

PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO
EL ENFOQUE COSO I APLICABLE A LOS PROCESOS DE CAJA, DEUDORES
E INVENTARIOS EN LAS CLÍNICAS VETERINARIAS DE CARTAGO - VALLE

LAURA VALENTINA VÉLEZ VÉLEZ.
WILDER ALEXANDER RÍOS RÍOS.

Proyecto de grado realizado para optar a título de:

CONTADOR PÚBLICO

Asesor

ORLANDO POSADA ORREGO
Mg. en Políticas Públicas y Gestión

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARTAGO, VALLE DEL CAUCA
2017

PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO
EL ENFOQUE COSO I APLICABLE A LOS PROCESOS DE CAJA, DEUDORES
E INVENTARIOS EN LAS CLÍNICAS VETERINARIAS DE CARTAGO - VALLE

WILDER ALEXANDER RÍOS RÍOS
LAURA VALENTINA VÉLEZ VÉLEZ.

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARTAGO, VALLE DEL CAUCA
2017

NOTA DE ACEPTACIÓN.

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartago, 01 junio de 2017

DEDICATORIA.

Este trabajo de investigación va dedicado a todos aquellos quienes sirvieron como impulso y motivación en nuestra vida. Ante todo a Dios y nuestros padres, quienes nos enseñaron a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento y quienes con su voz de aliento y cariño, nos han educado en valores para ser personas rectas.

A nuestras familias que siempre han estado allí presentes; acompañándonos y siendo una inspiración y ejemplo para alcanzar nuestra felicidad.

Laura Valentina Vélez y Wilder Alexander Rios.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad del Valle, la cual abrió sus puertas para recibir con amor a una joven llena de sueños e ilusiones con anhelos de alcanzar sus metas a través del conocimiento y el aprendizaje.

Del mismo modo a mi familia, que ha forjado en mí, valores excepcionales; especialmente a mis padres que día a día ponen su mejor esfuerzo para permitirme salir adelante, fomentado en mí, el deseo de superación y triunfo; y a mi tía luz Nelly Vélez; quien con su carácter y ejemplo ha cautivado en mí, las ganas de luchar por lo que deseo.

A todos ellos les agradezco infinitamente por permitirme llegar hasta esta instancia, espero poder contar siempre con su incondicional amor y apoyo.

Laura Valentina Vélez V.

Primeramente quisiera agradecer a mi madre, padre y hermanas, quienes aportaron económica y anímicamente a seguir adelante con esta meta propuesta que es la de culminar mis estudios universitarios.

De igual forma agradezco a la Universidad del Valle, que como institución influye en mi educación y formación profesional para afrontar una vida laboral de ahora en adelante, a los profesores, coordinadores del programa, asesor de este proyecto de grado, quienes colaboraron a culminar con éxito esta etapa educativa. A mis amigos y familiares más cercanos que con sus conocimientos contribuyeron a la realización de trabajos referentes a la profesión de la contaduría pública a lo largo de la carrera y en esta fase final.

A todos los mencionados mis más sinceros agradecimientos y espero siempre contar con ellos como ellos pueden contar conmigo.

Wilder Alexander Rios.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN-ABSTRAC	18-19
INTRODUCCIÓN	20
1. EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	23
1.1 ANTECEDENTES	23
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
1.2.1 Descripción del problema	27
1.2.2 Formulación del problema	32
1.2.3 Sistematización del problema.	33
1.2.4 Delimitaciones del problema.	34
1.3 OJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	36
1.3.1 Objetivo general.	36
1.3.2 Objetivo específico	36
1.4 JUSTIFICACIÓN	37
2. MARCO REFERENCIAL	41
2.1 MARCO TEORICO	41
2.1.1 Ventajas del control interno	47
2.1.2 Desventajas del control interno	47
2.1.3 Componentes y principios	48
2.2 MARCO CONCEPTUAL	54

	Pág.
2.3 MARCO CONTEXTUAL	60
2.4 MARCO LEGAL O JURIDICO	63
3. ESTRUCTURA METODOLÓGICA	67
3.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS	67
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	68
3.3. METODOS DE INVESTIGACIÓN	68
3.4 SECTOR OBJETO DE ESTUDIO	69
3.4.1 Población	70
3.4.2 Muestra	70
3.5 TENICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	72
3.6 TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	72
3.7 FUENTES DE INVESTIGACIÓN	73
4. PRESENTACIÓN DE TEORÍA, CONCEPTOS Y NORMATIVAS NECESARIAS PARA EL DISEÑO DEL MANUAL	74
4.1 TEORÍAS DEL CONTROL INTERNO	75
4.1.1 Modelo latino de control	76
4.1.2 Modelo anglosajón	78
4.2 TEORÍAS DE CONTROL INTERNO COSO	80
4.2.1 Componentes del modelo de control interno COSO	81
4.3 CONCEPTOS	85
4.3.1 Elementos del control interno	87

