



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA AGROSERVICIO “CAMNU” DE LA PARROQUIA SUCÚA, CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2015.

AUTORA:

SHETMITA SORAYA VALDEZ ORELLANA

MACAS - ECUADOR
2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Señora Shetmita Soraya Valdez Orellana quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. José Fernando López Aguirre

DIRECTOR

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Shetmita Soraya Valdez Orellana. Declaro que el trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provinieron de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo y titulación.

Riobamba, 28 de abril de 2016

Shetmita Soraya Valdez Orellana

CI: 1400466932

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a toda mi familia, porque estuvieron allí apoyándome día a día, porque gracias a ustedes hoy puedo ver cumplido mi objetivo.

En especial a mi madre y esposo por haber tenido la paciencia suficiente, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y la Virgen María por bendecirme, por tener vida y salud, a mis hijos por ser mi fuente de inspiración; agradezco a Hugo por su inmenso amor, que me mantuvo en este difícil camino.

Agradezco a los Ing. José López y Jorge Vasco porque con sus conocimientos y paciencia me permitió culminar mi meta.

Agradezco a todos mis amigos en especial los que me han acompañado en los momentos que yo más los necesitaba.

ÌNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÌNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÌNDICE DE TABLAS	ix
ÌNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÌNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
SUMMARY	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
- Objetivo General	8
- Objetivos Específicos:	8
- Ubicación Geográfica.....	8
- Organigrama estructural	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 Conceptos de Control Interno.....	9
2.2.2 Objetivos del control interno:	12
2.2.3 Clasificación del Control Interno	13
2.2.4 Componentes del Control Interno.....	14

2.2.5	Características del sistema de Control Interno	17
2.2.6	Elementos del sistema de Control Interno	18
2.2.7	Principios del control interno	19
2.2.8	Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control	20
2.2.9	El control y el proceso administrativo	21
2.2.10	Tipos de control	25
2.3	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	30
2.3.1	Idea a Defender.....	30
2.3.2	Variable Independiente.....	30
2.3.3	Variable Dependiente	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		31
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1	Investigación de Campo.....	31
3.2.2	Investigación Documental	31
3.3	POBLACIÓN.....	31
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	32
3.4.1	Métodos.....	32
3.4.2	Técnicas.....	33
3.4.3	Instrumentos	33
3.5	RESULTADOS.....	33
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	58
-	Área de Talento Humano.....	58
-	Área Administrativa-Contable.....	58
-	Área de Comercialización	58
-	Área de Inventarios.....	58
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		59
4.1	TÍTULO	59
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	59
4.2.1	Objetivo General	59
4.2.2	Objetivos Específicos	59
4.2.3	Visión	60
4.2.4	Misión.....	60
4.2.5	Principios y Valores	60

4.2.6	Matriz Axiológica	62
4.2.7	Políticas	62
4.2.8	Descripción de los Procesos en el Área de Talento Humano	66
4.2.9	Descripción de los Procesos en el Área Administrativa Contable	74
4.2.10	Descripción de los Procesos en el Área de Comercialización.....	85
4.2.11	Descripción de los Procesos en el Área de Inventarios.....	88
4.2.12	Componentes de Control Interno.....	94
4.2.13	Cuestionarios de Control Interno.....	98
-	Área de Talento Humano.....	98
-	Área Administrativa-Contable.....	102
-	Área de Comercialización.	106
-	Área de Inventarios.	110
4.2.14	Análisis FODA:	114
CONCLUSIONES		117
RECOMENDACIONES		118
BIBLIOGRAFÍA		119
ANEXOS		120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Elementos de Control Interno	18
Tabla N° 2: Simbología de diagrama de flujo	28
Tabla N° 3: Población.....	32
Tabla N° 4: Evaluación de Desempeño	34
Tabla N° 5: Capacitación.....	35
Tabla N° 6 : Comunicación	36
Tabla N° 7: Desempeño de Funciones	37
Tabla N° 8: Recursos y Protección Medioambiental.....	38
Tabla N° 9: Filosofía Institucional	39
Tabla N° 10: Asignación de Tareas	40
Tabla N° 11: Procesos	41
Tabla N° 12: Procedimientos Administrativos y Contables	42
Tabla N° 13: Reporte de ventas	43
Tabla N° 14: Política Empresarial	44
Tabla N° 15: Accesibilidad a la información	45
Tabla N° 16: Justificación con Documentación	46
Tabla N° 17: Obligaciones Tributarias	47
Tabla N° 18: Proceso de Ventas	48
Tabla N° 19: Calidad de Productos	49
Tabla N° 20: Competencia	50
Tabla N° 21: Información de los productos.....	51
Tabla N° 22: Variedad de Productos	52
Tabla N° 23: Incentivos Económicos	53
Tabla N° 24: Mecanismo de Control	54
Tabla N° 25: Políticas de Seguridad.....	55
Tabla N° 26: Instalaciones.....	56
Tabla N° 27: Almacenaje de insumos	57
Tabla N° 28: Matriz Axiológica	62
Tabla N° 29: Cuestionario de Control Interno. Área de Talento Humano	98
Tabla N° 30: Resultados nivel de confianza- riesgo. Área de Talento Humano	100
Tabla N°31: Hoja de hallazgo del área de Talento Humano	101

Tabla N° 32: Cuestionario de Control Interno. Área administrativa-Contable	102
Tabla N° 33: Resultados nivel de confianza riesgo, área administrativa-contable.....	104
Tabla N° 34: Hoja de hallazgo del área Administrativa- Contable	105
Tabla N° 35: Cuestionario de Control Interno. Área de comercialización.....	106
Tabla N° 36: Resultados nivel de confianza riesgo, Área de Comercialización	108
Tabla N° 37: Hoja de hallazgo del Área de Comercialización.....	109
Tabla N° 38: Cuestionario de Control Interno. Área de Inventarios	110
Tabla N° 39: Resultados nivel de confianza riesgo, Área de Inventarios	112
Tabla N° 40: Hoja de hallazgo del área de Inventarios	113
Tabla N° 41: Matriz de Ponderación	115
Tabla N° 42: Matriz FODA	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Organigrama estructural de la empresa agroservicio “CAMNU”	9
Gráfico N° 2: Componentes de Control Interno.....	15
Gráfico N° 3: Proceso Administrativo.....	29
Gráfico N° 4: Evaluación de Desempeño.....	34
Gráfico N° 5: Capacitación.....	35
Gráfico N° 6: Comunicación	36
Gráfico N° 7: Desempeño de Funciones	37
Gráfico N° 8: Recursos y Protección Medioambiental.....	38
Gráfico N° 9: Filosofía institucional.....	39
Gráfico N° 10 : Asignacion de Tareas	40
Gráfico N° 11: Procesos	41
Gráfico N° 12: Procedimientos Administrativos y Contables.....	42
Gráfico N° 13: Reporte de ventas	43
Gráfico N° 14: Política Empresarial	44
Gráfico N° 15: Accesibilidad a la información	45
Gráfico N° 16: Justificación con Documentación	46
Gráfico N° 17: Obligaciones Tributarias	47
Gráfico N° 18: Proceso de Ventas	48
Gráfico N° 19: Calidad de Productos	49
Gráfico N° 20: Competencia	50
Gráfico N° 21: Información de los productos.....	51
Gráfico N° 22: Variedad de Productos	52
Gráfico N° 23: Incentivos Económicos	53
Gráfico N° 24: Mecanismo de Control.....	54
Gráfico N° 25: Políticas de Seguridad.....	55
Gráfico N° 26: Instalaciones.....	56
Gráfico N° 27: Almacena de insumos	57
Gráfico N° 28: Preparación de roles de pago	67
Gráfico N° 29: Resumen de la nómina y de las provisiones de las cargas sociales	69
Gráfico N° 30: Preparación de los cálculos de provisiones de aportes al IESS.	71
Gráfico N° 31: Reporte de horas trabajadas por el personal de la empresa	73
Gráfico N° 32: Actualización en el diario general.....	75

Gráfico N° 33: Preparación de los estados financieros y balances	77
Gráfico N° 34: Declaraciones de impuestos	79
Gráfico N° 35: Depreciación de activos fijos.....	82
Gráfico N° 36: Registro de cuentas incobrables	84
Gráfico N° 37: Proceso de venta	85
Gráfico N° 38: Facturación	87
Gráfico N° 39: Recepción de productos	89
Gráfico N° 40: Ingreso del inventario.....	91
Gráfico N° 41: Salida de productos de bodega	93

ÍNDICE DE ANEXOS

ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL INTERNO.....	122
REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES.....	128
INSTALACIONES DE LA EMPRESA AGROSERVICIO “CAMNU”.....	130

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objeto Implementar un Sistema de Control Interno para mejorar la Administración de la empresa Agroservicio “CAMNU” de la parroquia Sucúa, Cantón Sucúa, Provincia de Morona Santiago, período 2015, el que se realiza para determinar las falencias y carencias en los procesos administrativos y operacionales, aplicar los componentes de control interno de acuerdo al método COSO y así mejorar la administración y salvaguardar los Recursos Humanos y Financieros; para lo cual se establece objetivos, políticas, principios, valores éticos, procesos, cuestionarios de control interno, hoja de hallazgo; empleando los métodos inductivo - deductivo. Aplicando encuestas a todos los empleados y así conocer el nivel de confianza-riesgo, con los siguientes hallazgos: no cuenta con políticas, manual de funciones y de procesos lo cual genera problemas que necesitan solución o mejoras, las ventas no se registran oportunamente, ausencia de un sistema de control de inventarios. Por lo que se recomienda la aplicación de control interno propuesto en todas las áreas de la empresa con revisiones periódicas así como evaluaciones lo cual permitirá medir la eficiencia y eficacia en los procedimientos y optimizar los recursos.

Palabras Claves: CONTROL INTERNO, COSO, PROCESO ADMINISTRATIVO.

Ing. José Fernando López Aguirre
DIRECTOR

SUMMARY

The current research study aims to implement an Internal Control System in order to improve the Management at Agroservicio “CAMNU” Company in Sucúa Parish, Sucúa canton, Morona Santiago Province during 2015, which is developed for determining the weaknesses and shortcomings in administrative and operational processes applying the internal control components by COSO method and thus, improve the management and safeguard Human and Financial resources. That is why; objectives, policies, principles, ethical values, processes, internal control questionnaires, finding sheets are established through inductive-deductive method. Surveys were applied to all staff and thus, know the level of risk and confidence with the following findings: there are no policies, functions and processes manual which generate problems that need to be solved. Furthermore, sales are not recorded timely, and there is no an inventory control system. Consequently, it is recommended the implementation of internal control proposed in all areas of the company with periodic reviews like assessments which will allow measuring the efficiency and effectiveness in the procedures and optimizing resources.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, COSO METHOD, ADMINISTRATIVE PROCESS.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se orienta a desarrollar un sistema de control interno en la empresa agroservicio “CAMNU” teniendo como objetivo principal mejorar la administración, con lo que se pretende establecer políticas y procedimientos que permita corregir oportunamente el desempeño de sus empleados y alcanzar los objetivos planteados.

Para el desarrollo de este trabajo con el tema Sistema de Control Interno para mejorar la administración de la empresa Agroservicio “CAMNU” de la parroquia Sucúa, Cantón Sucúa, Provincia de Morona Santiago, período 2015, se ha estructurado de la siguiente forma:

En el capítulo I: EL PROBLEMA, se presenta el planteamiento, formulación y delimitación del problema lo cual nos permitirá conocer la realidad de la empresa; además la justificación y los objetivos que se establecen permitirán que la investigación se desarrolle.

CAPÍTULO II: MARCO TEORÍCO, constituye antecedentes investigativos que tienen relación con este trabajo de titulación, antecedentes de la empresa donde vamos a realizar la investigación, fundamentación teórica lo cual nos permitirá conocer según varios autores la estructura conceptual del sistema de control interno.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO, encontramos en este capítulo la metodología a utilizar en la investigación, y obtener resultados evidentes aplicando las encuestas a todo los empleados y a los resultados un análisis situacional de la empresa agroservicio “CAMNU”.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO, continuando con el desarrollo del trabajo aquí se reflejará los hallazgos encontrados con la matriz FODA y posteriormente se aplicará la propuesta de direccionamiento estratégico para la empresa y cuestionarios del control interno para cada área estudiada.

Para finalizar el capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que tienen relación con los objetivos planteados en la presente investigación. Además contamos con la fuente bibliográfica consultada y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Agroservicio “CAMNU” ha venido trabajando empíricamente por lo que presenta problemas como: el deficiente control de inventarios, que han ocasionado pérdidas económicas y desabastecimientos imprevistos que repercuten en la mala atención a los clientes, el incorrecto control del efectivo que tiene como efecto el retraso en el pago a proveedores, el deficiente proceso de compras que tiene como efecto la adquisición de insumos que no se requieren en ese momento, el deficiente control de inventario ocasiona que no se conozcan las existencias al momento que se requieren, la deficiente planificación, organización estructural y funcional; y el incorrecto control financiero de la Empresa, es un claro indicador de la deficiencia del sistema de control interno teniendo como gran efecto la deficiente administración de la empresa. Por lo que la empresa agroservicio “CAMNU” definitivamente no cuenta con una herramienta que le permita medir y corregir oportunamente el desempeño de sus actividades para alcanzar los objetivos planteados.

Por tanto es de imperiosa necesidad diseñar un sistema de control interno que establezca estándares de desempeño, para garantizar la consecución de los resultados a través de proceso integrados de control a las actividades operativas permitiendo asegurar de manera razonable la fiabilidad de la información con el fin de controlar mejor la empresa, detectar cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad esperados y evitar las sorpresas.

1.1.1 Formulación del Problema

¿En qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuye a mejorar la administración de la empresa Agroservicios “CAMNU” de la parroquia Sucúa, cantón Sucúa, provincia Morona Santiago?

1.1.2 Delimitación del Problema

El presente trabajo se realizará en la empresa Agroservicios “CAMNU” de la ciudad de Sucúa en el período 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El sistema de control interno se desarrollará con el propósito de diseñar un estándar de control interno, lo cual permitirá brindar a la administración de la empresa una herramienta útil para la toma de decisiones así como también generará una cultura de constante control y supervisión que permita encaminar los procesos a la consecución de los objetivos a corto y largo plazo optimizando recursos generando confianza internamente y que se verá reflejado en un servicio eficaz y eficiente.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad fortalecer conocimientos teóricos los cuales han sido ampliados con fuentes bibliográficas pertinentes al tema, de igual forma a través de la aplicación de encuestas a los empleados de agroservicio “CAMNU” se obtuvo información apropiada para identificar, analizar y corregir aquellos errores o aciertos que existen.

El trabajo de titulación que se va a realizar en la empresa agroservicio “CAMNU” es diferente porque es un tema que va ayudar a mejorar la administración, procesos y crecimiento de la empresa.

En el ámbito educativo el trabajo presentado, siendo un aporte educativo, servirá como instrumento de consulta y apoyo para el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes de carreras iguales o similares a la administración, contabilidad y auditoría.

En el campo personal la elaboración de este trabajo de titulación, me permitirá consolidar mis conocimientos en el tema y con ello poner en práctica.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Control Interno, mejorando la administración de la empresa agroservicio “CAMNU” de la parroquia Sucúa, cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, periodo 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa agroservicio “CAMNU”, conociendo los procesos administrativos - financieros en el periodo 2015.
- Desarrollar una metodología de control interno logrando eficiencia en los procesos de la empresa agroservicio “CAMNU”.
- Diseñar los componentes del Sistema de Control Interno que mejoraran la administración de la empresa agroservicio “CAMNU”.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la tesis denominada: Control Interno para el correcto funcionamiento de la Confederación Nacional de Organizaciones Campesinas, Indígenas y Negras-FENOCIN de la ciudad de Quito, realizado por Lema Guamán María Raimunda,

Es una organización nacional que recibe financiamiento de Suecia, Holanda, España, Estados Unidos, Bélgica y apoyo del gobierno ecuatoriano por medio del Ministerio de Agricultura, Secretaría de Pueblos, CODENPE. en este trabajo se estudió los componentes del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, los mismos que permitieron medir el grado de cumplimientos de la misión, visión, objetivos, políticas, procesos, planes operativos, estructura organizacional, división de funciones y liderazgo a través de indicadores. Se revisó y determinó medidas para salvaguardar los recursos a través del tercer componente de control interno de acuerdo al método COSO, tipos y actividades de control y además se aplicó cuestionarios de control interno a los demás componentes permitiendo dar una mejor deducción a la memoria técnica. Plasmando como resultado que FENOCIN no cuenta con un reglamento interno, dispone de un manual de funciones, procesos, estructura organizativa que desconoce el personal, no existe claridad en la misión, visión, objetivos, metas y políticas, sus departamentos trabajan aisladamente. Se adjunta recomendaciones de acuerdo a los puntos de control interno, los procedimientos para el desembolso y justificación de fondos, organigrama estructural propuesto, políticas que deberá manejar la confederación, formato para el control de inventario de activos de la Confederación. Esperando que todo lo mencionado sea tomada en cuenta por la administración de la FENOCIN para el correcto funcionamiento de la misma. (Raimunda, 2011).

Este trabajo de investigación en curso se relaciona ya que expone material de aplicación para el cumplimiento de control interno, a través de definiciones, procesos e ilustraciones claras.

La siguiente tesis corresponde a Cabrera Rivera Inés Edelmira y Jiménez Salazar Miriam Cecibel con el tema: Diseño de Procedimientos de Control Interno orientado a Minimizar Riesgos y Optimizar Recursos en el Área Administrativa y Financiera en la Empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. LTDA. de la ciudad de Riobamba, para el año 2012.

Esta investigación permitió dotar de herramientas necesarias para mejorar el control interno dentro de la entidad y de esta manera contribuir al desarrollo eficiente de sus operaciones permitiéndole a la gerencia obtener información confiable para la toma de decisiones contribuyendo al logro de los objetivos. El diseño para el procedimiento de control interno en el área administrativa y financiera se realizó mediante la representación gráfica a través de flujogramas que permiten identificar claramente las diferentes actividades que deben ser ejecutadas por las aéreas antes mencionadas y de esta manera se puede determinar medidas para salvaguardar los recursos. Durante el estudio de las actividades que realiza la empresa, se obtuvo como resultado que la misma no cuenta con un reglamento interno, no dispone de un manual de funciones, estructura organizativa que desconoce el personal, no existe claridad en la misión, visión, objetivos, metas y políticas, sus departamentos trabajan aisladamente, de esta manera podemos afirmar que al no aplicar los controles internos adecuados en sus operaciones, las decisiones tomadas no serán las más oportunas para su gestión lo que perjudica los resultados de sus actividades. Se propone a la junta de accionistas de la empresa, implementar el diseño de control interno esto proporcionara una optimización adecuada de los recursos administrativos y financieros, generando un ambiente de confianza mutua de tal manera que la entidad pueda desarrollarse a largo plazo. (Cecibel, 2013).

Esta tesis se relaciona con el actual trabajo de titulación por el proceso que se desarrolló, y las estrategias utilizadas para la solución de los problemas fueron pertinentes.

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.1.1 Antecedentes de la Empresa

Agroservicios CAMNU se crea en el año 2006 con capital propio, desde entonces trabaja al servicio de la población del Cantón Sucúa, ofreciendo productos de

agricultura ganadería, e implementando animales domésticos para la crianza. El crecimiento del negocio se ha dado por la abnegación y entrega de sus propietarios, que cada día ofrecen un servicio personalizado al hombre del campo y de la ciudad; el respeto por el medio ambiente es el eje primordial.

Desde su creación han pasado varios años, se reconoce a la empresa por el buen servicio al cliente, quienes reconocen el servicio personalizado que presta y los productos de calidad que ofertan; Pese a los múltiples competidores que existen, van avanzando y trabajando día a día por dar un buen servicio al cliente.

- **Objetivo General**

Liderar en el mercado local y provincial, mediante los servicios ofertados por la empresa, con calidad y calidez a precios competitivos y que cubran las expectativas y satisfacción total de sus consumidores.

- **Objetivos Específicos:**

- Incrementar la demanda paulatinamente, generando interés en el segmento potencial.
- Posicionar a la empresa AGROSERVICIOS CAMNU como una de las alternativas: de precios competitivos y calidad de productos
- Mantener una imagen de un negocio constantemente actualizando y modernizando con los productos.

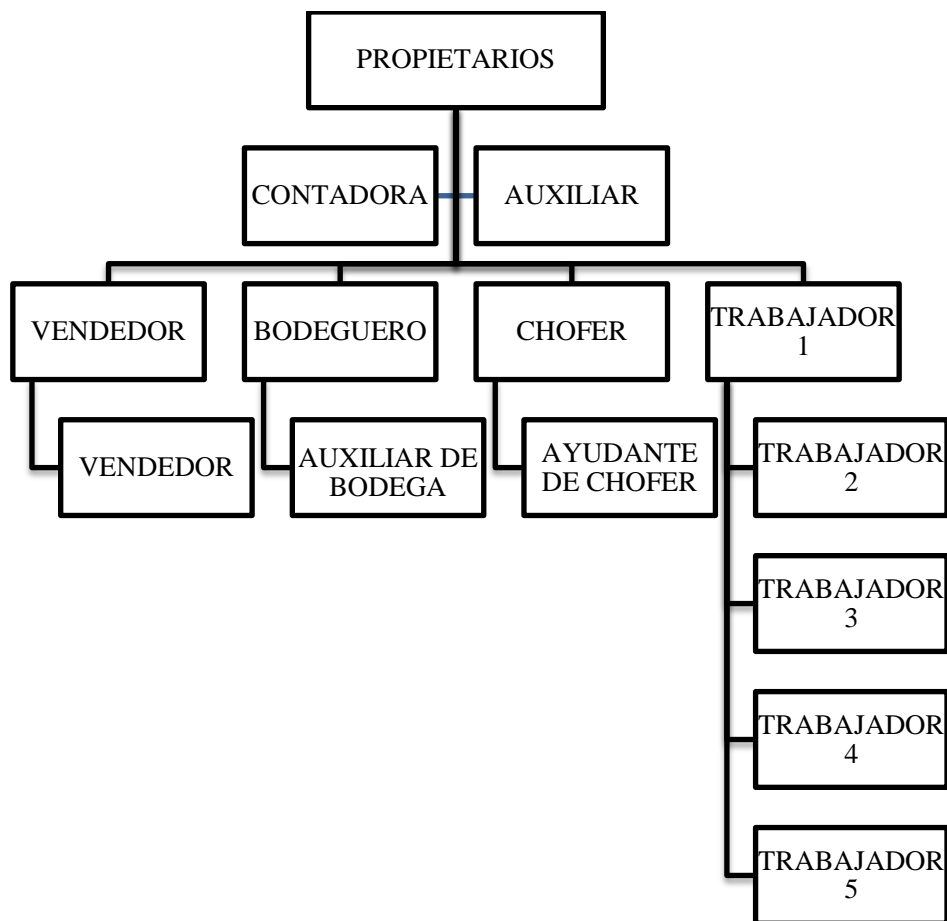
- **Ubicación Geográfica**

“Agroservicios CAMNU del propietario Fernando Quiroga Chocho se encuentra ubicado en la zona urbana del Cantón Sucúa, Provincia Morona Santiago, en el centro de la ciudad, en la esquina, entre las calles Kiruba y Avenida Sucúa.

- **Organigrama estructural**

La empresa agroservicio “CAMNU cuenta con el siguiente organigrama estructural

Gráfico N° 1: Organigrama estructural de la empresa agroservicio “CAMNU”



Fuente: Agroservicio “CAMNU”
Elaborado por: Shetmita Valdez

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Conceptos de Control Interno

El sistema de control interno genera cambios en las organizaciones empresariales porque las necesidades varían y los avances tecnológicos avanzan de manera vertiginosa y es responsabilidad de los administradores su implementación y evaluación. Por lo que anotamos los conceptos más relevantes de control interno.

Para (Cepeda G, 1997) control, según una de sus acepciones gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección.

El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo: su objetivo es contribuir con los resultados esperados.

El control interno incluye controles que se puede considerar como contables o administrativos.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; y deben diseñarse de tal manera que brinden la seguridad razonable que:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- Las operaciones se registran debidamente para:
- Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Lograr salvaguardar los activos.
- Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- El acceso a los activos solo se permita de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- La existencia contable de los bienes se compara periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentar diferencias.

Los controles administrativos se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y a la adhesión a las políticas prescritas por la administración. Estos controles solo influyen indirectamente en los registros contables.

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.

Debe tenerse en cuenta que el sistema de control interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo.

El sistema de control interno es un mecanismo de apoyo gerencial, orientando hacia una meta o un fin; pero no es un objetivo o un fin en sí mismo.

El Sistema de Control Interno provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado Sistema de Control Interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada. En este sentido, el control interno es solo uno de los componentes básicos de la labor gerencial.

Las organizaciones deben hacer el máximo esfuerzo para asegurar que el Sistema de Control Interno que diseñen e implementen se ajuste a su misión y generen efectivamente los resultados esperados.

El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales.

En consecuencia, se deberá concebir y organizar de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la organización.

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

(Mantilla, 2007) Define: “Control Interno ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos”.

Define (Gaitán, 2006): Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal diseñado específicamente para proporcionarle seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

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

Para (Ormaechea, 2006) : El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas entre otros.

Es importante destacar que esta definición de Control Interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

(Valencia, 2009) Manifiesta que: comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

2.2.2 Objetivos del control interno:

(Cepeda G, 1997) Señala que: el diseño, la implementación el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recurso de la organización, buscado su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los pueda afectar (control interno contable.)
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos establecidos (control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Asegurar la oportuna, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo).
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna (control interno administrativo).
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con la naturaleza, estructura, características y funciones (control interno administrativo).

