Determinar la confianza en el sistema establecido en el control interno para establecer su naturaleza, extensión y oportunidad.
- Obtener una base para plantear proposiciones constructivas a la entidad con relación al beneficio del Sistema de Control Interno.

2.1.15 LIMITACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno sirve de apoyo para proteger contra los fraudes y errores que se cometen, además de asegurar la confiabilidad de los datos contables.

Por lo tanto es de gran importancia tomar en cuenta la existencia de algunas de sus limitaciones. Podría haber errores en la aplicación de los controles, debido a que las instrucciones no se entienden bien, por negligencia, por juicios incorrectos, o también por distracción.

Por otro lado, se puede dar el caso de cometer errores al supervisar, diseñar los controles automatizados o al aplicarles mantenimiento.

Ningún sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de sus objetivos, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio: El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- Del control hacia transacciones o tareas ordinarias: Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad de que el sistema no sepa responder.
- El factor de error humano.

- La posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles: Corrupción de fraude por acuerdo entre dos o más personas.

No hay sistema de control, que no sea vulnerable a estas circunstancias.

2.1.16 FUENTES DE INFORMACIÓN ADECUADA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Algunas fuentes de información adecuadas para la evaluación del Control Interno se presentan las siguientes:

- Organigramas que manifiesten las líneas de autoridad y separación de responsabilidades.
- Entrevistas con el personal administrativo y empleados.
- Manual de procedimientos y de funciones que relacionen la función de los empleados y sus responsabilidades.
- Registros contables, balances, conciliaciones, reportes, estados financieros, entre otros.

2.1.17 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO

El método más efectivo para la evaluación del Sistema de Control Interno es utilizar el llamado cuestionario de control interno, que es un conjunto de pregunta, clasificadas por áreas, que de modo que su contestación negativa establezca un punto débil en el sistema.

2.1.18 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR EL MÉTODO DE CUESTIONARIOS

El método de cuestionarios de control interno se basa en la existencia de algunas maneras de aplicación general en las entidades para alcanzar un correcto funcionamiento, el cual consiste en cambiar en preguntas todas las normas de control interno, de forma que una respuesta afirmativa muestre la existencia y observación de la norma y una respuesta negativa muestre su incumplimiento. Cualquier respuesta negativa será examinada.

Este cuestionario se aplica para cada una de las cuentas o áreas por evaluar. Se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos cuando se realice el método de cuestionarios:

- a) No copiar cada año el cuestionario ni añadir las mismas respuestas del año anterior.

- b) No contestarlo mecánicamente.
- c) Tomarlo como un medio y no como un fin.

2.1.19 METODOLOGÍA PARA EL USO DE CUESTIONARIOS EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Para tener una adecuada metodología, se debe conseguir la información requerida para la evaluación del control interno conforme con las preguntas del cuestionario que se va a realizar.

Por ningún motivo los empleados de la entidad o de algún área podrán firmar o saber del cuestionario, salvo mediante preguntas que se les planteen.

Para la aplicación de los cuestionarios se debe emplear lo siguiente:

- “Entrevistas de quien aplica el cuestionario con los empleados, responsables de la entidad o de un área específica.
- Diligenciamiento del formulario en presencia de quien está respondiendo las preguntas.
- Inclusión de preguntas adicionales, de ser necesario, durante el trabajo de campo.

- Determinar durante el curso de las entrevistas si las preguntas son correctas, en caso negativo, hacer las correcciones en forma inmediata.
- Determinar la incidencia del estado del control interno en el alcance del examen y su relación con el programa de auditoría.”¹⁵

2.1.20 ACTIVIDADES DEL CONTROL INTERNO

Las actividades del control interno son políticas y procedimientos que sirven para asegurarse de que se cumplan los objetivos de los ejecutivos. Dentro de la organización se llevan a cabo muchas actividades de control, que son las siguientes:

- Evaluaciones del desempeño
- Controles del procesamiento de la información
- Controles físicos
- División de obligaciones

¹⁵ Cepeda Alonso, Gustavo, Op. Cit., nota 8, Pág.: 86.

Evaluaciones del desempeño

Consiste en revisar el desempeño real comparado con presupuestos, pronósticos y el desempeño de periodos anteriores; haciendo evaluaciones globales de desempeño, ya que éstas, ofrecen a los ejecutivos una indicación global de si el personal en varios niveles está cumpliendo con los objetivos de la organización de manera satisfactoria. Si el desempeño no es el adecuado, realizan cambios de estrategias y de planes o introducen las medidas correctivas necesarias.

Controles del procesamiento de la información

Se realizan diversas actividades de control para poder comprobar la veracidad, integridad y autorización de las transacciones. Hay dos categorías de controles del procesamiento de la información, las cuales son: actividades generales de control, que se aplican a todos los procedimientos del procesamiento y las actividades de control de aplicaciones, que se usan sólo en una actividad particular.

Controles físicos

Estos dan seguridad física en relación a los registros y otros activos. Se debe mantener el control sobre los documentos no emitidos, sobre diarios y mayores,

además de no permitir el acceso a los programas de computación y archivos de datos.

Sólo personas autorizadas deberán tener acceso a los activos valiosos de la entidad y por lo tanto, evitar el acceso indirecto no autorizado a los activos, que generalmente se logra falsificando los registros financieros.

División de obligaciones

Ningún departamento o individuo debe encargarse de todos los aspectos de una transacción, ya sea autorizarla o registrarla y de la custodia de los activos. Esto con la finalidad de que ningún individuo tenga obligaciones en las cuales pueda cometer errores o fraudes, y él mismo ocultarlos ya que ésa actividad está a su cargo.

2.1.21 FINES DEL CONTROL INTERNO

La mayoría de las definiciones sobre el control interno indican que éste es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración.

“Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

1. Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia
2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización
4. Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización
5. Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.”¹⁶

Protección de sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia

Es uno de los fines más importantes del control interno ya que a través de un adecuado sistema de control interno, será posible evitar pérdidas, fraudes o errores y de igual forma podrán prevenirse contingencias que pudieran afectar los recursos organizacionales.

¹⁶ Idem.

Promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos

Generalmente, la revisión del control interno es asociado con los ingresos y gastos. Por lo tanto, surge esta finalidad del control interno que previene pérdidas y elabora información contable y administrativa precisa en todas las áreas funcionales de la empresa.

Apoyar y medir el cumplimiento de la organización

El control se encarga de alcanzar eficazmente los objetivos de las organizaciones y satisfacer las necesidades comerciales.

Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Éste fin nos ayuda para poder saber lo que se está logrando actualmente en el proceso operativo hacia los objetivos establecidos y también debe considerarse la solución a las necesidades presentes en lugar y tiempo adecuados.

Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización

Las políticas son parte de la planeación y requieren algunos requisitos para su práctica eficaz, desde el punto de vista del control, por lo tanto, dichas políticas, como los procedimientos y programas, servirán en forma efectiva a la función del control, ya que no habrá confusiones e interpretaciones erróneas.

2.1.22 LA AUDITORÍA INTERNA COMO ELEMENTO DEL CONTROL

La auditoría interna es un control organizacional cuya función consiste en medir y evaluar la eficiencia de los controles.

La auditoría interna es uno más de los controles utilizados dentro de la entidad y su trabajo es verificar y evaluar los demás controles utilizados.

Por lo tanto los auditores internos deben hacer su trabajo con eficiencia y deben ser, los mejores en analizar, diseñar e implantar cualquier otro tipo de control.

Para poder ser un experto en control, se debe comprender la interrelación de los diferentes controles y la mejor manera de integrarlos en sistemas de control interno. Todo esto se puede alcanzar mediante las posibilidades que tienen al examinar y evaluar todas las actividades organizacionales.

Como ya se había mencionado anteriormente, conforme las organizaciones crecen, sus operaciones aumentan, creándose la necesidad de implantar medios de control que permitan ejercer una más completa y adecuada vigilancia sobre el desarrollo de las operaciones.

2.1.23 NECESIDAD Y VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO

El constante crecimiento de las organizaciones, diversidad de operaciones y recursos humanos ha ido dificultando a los directivos la facilidad de para ejercer el control o la vigilancia de las operaciones.

De igual forma, se han establecido las medidas necesarias para implantar y mantener un adecuado instrumento de control que permita el acceso a la información, ya que éste es un factor sumamente importante para la toma de decisiones.

Dicha información contiene sucesos actuales y las condiciones en las que se encuentra toda la empresa. La información transmitida por este flujo de informes habilita a la dirección superior para dirigir y controlar a la empresa, manteniendo al tanto de la situación administrativa, así como su posición financiera.

Hoy en día el crecimiento de las organizaciones trae consigo competencia en las ramas industriales, comerciales y de servicios, por lo tanto, cada vez es más indispensable contar con un sistema de control interno mejor preparado, que

permita incrementar la eficacia y eficiencia en la forma en cómo opera para poder obtener mayor productividad.

En la actualidad existen directivos de empresas que no han comprendido la necesidad además de, las ventajas proporcionadas por los medios adecuados de control interno, ya que consideran que los gastos para diseñarlo e implantarlo son irrecuperables.

Para entender mejor lo mencionado anteriormente, a continuación se mencionan las siguientes "ventajas:

- Seguridad de que las operaciones que se están llevando a cabo son correctas.
- Evita la duplicidad de funciones y el descuido de otras, de tal manera que las actividades realizadas por los empleados se complementen entre sí.
- Evita que el personal pueda llevar a cabo hechos delictivos, por medio de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes.
- Lograr promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron.
- La obtención de informes y un análisis de éstos en forma confiable.

- Evitar desperdicios en la utilización de recursos organizacionales: humanos, materiales, financieros y técnicos.
- Obtener una mayor productividad en la empresa.
- Un adecuado sistema de control interno facilita el desarrollo de auditorías: externas o internas.”¹⁷

2.1.24 CONTROL INTERNO DE PARTE DEL PROPIETARIO

“Un propietario puede ejecutar un control interno en forma diaria llevando a cabo de manera personal, las recomendaciones siguientes:

- a) Llevar a cabo la lectura de los totales en la caja registradora y conservar la posesión de las llaves de la misma.
- b) Realizar una conciliación mensual de las cuentas bancarias.
- c) Firmar toda emisión de cheques y cancelación de documentación preparatoria.
- d) Revisar y cancelar los comprobantes de caja chica.
- e) Aprobación de los asientos de diario.

¹⁷ Rodríguez Valencia, Joaquín, “Control interno: un efectivo sistema para las empresas”, México, Edit. Trillas, 1era Edición, Pág. 76

- f) Revisar, crítica y comparativamente, los estados mensuales de ingresos y gastos.”¹⁸

El diseño, implantación y mantenimiento de un sistema de control interno, representa una importante responsabilidad para el propietario, para proporcionar la seguridad de que se lograrán los objetivos organizacionales. El dueño deberá vigilar de manera minuciosa y constante, la estructura del control interno, para determinar si está operando de manera adecuada observando si hay necesidad de hacer modificaciones.

2.1.25 VIGILANCIA

Para poder obtener una máxima eficiencia del sistema de control interno, es necesaria su vigilancia periódica, por parte de:

- a) Gerente general
- b) Contralor
- c) Consejo de vigilancia
- d) Auditores internos o externos.

¹⁸Rodríguez Valencia, Joaquín, Op. Cit., nota 17, Pág. 79

2.2 LA EMPRESA

La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre el empleo de factores de producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

Para poder desarrollar su actividad la empresa necesita disponer de una tecnología que especifique que tipo de factores productivos precisa y como se combinan. Asimismo, debe adoptar una organización, captar recursos financieros, si no dispone de ellos, y ejercer sus derechos sobre los bienes que produce.

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplea en la producción, tales como materias primas, maquinaria y equipo, mano de obra, capital, entre otros. Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración. Desde esta perspectiva, la figura del empresario aparece como una pieza básica, pues es el elemento conciliador de los distintos intereses.

Una empresa se puede considerar como una o varias personas que se unen para prestar un servicio o vender mercancías para obtener utilidades.

2.2.1 DEFINICIÓN DE EMPRESA Y SU IMPORTANCIA

Se entiende por empresa al organismo social que está integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la sociedad, coordinados por un administrador que toma decisiones de manera oportuna para el logro de los objetivos para los cuales fueron creadas.

Una empresa es una unidad-económico social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objeto de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes o servicios.

Una empresa es el organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

La empresa es una entidad económica destinada a producir bienes, venderlos para así obtener un beneficio.

De las definiciones anteriores podemos decir que, una empresa es una o más personas que se reúnen para obtener un fin en común, que es lucrar, utilizando

personas, herramientas y materia prima, ya sea para prestar un servicio o vender un bien.

Su importancia radica en que, en la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad junto con la organización, condiciones o factores indispensables para la producción, además promueve tanto el crecimiento como el desarrollo.