	Pág.
4.3.2 Procedimientos para mantener un buen control interno en las clínicas veterinarias.	89
4.3.3 Tipos de control interno.	91
4.3.4 Aspectos importantes para asegurar un acertado control interno.	94
4.3.5 Alcance del manual de control interno.	96
4.4 NORMATIVIDAD JURÍDICA PERTINENTE APLICABLE AL CONTROL INTERNO	99
5. DIAGNOSTICO SITUACIONAL A PARTIR DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL TRABAJO DE CAMPO	100
5.1 GENERALIDADES DEL DIAGNOSTICO	100
5.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	101
5.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	101
5.4 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL A PARTIR DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL TRABAJO DE CAMPO	103
5.5 ANÁLISIS ARGUMENTAL DEL DIAGNÓSTICO DEL TRABAJO DE CAMPO	131
6. CARACTERIZACIÓN DE POLÍTICAS, CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL	133
6.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA	134
6.1.1 Políticas de control interno para caja	136
6.1.2 Lineamientos de control interno para caja	138
6.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA DEUDORES	139
6.2.1 Lineamientos de control interno para los procedimientos en el manejo de deudores	141
6.2.2 Política para deudores	142

	Pág.
6.3 POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS INVENTARIOS	143
6.3.1 Políticas para el proceso de inventarios	145
6.3.2 Lineamientos De Control Interno Para Inventarios	146
7. DELINEAMIENTO DEL COMPORTAMIENTO METODOLOGICO MEDIANTE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	147
7.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LAS CLINICAS VETERINARIAS	151
7.1.1 Beneficiarios	152
7.1.2 Procesos De Aplicación	153
7.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO	156
7.2.1 Objetivo General	156
7.2.2 Objetivos Específicos	156
7.2.3 Alcance Del Manual	157
7.3 GENERALIDADES DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO	159
7.3.1 Principios Del Manual	159
7.3.2 Bases de elaboración del manual de control interno	160
7.3.3 Ventajas y desventajas de un manual	161
7.3.4 Control interno.	161
7.3.5 Definición de control interno	162
7.3.6 Importancia del control interno	162
7.3.7 Ventajas y desventajas del control interno	162
7.4 MODELO COSO I	167

	Pág.
7.4.1 Definición de COSO	167
7.4.2 Fin e importancia del modelo COSO.	167
7.4.3 Ventajas y desventajas del modelo COSO.	168
7.5 PROCEDIMIENTO 1: CONSTITUCIÓN DE CAJA	170
7.6 PROCEDIMIENTO 2: CUSTODIA DE DOCUMENTOS Y SOPORTES	173
7.7 PROCEDIMIENTO 3: MANEJO DE EGRESOS E INGRESOS EN EFECTIVO	175
7.8 PROCEDIMIENTO 4: ARQUEOS Y CUADRES DE CAJA.	179
7.8.1 Cuadre de diario	185
7.9 PROCEDIMIENTO 5: LAS CONCILIACIONES y CONSIGNACIONES BANCARIAS.	186
7.10 APLICACIÓN DEL ENFOQUE COSO I PARA LOS PROCESOS DE CAJA	191
8. DESCRIPCIÓN PROCESO DE DEUDORES.	193
8.1 CONCEPTOS BÁSICOS DEL MANUAL EN DEUDORES.	193
8.2 PROCEDIMIENTO 1: VERIFICACIÓN FÍSICA DE DOCUMENTOS QUE RESPALDEN LAS CUENTAS POR COBRAR.	194
8.3 PROCEDIMIENTO 2: VERIFICACIÓN DE VALORES Y DATOS DE LOS DEUDORES VERÍDICOS.	195
8.4 PROCEDIMIENTO 3: VERIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ATRASOS.	197
8.5 PROCEDIMIENTO 4: EXAMEN DE AUTORIZACIONES, FACTURAS Y JUSTIFICANTES PARA LA VENTA QUE ORIGINO LA OBLIGACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE EN LOS REGISTROS DE CUENTAS POR COBRAR.	198