2.2.3 Clasificación del Control Interno

(Ormaechea, 2006) Presenta el control interno en:

- **Control interno Contable:** Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, entre otros.) sino también todos los procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros bancarias, comprobación de inventarios, entre otros.)
- **Control Interno Administrativo:** Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por

corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, entre otros).

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control interno el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no sólo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

2.2.4 Componentes del Control Interno

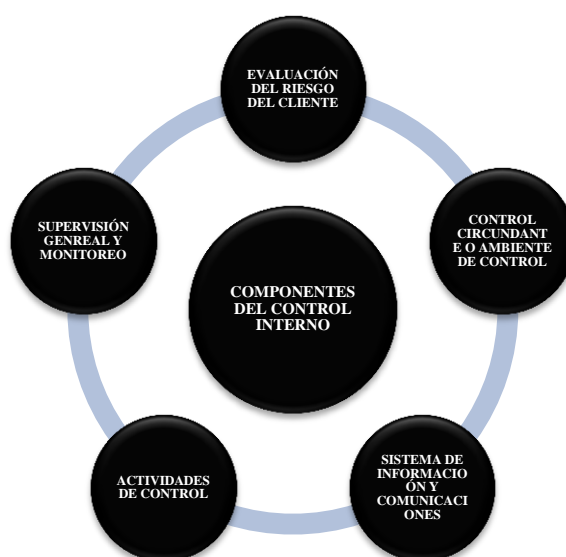
Según (Gaitán, 2006) menciona: “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos”.

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre las actividades, el sistema de control interno generalmente se percibirá muy diferente al de la otra.

Gráfico N° 2: Componentes del control interno.



Fuente: (Gaitán, 2006)

Elaborado por: Shetmita Valdez

En (Mantilla, 2007) encontramos que: El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- **Ambiente de Control**

La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

- **Valoración de riesgos**

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

- **Actividades de control**

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificada por la administración como necesarias para manejar los riesgos en consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación**

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

- **Monitoreo**

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. Así el control interno no es proceso serial, en el cual los componentes afectan solamente al siguiente, es un proceso interactivo multidireccional en el cual casi todos los componentes pueden influir a los otros.

El ambiente de control proporciona una atmosfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control. Sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro de este ambiente, la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se están cumpliendo las directivas de la administración para manejar los riesgos. Mientras tanto, se captura y comunica a través de toda la organización la información relevante. El proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo justifican.

Dos entidades pueden o no tener el mismo sistema de control interno. Las compañías y sus necesidades de control interno difieren ampliamente por industria y por tamaño, así como por cultura y filosofía administrativa. Así mientras todas las entidades necesitan cada uno de los componentes para mantener el control de

sus actividades, el sistema de control interno de una compañía, a menudo, será muy diferente de otros.

2.2.5 Características del sistema de Control Interno

(Cepeda G,1997) Dice: las principales características del sistema de control interno son las siguientes:

- El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización (como la sal en la preparación de las comidas).
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerarse una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
- No mide desviaciones, permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.
- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del sistema de control interno.

2.2.6 Elementos del sistema de Control Interno

(Gaitán, 2006) Señala que: las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos personal y supervisión.

Tabla N° 1: Elementos de Control Interno

Organización	Sistema y procedimiento
<ul style="list-style-type: none">- Dirección- Asignación de responsabilidades- Segregación de deberes- Coordinación	<ul style="list-style-type: none">- Manual de procedimientos- Sistemas- Formas- informes
Personal	Supervisión
<ul style="list-style-type: none">- Selección- Capacitación- Eficiencia- Moralidad- Retribución	<ul style="list-style-type: none">- Interna- Externa- Autocontrol

Fuente: (Gaitán, 2006)

Elaborado por: Shetmita Valdez

Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno.

Elemento de organización:

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca las líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

Elementos, sistemas y procedimientos:

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Elementos de personal:

- Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Elementos de supervisión:

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.2.7 Principios del control interno

Según (Cepeda G, 1997) el ejercicio del control interno implica que este se debe hacer siguiendo los siguientes principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

El principio de igualdad consiste en que el sistema de control interno debe velar porque todas las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Según el principio de moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

El principio de eficiencia vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

El principio de economía vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

El principio de celeridad consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Los principios de imparcialidad y publicidad consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como acceso a la información.

El principio de valoración de costos ambientales consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

Un control interno eficiente, presupone necesariamente la existencia de objetivos y metas en la organización. Si estos no están bien definidos adecuadamente, la organización carecerá de rumbo y, por tanto, de un marco de referencia contra el cual pueda medir los resultados obtenidos. Sin este marco, las actividades de control corren el riesgo de quedar solamente en el nivel tramitacional, convirtiéndose en un ejercicio estéril sin posibilidad alguna de influir realmente en el desempeño de la organización.

2.2.8 Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control

Cita (Cepeda G, 1997) algunos ejemplos de procedimientos:

- Delimitar las responsabilidades.
- Segregar funciones de carácter incompatible.
- Dividir el procesamiento de cada transacción.
- Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- Hacer rotación de deberes.
- Fianzas. (pólizas).
- Dar instrucciones por escrito.
- Utilizar cuentas de control
- Crear procedimientos que aseguren la exactitud, la autorización y el mantenimiento de la información
- Evaluar los sistemas computarizados.
- Usar documentos pre numerados.
- Evitar el uso de dinero en efectivo.
- Usar de manera mínima las cuentas bancarias.

- Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Mantener orden y aseo.
- Identificar los puntos clave de control en cada proceso.
- Usar graficas de control.
- Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- Actualizar medidas de seguridad.
- Registrar adecuadamente la información.
- Conservar en buen estado los documentos.
- Usar indicadores.
- Practicar el autocontrol.
- Hacer que la gente sepa por qué y para qué se hacen las cosas.
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables.
- Realizar tomas físicas periódicas de activos.

2.2.9 El control y el proceso administrativo

Para (Cepeda G, 1997) un sistema de control interno se podrá implementar debidamente y se mantendrá si las demás funciones del proceso administrativo se encuentran operando de manera correcta, en especial en lo referente a los siguientes factores:

- La estructura organizacional

Todas las organizaciones tienen un objeto social claramente establecido, lo cual significa que ellas existen para cumplir una o varias funciones.

En el desarrollo de su misión, las organizaciones deben ejecutar uno o varios procesos operativos, cuyos resultados determinan el éxito o fracaso de la organización en cuanto al cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

Estos procesos y actividades se denominan básicos o claves porque son esenciales para la organización; con el fin de facilitar su ejecución, es necesario desarrollar otros procesos de carácter genérico, denominados de apoyo, no están destinados a producir resultados por i mismos, sino en función del soporte que presten a los procesos básicos.

La estructura organizacional de una empresa debe responder sobre todo a sus procesos básicos, estableciendo con claridad la línea ejecutiva de la organización como el conjunto de las áreas que tienen a cargo dichos procesos básicos y separándola del

conjunto de las áreas responsables del proceso de apoyo (administración general, administración financiera, administración de personal, planeación jurídica).

- **Racionalización de tramites**

La racionalización de trámites es una de las actividades más rentables que una organización que una organización pueda hacer para mejorar la eficacia y eficiencia. Asimismo, ella tiene un enorme impacto positivo sobre el ejercicio del control en cuanto simplifica los procesos y las operaciones, y le permite a la administración concentrar sus esfuerzos en los aspectos realmente importantes de su gestión.

La primera prioridad se debe dar a la eliminación de trámites innecesarios, repetidos o superfluos, esto es, que no agreguen valor ni prevengan o disminuyan riesgos; la segunda, a la simplificación y mejoramiento de los tramites que resulten indispensables o significativos para ejercer una función o defender un derecho indispensable o significativos para ejercer una función o defender un derecho. La tercera prioridad es la concentración de trámites, que por su naturaleza, lo permitan.

En consecuencia, antes de proceder al diseño y montaje del sistema de control interno, conviene revisar la necesidad, pertinencia y racionalidad de los trámites vigentes en la entidad.

- **Formalización y documentación de los procesos y procedimientos**

Uno de los mayores problemas que tradicionalmente enfrentan las organizaciones es la ausencia de métodos y procedimientos documentados y actualizados. Al no existir documentación, la memoria organizacional se concentra en cabeza de individuos aislados y se abre la posibilidad de que el desarrollo de un proceso cualquiera sea susceptible de interpretaciones diversa. En estos casos, es muy difícil definir parámetros de rendimiento, establecer normas de manejo o definir metas de resultados, porque cada actividad se aproxima de manera casuística. Por tanto, el control interno no es eficiente, pues carece de un marco de referencia operativo y la administración debe aceptar hechos cumplidos para los cuales naturalmente siempre hay una explicación o disculpa.

La razón por la cual la situación descrita es tan frecuente es porque las áreas no perciben el problema como propio. Se piensa que el control interno es responsabilidad de una

oficina que lleva este nombre. Por otra parte la formalización y documentación de los procesos y procedimientos es percibida por las áreas como una actividad poco rentable para ellas, por cuanto deben gastar tiempo en dar información sin recibir nada a cambio.

El control interno es responsabilidad de la cabeza de la organización y de todos los demás funcionarios, especialmente de aquellos que por su jerarquía han recibido delegación o mando.

En la medida en que las áreas básicas y de apoyo de la organización entiendan que tienen una responsabilidad por resultados (tanto en términos de eficacia como eficiencia), su actitud hacia la formalización y documentación de los procedimientos tenderá a cambiar, pasando a ser aliados activos de estas actividades en un lugar de sujetos pasivos. De manera similar, el adecuado funcionamiento del sistema de control interno dejará de ser algo ajeno, para convertirse en una necesidad sentida que, por ende, merece apoyo e interés de la administración y demás funcionarios de las áreas.

- **Integración de los procesos de planeación y presupuesto**

Desde el punto de vista de la organización, lo que verdaderamente importa es el logro de las metas organizacionales y no el cumplimiento aislado de los compromisos de las áreas, puesto que casi en cualquier organización hay una interrelación estrecha en el trabajo de las áreas y es necesario que sus metas se definan no con base en sus condiciones particulares sino en función de la integración requerida para maximizar el rendimiento organizacional.

Esta labor supone dos cosas: por una parte, una función de planeación fuerte, capaz de conciliar los intereses de las áreas con los objetivos y las metas de la organización como un todo, realizando los ajustes y complementos necesarios para lograr que el producto final sea mayor que la suma simple de las partes; por la otra, la integración de los procesos de planeación y programación presupuestal, de tal forma que los planes operativos anuales (reflejados en el presupuesto) sean consistentes con los objetivos y las metas institucionales a mediano y largo plazo.

Como en los casos anteriores, las acciones que se toman en esta materia tienen una alta rentabilidad en términos de los resultados sustantivos a los cuales pueden aspirar una

organización y, por ello, son muy útiles en el propósito de alcanzar un sistema de control interno verdaderamente eficiente.

- **Control de gestión y evaluación del desempeño**

La implementación de un sistema de administración por resultados, que es en gran medida lo que se busca con el montaje de un sistema de control interno, tiene como requisito esencial la existencia de la evaluación del desempeño del personal dentro de la organización.

El éxito relativo, que a pesar de los recursos invertidos puedan tener los sistemas de control de gestión que se implanten en algunas organizaciones, en gran medida se puede deber a que no están acompañados de un proceso paralelo de evaluación del desempeño del personal, a través del cual se utiliza efectivamente el producto de los sistemas de control para premiar a los responsables, cuando los resultados son buenos o para penalizarlos, en caso contrario.

Cuando un sistema de control permite medir resultados, pero estos (buenos o malos) carecen de efectos concretos sobre las personas responsables, el sistema de control pierde su razón de ser y, lógicamente, se desacredita. En este caso, los empleados responsables de las áreas perciben correctamente que el sistema cumple ningún propósito y que, por ende, cualquier tiempo y esfuerzo dedicado a él no deja de ser formalismo inocuo.

La institucionalización del sistema de control interno debe dar un mensaje a la organización, haciendo claridad en que, una vez agotada la etapa de transición, los resultados de la gestión de los individuos y las áreas no serán indiferentes para la administración de la organización.

No se debe olvidar que la remuneración es solo uno de los mecanismos para estimular a un empleado y que se puede apelar a otros medios para lograr el mismo efecto. La función de administración de una empresa es un proceso que involucra las actividades de planeación, organización, dirección, coordinación, ejecución y control.

En la mayoría de los casos las organizaciones son diferentes e improductivas porque las respectivas gerencias han enfocado su atención en la dirección y coordinación, dejando de lado la planeación y control.

Dentro del proceso administrativo, el gerente o el directivo de una empresa desarrolla una serie de actividades encaminadas a hacer que la organización logre los objetivos previstos. Para ello desarrolla actividades de planeación, organización, dirección, coordinación, ejecución y control, y es precisamente por este conjunto de acciones que resulta importante que la administración cuente con un eficiente sistema de control interno. Los métodos y las medidas que disponga la alta gerencia en los distintos niveles jerárquicos de la organización aseguran, en cierta medida, el uso adecuado de los recursos, su protección y fiabilidad de la información, lo cual, en definitiva, redundará de manera directa en los resultados finales que se han de obtener.

2.2.10 Tipos de control

(Valencia, 2009) Menciona que: “La función de control se puede dividir en tres tipos de acuerdo con la base del foco de la actividad de control.”

- Control preliminar

Se concentra en el problema de evitar desviaciones en la calidad y cantidad de los recursos que la organización emplea. Los “recursos humanos” deben satisfacer los requisitos de los puntos según lo define la estructura organizacional. Los “materiales” han de satisfacer los niveles aceptables de calidad y es necesario disponer de ellos en el momento y lugar adecuados. Habrá que disponer también los recursos financieros en cantidad apropiadas y en los momentos adecuados, para asegurar el suministro adecuado de otros recursos.

- Control concurrente

Es aquel que regula las operaciones reales y continuas para garantizar que los objetivos se cumplan. Los medios principales mediante los cuales se implanta el control concurrente son las actividades directivas de los administradores. Por medio de la observación personal inmediata los administradores determinan si el trabajo se está llevando a cabo según los definen las políticas y procedimientos. La delegación de autoridad proporciona a los administradores la facultad para emplear incentivos financieros y no financieros en orden para efectuar el control concurrente. Las normas que se guían la actividad continua se derivan de las descripciones de puestos y de las políticas que resulten de la acción de planear.

- **Control por retroalimentación**

Este se enfoca a los resultados finales. Cuando se toma una acción correctiva, esta se dirige hacia el mejoramiento del proceso de adquirir recursos o de las operaciones reales. Este tipo de control obtiene su nombre del hecho de que los resultados “históricos” guían las acciones futuras.

Los métodos de retroalimentación que se emplean en las organizaciones incluyen: presupuestos, costos, estándar, estados financieros, control de calidad y evaluación de desempeño.

La diferencia entre control preliminar, concurrente y retroalimentación nos permite clasificar algunas técnicas de control que más se aplica.

2.2.11 Evaluación de control interno

Para (Alvin A. Arens, 2007) son tres métodos los que utilizan los auditores para obtener información y documentar su conocimiento del diseño de control interno: Las narrativas, los diagramas de flujo y los cuestionarios de control interno.

- **Narrativa.**

Es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

- El origen de cada documento y registro en el sistema. Por ejemplo, la descripción indica de donde provienen los pedidos del cliente y como se generan las facturas de venta.
- Como se lleva a cabo todo el procedimiento. Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales almacenado, se debe describir este proceso.
- La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, él envió de estos a los clientes o su destrucción.

- Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control. Estos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades (como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la comparación del precio de venta unitario con los contratos de venta).
- **Diagrama de flujo**

Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un diagrama de flujo adecuado incluye las mismas cuatro características identificadas anteriormente para las narrativas.



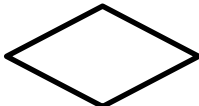




Los diagramas de flujo representa una ventaja principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema del cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación. Un diagrama de flujo bien preparado identifica impresiones y propicia un conocimiento claro de la forma que opera el sistema. Se emplea más porque es superior a las narrativas como método para comunicar las características de un sistema. Es más fácil actualizar un diagrama de flujo que una narrativa.

No es muy usual utilizar tanto una narrativa como un diagrama de flujo para describir el mismo sistema, dado que ambos tienen como objeto describir el flujo de documentos y registros en un sistema contable. En ocasiones se utiliza una combinación de una narrativa y un diagrama de flujos. La decisión de utilizar uno u otro o una combinación de ambos depende de dos factores:

- La relativa facilidad de entender el diagrama de flujo por parte de los auditores actuales y de años siguientes
- El costo relativo de preparación. El software para la elaboración de diagramas de flujo es de fácil adquisición.

La simbología más usada en el diagrama de flujo es:

Tabla N °2: Simbología de diagrama de flujo

	Documento
	Registro y / o procedimiento
	Decisión
	Líneas de dirección
	Archivo permanente o temporal
	Almacenamiento
	Frecuencia de tiempo

Fuente: (E, 2011)

Elaborado por: Shetmita Valdez

- **Cuestionario sobre control interno**

En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas frecuentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “no o “si”, en donde una respuesta con “no” indica deficiencias potenciales de control interno.

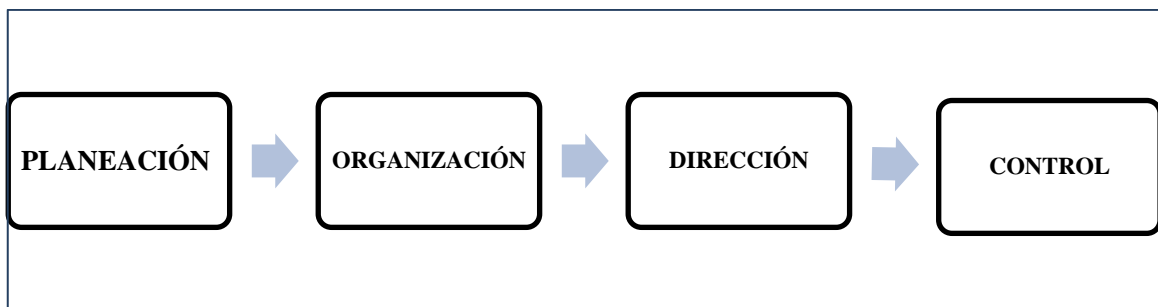
El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen listas de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuantos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema.

2.2.12 Proceso Administrativo

El Proceso Administrativo es “El resultado de la integración de los elementos de la función administrativa en una serie de fases sucesivas, de forma tal que nos permita conocer si los objetivos inicialmente planteados se están cumpliendo o no”.

Según el criterio de (DeCenzo, 2009) las etapas del proceso administrativo:

Gráfico N° 3: Proceso administrativo.



Fuente: (DeCenzo, 2009)

Elaborado por: Shetmita Valdez

Cada etapa del proceso administrativo tiene sus funciones específicas por lo que cita (Torres, 2008):

- **Planeación**

Proceso mediante el cual revisa la filosofía organizacional (misión, visión, valores, políticas y cultura organizacional), se definen los objetivos organizacionales o corporativos, se fijan estrategias para alcanzarlos y se formulan los planes de acción para integrar y coordinar las actividades a desarrollar por la compañía.

- **Organización**

Proceso que consiste en definir la división de trabajo, las líneas de autoridad, los tramos de control, el grado de centralización o descentralización en la toma de decisiones, la formalización de las relaciones, las normas y los procedimientos para el trabajo y el diseño de la estructura organizacional, todo ello en función de la planeación organizacional o corporativa y de las condiciones cambiantes del entorno externo e interno de la organización.

- **Dirección**

Proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, otros, con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías.

- **Control**

Proceso que consiste en definir indicadores de gestión para evaluar y retroalimentar el desarrollo de las actividades en las organizaciones, es decir, proveer a estas de información que les indique como está siendo su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúan, con el propósito de realizar los ajustes que sean necesarios para lograr sus objetivos de manera óptima.

2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a Defender

El diseño de un Sistema de Control Interno en la empresa Agroservicios “CAMNU” de la parroquia Sucúa, cantón Sucúa, de la provincia de Morona Santiago permite mejorar la administración, tener un conocimiento real de la situación financiera de la empresa y solo así planificar mejor con miras al futuro.

2.3.2 Variable Independiente

Sistema de control interno

2.3.3 Variable Dependiente

Proceso administrativo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Por las características de la investigación en la empresa Agroservicios “CAMNU” se realizó en dos modalidades;

Investigación de campo y documental lo cual nos permitió conocer aspectos teóricos y prácticos necesarios para el desarrollo del presente trabajo.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Sucúa, en donde se encuentra ubicada la empresa agroservicios “CAMNU”, se estableció encuestas a los propietarios y empleados con lo que se pudo recolectar información necesaria, así como información contable generada en el proceso de sus operaciones.

3.2.2 Investigación Documental

Para conformar el marco teórico se solicitó documentos administrados por la empresa, revisión de bibliografía especializada y fuentes como internet, libros relacionados y pertinentes al tema de investigación.

3.3 POBLACIÓN

(Wigodski, 2016) Menciona: “Es el conjunto total de individuos, objetos a medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”.

Para el proceso de la investigación se tomará en cuenta a todos quienes trabajan dentro de la empresa, ya que es un número reducido de empleados y es la siguiente:

Tabla N°3: Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Propietarios	2
Contadora	1
Auxiliar	1
Vendedores	2
Bodeguero	1
Auxiliar de Bodeguero	1
Chofer	1
Ayudante de Chofer	1
Trabajadores	5
TOTAL	15

Fuente: Agroservicio “CAMNU”

Elaborado por: Shetmita Valdez

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la elaboración del presente trabajo se utilizara métodos, técnicas e instrumentos lo cual permitirá establecer el entorno interno, el cual influye para la elaboración del proyecto y así alcanzar los objetivos propuestos.

3.4.1 Métodos

- Método Inductivo

El método inductivo, es un proceso analítico-sintético, mediante el cual se parte el estudio de las cosas, hechos y fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que lo rige. Es decir que “va de lo particular a lo general”.

Por lo que la metodología a utilizar será el inductivo como medio para obtener conocimiento, el cual se inicia observando los casos particulares y se llega a una conclusión general.

- Método Deductivo

El método deductivo por el contrario permite partir de ideas o conceptos generales que llevan a definir las particularidades. Es decir que “va de lo general a lo particular”

El presente trabajo de investigación parte permitiendo obtener información precisa y detallada.

El método científico necesariamente utilizado para llevar con éxito la investigación y recabar datos confiables.

3.4.2 Técnicas

Para la recopilación de información será la observación directa, esta nos permitirá la información segura y efectiva referente a registros de la empresa.

La encuesta será el contacto directo con los propietarios y empleados de la empresa agroservicio “CAMNU” utilizado correctamente se conocerá la demanda y el criterio de los encuestados.

Y la bibliográfica la técnica auxiliar de mayor importancia porque nos permite una adecuada selección de fuentes bibliográficas las cuales nos contribuirán acertadamente para el desarrollo del trabajo de investigación.

3.4.3 Instrumentos

Se aplicaran encuestas a todos los empleados de la empresa agroservicio “CAMNU”.

3.5 RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas aplicadas al personal interno de la empresa agroservicio “CAMNU”

AREA DE TALENTO HUMANO

Pregunta N° 1 ¿Las evaluaciones de desempeño que realizan de talento humano es?

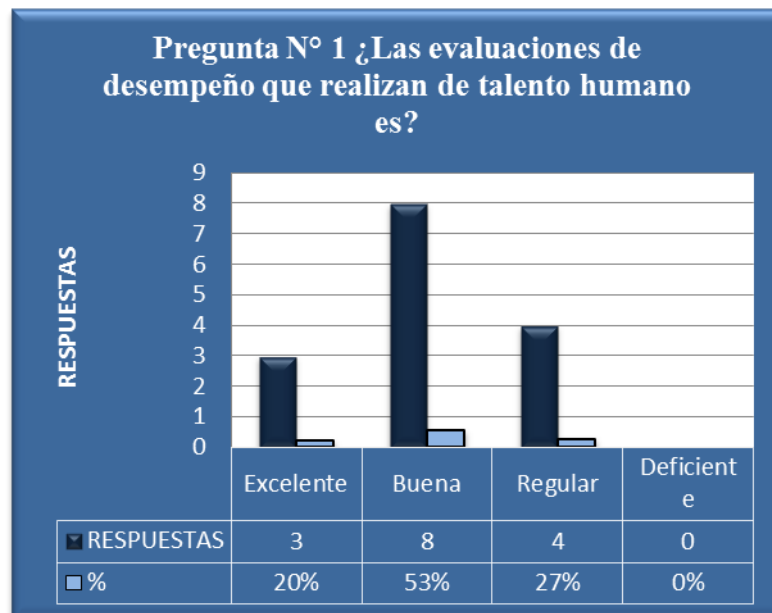
Tabla N° 4: Evaluación de Desempeño

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	3	20%
Buena	8	53%
Regular	4	27%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 4: Evaluación de Desempeño



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 4

ANÁLISIS: Según los resultados obtenidos el 20% considera que las evaluaciones son excelentes, mientras que el 53% le considera buenas y el 27% regular.

INTERPRETACIÓN: la percepción de los empleados a esta práctica según la encuesta demuestra que existe aceptación por parte de los empleados.

Pregunta N°2 ¿Las capacitaciones que le ofrece la empresa como le parece?