2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

Las empresas poseen ciertas características, las cuales son:

- a) Es una persona jurídica, ya que posee derechos y obligaciones que están establecidos en Ley.
- b) Es una unidad económica, porque tiene la finalidad de lucrar, es decir, su principal objetivo es económico.
- c) Ejerce una acción mercantil, debido a que compra para producir y produce para vender.
- d) Es una entidad social, ya que su propósito es servir a la sociedad en la que se encuentra inmersa.

2.2.3. ELEMENTOS QUE COMPONEN A LA EMPRESA

Los principales elementos que componen a la Entidad son los siguientes:

- Factores activos: Son las personas físicas y/o jurídicas que constituyen una empresa realizando, entre otras, aportaciones de capital y pueden ser empleados, sindicatos, bancos entre otros.
- Factores pasivos: Son todos los usados por los elementos activos y ayudan a conseguir los objetivos de la empresa. Los cuales pueden ser materias primas, transporte, tecnología, etc.

2.2.4 FINALIDADES SOCIALES Y ECONÓMICAS DE LA EMPRESA

Conociendo la definición de lo que es una empresa podemos expresar cuál es su finalidad económica y social.

FINALIDADES ECONÓMICAS

- Finalidad económica externa, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- Finalidad económica interna, que es la obtención de una utilidad para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o

dividendos, y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones. Esta finalidad incluye la de abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores.

FINALIDADES SOCIALES

- Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no quebrante los valores sociales y personales, sino que los promueva.
- Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no quebrantar los valores humanos, sino promoviéndolos.

2.2.5. FACTORES DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA

Para cumplir sus fines toda empresa debe organizar y coordinar en un todo, los tres factores de producción: tierra, capital y trabajo.

LA TIERRA

Es todo aquello que nos rodea y que no se debe a la acción humana, la forman elementos que han existido mucho antes que el hombre (como la materia prima).

EL CAPITAL

Es la inversión necesaria (dinero) para adquirir el conjunto de medios de producción, materiales y mano de obra para sostener los gastos iniciales de producción.

EL TRABAJO

Es la actividad física o mental que el hombre realiza con el fin de crear riqueza para la satisfacción de sus necesidades. También es el factor dinámico de la empresa, sin el cual nada puede transformarse.

2.2.6. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Existen muchas diferencias entre las empresas, por lo tanto se clasifican de acuerdo a sus características. La clasificación de las empresas es la siguiente:

Según la actividad o giro

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas.

Las industrias, a su vez, se clasifican en:

- ❖ **Extractivas.** Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
- ❖ **Manufactureras:** Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:
 - a) De consumo final. Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, alimentos, aparatos eléctricos, etc.
 - b) De producción. Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Se dedican a adquirir algunos bienes o productos con el objeto de venderlos después en el mismo estado físico en que los adquirieron. Pueden clasificarse en:

Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.

Minoristas (detallistas): Venden al menudeo.

Servicio. Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:

- Transporte
- Turismo
- Instituciones financieras
- Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)
- Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo)
- Educación
- Finanzas
- Salubridad

Según su dimensión

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc.

El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- Micro empresa: si posee 10 o menos trabajadores.
- Pequeña empresa: si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.
- Mediana empresa: si tiene un número entre 51 y 250 trabajadores.
- Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.

Según su capital

Empresa privada: si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia, empresa auto gestionada si son los trabajadores, etc.)

Empresa pública: si el capital y el control está en manos del Estado.

Empresa mixta: si la propiedad es compartida.

Según su finalidad

Lucrativas: Las organizaciones lucrativas buscan beneficios económicos, se crean para producir bienes y servicios rentables. Están constituidas por personas que desean multiplicar su capital y obtener beneficios o utilidades denominadas dividendos.

No lucrativas: Son las que no persiguen fines de lucro. Manejan recursos, obtienen beneficios pero no obtienen utilidades. Su finalidad es comúnmente asistencial, educativa, cultural, intelectual, social o recreativa sin fines utilitarios.

2.2.7. RECURSOS DE LA EMPRESA

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

1. Recursos Materiales: Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

a. Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa)

b. Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto)

2. Recursos Técnicos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- a. Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- b. Fórmulas, patentes, marcas, etc.

3. Recursos Humanos: Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- a. Posibilidad de desarrollo.
- b. Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- c. Sentimientos
- d. Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

4. Recursos Financieros: Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a. Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b. Recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

2.2.8. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Los objetivos son resultados que una empresa pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar.

Ahora bien, para establecerlos se debe seguir una metodología lógica que contemple algunos aspectos importantes para que los objetivos reúnan las características necesarias.

Para establecer objetivos tenemos que tener en cuenta:

Escala de prioridades para definir objetivos: es necesario establecer escalas de prioridad para ubicar a los objetivos en un orden de cumplimiento de acuerdo a su importancia o urgencia.

Identificación de estándares: es necesario establecer estándares de medida que permitan definir en forma detallada lo que el objetivo desea lograr, en qué tiempo y si es posible, a que costo. Los estándares constituirán medidas de control para

determinar si los objetivos se han cumplido o vienen cumpliéndose, y si es necesario modificarlos o no.

Por lo tanto, al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, la empresa necesita un patrón u objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa, fijándose así los objetivos empresariales que son:

Económicos: Tendientes a lograr beneficios monetarios:

- Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.
- Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.
- Mantener el capital a valor presente.
- Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a inversionistas.
- Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

Sociales: Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad

- Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.

- Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; creando fuentes de trabajo.
- Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante al pago de cargas tributarias.
- Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental. Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

Técnicos: Dirigidos a la optimización de la tecnología.

- Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.
- Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos.

Importancia de los objetivos

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa. Otras de las razones para establecer objetivos son:

1. Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
2. Sirven de guía para la formulación de estrategias.
3. Sirven de guía para la asignación de recursos.
4. Sirven de base para la realización de tareas o actividades.
5. Permiten evaluar resultados, al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.
6. Generan coordinación, organización y control.
7. Generan participación, compromiso y motivación, al alcanzarlos, generan un grado de satisfacción.
8. Revelan prioridades.
9. Disminuyen la incertidumbre.

Características de los objetivos

Los objetivos deben ser:

Medibles

Los objetivos deben ser mensurables, es decir, deben ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo.

Claros

Los objetivos deben tener una definición clara, entendible y precisa, no deben prestarse a confusiones ni dejar demasiados márgenes de interpretación.