	Pág.
8.6 PROCEDIMIENTO 5: EXAMEN DE FACTURAS Y JUSTIFICANTES DE CUENTAS POR COBRAR.	200
8.7 PROCEDIMIENTO 5: SELECCIÓN DE UN NÚMERO DE DOCUMENTOS POR COBRAR DE CLIENTES Y COMPROBAR VERSUS LA CONTABILIDAD LOS PAGOS OPORTUNOS.	203
8.8 APLICACIÓN DEL ENFOQUE COSO I PARA LOS PROCESOS DE DEUDORES.	207
9. PROCESO DE INVENTARIOS	209
9.1 PROCEDIMIENTO 1: REVISIÓN Y TOMA DE INVENTARIOS EN ALMACENES	209
9.2 PROCEDIMIENTO 2: RECEPCIÓN, REGISTRO Y CONTROL DE MERCANCÍAS.	216
9.3 PROCEDIMIENTO 3: REGISTRO Y CONTABILIZACIÓN DE ENTRADAS Y SALIDAS	219
9.4 PROCEDIMIETO 4: CONCILIACIÓN CONTABLE DE INVENTARIOS	221
9.5 APLICACIÓN DEL ENFOQUE COSO I PARA LOS PROCESOS DE INVENTARIOS.	223
10. ANEXOS DEL MANUAL	224
CONCLUSIONES	227
RECOMENDACIONES	229
ANEXOS	231
WEBGRAFÍA	236
BIBLIOGRAFÍA	240

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Conceptos del control interno.	43
Tabla 2. Resumen control anglosajón y control latino.	79
Tabla 3. Componentes y principios de COSO.	84
Tabla 4. Matriz DOFA.	88
Tabla 5. Tabulado pregunta 1.	103
Tabla 6. Tabulado pregunta 2.	105
Tabla 7. Tabulado pregunta 3.	106
Tabla 8. Tabulado pregunta 4.	107
Tabla 9. Tabulado pregunta 5.	108
Tabla 10. Tabulado pregunta 6.	110
Tabla 11. Tabulado pregunta 7.	111
Tabla 12. Tabulado pregunta 8.	113
Tabla 13. Tabulado pregunta 9.	114
Tabla 14. Tabulado pregunta 10.	115
Tabla 15. Tabulado pregunta 11.	117
Tabla 16. Tabulado pregunta 12.	118
Tabla 17. Tabulado pregunta 13.	119
Tabla 18. Tabulado pregunta 14.	120
Tabla 19. Tabulado pregunta 15.	121
Tabla 20. Tabulado pregunta 16.	123
Tabla 21. Tabulado pregunta 17.	124
Tabla 22. Tabulado pregunta 18.	125
Tabla 23. Tabulado pregunta 19.	126
Tabla 24. Tabulado pregunta 20.	127
Tabla 25. Tabulado pregunta 21.	128
Tabla 26. Tabulado 2 pregunta 21.	128

	Pág.
Tabla 27. Ventajas y desventajas de un manual	161
Tabla 28. Aspectos relevantes para la constitución de caja.	171
Tabla 29. Formato de arqueo	183
Tabla 30. Cuadre diario.	186
Tabla 31. Planilla de consignación.	188
Tabla 32 . Conciliación Bancaria.	190
Tabla 33. Enfoque COSO I en caja.	191
Tabla 34. Cuestionario de control interno.	199
Tabla 35. Formato de Cartera.	201
Tabla 36. Cuestionario Control Interno.	202
Tabla 37. COSO I deudores.	207
Tabla 38. Formato kardex.	217
Tabla 39. Proceso de inventario COSO I.	223

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Tipos de control.	45
Grafico 2. Componentes y principios de COSO.	53
Grafico 3. Ciclo de un crédito.	56
Grafico 4. Flujo de caja de una clínica Veterinaria.	57
Grafico 5. COSO I.	58
Grafico 6. Marco legal.	63
Grafico 7. Tipos de investigación.	67
Grafico 8. Ejemplo población muestra.	69
Grafico 9. Fórmula para hallar la muestra.	70
Grafico 10. Instrumentos de Investigación.	72
Grafico 11. Modelo latino de control	77
Grafico 12. Modelo latino Vs Modelo anglosajón.	78
Grafico 13. Procedimientos aplicables a una veterinaria	91
Grafico 14. Normatividad del manual.	99
Grafico 15. Ilustración pregunta 1.	103
Grafico 16. Ilustración pregunta 2.	105
Grafico 17. Ilustración pregunta 3.	106
Grafico 18. Ilustración pregunta 4.	107
Grafico 19. Ilustración pregunta 5.	108
Grafico 20. Ilustración pregunta 6.	110
Grafico 21. Ilustración pregunta 7.	111
Grafico 22 Ilustración pregunta 8.	113
Grafico 23. Ilustración pregunta 9.	114
Grafico 24. Ilustración pregunta 10.	115
Grafico 25. Ilustración pregunta 11.	117