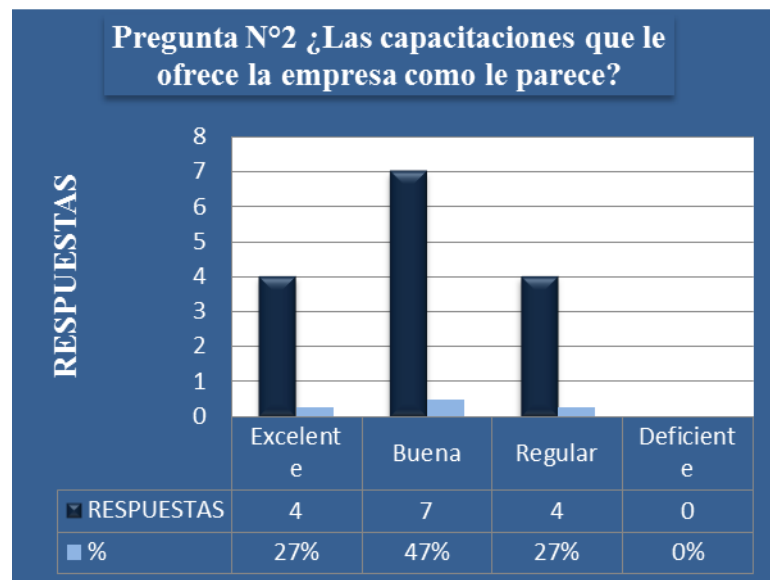
Tabla N ° 5: Capacitación

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	4	27%
Buena	7	47%
Regular	4	27%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 5: Capacitación



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 5

ANÁLISIS: Según los resultados obtenidos solo el 27% consideran que son excelentes, el 47% buena y el 27% regular

INTERPRETACIÓN: Tener personal, eficiente y capacitado es fundamental en una empresa estos resultados indica que no se da la importancia en tener un personal capacitado.

Pregunta N° 3; La comunicación entre compañeros y propietarios es?

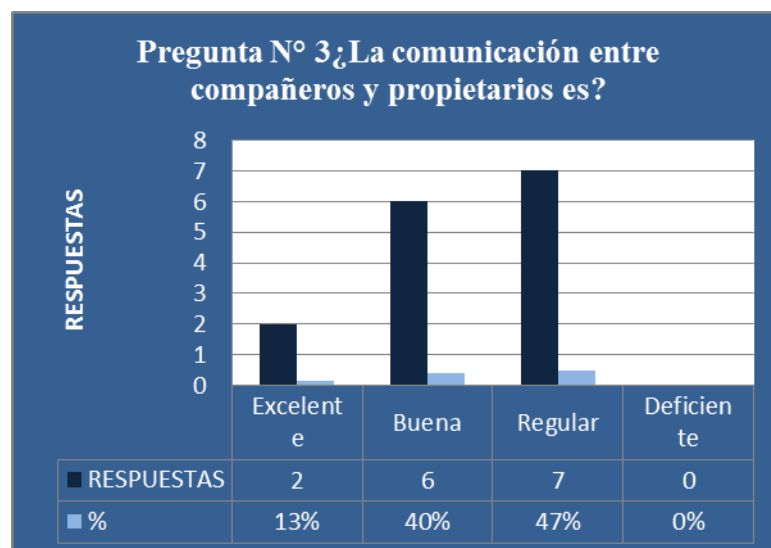
Tabla N°6 : Comunicación

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	2	13%
Buena	6	40%
Regular	7	47%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 6: Comunicación



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 6

ANÁLISIS: Según los resultados obtenidos tenemos que el 13% tiene una excelente comunicación, el 40% buena y el 47% regular.

INTERPRETACIÓN: Se puede evidenciar que falta comunicación entre compañeros por lo que trabajo en equipo es inexistente.

Pregunta N° 4 ¿Los empleados son calificados para el desempeño de sus funciones?

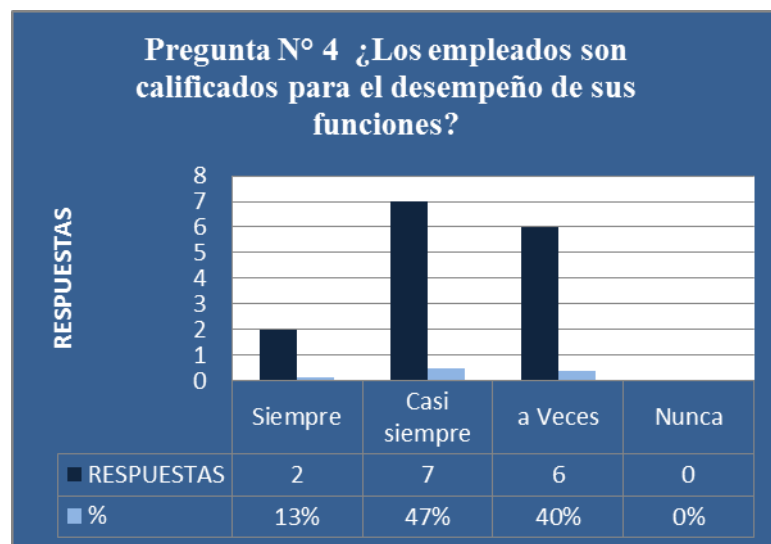
Tabla N°7: Desempeño de Funciones

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	2	13%
Casi siempre	7	47%
a Veces	6	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 7: Desempeño de Funciones



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 7

ANÁLISIS: Entre la población encuestada se descubrió que el 13% siempre, el 47% casi siempre y el 40% a veces.

INTERPRETACIÓN: Se evidencia que los empleados realizan las actividades según las necesidades de la empresa y no como están calificados.

Pregunta N° 5 ¿Los propietarios establecen prácticas para el uso eficiente de los recursos y protección del medio ambiente?

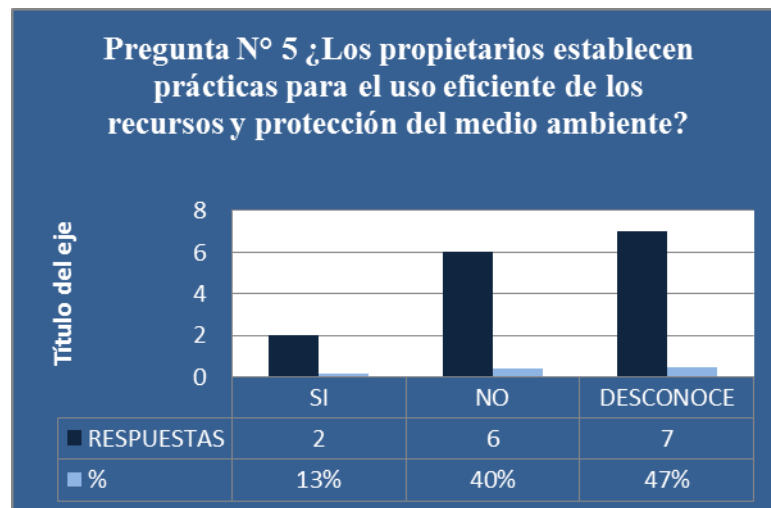
Tabla N°8: Recursos y Protección Medioambiental

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
SI	2	13%
NO	6	40%
DESCONOCE	7	47%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 8: Recursos y Protección Medioambiental



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 8

ANÁLISIS: Los resultados obtenidos dan que solo el 13% si establece prácticas para el uso eficiente de los recursos y protección del medio ambiente, mientras que el 40% no lo hace, y el 47% desconoce.

INTERPRETACIÓN: Podemos evidenciar que los empleados no están concientizados para la protección del medio ambiente y optimizar los recursos lo cual es un tema de análisis.

Pregunta N°6 ¿Se establecen mecanismo que promuevan la incorporación de valores éticos al personal?

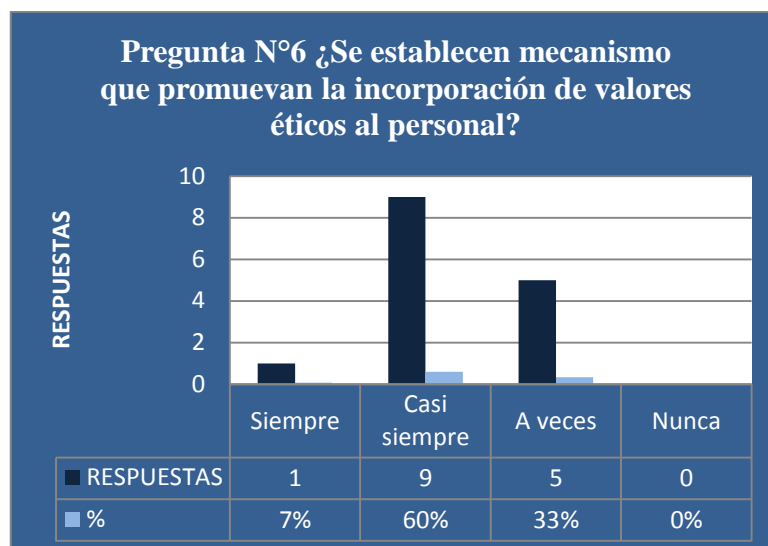
Tabla N° 9: Filosofía Institucional

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	9	60%
A veces	5	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 9: Filosofía institucional



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente Tabla 9

ANÁLISIS: Se determinó que el 7% considero la incorporación de valores éticos, mientras que el 60% casi siempre y el 33% a veces

INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos apreciamos que los empleados aceptan la incorporación pero no ponen en práctica.

Pregunta N° 7 ¿Las tareas asignadas se establecen por escrito?

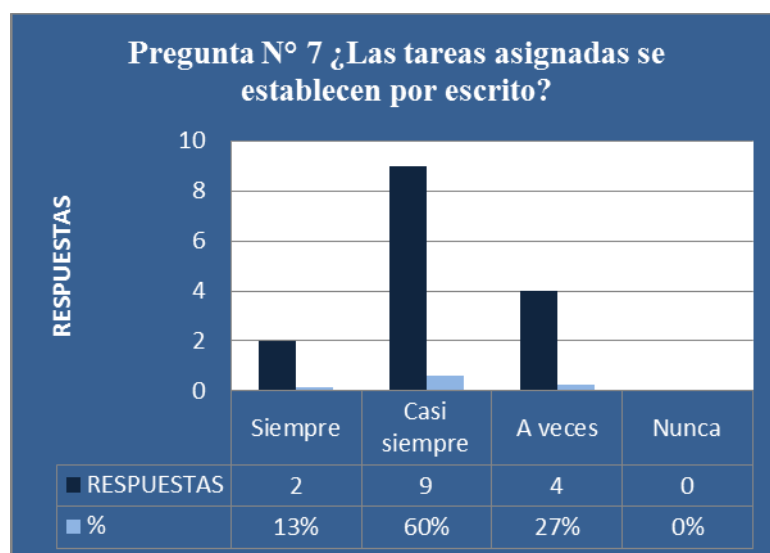
Tabla N° 10: Asignación de Tareas

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	2	13%
Casi siempre	9	60%
A veces	4	27%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 10 : Asignación de tareas



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 10

ANÁLISIS: Evidenciamos que de los 15 empleados de la empresa agroservicio “CAMNU, solo 2 personas que representa el 13% expone que siempre le han asignados las tareas por escrito y el 60% casi siempre, el 27% a veces.

INTERPRETACIÓN: Es importante que los empleados tengan sus tareas asignadas por escrito por que esto permite tener una evidencia donde podemos ver si está o no cumpliendo con las tareas asignadas.

ANÁLISIS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE

Pregunta N° 8 ¿La empresa cuenta con procesos actualizados?

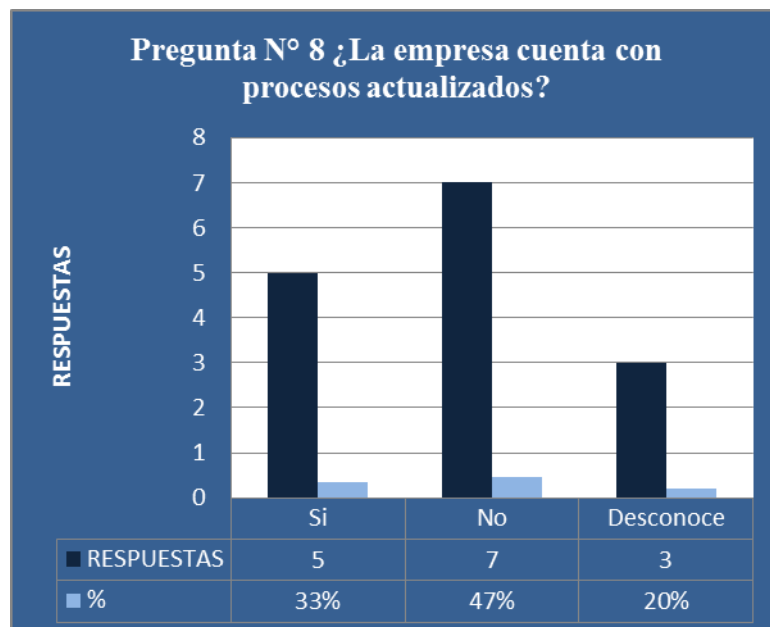
Tabla N°11: Procesos

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si	5	33%
No	7	47%
Desconoce	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 11: Procesos



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 11

ANÁLISIS: Los resultados obtenidos en la encuesta, donde tenemos el 33% si y el 47% no y el 20% desconoce de los procesos actualizados.

INTERPRETACIÓN: Los procesos puestos en práctica en la empresa agroservicios “CAMNU” son empíricos y esto genera retraso en el crecimiento de la empresa.

Pregunta N° 9 ¿Los procedimientos administrativos y contables son?

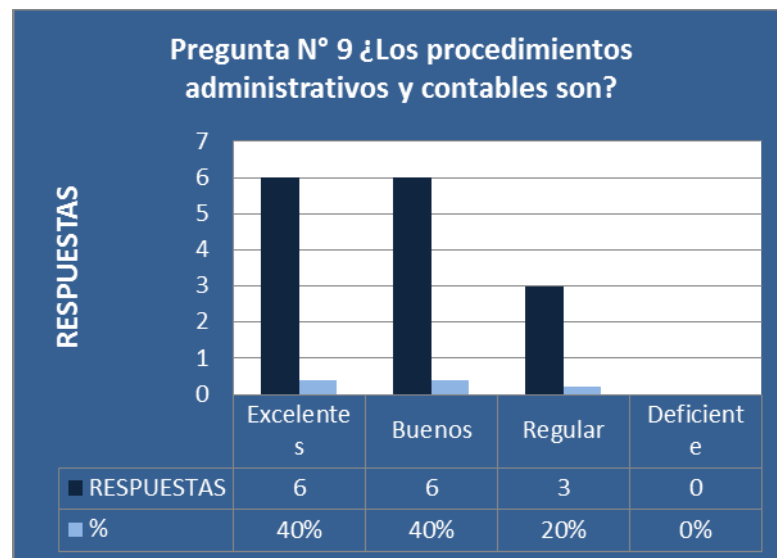
Tabla N°12: Procedimientos Administrativos y Contables

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelentes	6	40%
Buenos	6	40%
Regular	3	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 12: Procedimientos Administrativos y Contables



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 12

ANÁLISIS: El personal encuestado indica que los procedimientos administrativos y contables son excelentes con un total del 40%, buenos 40% y regular 20%,

INTERPRETACIÓN: Existe los respectivos respaldos y justificativos de los procedimientos administrativos contables pero el porcentaje que nos arroja el resultado de la encuesta nos permite ver que falta los procedimientos.

Pregunta N° 10 ¿Se lleva un reporte diario donde se contabilice las ventas efectuadas?

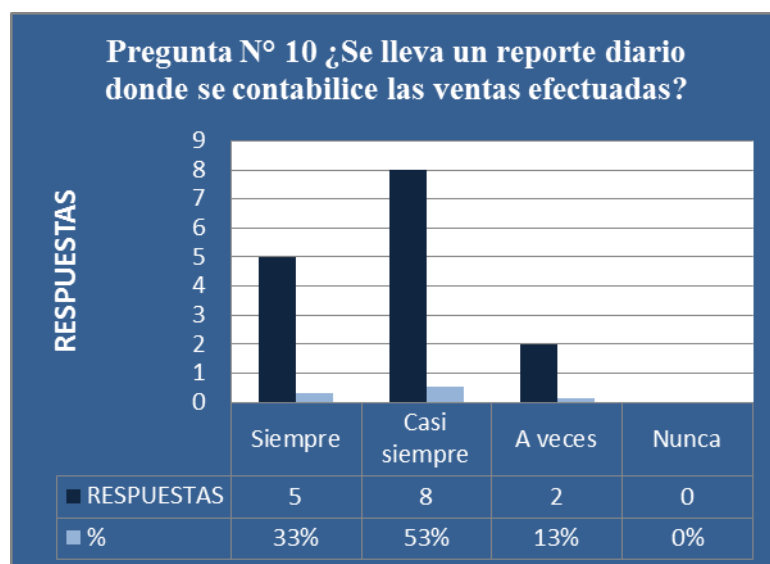
Tabla N°13: Reporte de ventas

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	5	33%
Casi siempre	8	53%
A veces	2	13%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 13: Reporte de ventas



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 13

ANÁLISIS: el resultado de acuerdo con la encuesta refleja que el 33% contestó que siempre, el 53% casi siempre y el 13% a veces.

INTERPRETACIÓN: hay que señalar que las ventas realizadas no son registradas en su totalidad generando resultados engañosos y no se puede tener información contable verídica.

Pregunta N° 11 ¿Los clientes conocen las políticas de la empresa?

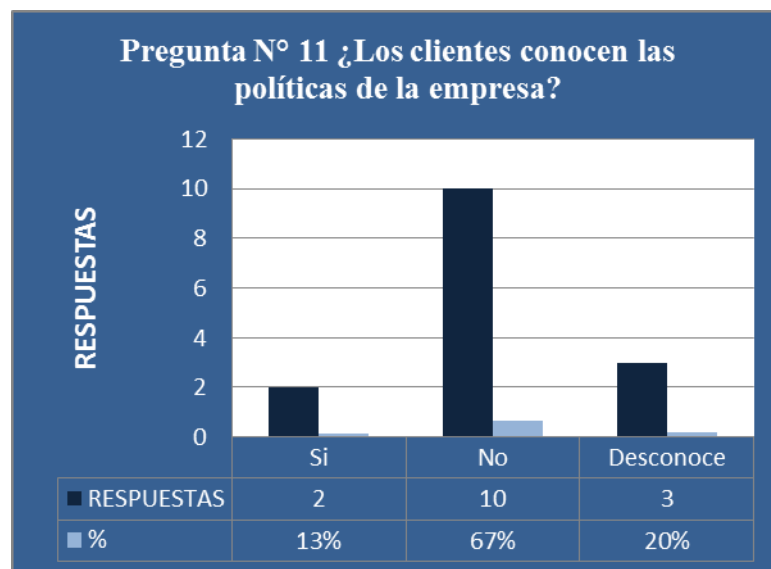
Tabla N°14: Política Empresarial

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si	2	13%
No	10	67%
Desconoce	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 14: Política Empresarial



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente: Tabla 14

ANÁLISIS: de los encuestados resulto que el 13% contesto que si el 67% no y el 20% desconoce.

INTERPRETACIÓN: Es importante señalar que todos los empleados deben conocer las políticas de la empresa porque esto permite brindar un buen servicio.

Pregunta N° 12 ¿Los empleados pueden acceder fácilmente a la información de la empresa?

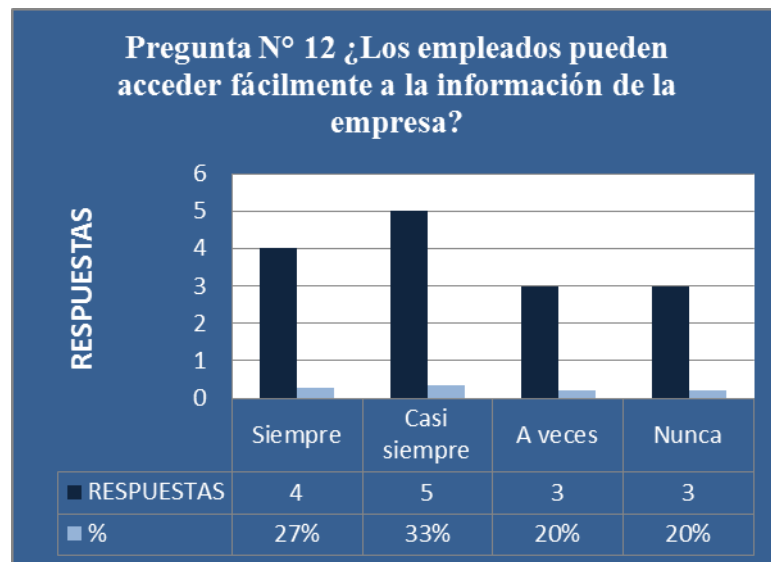
Tabla N°15: Accesibilidad a la información

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	4	27%
Casi siempre	5	33%
A veces	3	20%
Nunca	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 15: Accesibilidad a la información



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 15

ANÁLISIS: el 27% indica que siempre, el 33% casi siempre, el 20% a veces y el 20% nunca.

INTERPRETACIÓN: Los empleados que tengan conocimiento de la buena o mala marcha de la empresa indican que ellos son parte fundamental de la empresa.

Pregunta N° 13 Los pagos y cobros están debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos?

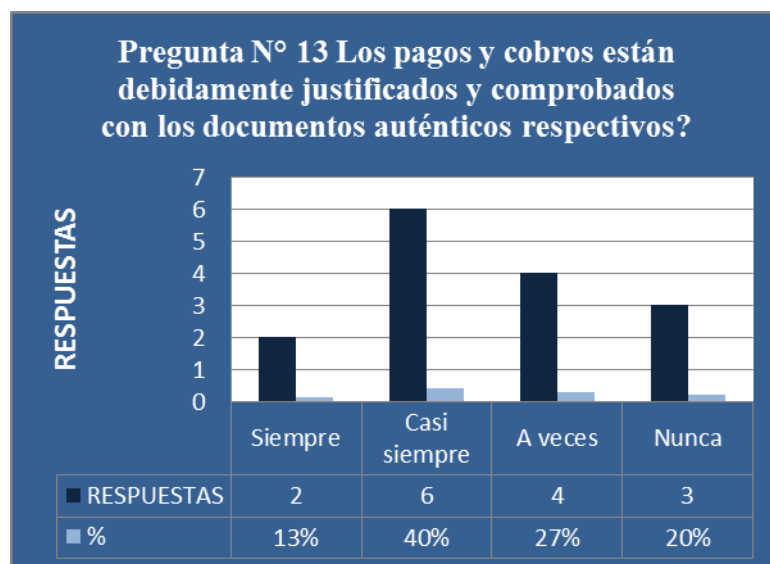
Tabla N° 16: Justificación con Documentación

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	2	13%
Casi siempre	6	40%
A veces	4	27%
Nunca	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 16: Justificación con Documentación



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 16

ANÁLISIS: El resultado muestra que el 13% lo hace siempre, el 40% casi siempre, el 27% a veces y solo el 3% respondió que nunca.

INTERPRETACIÓN: las constancias físicas es algo que nos permite tener un control adecuado y oportuno lo cual es importante justificar las ventas para el cumplimiento de las leyes y llevar un adecuado control contable.

Pregunta N° 14; La empresa cumple con sus obligaciones tributarias y sociales?

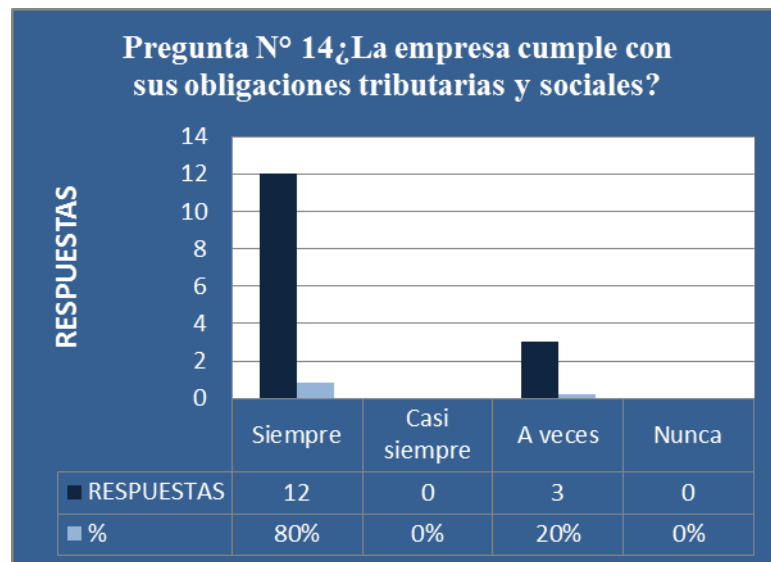
Tabla N°17: Obligaciones Tributarias

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	12	80%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 17: Obligaciones Tributarias



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 17

ANÁLISIS: El 80% de los encuestados han contestado que siempre y el 20% casi siempre.

INTERPRETACIÓN: Estos resultados reflejan que si se cumple con las obligaciones tributarias, y por consiguiente establece buenas practicas.

ANÁLISIS AL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

Pregunta N° 15 ¿Cómo considera el seguimiento al proceso de ventas?