Alcanzables

Los objetivos deben ser posibles de alcanzar, deben estar dentro de las posibilidades de la empresa, teniendo en cuenta la capacidad o recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) que ésta posea. Se debe tener en cuenta también la disponibilidad de tiempo necesario para cumplirlos.

Desafiantes

Deben ser retadores, pero realistas. No deben ser algo que de todas maneras sucederá, sino algo que signifique un desafío o un reto. Objetivos poco ambiciosos no son de mucha utilidad, aunque objetivos fáciles al principio pueden servir de estímulo para no abandonar el camino apenas éste se haya iniciado.

Realistas

Deben tener en cuenta las condiciones y circunstancias del entorno en donde se pretenden cumplir. Los objetivos deben ser razonables, teniendo en cuenta el entorno, la capacidad y los recursos de la empresa.

Coherentes

Deben estar alineados y ser coherentes con otros objetivos, con la visión, la misión, las políticas, la cultura organizacional y valores de la empresa.

TIPOS DE OBJETIVOS

De acuerdo a su naturaleza, los objetivos se clasifican en:

Objetivos generales

Son expresiones genéricas, algunos ejemplos de objetivos generales o genéricos son:

- Ser el líder del mercado.
- Incrementar las ventas.
- Generar mayores utilidades.
- Obtener una mayor rentabilidad.
- Lograr una mayor participación en el mercado.
- Ser una marca líder en el mercado.
- Ser una marca reconocida por su variedad de diseños.
- Aumentar los activos.
- Sobrevivir.
- Crecer.

Dentro de los objetivos generales, se encuentra la visión de la empresa, que es el principal objetivo general que persigue una empresa.

Objetivos específicos

Son objetivos concretos necesarios para lograr los objetivos generales, están expresados en cantidad y tiempo, algunos ejemplos de objetivos específicos son:

Aumentar las ventas mensuales en un 20%.

Generar utilidades mensuales mayores a US\$20 000 a partir del próximo año.

Obtener una rentabilidad anual del 25%.

Lograr una participación de mercado del 20% para el segundo semestre.

En ocasiones a los objetivos específicos se le conoce como “metas”.

De acuerdo al alcance del tiempo, los objetivos se pueden clasificar en:

Objetivos de largo plazo (Estratégicos)

Son objetivos a nivel de la organización, sirven para definir el rumbo de la empresa. Se hacen generalmente para un periodo de cinco años, y tres como mínimo. Cada objetivo estratégico requiere una serie de objetivos tácticos.

Objetivos de mediano plazo (Tácticos)

Son objetivos a nivel de áreas o departamentos, se establecen en función de los objetivos estratégicos. Se hacen generalmente para un periodo de uno a tres años. Cada objetivo táctico requiere una serie de objetivos operacionales.

Objetivos de corto plazo (Operacionales)

Son objetivos a nivel de operaciones, se establecen en función de los objetivos tácticos. Se hacen generalmente para un plazo no mayor de un año.

Cualquiera que sea el objetivo, o los objetivos fijados dentro de la empresa, deben ayudar a los empresarios a lo siguiente:

- Toma de decisiones, ya que ir alcanzándolos les permite crear nuevos objetivos con mayores beneficios y les demuestra que la entidad lleva paso firme.
- Mejorar la eficiencia; puesto que al existir ineficiencia, se incurre en un costoso desperdicio de esfuerzo humano y materiales, por eso la necesidad de alcanzar la máxima eficiencia.
- Evaluar el desempeño, ya que al ir alcanzando progresivamente cada uno de los objetivos, se puede ver el esfuerzo y eficiencia de quien ayuda a materializarlos.

2.2.9. FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA

Producción

Formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración del producto al suministrar además de coordinar, mano de obra, equipo, instalaciones, materiales y herramientas requeridas.

Sus funciones:

- Ingeniería de producto
- Ingeniería de planta
- Ingeniería industrial
- Libro diario
- Ingreso de datos
- Consulta por pantalla
- Plan de cuenta
- Planeación y control de la producción
- Abastecimientos
- Control de acceso
- Control de calidad

Mercadotecnia

Reúne los factores y hechos que influyen en el mercado para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo de tal forma que esté a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso y al precio adecuado.

Funciones:

- Investigación de mercados
- Planeación y desarrollo de producto
- Precio
- Distribución y logística
- Ventas
- Comunicación

Finanzas

Obtención de fondos y del suministro del capital necesario que se utiliza en el funcionamiento de la empresa.

Funciones:

- Financiamiento

- Planeación financiera
- Tesorería
- Obtención de recursos
- Inversiones

Recursos Humanos

Conseguir y conservar un grupo humano de Trabajo, cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa.

Funciones:

- Contratación y empleo
- Capacitación y desarrollo del personal
- Sueldos y salarios acordes
- Relaciones laborales
- Servicios y Prestaciones
- Higiene y seguridad
- Planeación de recursos humanos
- Instalaciones acorde a los objetivo de dicha empresa.

CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

3.1 INTRODUCCIÓN

Se realizó la aplicación de un cuestionario a las personas que se ven involucradas en las diferentes operaciones que se ejecutan dentro de una empresa que se dedica a la comercialización de calzado, para determinar, si se lleva una aplicación correcta y adecuada de un control interno en las actividades que se efectúan, ya que es el principal factor para la obtención de ingresos, evitando con esto desvíos de mercancías y efectivo.

La finalidad del cuestionario de control interno es permitir al auditor dar respuestas a las preguntas con relación con el sistema de control interno. Las preguntas deben estar planteadas para que las contestaciones sean afirmativas, es decir, "SI", las respuestas contestadas con un "NO", revelarán un error, que deberán explicar en forma detallada.

Este análisis ayuda a proporcionar sugerencias que permitan fortalecer sus sistemas de control para contribuir a obtener la máxima eficiencia en sus operaciones.

3.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

A mediados del año 1989 nace la empresa “ZAPATITOS” en la ciudad y puerto de Veracruz, ubicada exactamente en una plaza comercial en el centro histórico con recursos propios, teniendo como propósito el ofrecer a sus clientes calzado, bolsas y accesorios para dama de excelente calidad y precio, además de atención personalizada de sus propietarios, en 1990 se crea la primera sucursal en Mario Molina entre Independencia y 5 de mayo debido a la demanda de los clientes, la cual hasta el día de hoy sigue laborando, en 1992 es cerrada la matriz, debido a que por ampliación se necesitaba crear una nueva matriz, que estuviera bien cimentada y se mantuviera como el pilar de otras sucursales en caso de ir ampliando el mercado, aunado a esto, se buscaba que dicha matriz utilizara un buen sistema de control interno que ayudara a alcanzar los objetivos establecidos por la empresa de manera efectiva y eficaz.