	Pág.
Grafico 26. Ilustración pregunta 12.	118
Grafico 27. Ilustración pregunta 13.	119
Grafico 28. Ilustración pregunta 14.	120
Grafico 29. Ilustración pregunta 15.	121
Grafico 30. Ilustración pregunta 16.	123
Grafico 31. Ilustración pregunta 17.	124
Grafico 32. Ilustración pregunta 18.	125
Grafico 33. Ilustración pregunta 19.	126
Grafico 34. Ilustración pregunta 20.	127
Grafico 35. Ilustración pregunta 21.	129
Grafico 36. Ilustración 2 pregunta 21.	129
Grafico 37. Objetivos específicos.	134
Grafico 38. Principios de control para caja.	136
Grafico 39. Políticas de caja.	137
Grafico 40. Procedimientos del disponible.	138
Grafico 41. Específicos cartera.	139
Grafico 42. Inventarios.	143
Grafico 43. Lineamientos de inventarios.	146
Grafico 44. Participantes.	152
Grafico 45. Contenido del manual	153
Grafico 46. Principios de un manual	159
Grafico 47. Ventajas y desventajas.	163
Grafico 48. Características generales del control interno.	164
Grafico 49. Ventajas y desventajas de COSO.	168
Grafico 50. Flujo grama fondo fijo de caja.	172
Grafico 51. Flujo grama proceso de documentación	174
Grafico 52. Flujo grama proceso de gastos.	177
Grafico 53. Proceso de ingresos en efectivo.	179

	Pág.
Grafico 54. Flujo grama de arqueo de caja.	182
Grafico 55. Arqueo.	184
Grafico 56. Paso a paso consignación bancaria.	188
Grafico 57. Requisitos.	195
Grafico 58. Proceso de cuentas por cobrar.	197
Grafico 59. Cuentas por cobrar.	198
Grafico 60. Sistema cartera.	201
Grafico 61. Inventarios.	211
Grafico 62. Flujo grama toma física y revisión inventarios.	215
Grafico 63. Flujo grama de revisión y registro de mercancía.	218

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta de trabajo de campo	231

RESUMEN.

El siguiente proyecto esta titulado “diseño de un manual de control interno bajo el enfoque COSO I, aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios, en las clínicas veterinarias de Cartago, Valle”, en él se desarrolla las teorías, conceptos y normativas, el diagnóstico en las áreas de caja, deudores e inventarios , la definición de políticas y delineamientos metodológicos para la correcta construcción del manual que contribuyan a dar una posible solución en los inconvenientes que se presenten en el sector objeto de estudio y den cumplimiento al objetivo principal de esta investigación. Se establece como meta fundamental proponer el diseño del manual bajo el modelo COSO que sea de utilidad y valor agregado en la parte financiera, administrativa y contable de las empresas objeto de estudio. En este sentido el control interno servirá como norma y plan organizacional de deberes y responsabilidades, promoviendo la eficiencia en el sistema financiero de forma segura y oportuna y así lograr la comunicación de las políticas administrativas estimulando y evaluando los cumplimientos de estas últimas. El presente estudio, establece una investigación no experimental de carácter descriptivo y analítico; para este caso en particular se analizaron datos propios de las empresas dedicadas a la actividad de salud animal, con el propósito de evaluarlos y emitir conclusiones pertinentes, además, la investigación incluye la identificación de los diferentes conceptos utilizados acerca del tema. Como hallazgo se concluye que las clínicas veterinarias son empresas idóneas para la implementación de un sistema de control interno, pues la elaboración de la investigación se adaptó de manera accesible en cada una de las etapas, las cuales se ajustaron de modo sencillo y claro en los procesos señalados en el manual de control interno, el cual será la herramienta idónea para la gestión administrativa, financiera y contable de los centros de salud animal cartagüeños.

Palabras claves: Control interno-COSO-evaluación del riesgo-caja-deudores-inventarios-ambiente de control-actividades de control.