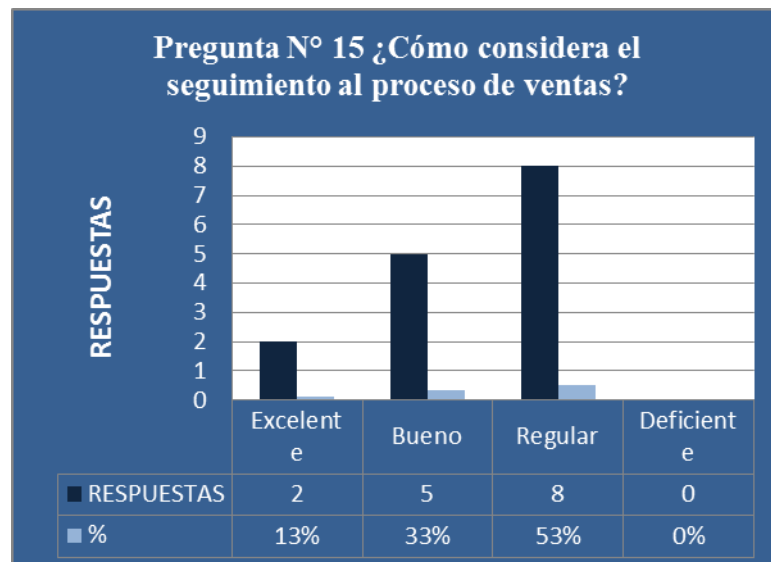
Tabla N° 18: Proceso de Ventas

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	2	13%
Buena	5	33%
Regular	8	53%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 18: Proceso de Ventas



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 18

ANÁLISIS: El resultado de la encuesta es el 13% piensa que es excelente, el 33% buena, el 53% regular.

INTERPRETACIÓN: El personal de la empresa piensa que no se da un seguimiento bueno al proceso de venta lo cual es preocupante ya que aparece una carencia en esta área.

Pregunta N° 16 ¿Cómo considera la calidad de los productos que oferta la empresa agroservicio “CAMNU?”

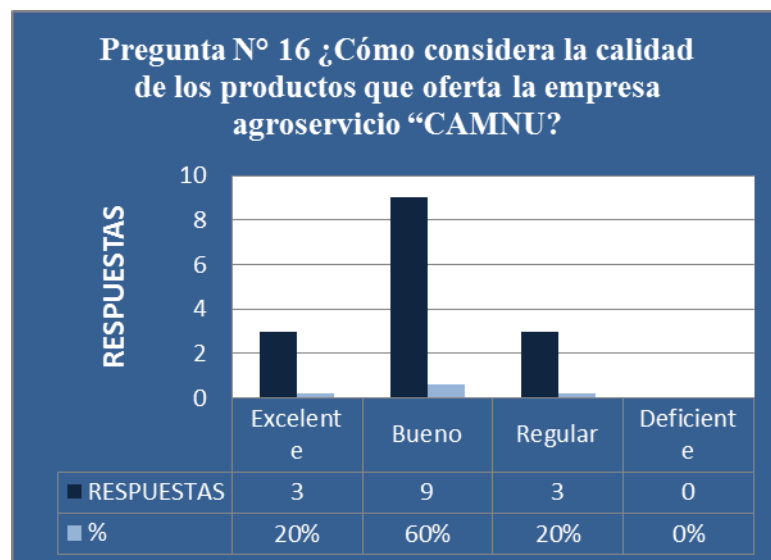
Tabla N°19: Calidad de Productos

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	3	20%
Bueno	9	60%
Regular	3	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 19: Calidad de Productos



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 19

ANÁLISIS: Los resultados nos dan los siguientes resultados: el 20% considera que excelente, el 60% bueno y el 20% regular

INTERPRETACIÓN: Para satisfacer las necesidades de los clientes, una característica fundamental es ofrecer productos de calidad a precios accesibles. Esto demuestra que los productos son buenos pero tienen un costo significativo.

Pregunta N° 17: ¿La competencia influye negativamente para el crecimiento de la empresa agroservicio “CAMNU”?

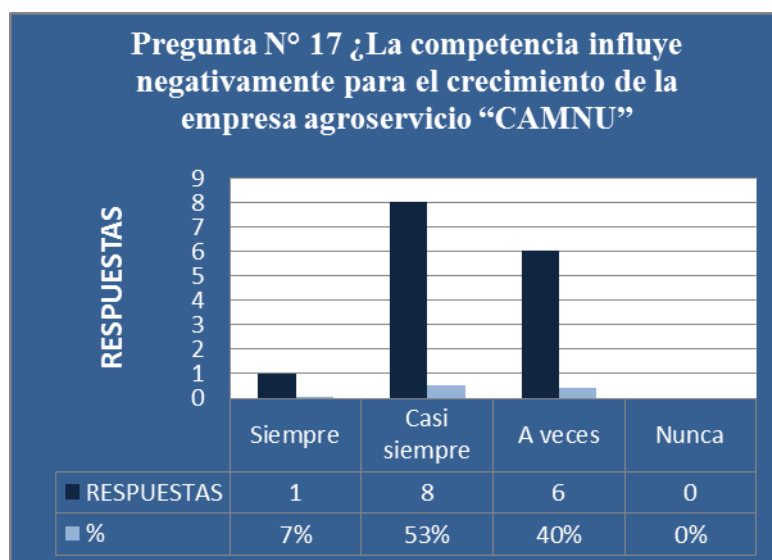
Tabla N°20: Competencia

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	1	7%
Casi siempre	8	53%
A veces	6	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 20: Competencia



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 20

ANÁLISIS: El 7% de los encuestados considero que la competencia influye negativamente siempre, el 53% casi siempre y el 40% a veces

INTERPRETACIÓN: Es importante que la empresa evolucione y mejore y así la competencia no influirá negativamente y permitirá el crecimiento de la misma.

Pregunta N° 18¿La información al cliente durante la adquisición de los producto como la considera?

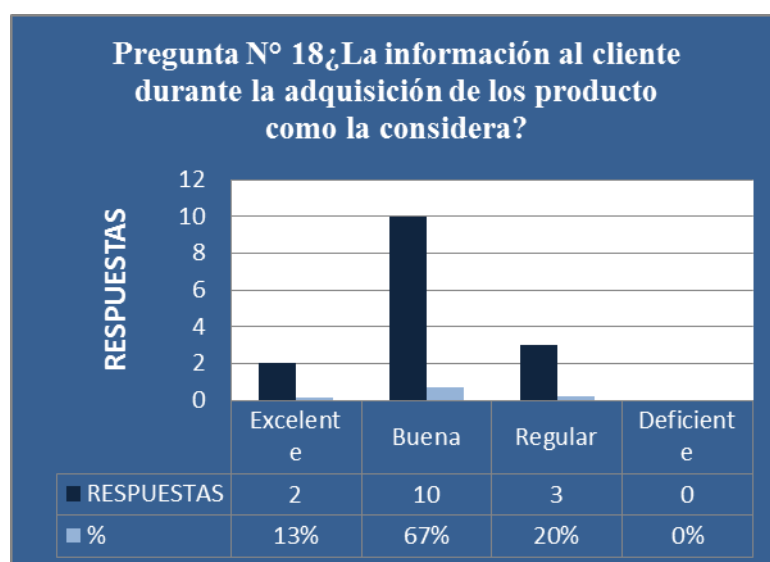
Tabla N°21: Información de los productos

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	2	13%
Buena	10	67%
Regular	3	20%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 21: Información de los productos



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 21

ANÁLISIS: Los encuestados indica que el 13% es excelente la información que se brinda, el 67% buena y el 20% regular.

INTERPRETACIÓN: estos resultados indican que los empleados están prestos a brindar toda la información necesaria de los productos y así satisfacer las necesidades de los clientes.

Pregunta N° 19;Cómo considera Ud. la variedad de los productos que oferta agroservicios “CAMNU”?

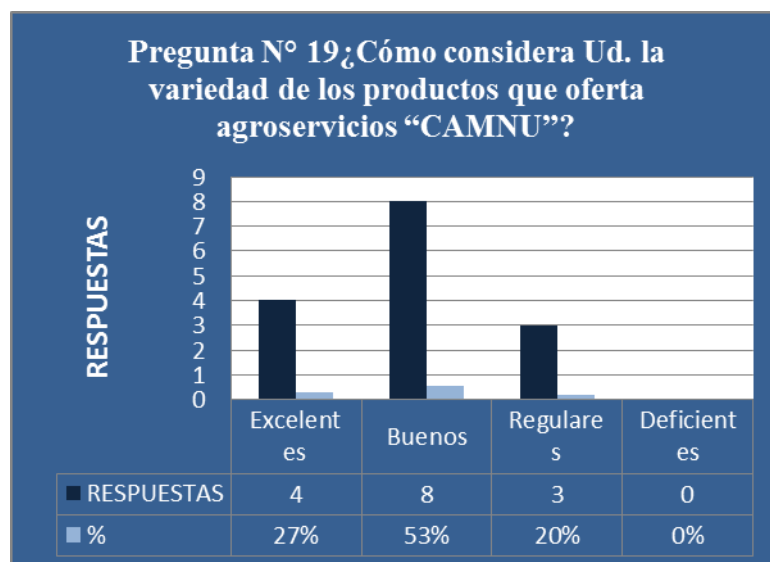
Tabla N°22: Variedad de Productos

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelentes	4	27%
Buenos	8	53%
Regulares	3	20%
Deficientes	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 22: Variedad de Productos



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla22

ANÁLISIS: El 27% considera que la variedad de los productos es excelente, el 53% bueno y el 20% regular.

INTERPRETACIÓN: la variedad de productos que oferta agroservicio “CAMNU” permite que las existan buenas ventas generando más ingresos.

Pregunta N° 20 ¿Existe incentivos económicos para los empleados que tenga más ventas referidas

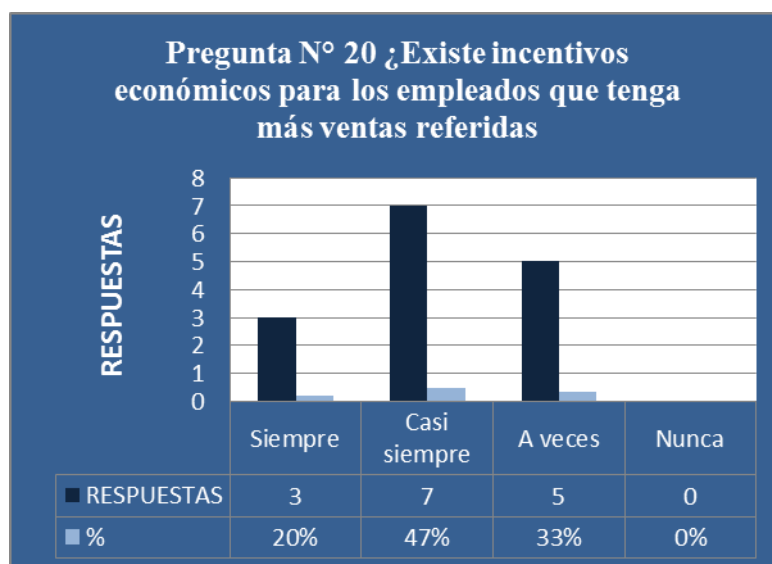
Tabla N° 23: Incentivos Económicos

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre	3	20%
Casi siempre	7	47%
A veces	5	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 23: Incentivos Económicos



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla

ANÁLISIS: De los 15 empleados encuestados que representa el 100%, el 3% contestó que siempre, el 47% casi siempre y el 5% a veces.

INTERPRETACIÓN: según los resultados obtenidos no todo el personal tiene incentivos económicos lo que implica empleados desmotivados.

ANÁLISIS AL AREA DE INVENTARIOS

Pregunta N° 21 ¿Los mecanismos de control aplicados en la empresa son?

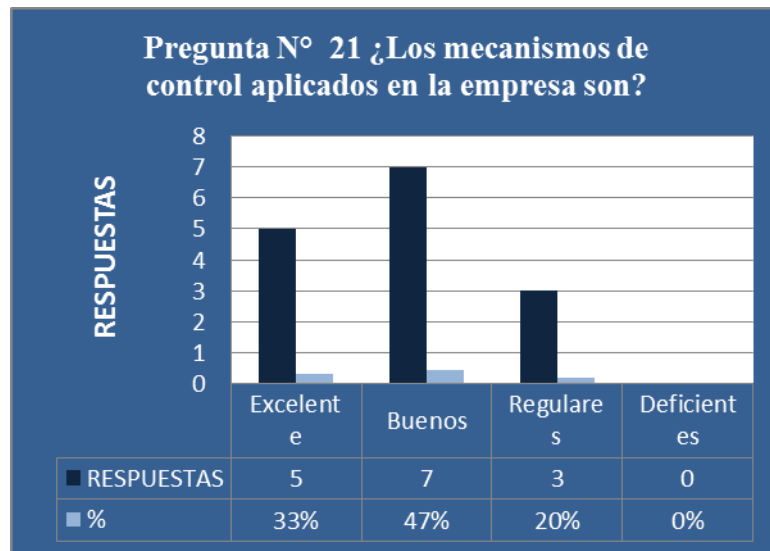
Tabla N°24: Mecanismo de Control

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente	5	33%
Buenos	7	47%
Regulares	3	20%
Deficientes	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 24: Mecanismo de Control



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 24

ANÁLISIS: El personal encuestado indica que los mecanismos de control se da el 33% excelente, los 47% buenos y 20% regular.

INTERPRETACIÓN: Estos resultados demuestran que son pocos los controles aplicados a los empleados y esto permite que sus actividades no sean bien definidas.

Pregunta N°:22¿Las políticas de seguridad evitan el riesgo previniendo las actividades que lo origina?

Tabla N° 25: Políticas de Seguridad

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si	9	60%
No	4	27%
Desconoce	2	13%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 25: Políticas de Seguridad



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 25

ANÁLISIS: Los resultados obtenidos son que el 60% que sí, el 27%no y el 13% desconoce.

INTERPRETACIÓN: al realizar una actividad genera un riesgo y mayor será si no están capacitados y dotados de los instrumentos apropiados, lo cual es una de las deficiencias de la empresa agroservicio “CAMNU”.

Pregunta N° 23; Cómo clasifica las instalaciones?

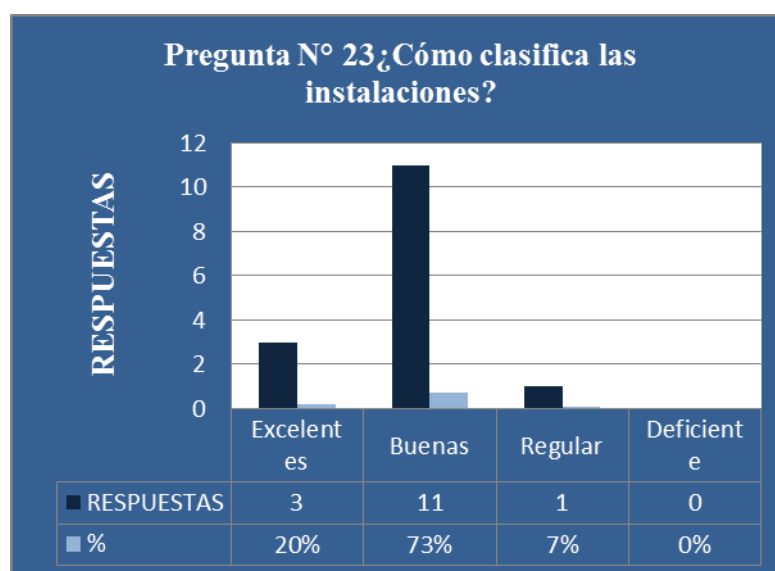
Tabla N°26: Instalaciones

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelentes	3	20%
Buenas	11	73%
Regular	1	7%
Deficiente	0	0%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 26: Instalaciones



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 26

ANÁLISIS: En los resultados obtenidos tenemos un 20% cree que las instalaciones son excelente, el 73% buenas y el 7% regular.

INTERPRETACIÓN: Un local propio y adecuado es lo que toda empresa busca y por ello es difícil adecuarlo a la perfección y gusto de los propietarios de la empresa agroservicio “CAMNU”.

Pregunta N° 24 ¿La empresa dispone de un lugar adecuado para el almacenaje de los insumos agropecuarios?

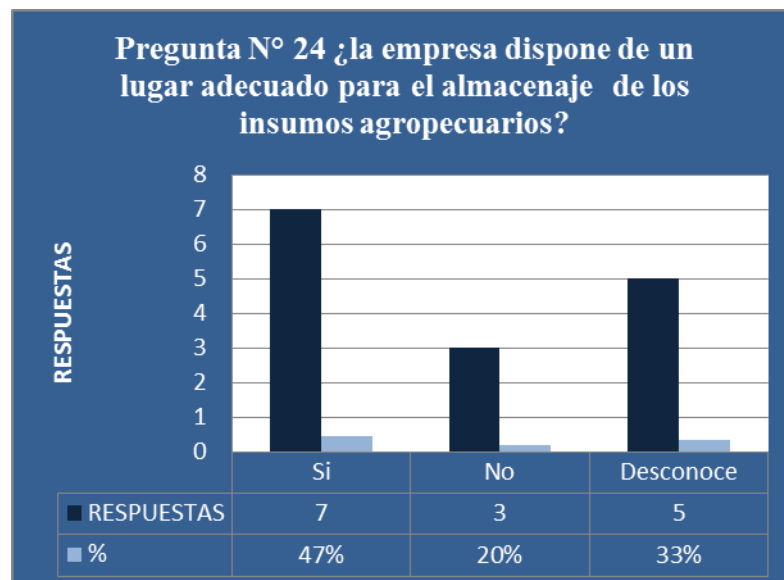
Tabla N°27: Almacenaje de insumos

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si	7	47%
No	3	20%
Desconoce	5	33%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Investigación de campo

Gráfico N° 27: Almacena de insumos



Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Tabla 27

ANÁLISIS: los resultados que se obtuvo fue que el 47% dijeron que si, el 20% no y el 33% desconoce.

INTERPRETACIÓN: la empresa agroservicio “CAMNU” al estar controlada por agrocalidad debe tener bien distribuido los insumos agropecuarios cumpliendo así uno de los requisitos requeridos para el funcionamiento.

3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa agroservicio “CAMNU” conseguimos información real de la situación de la empresa siendo estas:

- Área de Talento Humano

De acuerdo a los resultados obtenidos en el área de talento humano podemos identificar que no existen políticas adecuadas para el crecimiento y rentabilidad de la empresa, la cual desde su creación tampoco existe buenos procedimientos y se han mantenidos en el mercado solo con los conocimientos empíricos, lo cual ha limitado el crecimiento de la misma

- Área Administrativa-Contable

Se puede observar que carecen de un programa informático para el sistema contable lo cual se hace manualmente y esto puede generar perdida de información valiosa, la entrega de comprobantes no todos los empleados lo cumple al realizar la compra-venta de algún producto.

- Área de Comercialización

Según los resultados, las ventas se realizan de forma continua la comunicación con los clientes por parte de los empleados no cubre las exigencias, además los incentivos no están distribuidos para todo el personal y esto genera rivalidad entre compañeros e impide tener un buen clima de trabajo. Igualmente la administracion no asigna las tareas por escrito.

- Área de Inventarios

Se puede observar que la empresa al estar regulada por agro calidad los insumos están bien ubicados lo cual permite una buena distribución de los productos, pero a pesar de eso no todos los empleados cumplen con las normas de seguridad requerido y esto implica un riesgo grande para el área de Inventarios

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA AGROSERVICIO “CAMNU” DE LA PARROQUIA SUCÚA, CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Como resultado de la investigación realizada, se propone un “**Sistema de Control interno**”, para mejorar la administración de la empresa agroservicio “CAMNU”, desarrollando una metodología de control interno a fin de que se convierta en una herramienta útil que permitirá eficiencia en los procesos.

Este sistema de control no está preparado para imponer políticas y procesos para mejorar, más bien orientar a la aplicación, ajustándose a las necesidades de la empresa, aportando información certera la cual servirá para una buena administración.

El propósito es plantear acciones, procesos, que permitan a la empresa lograr los planes, hace referencia al análisis necesario que adelanta la entidad, al proceso de planeación, el seguimiento a ese direccionamiento y las formas de trabajo que se establecen llegando a definir los siguientes elementos:

4.2.1 Objetivo General

Conseguir que a través de la Propuesta de un Sistema de Control Interno, se precautele la ocurrencia de errores y se proteja los activos, a través de la adecuada selección de estos controles y se elabore estados financieros correctos y oportunos.

4.2.2 Objetivos Específicos

Talento Humano

- Demostrar que todas las obligaciones contractuales y legales, referentes a remuneraciones y deducciones, se cumpla con la normativa legal vigente.

Administrativa - Contable

- Verificar que todos los procesos financieros sean elaborados de acuerdo a la técnica contable y éstos sean elaborados oportunamente.

Comercialización

- Comprobar que se registren en el tiempo correspondiente, las facturas que respalda las compras-ventas de los clientes y las notas de crédito que justifican.

Inventarios

- Realizar procedimientos de recepción de productos, su proceso, adecuado, correcto y oportuno ingreso al sistema y archivo.

4.2.3 Visión

“Ser una empresa reconocida por el servicio que brida al pueblo, con la venta de insumos, cubriendo sus expectativas y brindándole la satisfacción de ahorro de su tiempo y protegiendo el medio ambiente”.

4.2.4 Misión

"Satisfacer las necesidades agropecuarias en el cantón Sucúa a través de la venta de insumos agrícolas y veterinarios de calidad apoyando la producción; y brindar seguridad, estabilidad, y bienestar a todos sus colaboradores”.

4.2.5 Principios y Valores

Los principios y valores que se propone a emplear en la empresa agroservicio “CAMNU”, en sus actividades cotidianas son:

Los principios y valores en una empresa proporcionan un sentido de identidad, estos valores puestos en prácticas constituyen la base de la empresa dando coherencia a las decisiones que se toman dentro de la empresa.

Los valores establece el cómo la empresa desea cumplir con su misión.

Honestidad: las actividades que se realizan se valora la franqueza, la búsqueda permanente de la verdad, la capacidad y libertad para expresar lo que se piensa o se siente acerca de otra persona o de una situación determinada, con una intención beneficiosa siempre respetando la opinión de los demás.

Respeto: El respeto mutuo es importante en las actividades diarias, porque así prevalece un trato sincero y honorable que inspira el respeto hacia todas las autoridades, proveedores, empleados y la competencia. La empresa que respeta las creencias, derechos, valores y obligaciones que rigen a cada persona, son el marco de referencia para su funcionamiento.

Puntualidad: La puntualidad en una empresa es de todos los empleados, estos deben comprometerse con el trabajo que realizan porque a los clientes, proveedores, hay que ofrecerles un servicio con calidez y rapidez.

Trabajo en Equipo: Cuando se trabaja en equipo, el trabajo mancomunado provoca un intercambio y una sinergia que enriquece, se optimiza recursos, transmite conocimientos y creencias y una mayor efectividad en el logro de los objetivos personales y organizacionales.

Solidaridad: Las autoridades deben trabajar de manera solidaria; a fin de crear un buen ambiente de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales, en razón de que cada uno contribuye con una parte para generar un buen servicio.

Responsabilidad: La capacidad de las personas de comprometerse y de cumplir las promesas que hacen a entera satisfacción del otro. Se refiere a cumplir con los requerimientos de su trabajo y las tareas asignadas, así como, responder cabalmente con las consecuencias de las diversas acciones que ejecuta en la empresa.

Compromiso: Se concibe una gestión basada en el progreso continuo, estimulando la interacción, el esfuerzo y la contribución de todos sus colaboradores hacia el logro de resultados.

Profesionalismo: Sentirse parte de una empresa, ser capaces de asumir un trabajo y hacerlo bien, compartiendo la visión de la empresa, con perseverancia, pro actividad, iniciativa y creatividad, autonomía y control de nuestro propio trabajo, con orientación plena a la satisfacción del cliente interno y externo.

Innovación: Mejoramiento y rediseño de las prácticas de trabajo, incorporación de nuevas tecnologías y demás factores que potencian la capacidad creativa de las personas para contribuir al desarrollo de la empresa.

4.2.6 Matriz Axiológica

La siguiente matriz forma una relación entre los grupos de referencia, que están relacionados directamente con la empresa AGROSERVICIO “CAMNU” y los principios que forma parte importante de las actividades de la empresa:

Tabla N° 28: Matriz Axiológica

Grupo de referencia Principios y valores	Clien tes	Autori dades	Prov ee dores	Emple ados	El Estado	Medio Ambie nte	Compe tencia
Honestidad	X	X	X	X	X	-	-
Respeto	X	X	X	X	X	X	X
Puntualidad	X	X	X	X	X	-	-
Trabajo en equipo	-	X	X	X	-	-	-
Solidaridad	X	X	-	X	-	-	-
Responsabilidad	X	X	X	X	X	X	-
Compromiso	X	X	X	X	X	-	-
Profesionalismo	X	X	X	X	-	-	X
Innovación	X	X	X	X	-	-	-

Elaborado por: Shetmita Valdez

4.2.7 Políticas

Las políticas que se plantea en la empresa agroservicio “CAMNU” son:

4.2.7.1 Área de Talento Humano

- Debe asistir con el respectivo uniforme brindado por la empresa.
- Cumplir con el horario establecido.
- Verificar que todo el personal cumpla con el registro de entrada y salida.
- Verificar que se cumpla el horario establecido.
- Todo anticipo o crédito debe ser consultado con los propietarios.
- Realizar los cómputos de horas trabajadas y días de descanso.
- Los roles de pago deben estar claramente estructurados para que los empleados sepan de sus ingresos y egresos.