En 1994 se abre una segunda sucursal en el Centro Comercial Las Américas para buscar una nueva opción de mercado, siendo esta una de las decisiones más acertadas, ya que llevan trabajando 15 años en este local. En 1996 se abre un nuevo punto de venta ubicado en Plaza Mocambo en Boca del Río, Veracruz, la cual es cerrada en 1999 debido a que no se planeó un correcto sistema de control interno, ya que al expandir el mercado los propietarios tenían más responsabilidades, el problema no era la matriz, ni la sucursal de la plaza, debido a que como se fueron creando poco a poco, tenían un sistema de control más o menos estable, pero la sucursal de plaza mocambo, no trazó correctamente el sistema de control interno, lo cual los guió a lo inevitable, el cierre de la sucursal.

En el 2002 es aceptada la posibilidad planteada de abrir una sucursal nuevamente en el centro histórico de Veracruz, con ubicación en Independencia entre Serdán y Arista, la cual durante los primeros 2 años la ventas fueron repuntando, el 2005 fue una época difícil para este local, ya que las ventas disminuyeron

considerablemente, debido a que la gente ya no acudía al centro a realizar sus compras, aunado a un excesivo incremento en la renta por parte de la propietaria, por lo cual se tuvo que cerrar y únicamente siguieron abiertas las sucursales de Centro Comercial Las Américas y en el centro de la ciudad la de Mario Molina entre Independencia y 5 de Mayo, las cuales ya tienen 15 y 20 años respectivamente prestando servicio al cliente y ofreciendo artículos de alta calidad y buen precio.

Después de una ardua búsqueda de locales comerciales, se toma la decisión de firmar contrato para apertura el día 26 de Noviembre del año en curso en Independencia entre Canal y Ocampo, con el giro ya conocido, esperando alcanzar las metas planteadas.

Hoy en día, la empresa mantiene un sistema de control bueno por lo cual se ha mantenido muchos años dentro del mercado, esta nueva sucursal posee el mismo sistema de control que las sucursales más antiguas, por lo tanto, se espera que logre los objetivos fijados, al mismo tiempo que sea de manera efectiva y eficaz, para mejorar el rendimiento operativo de dicha sucursal.

3.3. APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN (CUESTIONARIO)

PREGUNTA	SI	NO
CAJA CHICA		
1.- ¿Se usa el sistema de fondo de caja chica?	X	
2.- Justificantes de caja chica:		
a) ¿Se exigen siempre en cada desembolso?	X	
b) ¿Están numerados?		X
c) ¿Los firma el que recibe el efectivo desembolsado?	X	
d) ¿Están escritos con tinta?	X	
e) ¿Llevan el importe con cifras y letras?	X	
f) ¿Los aprueba una persona responsable?	X	

g) ¿Se cancelan, juntamente con los documentos justificantes, de forma que no puedan usarse nuevamente?	X	
3.-El cajero del fondo:		
a) ¿Tiene acceso a los ingresos en efectivo de caja?	X	
b) ¿El acceso está restringido a los libros generales de contabilidad?		X
4.-¿Cuándo se extienden los cheques para renovar el fondo se hacen por medio de firmas mancomunadas?		X
5.-¿Es razonable el importe del fondo de caja chica?	X	
6.-¿Son las erogaciones que se pagan con el fondo de apariencia		X

razonable?		
7.-¿Se practica una auditoría interna de sorpresa en la caja chica y en sus operaciones?	X	
8.-¿Existe un límite máximo para las erogaciones pagadas con el fondo?	X	
COMPRAS Y GASTOS		
9.-¿Existe un departamento organizado de compras?	X	
10.-¿Opera este departamento independientemente de los que se enumeran a continuación?		
a)El departamento de recepción.		X
b)El departamento de contabilidad.	X	
11.-¿Se hacen por escrito las órdenes de compra?	X	

12.-¿Están numeradas consecutivamente todas las órdenes de compras?	X	
13.-¿Se verifica en las órdenes de compra los detalles siguientes?		
a)Precio	X	
b)Cantidad	X	
c)Proveedor	X	
14.-¿Recibe directamente el departamento de contabilidad los documentos siguientes?		
a)Una copia de la orden de compra	X	
b)Una copia del informe de recepción	X	
15.-¿Recibe el departamento de compras una copia del informe de recepción?	X	

16.-¿Correlaciona el departamento de contabilidad las facturas con los documentos siguientes?		
a)Órdenes de compra	X	
b)Informes de recepción	X	
17.-¿Se aprueban debidamente las facturas antes de pagarlas?	X	
18.-¿Se verifican en las facturas los detalles siguientes?		
a)Precios	X	
b)Multiplicaciones y sumas	X	
c)Gastos de envío		X
d)Requisitos fiscales	X	
19.-¿Se hace un informe apropiado de los faltantes y de las mercancías averiadas?	X	

20.-¿Se sellan las facturas en forma adecuada para evitar que sean pagadas dos veces?	X	
21.-¿Coteja el departamento de contabilidad los estados de cuenta recibidos de los acreedores con el registro de pólizas?	X	
22.-¿Recibe y firma una persona debidamente autorizada todas las pólizas, documentos justificantes y distribuciones de gastos antes de autorizarse su pago?	X	
23.-¿Se reúnen en un solo lugar todos los documentos relacionados con una factura antes de aprobar su pago?	X	

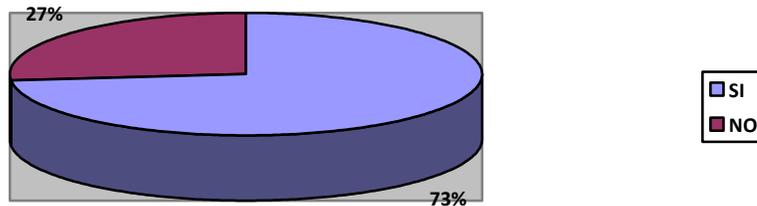
INVENTARIOS		
24.-¿Es responsable el almacenista de los inventarios?	X	
25.-¿Son adecuadas las precauciones contra el robo?	X	
26.-¿Se entregan a un departamento de existencias todas las partidas compradas?	X	
27.-¿Se hacen todas las entregas del departamento de existencias mediante requisiciones únicamente?	X	
28.-¿Llevan los libros del departamento de existencias empleados independientes de almacenistas?	X	