- Toda la información relacionada con el empleado de lo que percibe debe ser confidencial y transparente.
- Debe mantenerse actualizado los datos de los empleados.
- Cumplir con los horarios establecidos por la empresa.
- Verificar que todo el personal cumpla con el registro de entrada y salida
- Verificar que cuenten con todas las cosas necesarias para realizar sus actividades.
- Esta área es responsable de los ingresos y salidas al sistema del Instituto de Seguridad Social.
- Deberá disponer de los modelos de contrato de trabajo de acuerdo a la normativa vigente del Ministerio de Relaciones Laborales.

4.2.7.2 Área administrativa contable

- Llevar un registro de todas las operaciones existentes en la empresa agroservicio “CAMNU”.
- Verificar que los pagos efectuados tengan su respectivo justificativo.
- Realizar los movimientos contables en base a información verídica y justificable.
- Recibir toda la información contable de todas las áreas y suplir las necesidades que se requiera con respecto a la área.
- Mantenerse actualizado de las obligaciones tributarias.
- Durante la jornada de trabajo realizar las oportunas gestiones de pago a proveedores y demás acreedores.
- Realizar las depreciaciones y verificaciones de los activos fijos de la empresa.
- Todo movimiento de dinero debe realizarse responsablemente y enviar a depósito.
- No pueden presentarse al trabajo en estado de embriaguez ningún trabajador.
- Todo empleado que incumpla las normas impuestas en la empresa serán sancionados.

4.2.7.3 Área de Comercialización

- Brindar un trato justo e imparcial a todos los clientes de la empresa agroservicio “CAMNU”.
- La empresa no se responsabiliza por el mal uso del producto, una vez salida la mercadería, junto a esta se emitirá una receta de medicina veterinaria o agrícola.
- El cliente tendrá derecho al 5% de descuento en compras que sobrepasen los \$ 100.00 o promociones eventuales.

- Los productos agroquímicos deberán in en perfecto estado y envoltura.
- Agroservicio “CAMNU” ofrece crédito en maquinaria agrícola con el 50% de entrada.
- Los clientes que no cancelen la factura adeudada, no tendrán credibilidad a un próximo crédito ni promociones.
- Los precios son en moneda extranjera (dólares), los cuales serán sujetos a cambios sin previo aviso.
- Se otorgara garantía en los productos que se comercialice, los cuales se presenten fallas de fabricación.
- No se aceptan devoluciones de productos abiertos, dañados, maltratados, discontinuados, caducados y productos que se haya solicitado para un pedido especial.
- El horario de atención es de domingo a viernes de 07:00 am a 20:00pm y los días sábados 07:30 am a 12:30 pm.
- El personal de agroservicio “CAMNU”, no está autorizado a realizar ventas que comprometan a la empresa.
- El precio del producto incluye el impuesto al valor agregado.
- Al recibir el pago de la factura en cheque, este debe ser cruzado a nombre del propietario.
- Brindar un trato justo y esmerado a todos los clientes en sus compras y en sus solicitudes y reclamos, considerando que el fin de la empresa es el servicio.
- Nuestros productos cumplen con todos los estándares de calidad y buenas prácticas de manufactura y el respectivo registro de agro calidad.
- Agroservicio “CAMNU” cuenta con servicio técnico, médico veterinario y un Ing. Agrónomo.
- Cuenta con una granja donde dispone toda clase de animales domésticos.

4.2.7.4 Área de Inventario

- Los productos agrícolas deberán estar en orden según el grado de toxicidad.
- Los productos veterinarios deberán ser perchados a 3 mts. de los insumos agrícolas.
- Los antibióticos deberán ir con receta del médico veterinario.
- Los insumos agrícolas tendrán que ser enviados con receta del Ingeniero Agrónomo.

- Los productos son inventariados cada 6 meses.
- Los productos próximos a caducar son aislados en una área de cuarentena para ser cambiados por los distribuidores o incinerados dependiendo el caso.
- Para realizar el cambio de producto se envía un mail con el listado del producto a expedirse.
- Los alimentos balanceados serán perchados sobre palés de madera para evitar la humedad.
- Al recibir la mercadería será revisada, en buen estado y el tiempo de caducidad sea mínimo un año.
- Al momento de acomodar en bodega el producto será almacenado según el grado de toxicidad y separado por áreas.
- La empresa no realizara ventas en los días de inventario y se avisara con tres días de anticipación.
- Al momento de realizar el inventario el personal estar equipado con mascarilla, guantes y overol.

4.2.8 Descripción de los Procesos en el Área de Talento Humano


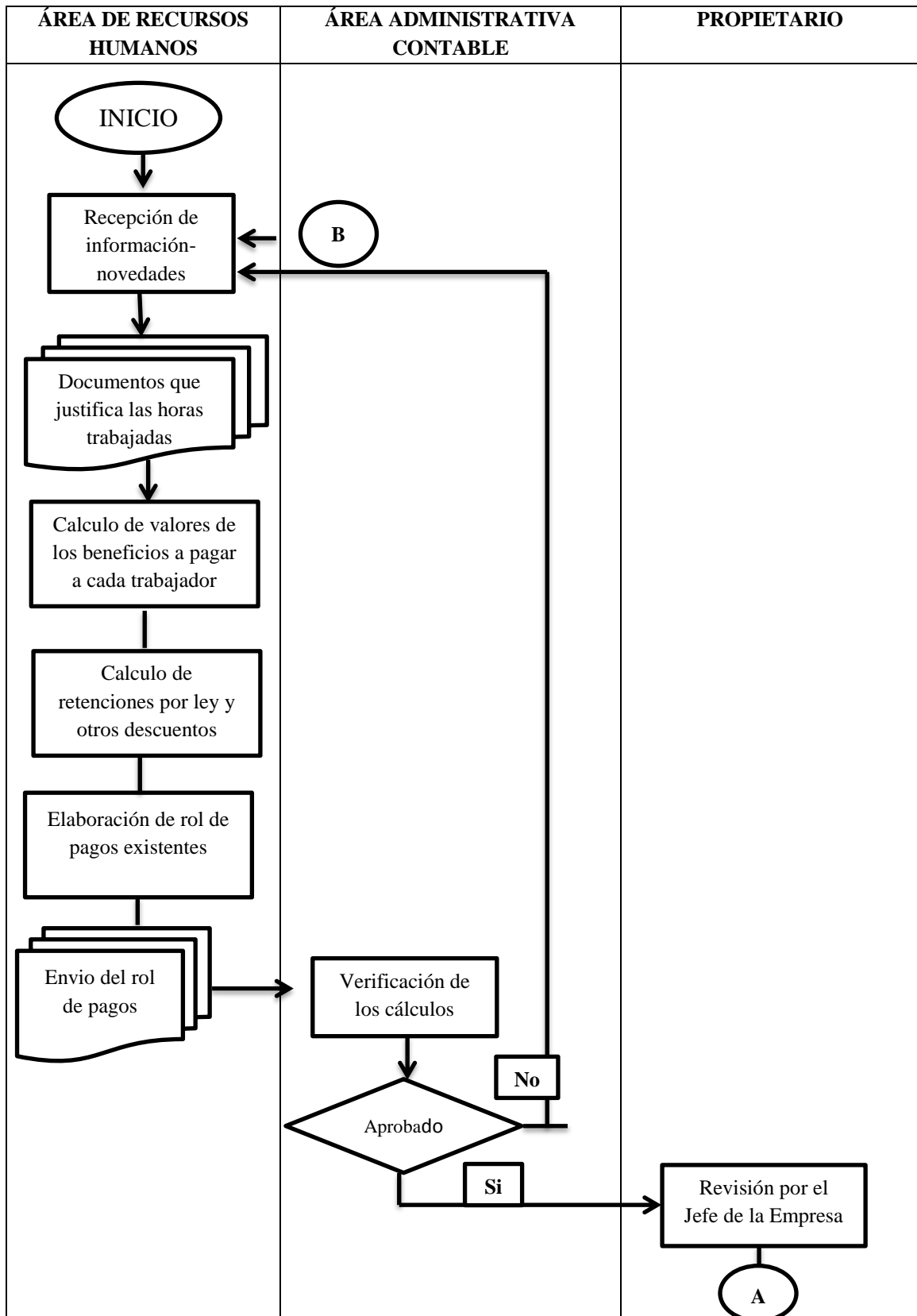
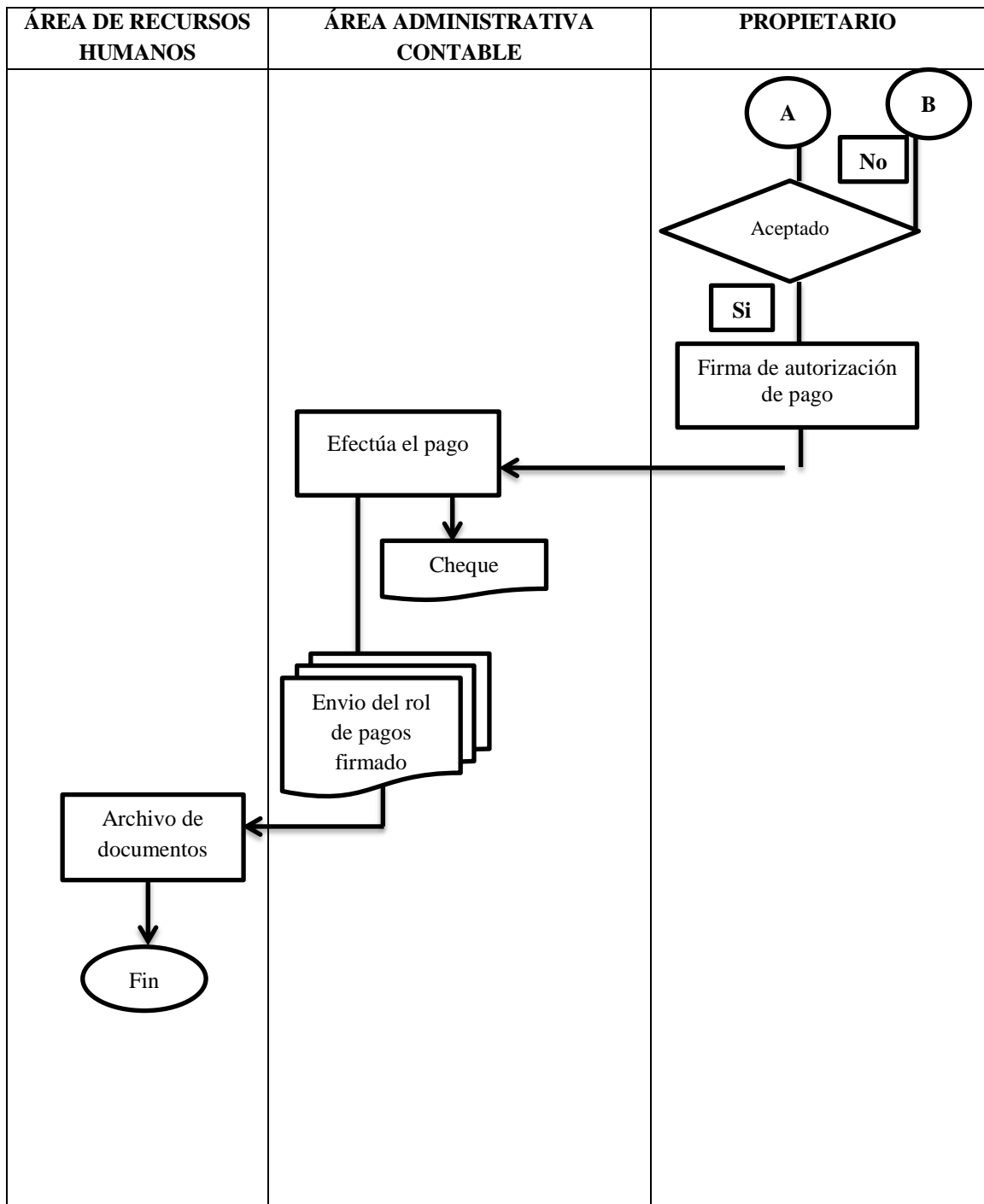
	<h3>PROCESO DE NÓMINA</h3>
Preparación de roles de pago por el área de talento humano- nómina	
<p>Se elabora los roles del personal los tres últimos días de cada mes; el ingreso de la información se la realiza en función de un resumen de novedades preparado por el área de recursos humanos en el cual se detalla lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Horas extras efectuadas por el personal- Descuentos a realizarse- Autorizaciones de cambio de sueldo.- Deducciones por disposiciones legales.- Bonificaciones adicionales a favor del empleado.- Cálculos de provisiones de décimo tercer sueldo. (Periodo de cálculo: 1° de diciembre del año anterior al 30 de noviembre del año del año en curso. Estos valores deben ser pagados al personal hasta el 24 de diciembre de cada año).- Cálculos de provisiones de décimo cuarto sueldo. (Período de cálculo: Región Sierra y Oriente: 1° de agosto del año anterior hasta el 30 de julio del año en curso. Estos valores se cancelarán hasta el 15 de agosto de cada año. Región Costa y Galápagos: 1° marzo del año anterior hasta febrero 28 del año en curso. Estos valores se cancelarán hasta el 15 de marzo de cada año.- Cálculos de provisiones de fondos de reserva. Se calcula mensualmente, se paga al empleado a través del IESS o se lo pone en la nómina. Tendrán derecho a este beneficio todos los trabajadores que han cumplido un año de trabajo para el mismo patrono.- Cálculos de provisiones de vacaciones. (Período de Cálculo: La 24ava parte de lo recibido por el empleador en el período que se calcula. Cada empleador por cada año se trabajo tiene derecho a 15 días de vacaciones y un día adicional a partir del año 6, hasta cumplir 15 días más.- Preparación de los cálculos de utilidades a trabajadores. (Período de Cálculo: El empleador está obligado a distribuir entre sus empleados y trabajadores el 15% de las utilidades netas del año, hasta el 15 de abril de cada año, el 10% se distribuye para los trabajadores en general y el 5% en función de las cargas sociales.	

Gráfico N° 28: Preparación de roles de pago





Elaborado por: Shetmita Valdez



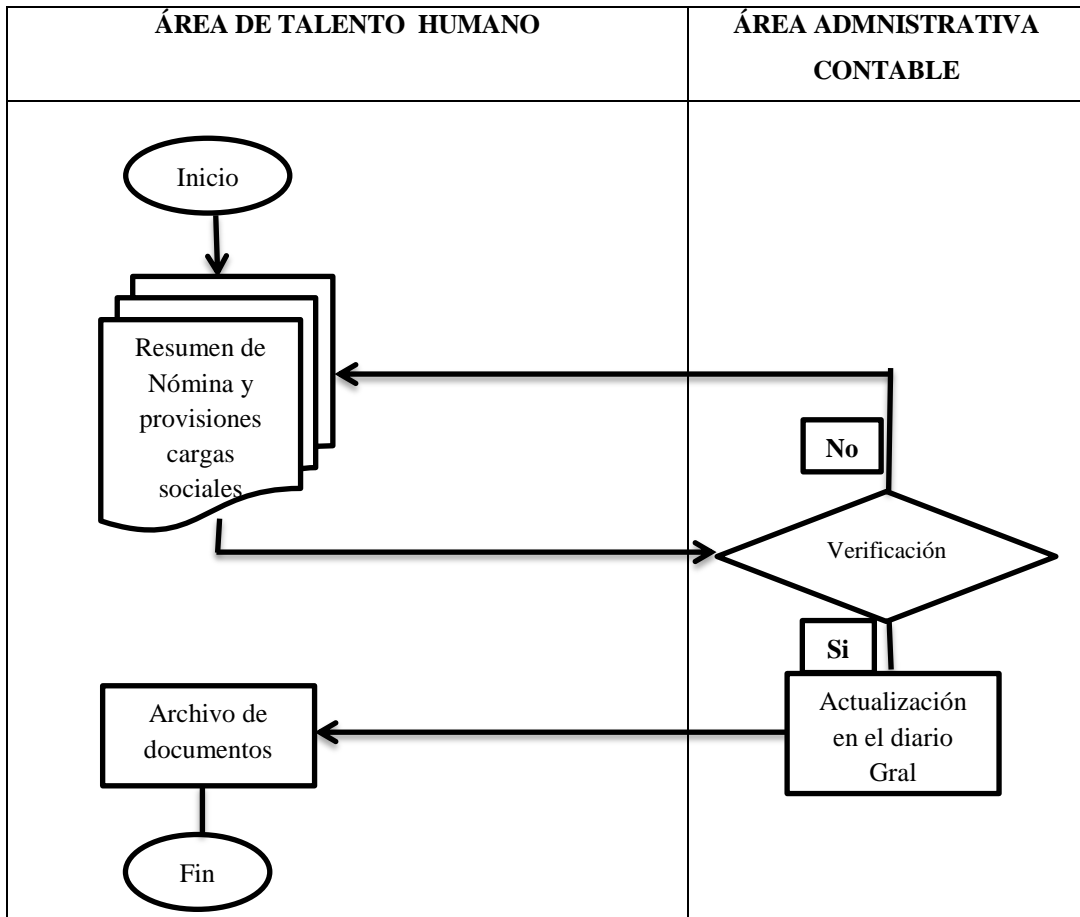
PROCESO PROVISIÓN DE CARGAS SOCIALES

Resumen de la nómina y de las provisiones de las cargas sociales para actualizar en el diario general de la contabilidad

Se preparan resúmenes de la nómina y de las provisiones de las cargas sociales, las mismas que se actualizarán en el diario general de la Contabilidad

- Verificación de la documentación en el área administrativa contable
- Si esta correcto se actualiza en el diario general.
- Regresa al área de talento humanos para su archivo

Gráfico N° 29: Resumen de la nómina y de las provisiones de las cargas sociales



Elaborado por: Shetmita Valdez

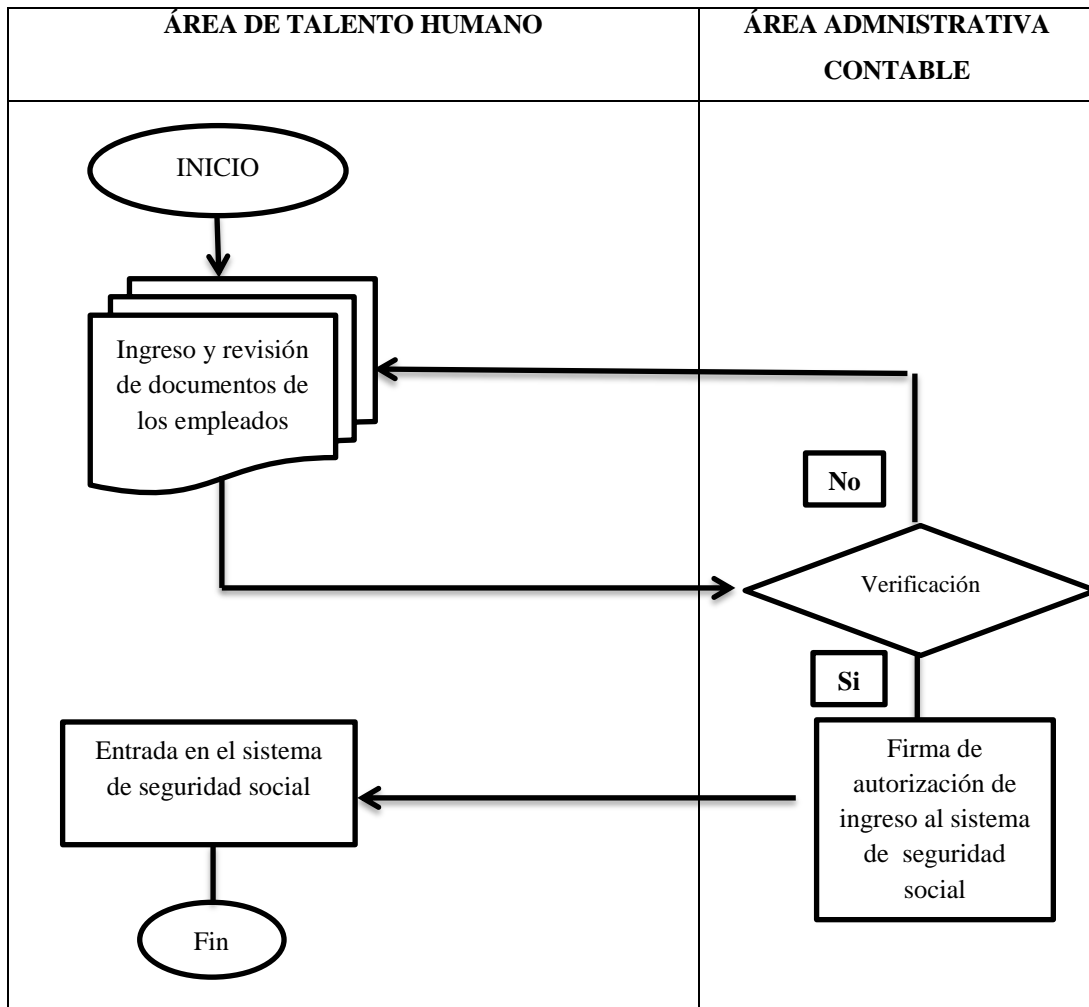


PROCESO PROVISIONES DE APOTES AL IESS

Preparación de los cálculos de provisiones de aportes al IESS.

- El empleador está obligado a afiliar a sus empleados o trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Para el efecto deberá presentar un aviso de entrada al IESS en el formulario proporcionado por esta Institución. El empleador contribuye con el 12,15% y el empleado con el 9,35% del sueldo o salario mensual.
- Ingreso y revisión de documentos de los empleados
- Envío al área de administración contable para la aprobación.
- Si es aprobada firma de autorización de ingreso al sistema de seguridad social.
- Regreso al área de talento humano y el ingreso al sistema de seguridad social.

Gráfico N° 30: Preparación de los cálculos de provisiones de aportes al IESS.



Elaborado por: Shetmita Valdez



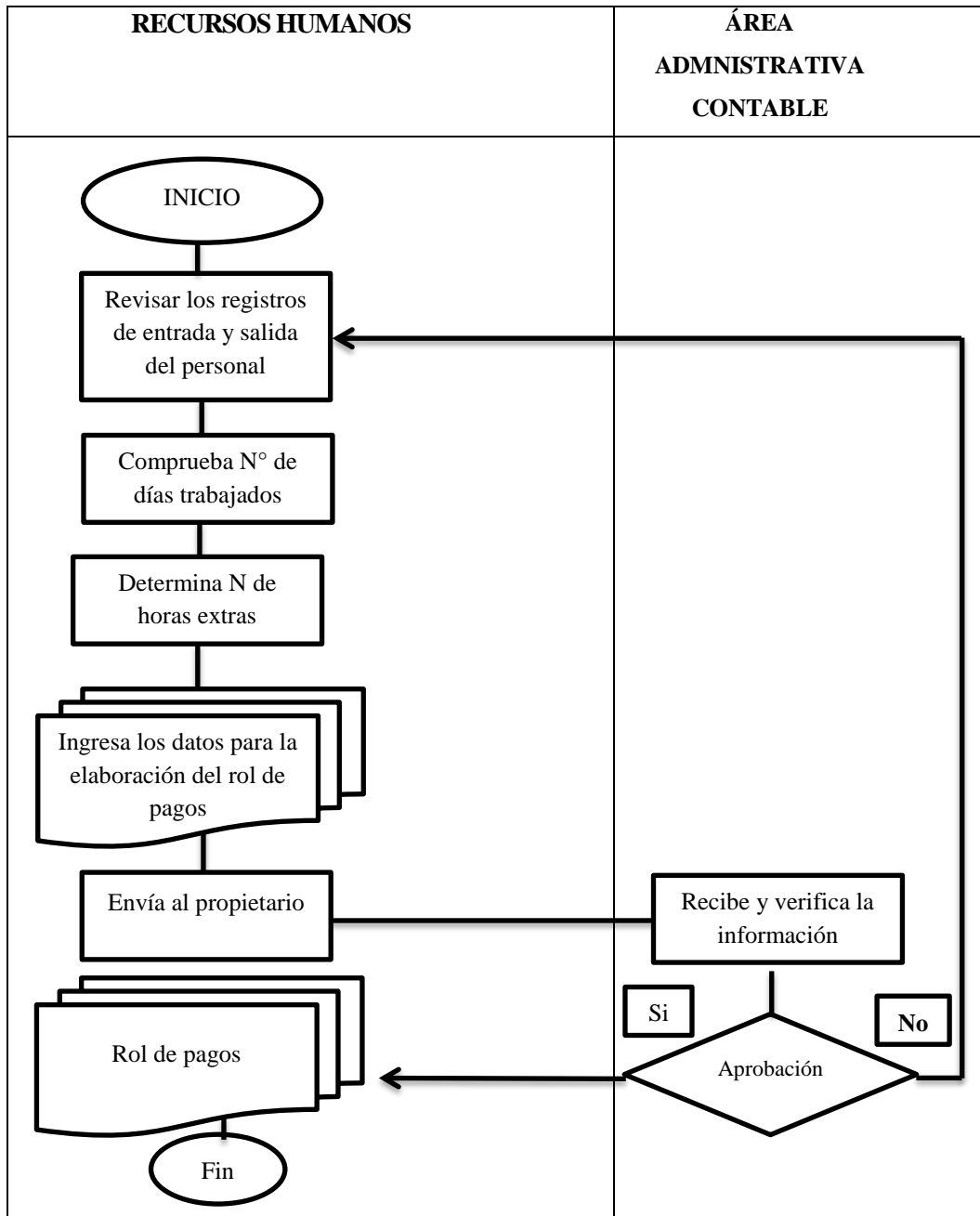
PROCESO HORAS TRABAJADAS

Reporte de horas trabajadas por el personal de la empresa

El ingreso de la información se la realiza en función de un resumen preparado por el área de recursos humanos en el cual se detalla lo siguiente: si ha cumplido con las horas correspondientes a su horario de trabajo y si ha realizado actividades extras.

- Revisar los registros de entrada y salida del personal.
- Comprobar el número de días trabajados.
- Determinar el número de hora extras.
- Ingreso de los datos para la elaboración del rol de pagos
- Envío al área administrativa contable para la verificación.
- Si confirma la operación regresa al área de talento humano para la culminación del rol de pagos.

Gráfico N° 31: Reporte de horas trabajadas por el personal de la empresa



Elaborado por: Shetmita Valdez

4.2.9 Descripción de los Procesos en el Área Administrativa Contable


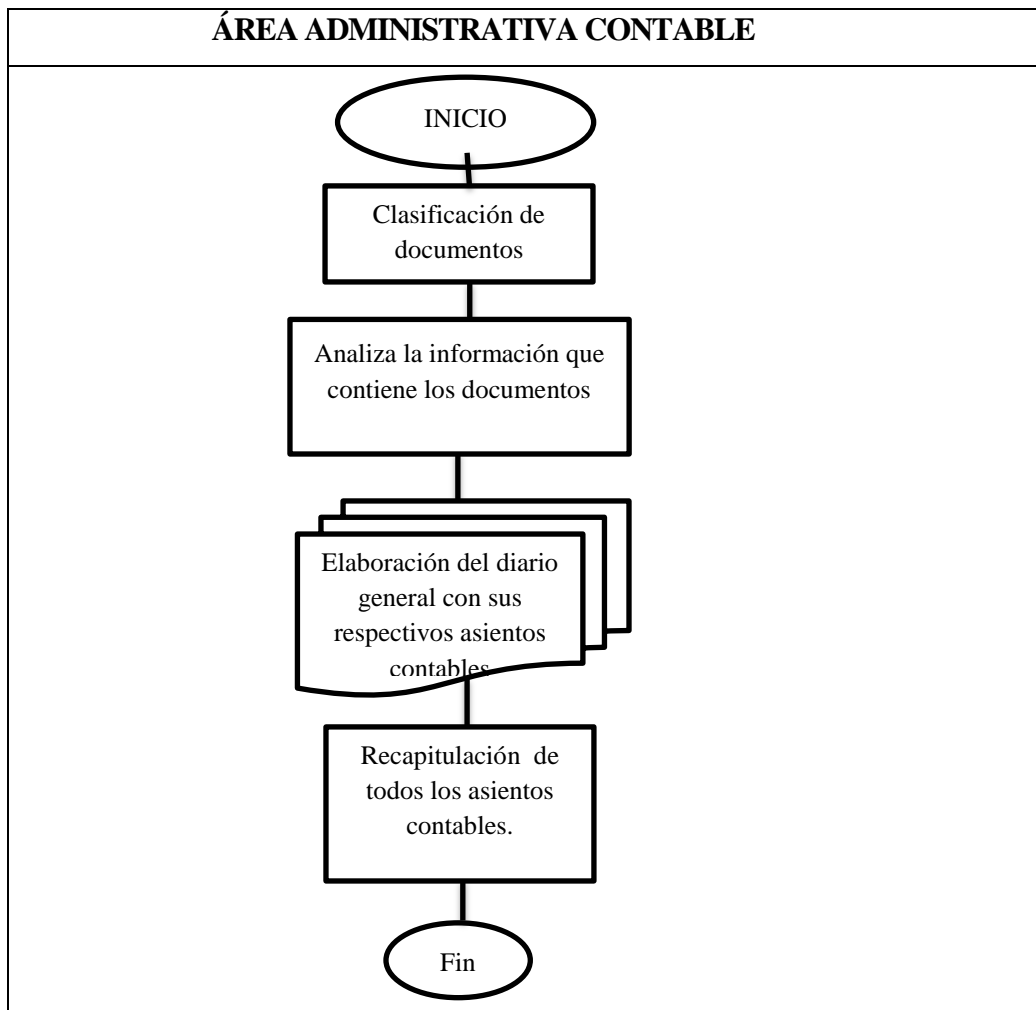
	PROCESO ACTUALIZACIÓN EN EL DIARIO GENERAL
Actualización en el diario general de la contabilidad.	
<ul style="list-style-type: none">- Realizar la clasificación de la documentación.- Analizar la información que contiene los documentos.- Elaborar el diario general con sus respectivos asientos contables.- Recapitulación de todos los asientos contables.<ul style="list-style-type: none">Asientos contables de los resúmenes del Área de Facturación en el Diario General. (clasificados todos los documentos debidamente enumerados)Asientos contables en el Diario General. Uno a uno los valores enviados por el Área de Cuentas por Pagar.Asientos contables de los valores de Nómina y de las Provisiones de las Cargas Sociales en el Diario General.Asientos contables de todos los ingresos y egresos realizados en la empresa en el diario general.	

Gráfico N° 32: Actualización en el diario general



Elaborado por: Shetmita Valdez



PROCESO PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Preparación de los estados financieros y balances

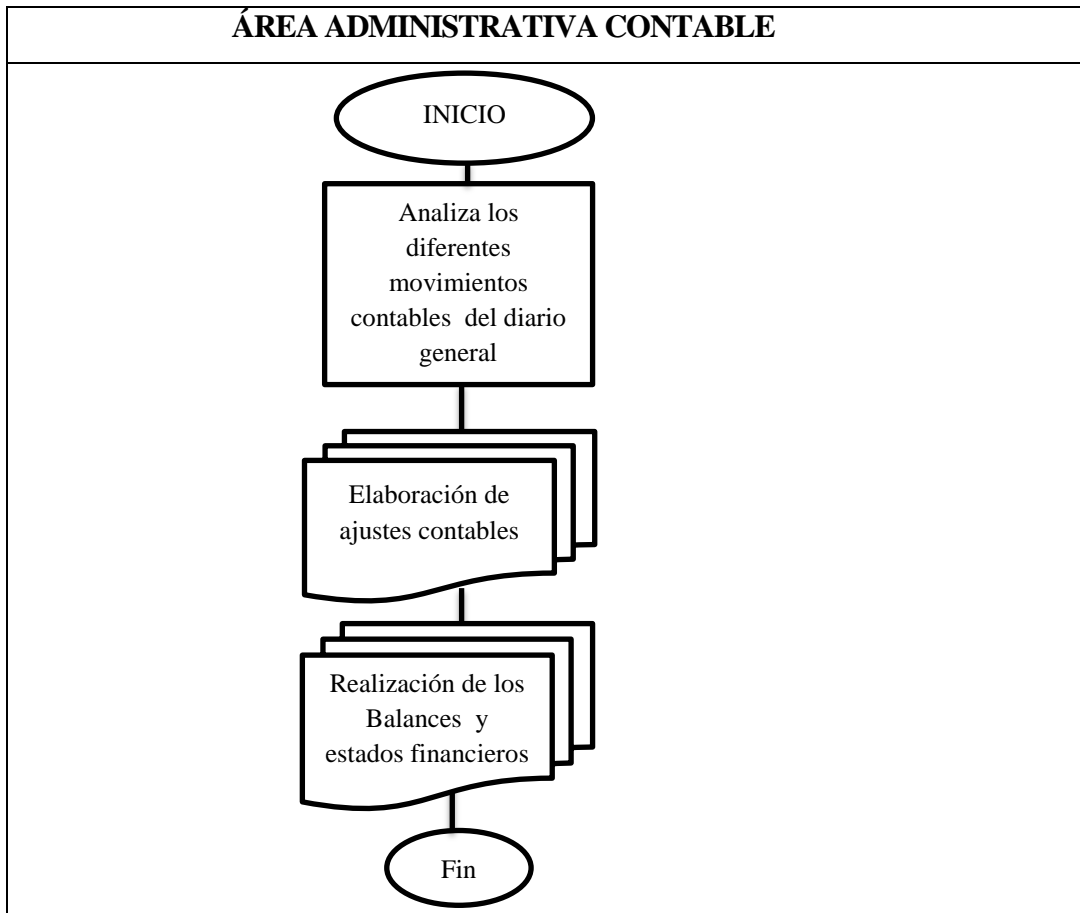
Se generarán los Estados Financieros como el Estado de Resultado, balance de comprobación al finalizar un periodo contable, éstos proporcionaran información sobre la situación económica y financiera de la Empresa

Ajustes contables. (Se efectuará correcciones acerca de errores, omisiones, o desactualizaciones que afecten la razonabilidad de las cuentas. Éstos permitirán una depuración oportuna de las cuentas.)

Generación del balance de comprobación ajustado. (Se clasificará los valores registrados y debidamente ajustados para obtener saldos por cada una de las cuentas.

- Analizar los movimientos contables del diario general.
- Elaboración de ajustes contables.
- Realizar los balances y estados financieros.

Gráfico N° 33: Preparación de los estados financieros y balances



Elaborado por: Shetmita Valdez



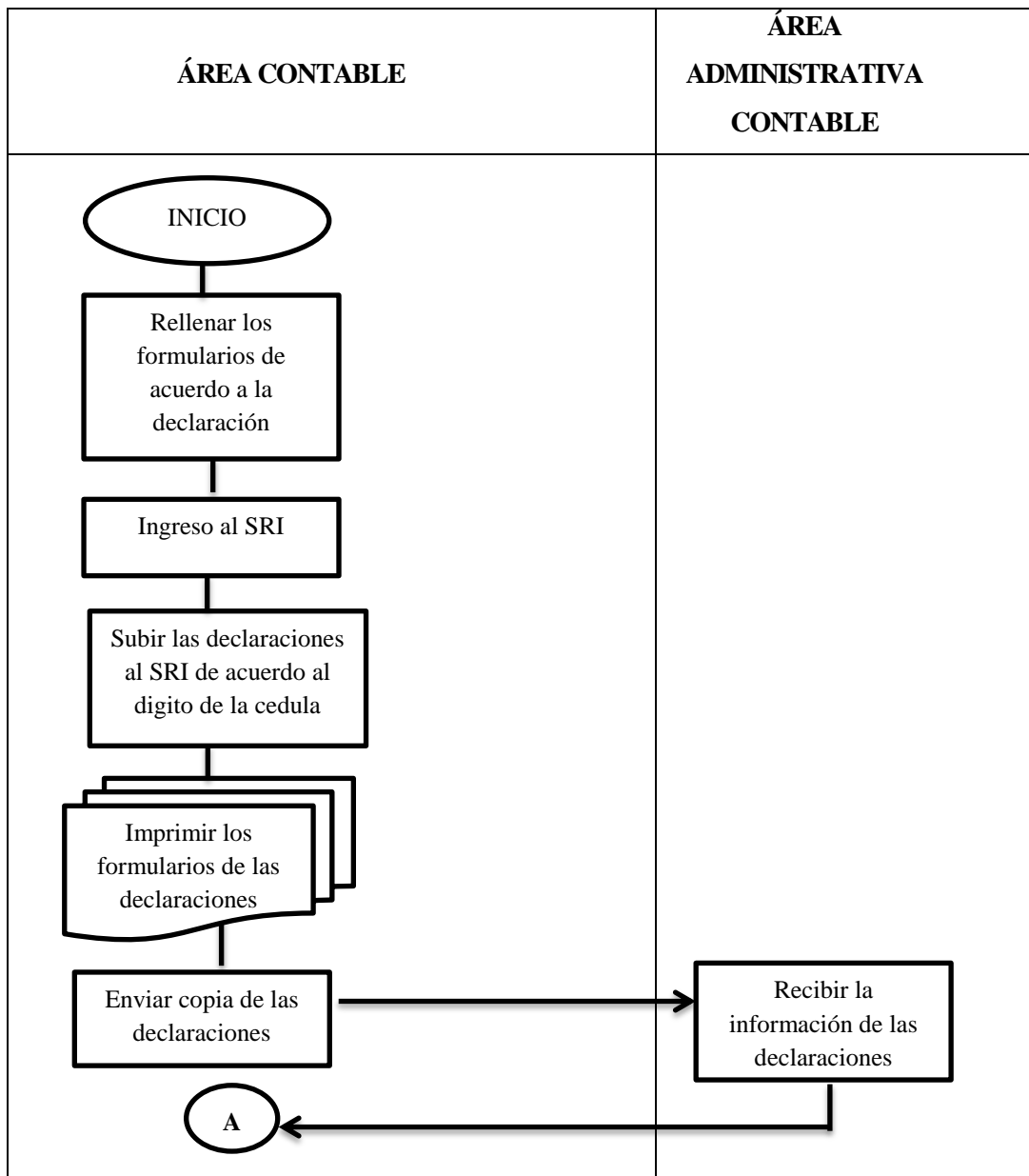
PROCESO DE DECLARACION DE IMPUESTOS

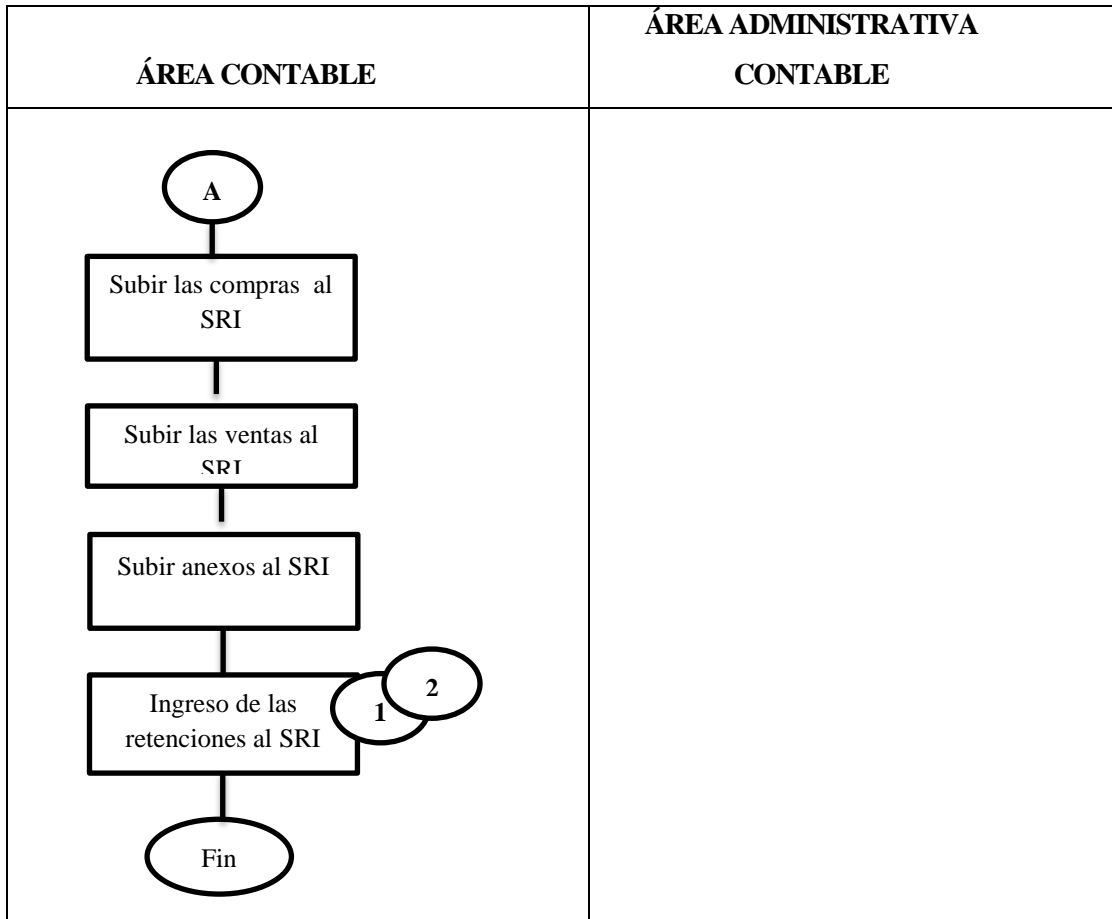
Declaraciones de impuestos

Al ser una empresa obligada a llevar contabilidad debe realizar declaraciones mensuales, retención del IVA y del impuesto a la renta.

- Subir al sistema del SRI las compras, ventas y anexos.
- Rellenar los formularios de acuerdo a la declaración correspondiente.
- Ingreso al sistema de rentas internas.
- Subir las declaraciones de SRI de acuerdo al dígito de la cedula.
- Impresión de las declaraciones realizadas.
- Envío de las copias de las declaraciones efectuadas al propietario para su revisión.

Gráfico N° 34: Declaraciones de impuestos





Elaborado por: Shetmita Valdez

Observación

1. Retención del IVA.
2. Retención del Impuesto a la renta



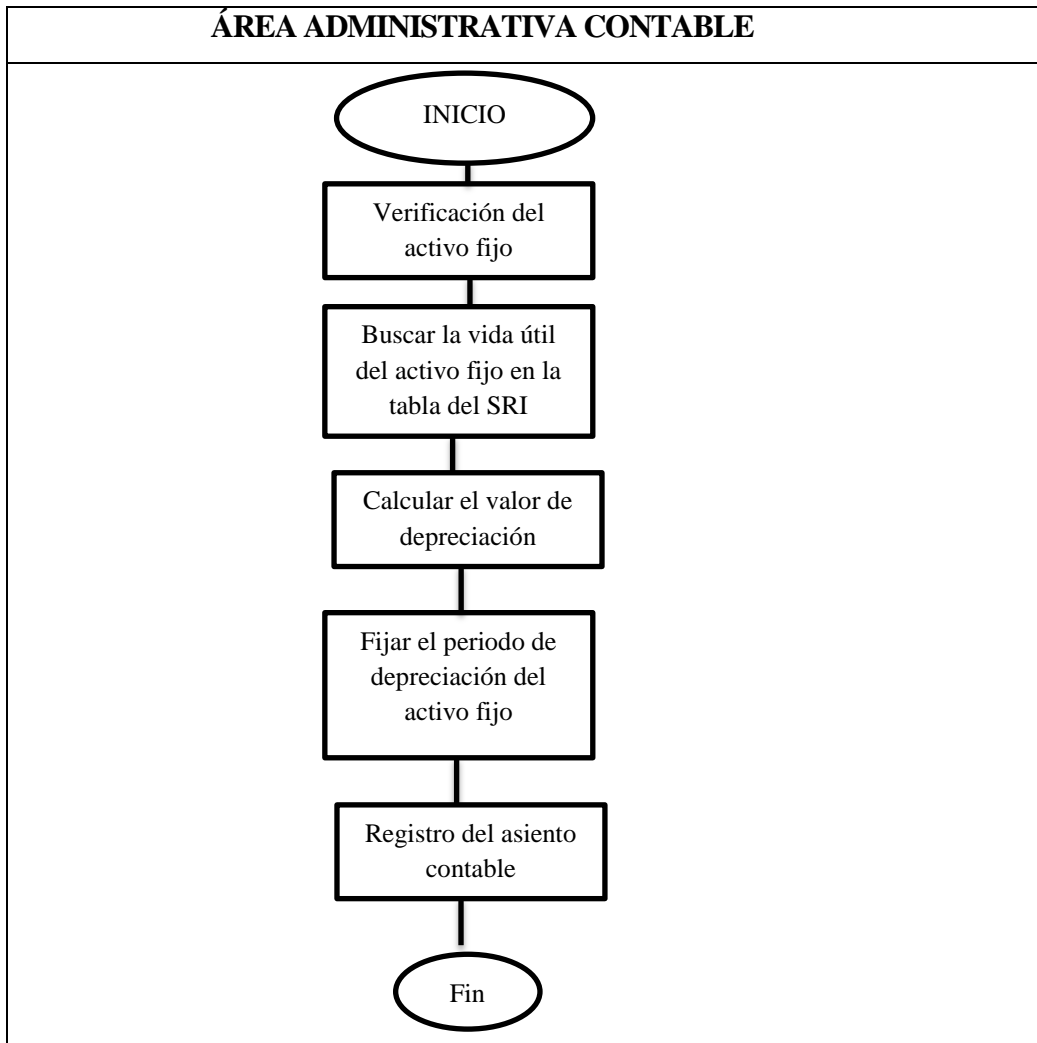
PROCESO DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

Depreciación de activos fijos

Actualización del resumen de las depreciaciones de Activos Fijos según las especificaciones de ley

- Verificación del activo fijo
- Investigar la vida útil del activo fijo en la tabla de depreciaciones que genera el SRI.
- Calcular el valor de la depreciación.
- Fijar el periodo de la depreciación del activo fijo.
- Registrar el asiento contable correspondiente.

Gráfico N° 35 Depreciación de activos fijos



Elaborado por: Shetmita Valdez



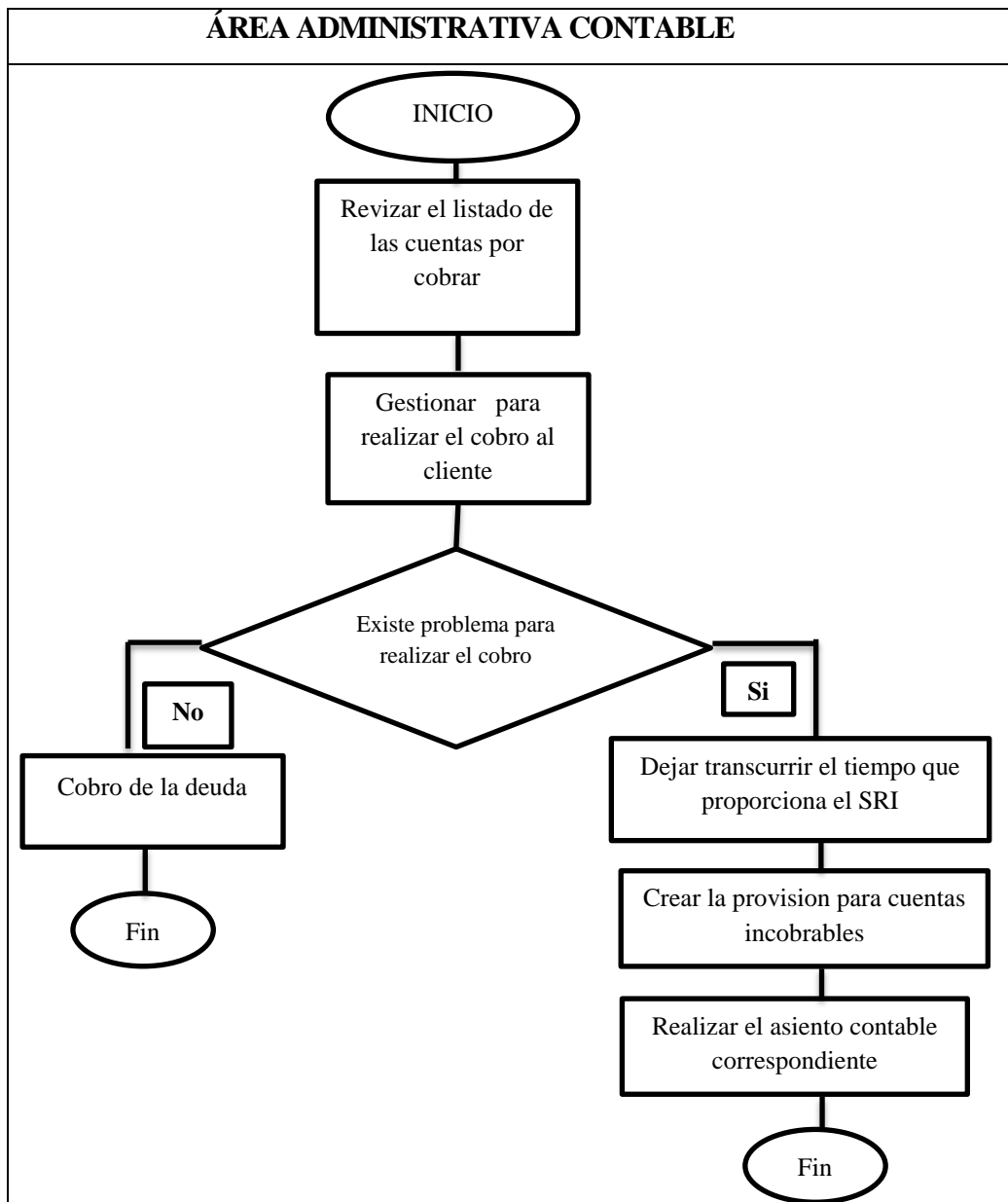
PROCESO DE CUENTAS INCOBRABLES.

Registro de cuentas incobrables

Según las especificaciones de SRI las cuentas por cobrar después de un determinado tiempo pasan a ser cuentas incobrables por lo que se debe crear una provisión para cuentas incobrables.

- Revisar el listado de las cuentas por cobrar.
- Gestionar el cobro al cliente.
- En caso de no haber recibido el pago y exista problemas, dejar transcurrir el tiempo que el SRI fija para determinar como una cuenta incobrable.
- Crear la provisión para cuentas incobrables.
- Realizar el asiento contable correspondiente.