29.-¿Se investigan, aprueban y se da cuenta de todas las discrepancias entre los libros de inventario y la cuenta física?	X	
30.-¿Se informa periódicamente a una persona responsable acerca de las mercancías anticuadas, estropeadas, de las partidas que se mueven con lentitud, y de las cantidades excesivas?	X	
31.-Cuándo se va a contar físicamente el inventario, ¿se preparan adecuadas instrucciones por escrito?		X
32.-¿Verifican la cuenta del inventario personas independientes de las encargadas de llevar los libros de inventarios?	X	

VENTAS		
33.-¿Se lleva un adecuado registro de las ventas diarias al público en general?	X	
34.-¿Se lleva registro de las facturas elaboradas al público en general?	X	
35.-¿Se realiza factura de la venta total del día?	X	
36.-¿Las facturas se encuentran foliadas debidamente?	X	
37.-¿Cuándo se cancela alguna factura, se guarda debidamente?	X	
38.-¿Los ingresos diarios se depositan debidamente a la cuenta de bancos?	X	
39.-¿Se prohíbe al encargado de cobrar, tener acceso a los registros contables?		X

40.-¿Se expide ticket de venta foliado a todos los clientes?	X	
--	---	--

3.4 ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO



CAJA CHICA

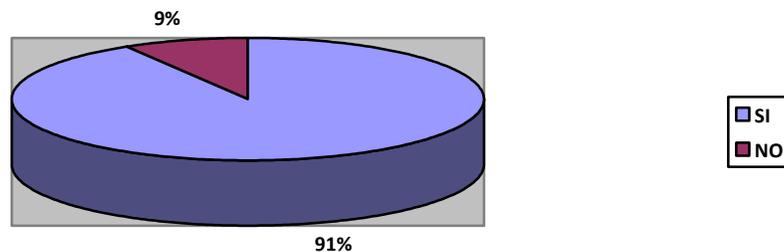
15 = 100 %

11 = 73 %

En éste rubro se aplicaron 15 preguntas para determinar si es correcto el sistema de control en este ámbito, las cuales representan el 100%. Se contestaron afirmativamente 11 preguntas, lo que nos muestra que tiene una efectividad del 73.33%, con lo que podemos decir que se tiene un sistema de control interno regular. A pesar de ser considerado regular, la entidad necesita poner atención en sus justificantes de caja chica y numerarlos, esto para que se lleve un control exacto de las salidas de efectivo y la frecuencia con la cual se expiden dichos

comprobantes. Además de restringir el acceso a cualquier empleado a los libros de contabilidad, ya que podrían alterarlos y podrían omitir detalles tales como sobranes de efectivo, desviar ingresos, alterar los inventarios y eso podría llevar a la empresa por el camino incorrecto. También recomendamos que cuando se expidan cheques sea a través de firmas mancomunadas, para así, controlar la salida de los cheques evitando así retiros de efectivo innecesarios. Para finalizar se recomienda que las erogaciones que se paguen con el fondo tengan un límite, ya que, al no limitarlos el efectivo del fondo se agota de manera considerable, provocando que las reposiciones de dicho fondo sean más frecuentes, por lo tanto, se vuelve más difícil mantenerlo.

COMPRAS Y GASTOS



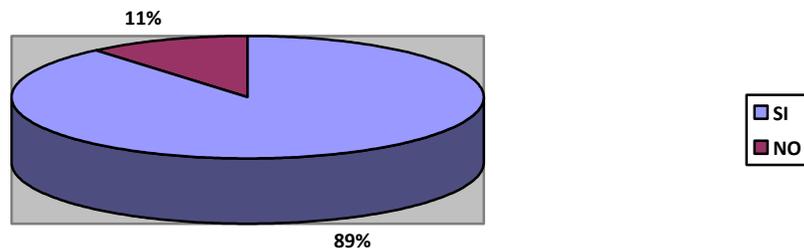
23 = 100 %

21 = 91 %

En este rubro se requirió aplicar un cuestionario amplio, ya que es muy importante tener un orden en las salidas de efectivo de la empresa. Se aplicaron 23 preguntas, las cuales se consideran como el 100% de efectividad. Se contestaron solamente 2 preguntas negativas, por lo tanto, podemos decir que en esta área existe un sistema de control interno con un 91.30% de efectividad, el cual es

considerado como muy bueno. A pesar de que éste rubro posee una efectividad buena, el no tener separados el departamento de compras y el de recepción, puede propiciar que se desvíen mercancías y se desembolse efectivo innecesario, la separación de uno y otro departamento mejoraría el control ya que serían personas distintas quienes cruzarían la información, esto quiere decir que, el de recepción tendría que checar con el encargado de compras, lo que recibió con lo que se pidió, evitando así cualquier tipo de pérdida. También se recomienda que al pedir las facturas de las compras o de los gastos verificar correctamente los datos que aparecen en el comprobante fiscal, ya que, de no ser correctos podrían afectar a la entidad, evitando la deducción de las facturas o de igual manera se podría cobrar de mas y eso afectaría a la entidad.

INVENTARIOS



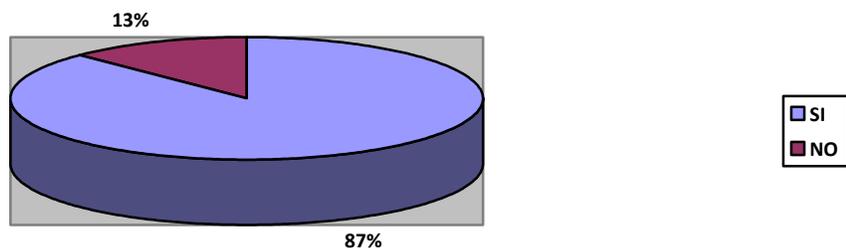
9 = 100 %

8 = 89 %

Debido a que la empresa no maneja grandes cantidades de inventarios, el cuestionario aplicado a esta área fue de 9 preguntas consideradas como el 100% de efectividad, se contestaron 8 de manera afirmativa, lo que demostró que el sistema de control en este rubro es efectivo en un 88.89%, el cual se consideró

como muy bueno. Para que en este rubro pudiera existir el 100% de efectividad, sería adecuado preparar instrucciones por escrito antes de contar físicamente los inventarios, de esa manera la empresa puede ahorrar tiempo y costos, además de que tener los inventarios ordenados ayuda a la empresa a saber, si tiene mercancía dañada, que artículos se venden más rápido o la mercancía que no se vende, ayudando así a que se tomen decisiones oportunas con respecto a la compra de mercancía, cambiar de tipo de mercancías o incluso cambiar de proveedor, dependiendo de cómo entre y salga la mercancía.