Gráfico N° 36: Registro de cuentas incobrables



Elaborado por: Shetmita Valdez

4.2.10 Descripción de los Procesos en el Área de Comercialización.


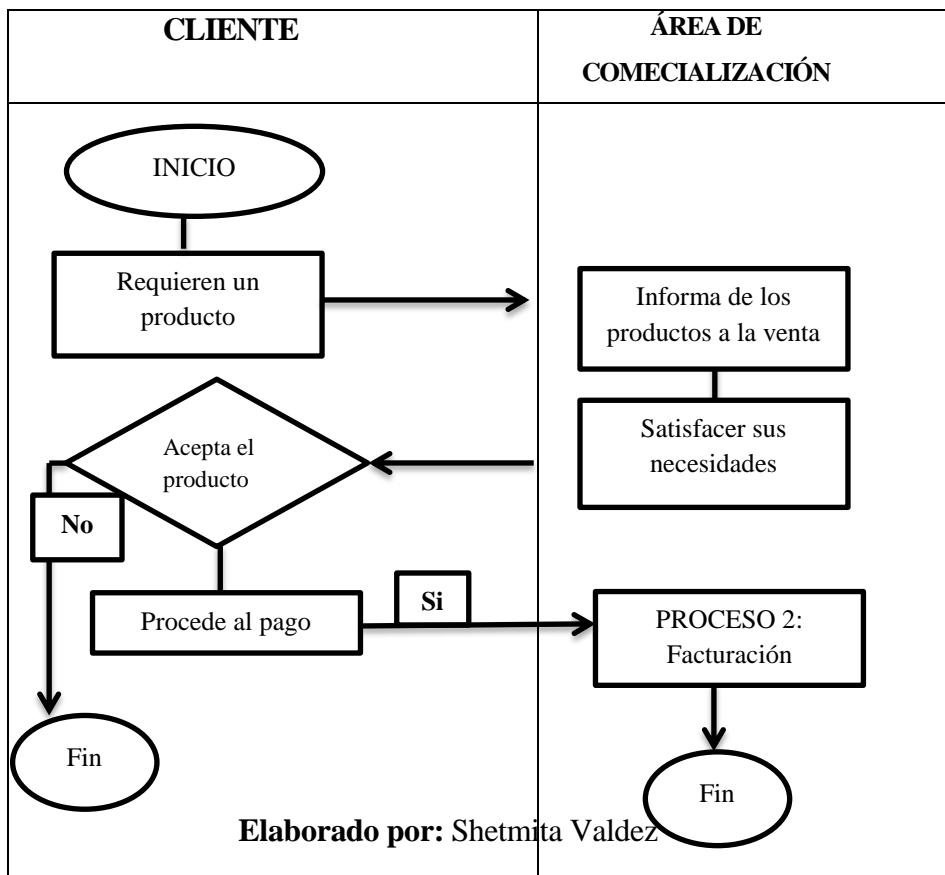
	<h3>PROCESO DE VENTA</h3>
Proceso de venta	
<p>En el área de comercialización se da el primer contacto con el cliente, por lo que las actividades deben realizarse de la manera más eficiente y eficaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cliente requiere un producto, se le informa de los productos a la venta. - Buscar satisfacer las necesidades de los clientes. - Si acepta el producto que se oferta se procede a la facturación. 	

Gráfico N° 37: Proceso de venta



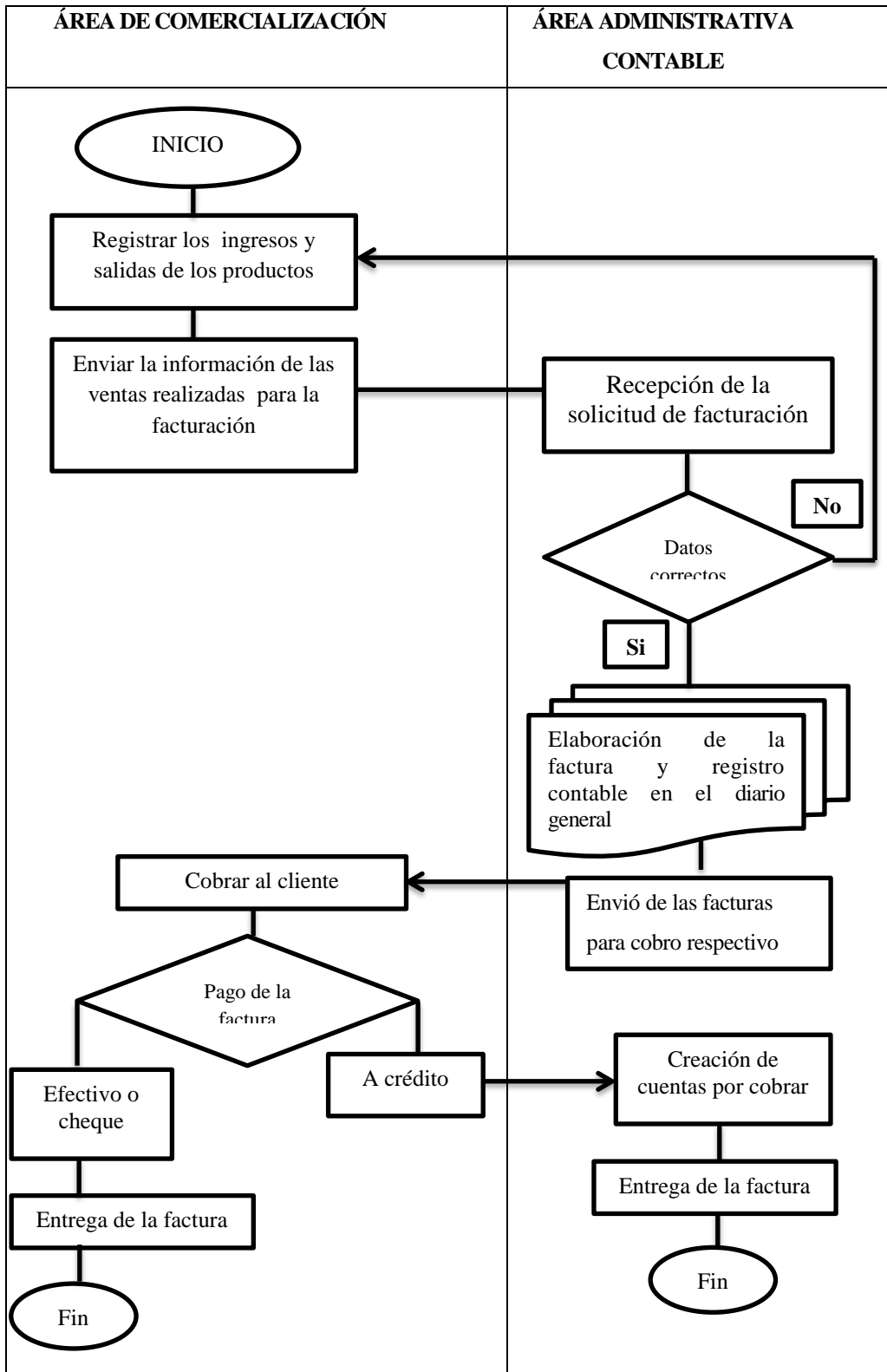


PROCESO FACTURACIÓN

Facturación

- El Área de comercialización enviará las solicitudes de la facturación, las mismas que deben procesarse en el Área administrativa contable
- El Área administrativa contable en función de las solicitudes de facturación enviadas por el Área de comercialización generará las facturas de ventas correspondientes y efectuará el registro contable en el diario general
- Se preparará un resumen de la facturación realizada, esto servirá para actualizar el costo de ventas en el diario general.
- En función de la facturación registrada se generarán listados de facturación, que permitan determinar el valor total de las ventas.

Gráfico N° 38: Facturación



Elaborado por: Shetmita Valdez

4.2.11 Descripción de los Procesos en el Área de Inventarios.


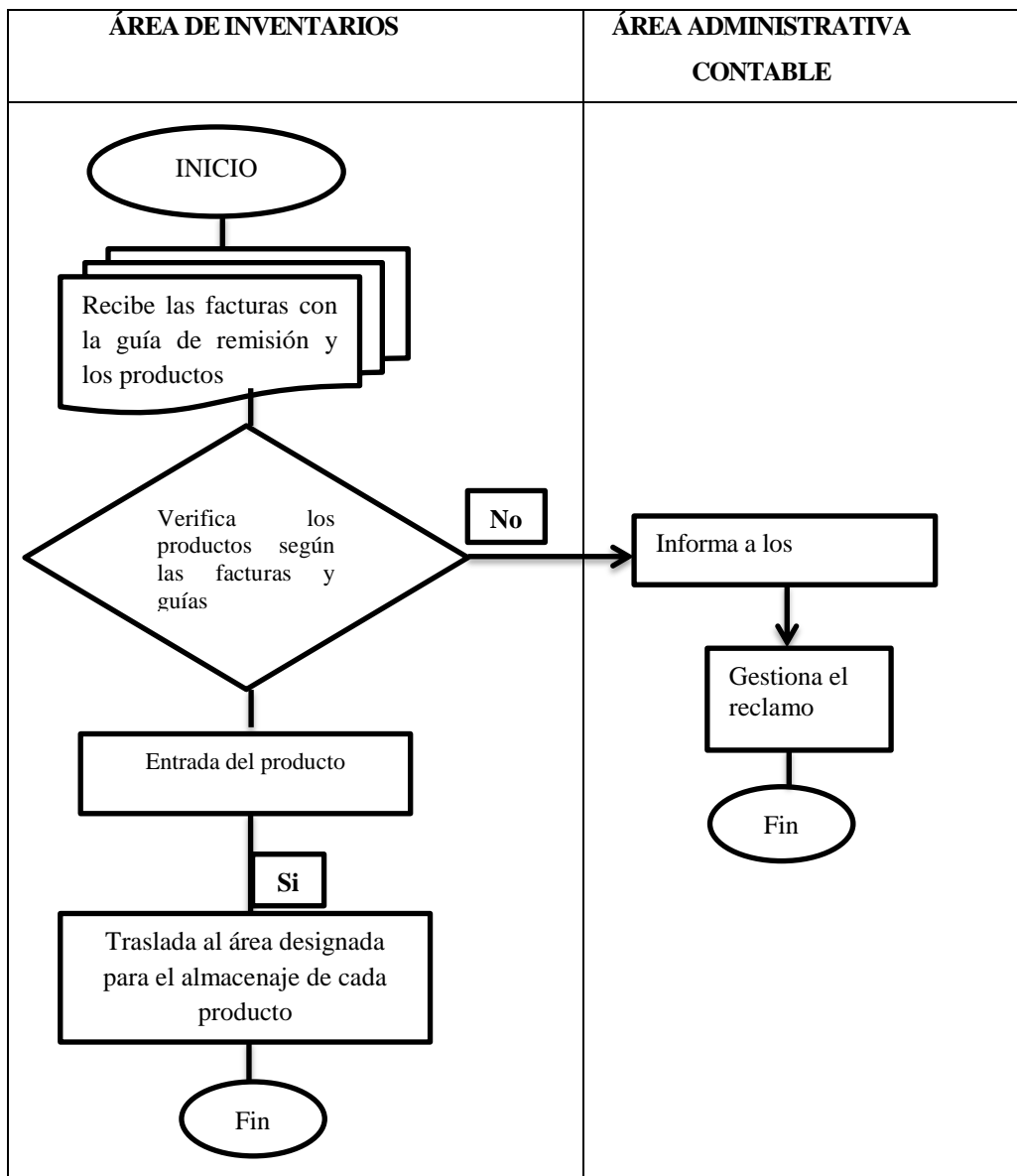
	PROCESO RECEPCIÓN DE PRODUCTOS
Recepción de productos	
<p>En la bodega se receipta los inventarios adquiridos y se verifica físicamente su coincidencia con los documentos (factura del proveedor).</p> <ul style="list-style-type: none">- Recibir las facturas con la guía de remisión y los productos.- Verificar los productos según las facturas y guías.- Si existiera novedad en los productos o facturación se informa al propietario, quien gestiona el reclamo.- Una vez verificado todo este correcto se realizara la entrada de producto a bodega.- Trasladar al área designada para el almacenaje de cada producto.	

Gráfico N° 39: Recepción de productos



Elaborado por: Shetmita Valdez



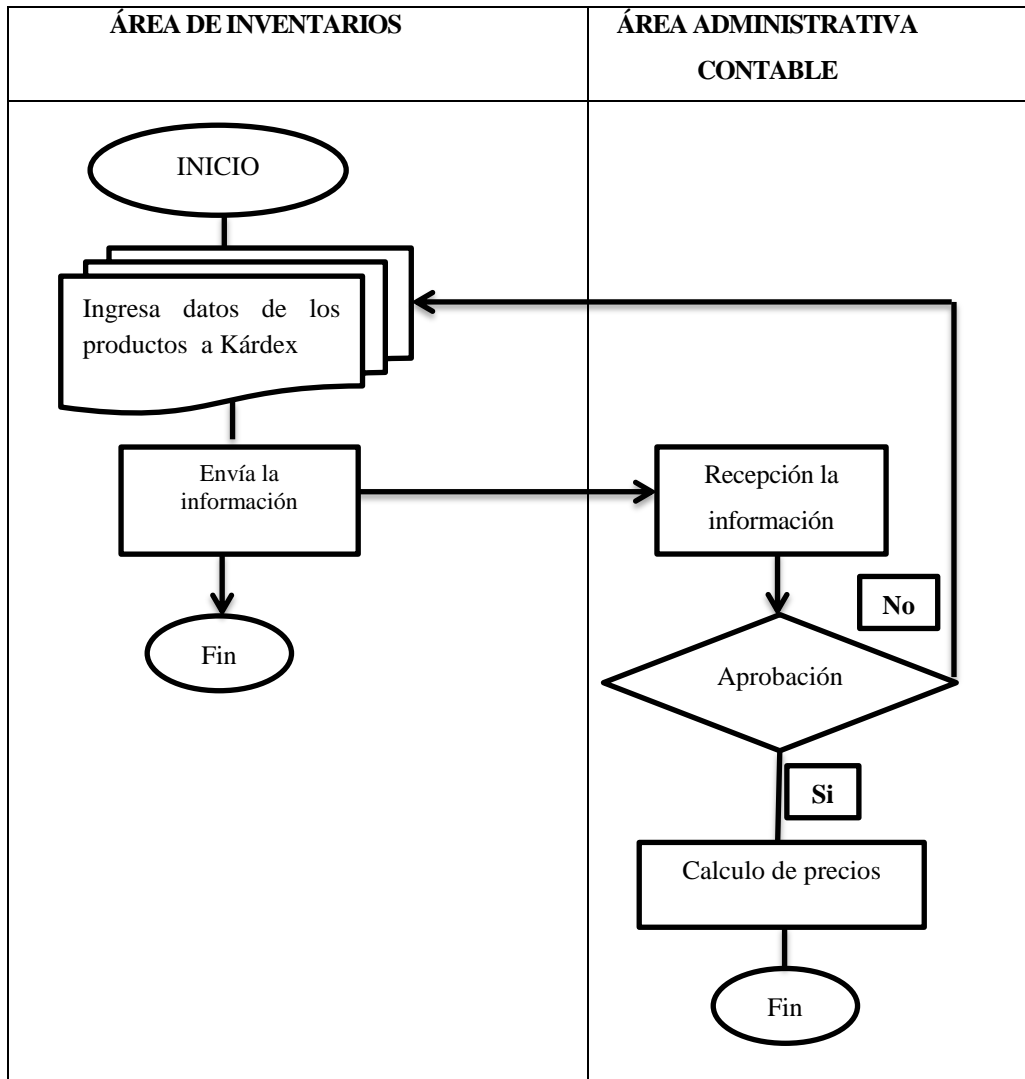
PROCESO INGRESO DE MERCADERÍA A LOS KARDEX

Ingreso del inventario de mercadería a los kárdex de la empresa

El personal de bodega ingresará uno a uno la mercadería su sistema de kárdex, lo cual permitirá verificar los stocks de los mismos, y generar los listados físicos auxiliares de inventario.

- Ingresar los datos de los productos a la tarjeta kárdex.
- Enviar información al área administrativa contable para la aprobación y cálculo de precios.

Gráfico N° 40: Ingreso del inventario



Elaborado por: Shetmita Valdez

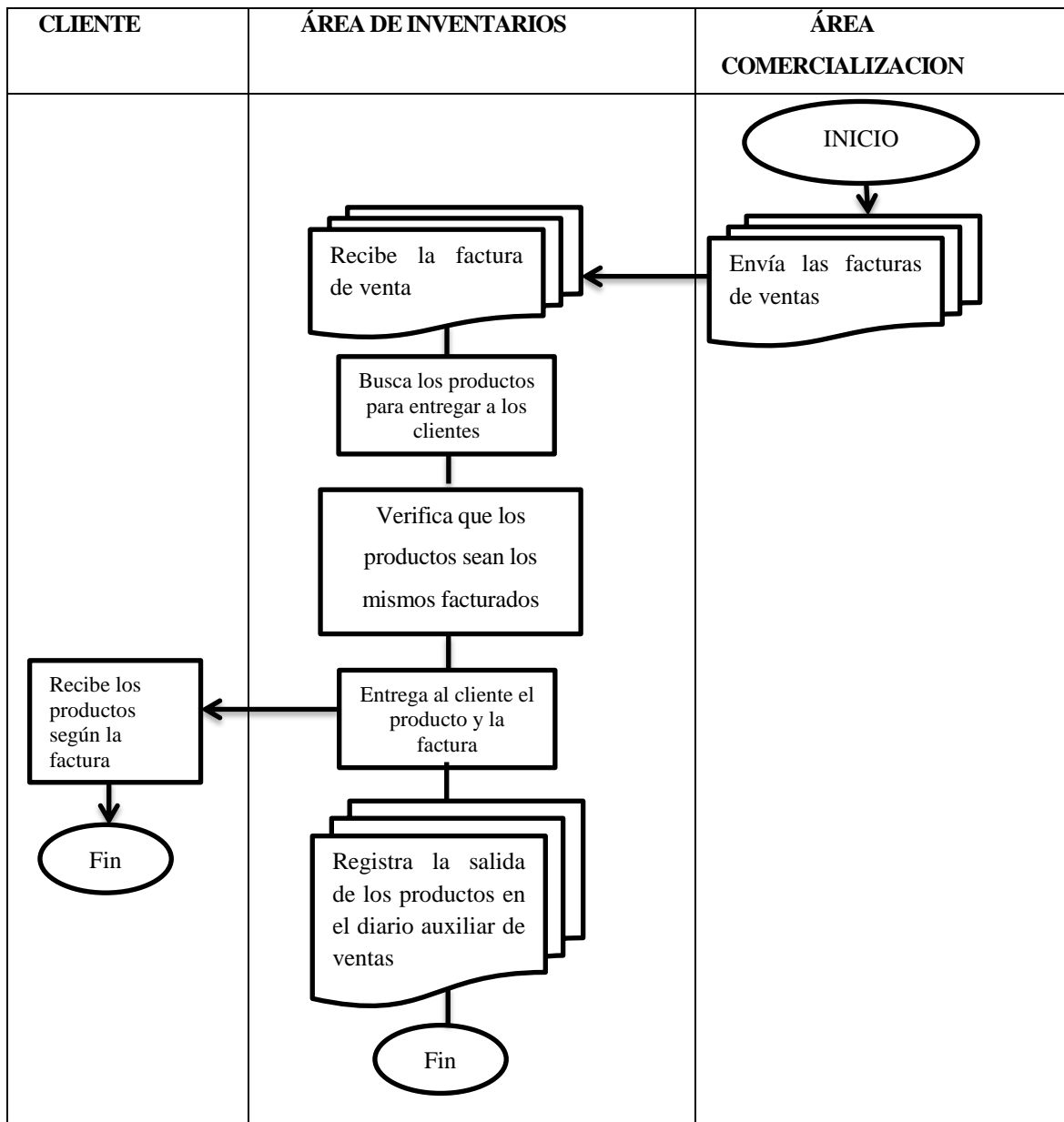


PROCESO DE SALIDA DE LOS PRODUCTOS DE BODEGA

Salida de productos de bodega por la facturación y registro en diario auxiliar.

- El personal de bodega recibirá la factura de venta por parte del Área de comercialización, con esta documentación se preparará los ítems para la entrega al cliente. Éstas salidas de inventario de Productos se registrarán contablemente en el diario auxiliar de Ventas
- Con los listados auxiliares de inventario de mercaderías, se procederá a realizar los conteos físicos que permitan verificar que las existencias físicas sean consistentes con los listados de auxiliares.
- Verifica que los productos sean los mismos facturados.
- Entrega al cliente el producto y la factura.
- Estas salidas de inventario de productos se registrarán contablemente en un diario auxiliar de ventas.

Gráfico N° 41: Salida de productos de bodega



Elaborado por: Shetmita Valdez

4.2.12 Componentes de Control Interno

Ambiente De Control

El ambiente de control es la base, donde inicia el accionar de la entidad, buenas practicas, conductas, valores y reglas apropiadas lo cual genera una cultura de control interno, la administración como máxima autoridad asume la responsabilidad junto con sus empleados sobre la importancia de las actividades y resultados.

El entorno organizacional favorece, la administración demuestra constantemente una actitud de apoyo a los controles implementados promoviendo la divulgación y conocimiento para el uso eficiente de los recursos y la protección del medio ambiente.

- Integridad y Valores Éticos

Como parte de la cultura organizacional es importante establecer principios y valores éticos, los mismos que rigen la conducta de los empleados y hace posible que se sientan comprometidos con la empresa en el cumplimiento de los objetivos. Para lograrlo lo que planeamos proponemos:

Establecer un código de ética el cual permita a la administración difundir y contribuir al buen uso de los recursos e integridad de los empleados.

- Estructura Organizativa

La misión y visión de la empresa debe ser conocida por parte de los empleados principalmente para que se sientan identificados con la empresa, una buena estructura organizativa permite determinar las actividades de manera equitativa determinando funciones y actividades para cada área.

En la empresa agroservicio “CAMNU” la estructura organizativa si existe por lo que debemos realizar un plan operativo que nos permita analizar las actividades y funciones de los empleados.

- Competencia

El personal debe poseer conocimiento y habilidades para cumplir adecuadamente las funciones de la empresa. Por lo que es necesario en la empresa evaluar las competencias de conocimiento y habilidades de los empleados lo cual es un factor clave para el

rendimiento óptimo de los empleados lo cual va a permitir alcanzar los objetivos y la misión de la empresa. con la ayuda de capacitaciones, procesos que mantengan los niveles de competencia requeridas.

- **Políticas y Prácticas de Talento Humano**

La importancia de alcanzar los objetivos en una empresa radica en una selección de personal pertinente dando cumplimiento a los requisitos establecidos para el rendimiento o desempeño de las funciones de los empleados.

Por lo que se propone aplicar los principios de justicia y equidad en todos los procesos de clasificación y selección del personal fortaleciendo con capacitaciones, evaluaciones y promoción de la empresa.

- **Asignación de Autoridad y Responsabilidad**

La delegación de funciones o asignación de tareas conlleva una responsabilidad al momento de tomar decisiones lo cual permitirá emprender acciones oportunas.

En la empresa para la asignación de responsabilidades debe darse de manera escrita y de manera oportuna, esto permite al empleado conocer sus responsabilidades y autoridad para la toma de decisiones necesarias de manera eficiente y eficaz.

- **Rendición Interna de Cuentas o Responsabilidad**

Consiste en dar la información de la gestión interna de la empresa por lo que se propone:

Preparar informes el cual contenga la consecuencia de los objetivos de la empresa y conocer si se está o no logrando, o de lo contrario tomar medidas preventivas o correctivas según el caso.

Evaluación de Riesgo

La probabilidad de que algo suceda y en qué medida afecte a la empresa, por lo que es importante gestionar los riesgos de la entidad. Por ello es necesario identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa.

- **Identificación de Riesgos**

Se propone que en la empresa los propietarios junto a sus empleados identifiquen los riesgos que afectan el logro de los objetivos considerando los factores internos y externos, emprendiendo medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos y conocer los controles que previenen los mismos.

- **Plan de Mitigación de Riesgos**

Asignar responsabilidades para las áreas específicas identificando y valorando el riesgo que puedan impactar en la empresa impidiendo el logro de los objetivos, estableciendo lineamientos para el monitoreo y reduciendo la eventualidad de la ocurrencia.

- **Valoración del Riesgo**

La administración debe evaluar los riesgos desde la perspectiva de probabilidad e impacto, en base a esto se realiza la valoración utilizando el juicio de un profesional.

- **Respuesta al Riesgo**

La empresa después de haber identificado los riesgos considerando la probabilidad e impacto debe tener en cuenta su relación con el costo/beneficio, y previniendo las actividades que lo originan, aunque siempre existirá algún tipo de riesgo inherente a cada actividad que se realice.

Actividad de Control

Las actividades de control en la empresa permite realizar controles a las actividades y conocer las funciones son o no compatibles con el perfil de cada empleado. Es necesario emplear métodos los cuales nos permitan clasificar, registrar y administrar toda la información sobre los procesos y operaciones contables realizadas con constancia documental.

También utilizar indicadores de rendimiento de eficiencia, eficacia y economía para medir el desempeño de los empleados, así también supervisiones del adecuado rendimiento del recurso tecnológico.

Información y Comunicación

La información generada por parte de la administración es parte esencial en la toma de decisiones, comunicar a los empleados los objetivos organizacionales de la empresa y sus actividades, para su mejor desempeño.

Agroservicio “CAMNU” comunicara los cambios normas, procedimientos, manuales, instructivos con respecto al cumplimiento de las mismas, como de asuntos importantes, así mismo proporciona la información a las entidades reguladoras, sobre las operaciones de gestión e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control interno.

Supervisión y monitoreo


Implica la revisión y evaluación oportuna y prudente de los componentes que conforman el sistema de control interno. En la empresa se debe: Orientar en la identificación de controles débiles insuficiente, con el fin de orientar a su fortalecimiento e implementación durante la realización de las actividades de supervisión diarias en las distintas áreas.

Se debe realizar capacitación al personal sobre el manejo de los sistemas informáticos que dispone la empresa.

4.2.13 Cuestionarios de Control Interno

- **Área de Talento Humano.**


Tabla N° 29: Cuestionario de Control Interno. Área de Talento Humano

 AGROSERVICIO “CAMNU”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ÁREA DE TALENTO HUMANO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La nómina es elaborada por una persona independiente del registro contable y procedimiento de pago?		X		
2	¿Existen autorizaciones por parte de la Gerencia General para poder proceder al pago de la nómina?	X			
3	¿Se utilizan tarjetas de tiempo que reporten la información sobre el total de horas trabajadas por los empleados de la empresa?		X		
4	¿Existe un sistema de información que permita conocer las bases para calcular las remuneraciones al personal y sus deducciones?		X		
5	¿Se verifica que los cálculos y pagos de beneficios sociales, como son: Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto Sueldo, Fondos de Reserva, Vacaciones y Aporte al IESS, se realizan conforme a disposiciones reglamentarias?	X			
6	¿Se verifica que todos los empleados se encuentran afiliados al IESS de forma oportuna; con la revisión del		X		

	aviso de entrada correspondiente?				
7	¿La empresa cumple con su obligación de agente de retención de Impuesto a la Renta a los empleados cuyos ingresos generan impuestos?	X			
8	¿Existen controles independientes que aseguren que los pagos individuales y sus totales concuerdan con la planilla de aporte al IESS?	X			
9	¿Se realizan de forma oportuna en el Ministerio de Relaciones Laborales las liquidaciones de personal saliente?		X		
10	¿Se verifica que la distribución de utilidades e utilidades se realice aplicando la normativa vigente y el pago a los empleados se realice dentro del período correspondiente?	X			
	TOTAL	5	5		


Elaborado por: Shetmita Valdez

Tabla N° 30: Resultados nivel de confianza- riesgo. Área de Talento Humano

 <p align="center">RESULTADO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AGROSERVICIO "CAMNU"</p>			
ÁREA DE TALENTO HUMANOS			
Nivel de Confianza y Riesgo			
VALORACIÓN			
Ponderación Total (PT): 100			
Calificación Total(CT): 55			
NIVEL DE CONFIANZA:		NIVEL DE RIESGO:	
NC= CT/PT*100		NR= 100%-NC%	
NC= 55/100*100		NR= 100%-55%	
NC= 55%		NR= 45%	
DETERMINACIÓN DE NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO			
CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO	RESULTADO
15% – 50%	Bajo	Alto	45%
51% – 75%	Medio	Medio	55%
76% - 100%	Alto	Bajo	

Elaborado por: Shetmita Valdez


Tabla N°31: Hoja de hallazgo del área de Talento Humano

	AGROSERVICIO “CAMNU” HOJA DE HALLAZGO ÁREA DE TALENTO HUMANO	
CONDICIÓN	No existen políticas adecuadas, procedimientos administrativos empíricos.	
CRITERIO	Según las normas Generales de Control interno N 2.4 Administración Eficaz del potencial Humano “ El control interno debe incluir las políticas y los procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración del potencial humano de la institución, de manera que se asegure desde el reclutamientos y hasta el mantenimiento al servicio de la institución, de funcionarios que reúnan competencias(habilidades, actitudes y conocimientos) idóneos para el desempeño de cada puesto”.	
CAUSA	Conocimientos empíricos, cambios de personal constante, falta de capacitación.	
EFECTO	El pequeño crecimiento y rendimiento de la empresa, empleados descontentos con sus remuneraciones.	
CONCLUSIÓN	Debido a la alta rotación de personal en la empresa existen liquidaciones de haberes no legalizadas. Para efectos de control de la asistencia del personal la empresa sólo cuenta con hojas firmadas por cada uno de los empleados que ingresan a laborar; en algunas ocasiones no describen la hora de entrada y salida del mismo, así como también no existe una persona que controle el cumplimiento de dicho horario.	
RECOMENDACIONES	Elaborar las respectivas actas de finiquito y los avisos de salida del IESS del personal que ya no labora en la compañía y legalizarlos debidamente ante el Ministerio de Relaciones Laborales, con el fin de cancelar a los empleados todos los haberes pendientes al momento de su renuncia y así evitar posibles contingencias laborales. Implementar un sistema de control adecuado para el manejo de la asistencia del personal (bitácora), con la finalidad de que se mantenga una base sustentada y veraz de los horarios de entrada y salida de los empleados a sus labores diarias, la misma que permitirá verificar el cumplimiento del horario de trabajo establecido.	
	Elaborado por: SSVO	Fecha: 02-05-2016
	Revisado por: JFLA JAVV	Fecha: 02-05-2016

Elaborado por: Shetmita Valdez

- **Área Administrativa-Contable**


Tabla N°32: Cuestionario de Control Interno. Área administrativa-Contable

AGROSERVICIO “CAMNU”					
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
		ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE			
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un plan continuo de capacitación para los empleados del área contable?	X			
2	¿Se han establecido políticas contables de acuerdo a las Normas Internacionales de Información para la preparación de los Estados Financieros?	X			
3	¿Se considera los cambios tecnológicos y operativos dentro y fuera de la empresa, que pudieran afectar al desarrollo de los estados financieros?		X		
4	¿Se considera que el ciclo contable se efectúa normalmente y conforme a la normativa vigente?	X			
5	¿Se realiza un cronograma de actividades que defina los procedimientos a seguir por el personal del área contable?		X		
6	¿Existe el proceso de conciliación de saldos con diversas áreas que forman parte del sistema contable?	X			
7	¿Se efectúan reuniones periódicas y oportunas con la gerencia en busca de solucionar los problemas detectados?		X		
8	¿Se presentan informes detallados de los Estados Financieros que le permita a la	X			

	Gerencia la toma de decisiones de forma oportuna?				
9	¿Se archiva de forma oportuna toda documentación que respalda los movimientos contables de la empresa?	X			
10	¿Se adoptan las sugerencias y llamadas de atención realizados por parte de organismos reguladores?		X		
11	¿Existe una revisión periódica de los mayores contables con la finalidad de identificar y corregir el registro de los diarios contables?	X			
12	¿Se cuenta con un sistema de autorización y procedimientos de registro que garanticen control razonable del activo, pasivo, ingresos y desembolsos, así como un sistema de información adecuado y confiable?		X		
TOTAL		7	5		

Elaborado por: Shetmita Valdez

Tabla N°33: Resultados nivel de confianza riesgo, área administrativa-contable

	RESULTADO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AGROSERVICIO “CAMNU”		
ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE			
Nivel de Confianza y Riesgo			
<p>VALORACIÓN PONDERACIÓN TOTAL (PT): 120 CALIFICACIÓN TOTAL(CT): 75 NIVEL DE CONFIANZA: NIVEL DE RIESGO: NC= CT/PT*100 NR= 100%-NC% NC= 75/120*100 NR= 100%-63% NC= 63% NR= 37%</p>			
DETERMINACIÓN DE NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO			
CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO	RESULTADO
15% – 50%	Bajo	Alto	37 %
51% – 75%	Medio	Medio	63 %
76% - 100%	Alto	Bajo	


Elaborado por: Shetmita Valdez

Tabla N° 34: Hoja de hallazgo del área Administrativa- Contable

		<p align="center">AGROSERVICIO “CAMNU”</p> <p align="center">HOJA DE HALLAZGO</p> <p align="center">ÁREA ADMINISTRATIVA-CONTABLE</p>	
CONDICIÓN	Las ventas no se registran oportunamente, no existe conciliación de los saldos.		
CRITERIO	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.		
CAUSA	Inadecuado manejo de los registros contables, no se realizan conciliaciones periódicas de saldos.		
EFECTO	La administración no cuenta con información oportuna para toma de decisiones, informes financieros inexactos		
CONCLUSIÓN	<p>La empresa no evalúa los riesgos que se pudieran presentar en la elaboración de los Estados Financieros por lo que pudieran existir errores e irregularidades en el ciclo de operaciones registradas.</p> <p>En la empresa no se realizan conciliaciones periódicas de los saldos de las diversas áreas que alimentan la información en los Estados Financieros; de existir diferencias solo se concilian cuando éstas se originan, por lo que suelen existir diferencias no detectadas que alteran la razonabilidad de los Estados Financieros.</p>		
RECOMENDACIONES	<p>Realizar un cierre mensual de operaciones que permita obtener, información oportuna y confiable de las distintas unidades operativas del negocio.</p> <p>Permitir la implementación de estos procedimientos, para obtener estados financieros e información complementaria sobre las áreas operativas de la empresa, oportuna y confiable.</p>		
	Elaborado por: SSVO	Fecha: 02-05-2016	
	Revisado por: JFLA JAVV	Fecha: 02-05-2016	

- **Área de Comercialización.**

Tabla N° 35: Cuestionario de Control Interno. Área de comercialización

		AGROSERVICIO “CAMNU”			
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
ÁREA DECOMERCIALIZACIÓN					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe una segregación adecuada de las funciones de recepción de pedidos de clientes, crédito, embarques, facturación, cobranza, devoluciones y contabilización?		X		
2	¿Los precios de venta, las condiciones de crédito así como los descuentos concedidos y devoluciones, se basan en listas de precios, plazos de crédito establecidos, listas de descuento por cliente, otros. Las cuales deberán estar autorizadas previamente por la administración?		X		
3	¿Cualquier operación de venta o devolución se registra con base de documentos comprobados con la autorización correspondiente?	X			
4	¿Existen controles para el manejo de las devoluciones que permitan asegurar que las mismas sean procedentes, y estén debidamente autorizadas dentro del período que corresponda?	X			
5	¿Se verifica la existencia de pedidos de ventas y se efectúa la revisión correspondiente con su documentación?	X			
6	¿Existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas	X			

	se registren adecuadamente?				
7	¿Se garantiza que los envíos sean documentados y que la información llegue al departamento de contabilidad oportunamente?		X		
8	¿Existe un sistema de información de los clientes que incluya su nombre, dirección, teléfono y otra información útil?		X		
9	¿Se realizan controles en la utilización de las facturas de venta y notas de crédito, de tal manera que éstas sean pre numeradas?		X		
10	¿Los empleados reciben incentivos por realizar un determinado número ventas?		X		
11	¿Las tareas o actividades que deben desarrollarse por parte de los empleados son asignadas por medio escrito?		X		
TOTAL		4	7		


Elaborado por: Shetmita Valdez

Tabla N° 37: Hoja de hallazgo del Área de Comercialización.

	AGROSERVICIO “CAMNU” HOJA DE HALLAZGO ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN	
CONDICIÓN	La empresa no ha implementado controles para que todos los productos sean facturados, ni políticas para las ventas a créditos.	
CRITERIO	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.	
CAUSA	Insuficiente capacitación al personal, falta de conocimiento, falta de supervisión.	
EFEECTO	Pérdidas económicas, control deficiente de actividades.	
CONCLUSIÓN	La empresa no cuenta con una política escrita sobre el tratamiento de ventas a crédito; la persona que se encarga de autorizar los créditos es el propietario, en función del nivel de confianza del cliente y no a través del conocimiento previo de la capacidad de compras y pagos del cliente que solicita el crédito, hecho que ha generado la existencia de una cartera vencida.	
RECOMENDACIONES	<p>Verificar que todos los productos despachados han sido debidamente facturados; es importante que a la empresa implemente este control para efectos que el despacho y facturación de las mercaderías cuente con documentación adecuada.</p> <p>Implementar políticas por escrito, para la realización de las ventas a crédito, en la que se establezca condiciones de crédito como montos, plazos, garantías, cheques, posible cobro de intereses.</p>	
	Elaborado por: SSVO	Fecha: 02-05-2016
	Revisado por: JFLA JAVV	Fecha: 02-05-2016

- **Área de Inventarios.**

Tabla N° 38: Cuestionario de Control Interno. Área de Inventario

					
AGROSERVICIO “CAMNU”					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
ÁREA DE INVENTARIOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Las solicitudes para adquirir se realizan de forma escrita, a través de solicitudes de compra efectuadas por el responsable del área?		X		
2	¿Se efectúan conteos periódicos o permanentes para verificar las existencias del inventario?		X		
3	¿El control de inventarios se realiza por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueve una gran cantidad de productos, permitiendo tener actualizada las existencias?		X		
4	¿Es claro y preciso el control de las entradas de productos a bodegas y existen informes de recepción para los mismos?	X			
5	¿Los productos que salen de bodega son únicamente si están respaldadas por nota de requisiciones, las cuales han de estar debidamente autorizadas?	X			
6	¿Se efectúan verificaciones al azar para comparar con los reportes contables?	X			
7	¿El control de inventario se realiza de forma que no se omitan o alteren ningún resultado?		X		
8	¿Los productos se encuentran en instalaciones donde están protegidos de deterioros físicos.	X			
9	¿Los custodios de los productos almacenados firman actas de responsabilidad donde garantizan su control y recuperación ante		X		

	faltante o deterioros por negligencia?				
10	¿Se pone en práctica algún procedimiento para el almacenaje de los productos tóxico?	X			
TOTAL		5	5		

Elaborado por: Shetmita Valdez

Tabla N° 39: Resultados nivel de confianza riesgo, Área de Inventario



	RESULTADO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AGROSERVICIO “CAMNU”		
ÁREA DE INVENTARIOS			
Nivel de Confianza y Riesgo			
<p>VALORACIÓN PONDERACIÓN TOTAL (PT): 110 CALIFICACIÓN TOTAL(CT): 75 NIVEL DE CONFIANZA: NIVEL DE RIESGO: NC= CT/PT*100 NR= 100%-NC% NC= 55/100*100 NR= 100%-55% NC= 55% NR= 45%</p>			
DETERMINACIÓN DE NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO			
CALIFICACIÓN PORCENTUAL	CONFIANZA	RIESGO	RESULTADO
15% – 50%	Bajo	Alto	45 %
51% – 75%	Medio	Medio	55%
76% - 100%	Alto	Bajo	

Tabla N°40: Hoja de hallazgo del Área de Inventarios

	<p>AGROSERVICIO “CAMNU” HOJA DE HALLAZGO ÁREA DE INVENTARIOS</p>	
CONDICIÓN	Ausencia de un sistema de control de inventarios,	
CRITERIO	Manual de procedimientos de control de Inventarios.	
CAUSA	Los empleados desconocen los controles, insuficiente capacitación.	
EFECTO	Pérdida de mercadería, alto stock.	
CONCLUSIÓN	<p>En el Área de Inventarios se debe implementar un adecuado sistema de control interno que requiere que los inventarios sean debidamente pedidos, recibidos, controlados.</p> <p>La empresa no realiza tomas físicas de mercaderías de forma periódica, lo cual se debe realizar para verificar su estado actual.</p>	
RECOMENDACIONES	<p>Realizar de forma periódica tomas físicas de inventarios, y valoración del mismo.</p> <p>Elaborar un detalle de antigüedad de inventarios, esto ayudará a la empresa a identificar los inventarios de productos de baja rotación y rentabilidad. Al contar con esta información se pueden implementar políticas de promoción en ventas.</p>	
	Elaborado por: SSVO	Fecha: 02-05-2016
	Revisado por: JFLA JAVV	Fecha: 02-05-2016

Elaborado por: Shetmita Valdez

4.2.14 Análisis FODA:

La asignación de una ponderación para las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas más significativas, enumeradas de acuerdo al grado de importancia de cada una donde indica lo siguiente:

3	Alto
2	Medio
1	Bajo

A partir de esta valoración individual se puede establecer el grado de importancia de cada variable lo cual nos va a permitir ponderar y realizar la matriz de FODA.

Tabla N°41: Matriz de Ponderación

N°	EVENTOS	F	O	D	A	PONDERACIÓN
1	Inestabilidad de la economía.				X	3
2	Apertura económica		X			2
3	Presupuesto		X			2
4	Temporada		X			1
5	Productos de calidad	X				3
6	Prestigio y credibilidad frente a otros empresas del sector					3
7	Convenios con entidades		X			3
8	públicas y privadas					3
9	Incertidumbre				X	2
10	No existe manuales				X	2
11	Incremento de los precios de productos				X	3
12	Políticas públicas				X	2
13	Impuestos para adquisición de productos.				X	3
14	Resistencia al cambio				X	2
15	Competencia desleal				X	3
16	Poco trabajo en equipo		X			2
17	Insuficiencia de manuales				X	2
18	Deficiente uso de sistemas tecnológicos			X		3
19	Capacitación	X				2
20	Experiencia en las	X				3
21	actividades de comercio.					3
22	Existen fuentes formales de financiamiento.		X			3
23	Falta de un sistema de control interno.		X			3
24	Productos de calidad	X				3
25	Incremento de la cartera de clientes		X			3
26	Incentivos a la producción nacional		X			3
27	Ineficiente procesos				X	2
28	Horario de atención sin interrupciones	X				3
29	Información oportuna		X			2
30	Inadecuado manejo de inventarios.			X		3
31	No existe una base de datos de clientes			X		2
32	Falta de adaptación				X	1
33	Alta rotación de personal			X		3

Elaborado por: Shetmita Valdez

Tabla N° 42: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Prestigio y credibilidad frente a otros empresas del sector.	Convenios con entidades públicas y privadas.
Experiencia en las actividades de comercio.	Existen fuentes formales de financiamiento.
Productos de calidad.	Incremento de la cartera de clientes.
Horario de atención sin interrupciones.	Incentivos a la producción nacional.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de un sistema de control interno.	Impuestos para adquisición de productos.
Deficiente uso de sistemas tecnológicos.	Competencia desleal.
Alta rotación de personal.	Incremento de los precios de productos.
Inadecuado manejo de inventarios.	Inestabilidad de la economía.

Elaborado por: Shetmita Valdez

Fuente. Agroservicio “CAMNU”

FORTALEZAS

Los propietarios de agroservicio “CAMU” tienen a su haber una importante credibilidad, por lo que debe ser aprovechada, los productos que ofertan son de calidad, acompañado de una atención permanente a sus clientes.

OPORTUNIDADES

Los convenios con empresas públicas y privadas es una oportunidad para mejorar y ser una empresa conocida por sus servicios y productos permitiendo ofertar a nuevos clientes e identificando falencias, además los incentivos que existe a la producción nacional permite impulsar la economía.

DEBILIDAD

La carencia de un sistema de control interno ha ocasionado que el personal no se comprometa con la empresa y exista excesiva rotación de personal lo cual afecta en la atención, manejo de los sistemas tecnológicos provocando molestias a los clientes repercutiendo a los ingresos de la empresa.

AMENAZA

El incremento de impuestos, competencia desleal conlleva que se realice prácticas clandestinas, ocasionando pérdidas a la empresa.

CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo de la investigación se realizó un diagnóstico de la situación real de la empresa agroservicio “CAMNU” conociendo a fondo las carencias de los procesos administrativos, controles empíricos y una serie de actividades con controles básicos.
- Se desarrolló una metodología de control interno logrando eficiencia en los procesos de la empresa agroservicio “CAMNU” con los lineamientos apropiados con el fin de minimizar los errores y optimizar recursos.
- La propuesta presentada para el diseño de los componentes del Sistema de Control Interno que mejoraran la administración de la empresa agroservicio “CAMNU”, fue elaborada de la manera más sencilla pero al mismo tiempo explicativa y aplicable, optimizando los recursos de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar revisiones periódicas a todas las áreas para detectar cualquier tipo de desviaciones, como también evaluaciones para un correcto procesamiento de actividades.
- Se recomienda instruir adecuada y oportunamente al personal interno sobre las políticas y lineamientos para que exista una optimización de recursos y se logre resultados óptimos.
- Es importante implementar el sistema de control interno propuesto, que analizara la eficiencia y eficacia en los procedimientos, estableciendo si se está o no aplicando de la manera correcta.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvin A. Arens, A. a. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- DeCenzo, R. (2009). *Fundamentos de Administración: Conceptos esenciales y Aplicaciones*. México: Pearson Educación
- Estupiñan, R. E. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe. Ediciones
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4ta Edición Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. A. (2007). *Control Interno: Informe Coso*. Bogotá: Ecoe. Ediciones
- Morquecho, J. (2014). *Especies alimentarias ancestrales*. Quito: Trillas.
- Ormaechea, J. M. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Cultural, S.A.
- Toro, J. D., et al (2005). *Control Interno*. Habana: Editorial CECOFIS.
- Torres, C. A. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson Educación.
- Valencia, J. R. (2009). *Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa*. Mexico: Trillas.

INTERNET

- Cecibel, C. r. (3 de Septiembre de 2013). *ESPOCH*. Obtenido de ESPOCH:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2734>
- Raimunda, L. G. (02 de 04 de 2011). *ESPOCH*. Obtenido de
<http://www.esPOCH.edu.ec/index.php?action=servicios&id=6>:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1211>
- Wigodski, J. (03 de 04 de 2016). *Blog Metodología de la Investigación*. Obtenido de Blog Metodología de la Investigación:
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS

ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL INTERNO DE LA EMPRESA AGROSERVICIO “CAMNU”

Pregunta N° 1 ¿Las Evaluaciones de desempeño que realizan de talento humano es?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N°2 ¿Las capacitaciones que le ofrece la empresa como le parece?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 3¿La comunicación entre compañeros y propietarios es?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 4 ¿Los empleados son calificados para el desempeño de sus funciones?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 5 ¿Los propietarios establecen prácticas para el uso eficiente de los recursos y protección del medio ambiente?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si		
No		
Desconoce		
TOTAL		

Pregunta N°6 ¿Se establecen mecanismo que promuevan la incorporación de valores éticos al personal?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 7 ¿Las tareas asignadas se establecen por escrito?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 8 ¿La empresa cuenta con procesos actualizados?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si		
No		
Desconoce		
TOTAL		

Pregunta N° 9 ¿Los procedimientos administrativos y contables son?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 10 ¿Se lleva un reporte diario donde se contabilice las ventas efectuadas?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 11 ¿Los clientes conocen las políticas de la empresa?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si		
No		
Desconoce		
TOTAL		

Pregunta N° 12 ¿Los empleados pueden acceder fácilmente a la información de la empresa?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 13 Los pagos y cobros están debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 14 ¿La empresa cumple con sus obligaciones tributarias y sociales?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 15 ¿Cómo considera el seguimiento al proceso de ventas?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 16 ¿Cómo considera la calidad de los productos que oferta la empresa agroservicio “CAMNU”?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 17 ¿La competencia influye negativamente para el crecimiento de la empresa agroservicio “CAMNU”?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 18 ¿La información al cliente durante la adquisición de los productos como la considera?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 19 ¿Cómo considera Ud. la variedad de los productos que oferta agroservicios “CAMNU”?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 20 ¿Existe incentivos económicos para los empleados que tenga más ventas referidas

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Siempre		
Casi siempre		
a Veces		
Nunca		
TOTAL		

Pregunta N° 21 ¿Los mecanismos de control aplicados en la empresa son?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 23¿Cómo clasifica las instalaciones?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N°:22 ¿Las políticas de seguridad evitan el riesgo previniendo las actividades que lo origina?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si		
No		
Desconoce		
TOTAL		

Pregunta N° 23¿Cómo clasifica las instalaciones?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Deficiente		
TOTAL		

Pregunta N° 24 ¿la empresa dispone de un lugar adecuado para el almacenaje de los insumos agropecuarios?

FRECUENCIA	RESPUESTAS	%
Si		
No		
Desconoce		
TOTAL		

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1400581029001

APELLIDOS Y NOMBRES: QUIROGA CHOCHO LEWIS FERNANDO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 02/11/1980 **FEC. ACTUALIZACION:** 29/07/2014

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/08/2006 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**

FEC. INSCRIPCIÓN: 15/08/2006 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS EN ALMACENES ESPECIALIZADOS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: SUCUA Calle: 8 DE DICIEMBRE Número: S/N Intersección:
EDMUNDO CARVAJAL Referencia: FRENTE A COMERCIAL QUIROGA Teléfono: 072741937 Email:
agrocarnu@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL DEL AUSTRO\ MORONA SANTIAGO **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Se verifica que los documentos de identidad y certificado de votación original presentados, pertenecen al contribuyente.

Firma del Servidor Responsable
Usuario: [Firma]

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LSPS070714 Lugar de emisión: MACAS/AVE. 24 DE MAYO Y Fecha y hora: 29/07/2014 16:14:10

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1400581029001

APELLIDOS Y NOMBRES: QUIROGA CHOCHO LEWIS FERNANDO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 15/08/2006
NOMBRE COMERCIAL:	AGROSERVICIO CAMNU				FEC. CIERRE:
					FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE SEMILLAS.
 VENTA AL POR MENOR DE MAQUINARIA Y EQUIPO AGROPECUARIO, INCLUSO PARTES Y PIEZAS.
 VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS EN ALMACENES ESPECIALIZADOS.
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ANIMALES.
 VENTA AL POR MENOR DE CARNE (INCLUSO AVES DE CORRAL).
 CULTIVO DE PRODUCTOS AGRICOLAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: SUCUA Parroquia: SUCUA Barrio: 12 DE FEBRERO Calle: AV. SUCUA Número: S/N
 Intersección: KIRUBA Referencia: A UNA CUADRAS DE LA PLAZA CIVICA Telefono Domicilio: 072741937 Celular: 0993755845
 Email: agrocamnu@hotmail.com

DECLARACIONES

Como contribuyente, declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 8 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Se verifica que los documentos de identidad y certificado de votación originales presentados, pertenecen al contribuyente.

Firma del Servidor Responsable
 Usuario: *QUIROGA* Agente: *ELCND*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 8 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).	
Usuario: LSPS070714	Lugar de emisión: MACAS/AVE. 24 DE MAYO Y Fecha y hora: 29/07/2014 16:14:10

- **INSTALACIONES DE LA EMPRESA AGROSERVICIO “CAMNU”**