VENTAS



8 = 100 %

7 = 87 %

Este rubro es importante ya que, a través de este se busca obtener las utilidades, por lo tanto, el sistema de control debe de ser perfecto. Al aplicar el cuestionario, que constó de 8 preguntas, pudimos ver que tiene un 87.50% de efectividad, ya que se contestó negativamente una pregunta, este sistema se consideró como bueno, y no pudo ser considerado como muy bueno porque no se alcanzó el 100% de efectividad. El problema que se tiene en este rubro y que puede ser mejorado de manera sencilla, es evitar que la persona encargada de cobrar tenga acceso a

los registros contables, ya que eso ayuda a evitar que omita ingresos pudiendo causar pérdidas a la empresa. Lo recomendable es que exista una persona encargada de realizar los registros contables, para evitar que éstos sean alterados.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1 CONCLUSIONES

Poseer un buen sistema de control interno es importante debido a que se puede aplicar a todas las áreas de operación de la entidad, y dependiendo de su efectividad, la administración de la empresa podrá obtener información necesaria para conocer y seleccionar las alternativas que mejor convengan a sus necesidades u objetivos. De esta manera, la entidad podrá evitar desembolsos indebidos, pérdida de mercancías, fraudes, duplicar pago de facturas o desvío de fondos.

Por lo tanto, es muy importante que las empresas tengan presente que el control interno tiene mucho valor, ya que promueve la eficiencia y efectividad de las operaciones que realiza la entidad.

Dicho control, debidamente aplicado, beneficia a todas las personas que se involucran en la operación de la entidad, ya que, como se menciona en el párrafo anterior, al promover la eficiencia y efectividad, facilita las labores tanto de los trabajadores como de los gerentes, permitiendo así, un ambiente de trabajo sano,

el cual ayudará a que se alcancen de manera correcta los objetivos trazados por la entidad.

Así los dueños no tendrán que preocuparse por la situación de su empresa o como opera, ya que el control les afirma que las operaciones se realizan conforme a las políticas establecidas dentro de dicha entidad.

La entidad analizada, maneja un sistema de control bueno, por lo cual se ha mantenido todo este tiempo dentro del mercado. Dicho control se ha ido mejorando con el paso del tiempo, ya que al expandir los horizontes, el control interno se debe ir ampliando de igual manera.

Lo que se puede ver es que llevando un sencillo sistema de control interno, los propietarios no se tienen que preocupar por el desempeño de su entidad, ya que, aplicando bien el control interno las personas que realizan las operaciones de la empresa, se deben apegar a los lineamientos de dicho control. De esta manera los objetivos trazados, se van alcanzando poco a poco de manera correcta, sin desvíos, lo cual permite que la entidad se fortalezca y brinde los frutos esperados.

Ahora bien, a pesar de que el control interno de esta entidad no es perfecto, el hecho de mantenerlo actualizado, bien establecido y seguirlo de manera correcta, le permitió a la empresa mejorar su empeño, lo cual originó, aumento de ventas, de clientes, mejoró sus inventarios, redujo costos y gastos, se han evitado desviaciones de efectivo y de mercancías, alcanzando el objetivo de la entidad obtener utilidades y mantenerse en el mercado.

Esto ayudó en gran parte a tomar la decisión de la apertura de la tercera sucursal, ya que como se ha mencionado anteriormente se cerraron dos sucursales que parecía tendrían proyección a futuro, pero la mala aplicación del control interno, junto con problemas externos terminaron esos proyectos, por lo tanto los

propietarios se dieron cuenta de que las dos primeras sucursales, se basaban en un sistema de control interno muy sencillo, pero a la vez importante, ya que mantenía a las dos trabajando de manera correcta y eficiente, así que, en base a eso, decidieron la apertura de la tercera sucursal, aplicando el mismo sistema de control interno que se maneja, para que ésta entre en sintonía con las otras dos.

Se puede afirmar que estas tres sucursales se mantendrán en el mercado durante mucho tiempo ya que, su sistema de control interno es una base sólida que se manifiesta en su tiempo dentro del mercado, las ganancias que obtiene e incluso su expansión.

Por otro lado, en la entidad los empleados no siempre toman en cuenta los procedimientos del control establecido, ya sea por ignorancia, flojera o simple falta de ganas, lo cual a veces lleva a que se pierda la calidad del mismo, por lo tanto, es de mucha utilidad verificar periódicamente el funcionamiento correcto de dicho control. Como ya se ha mencionado el control interno se debe de ir actualizando conforme a los cambios que la entidad va teniendo, esto debido a que, si la empresa va creciendo el control interno establecido anteriormente, sería obsoleto para las nuevas adecuaciones que la entidad posee, esto quiere decir, que el alcance del sistema de control interno estaría limitado.

El fin primordial de este estudio es, mostrar los aspectos importantes sobre los beneficios que brinda poseer un buen sistema de control interno, que abarque la totalidad de la empresa, y todas las operaciones que se realizan dentro de ella, para poder salvaguardar sus activos, evitar fraudes, desvíos de fondos, entre otros.

De lo anterior se puede concluir que, una entidad es un todo a pesar de que este divida en segmentos o departamentos, la realización de las operaciones de cada uno de esos departamentos deben estar coordinadas perfectamente, y el medio para

poder lograr dicho orden, es el sistema de control interno, además de que nos ayuda a tomar decisiones oportunas con respecto al modo en que se realicen las operaciones.

Para la realización del caso práctico se verificó el sistema de control interno que se manejaba en dicha entidad para saber si era el adecuado o no, esto a través de un cuestionario, el cual se dividió por segmentos o departamentos, para poder identificar la calidad del sistema de control interno de cada segmento, para saber en cuales habría que hacer modificaciones, para el mejor funcionamiento de cada uno de ellos. Después de analizar cada uno de los departamentos, se pudo constatar que, en general, ésta entidad posee un buen sistema de control interno, aunque algunos departamentos no tuvieran el cien por ciento de efectividad.

Como se puede ver el poseer un bien sistema de control interno facilita que la entidad pueda desempeñar sus operaciones de manera sencilla, sin complicaciones, lo cual ayuda a que la entidad se mantenga estable y durante mucho tiempo, siempre y cuando no se descuide dicho sistema de control interno, además de que, cuando la empresa empiece a cambiar o realice modificaciones en su forma de operar , adecúe el sistema de control para que se amolde a las nuevas necesidades que la entidad posee y así seguir por mismo camino que ha llevado a esta a empresa a mantenerse como una de las mejores en el mercado.

Por último se puede decir que la hipótesis que se planteó al principio de la investigación se cumplió ya que fue positiva, debido a que al realizar esta investigación así como, evaluar los resultados se comprobó que la aplicación de un buen sistema de control interno ayuda a que las operaciones de la empresa se realicen de manera eficiente, además, la variable dependiente e independiente se cumplen de manera satisfactoria.

4.2 SUGERENCIAS

Como se pudo ver el control interno nos demuestra que se puede utilizar para resolver preguntas como; ¿Qué está pasando?, ¿Qué decisiones se van a tomar? ¿Qué áreas no están cumpliendo sus tareas?, ¿Qué operaciones se llevan más tiempo?, entre otras. Al momento de responder dichos cuestionamientos nos daremos cuenta de cómo se encuentra dicho control.

Ahora bien, como se ha mencionado, la mejor opción para que una empresa lleve sus operaciones de manera correcta y sencilla es la aplicación de un sistema de control interno confiable que se apege a las políticas, así como a los objetivos establecidos por la entidad, además de que abarque todas y cada una de las áreas que se ven involucradas en la realización de las operaciones de dicha entidad.

El tener un sistema de control interno confiable permite que las empresas puedan pensar en cómo desarrollar o mejorar sus operaciones en lugar de preocuparse por qué la entidad no avanza, por qué no se vende la mercancía o ese tipo de circunstancias que preocupa a la mayoría de los propietarios de entidades comerciales, además, la confiabilidad de dicho control permite, como se demostró con esta empresa, inclusive la expansión en el mercado, simplemente manteniendo actualizado el control y aplicándolo de la misma manera para evitar ineficacia en las operaciones.

Debido al alto crecimiento de las empresas, se recomienda implementar medidas para formar y mantener un apropiado instrumento de control, que nos permita ver la información acerca de las actividades y áreas abarcadas, porque por medio del control interno se llegan a tomar decisiones adecuadas y oportunas.

Sin embargo, este crecimiento de las empresas, crea un ambiente de competencia, el cual obliga a los empresarios a buscar alternativas rápidas y funcionales, por lo que es necesario contar con un sistema de control interno útil, innovador además de que sea capaz de brindar soluciones para poder aumentar la eficiencia y eficacia al realizar las operaciones para conseguir mayor productividad.

La sugerencia más importante que podemos brindar después de haber realizado este estudio es no subestimar la importancia que tiene el control interno ya que, hoy en día ayuda a muchas empresas a mantenerse durante mucho tiempo en el mercado, además de que puede ser considerado como una inversión ya que, a la larga reduce tiempo, costos, entre otros. Tal vez se considere cansado o difícil implementarlo pero la realidad es que, en la actualidad las empresas deben trabajar sobre una base sólida que les brinde la certeza de que sus operaciones se están realizando de manera que se apeguen a los objetivos y políticas establecidas, lo cual las llevará a obtener excelentes beneficios.

Por último, al establecerse un adecuado sistema de control interno, se obtienen algunas ventajas, a continuación se muestran algunas de ellas:

- Alcanzar una mayor productividad de la entidad.
- Evadir duplicidad de funciones y el descuido de otras.
- Cerciorarse de que las operaciones que se efectúan sean correctas.
- Un sistema de control interno apropiado facilita el desarrollo de las auditorías internas y externas, reduciendo la posibilidad de cometer fraudes.
- Obtención de análisis e informes en forma oportuna y confiable.
- Llegar a promover la eficiencia de las operaciones.

El control interno es el elemento básico y principal para que cada una de las entidades que lo aplican logren adecuar sus operaciones así como sus actividades, al fin primordial de toda entidad comercial, que es, la obtención de utilidades reduciendo costos y esfuerzos.

BIBLIOGRAFÍA

ARROYO García, Karina Alejandra, Estudio y evaluación del control interno en el ciclo de ingresos en una empresa de tiempos compartidos, tesis, 2002.

CATACORA, *Carpio Fernando, Sistema y Procedimientos contable*, México, Edit: Mc. Graw Hill.

CEPEDA Alonso, Gustavo, Auditoría y Control interno, 2000, México, Ed. Mc Graw Hill.

DOMÍNGUEZ Orozco, Jaime, Sociedades y Asociaciones Civiles, Ed. ISEF, séptima edición, México, 2000.

El Pequeño Larousse, 6ta Edición.

Enciclopedia Británica, 1989-1990, Ed. Encyclopedia Britannica Publishers Inc.

Establecimiento de sistemas de control interno, 2002, México, Ed. Thomson Learning.

EVANS Suarez, Chantal Janette, Estudio del control interno dentro del departamento de inventarios de una empresa comercial, tesis, 2009.

FERNÁNDEZ Arena, José Antonio, auditoria administrativa, Edit. Diana, segunda edición, México, 2000.

GALINDO, Godínez Gustavo, *Sistemas de Control Interno e Información Financiera*, 1º Edición, Edit: Just In Time Press, 2008.

GÓMEZ Morfín Joaquín, el control interno de los negocios, edit. Fondo de cultura económica, tercera edición, México, 2000.

Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, 1986, México, Ed. Readers Digest.

GUAJARDO Cantú, Gerardo, contabilidad financiera, edit. Mc Graw Hill, segunda edición, México, 2000.

LOPEZ, López José Isauro, *Diccionario Contable: Administrativo Fiscal*, 1era. Edición, México, Edit. CENGAGE Learning.

PERDOMO Moreno, Abraham, Fundamentos de control interno, Ed. Ecasa.

PÉREZ Morales Víctor Manuel, estudio del control interno del departamento de ventas en el área de crédito de una empresa comercial, tesis, 2003.

PRIETO, Llorente Alejandro, *Organización Contable y Control Interno*, séptima Edición, Ed. Banca y Comercio, 2005.

RODRIGUEZ Valencia, Joaquín, Control interno: un efectivo sistema para las empresas, México, Ed. Trillas, 1ra Edición.

SANTILLANA G. José Ramón, Establecimiento de sistemas de control interno, Ed. Santillana.

VALENZUELA Martínez, Yasmin del Carmen, Diferentes métodos de análisis para la interpretación de los estados financieros básicos en las medianas empresas, tesis, 2000.