ABSTRAC.

The following project is entitled "Design of an internal control manual under the COSO I approach, applicable to the cash, debtors and inventories processes, in veterinary clinics in Cartago-Valle", which develops theories, concepts and regulations , The diagnosis in the areas of cash, debtors and inventories, the definition of policies and methodological delineations for the correct construction of the manual that contribute to give a possible solution in the inconveniences that occur in the sector under study and fulfill the objective Of this research. It establishes as a fundamental goal to propose the design of the manual under the COSO model that is useful and added value in the financial, administrative and accounting part of the companies under study. In this sense, internal control will serve as a norm and organizational plan of duties and responsibilities, promoting efficiency in the financial system in a safe and timely manner and thus achieving the communication of administrative policies by stimulating and evaluating the fulfillment of the latter. The present study establishes a non-experimental investigation of descriptive and analytical character; for this particular case we analyzed data specific to the companies dedicated to the animal health activity, with the purpose of evaluating them and issuing pertinent conclusions, in addition, the investigation includes the identification of the different concepts used on the subject. As a finding, it is concluded that the veterinary clinics are suitable companies for the implementation of an internal control system, since the development of the research is adapted in an accessible way in each of the stages, the crops were adjusted simply and clearly in the Processes identified in the internal control manual, which will be the ideal tool for the administrative, financial and accounting management of the Cartago animal health centers.

Keywords: Internal control- COSO- risk assessment-cash-debtors-inventories-control environment-control activities.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación ha sido centrado en la premisa de desarrollar la propuesta de un manual de control interno bajo el enfoque COSO I aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios en las clínicas veterinarias de Cartago – Valle; siendo su objetivo principal construir un sistema de control que proporcione a los procesos objeto de estudio, una herramienta para el mejoramiento continuo de las actividades cotidianas de la empresa.

La elaboración de la propuesta ha partido del interés de conocer el por qué se presentan falencias en los procedimientos propios de la caja, los deudores y los inventarios debido a que las necesidades contables y administrativas afectan diariamente a las veterinarias del municipio de Cartago, ya que al ser un sector que ha venido surgiendo con fuerza en los últimos años, ha tomado gran importancia dentro de la economía Cartagueña.

Con base en ello, surgió un interrogante académico que condujo a realizar desde el ámbito profesional de la contaduría, un análisis exhaustivo apoyado en técnicas de observación, encuestas y entrevistas a los propietarios, que dio como resultado la premisa de la carencia de estas organizaciones en lo que respecta a bases administrativas, financieras y de control; ya que el conocimiento aplicado por sus dirigentes se considera nulo o empírico; es allí donde se manifiesta la necesidad de diseñar un manual que presente lineamientos, teorías y normativas bajo el enfoque COSO I, que logren ofrecer un diagnóstico sobre la situación del control ejercido en este tipo de organizaciones, y que además defina las políticas, los criterios y procedimientos necesarios para la estructuración de la empresa, dando respuesta a cada uno de los procesos y ayudando a salvaguardar la estructura íntegra de las clínicas veterinarias.

Además, dentro de la perspectiva adoptada en esta investigación, se ha podido afirmar que una empresa de este tipo que no aplique controles internos adecuados,

puede correr riesgos significativos en cada una de sus áreas, sin mencionar las decisiones equívocas que podrían llegar a perjudicar la gestión y operatividad del ente.

Para desarrollar la investigación, este estudio se ha organizado en ocho capítulos siguiendo una secuencia lógica.

En el CAPÍTULO I, se refiere al “Problema y sus Generalidades” dando respuesta a preguntas de cómo, por qué y para qué se realizó el presente trabajo de investigación, es decir, contiene temas como el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, proporcionando un desarrollo completo y minucioso de los entes objeto de estudio.

Posteriormente el CAPÍTULO II titulado “Marco Referencial”, presenta las teorías, conceptos y contextos en el que se soporta la investigación, fortaleciendo el conocimiento sobre el control interno, el modelo Coso, la caja los deudores y el inventario para el adecuado desarrollo de este proyecto.

En esta misma línea, se presenta la “Estructura Metodológica” estipulada en el CAPÍTULO III, que determina el plan de trabajo de la investigación, las fuentes técnicas e instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron y de esta forma cumplir con el objetivo de este trabajo.

En el siguiente capítulo se planteó las causas primarias que dieron origen al problema objeto de investigación tales como, los conceptos, las teorías y normativas que sustentaron el estudio; este se ha centrado en las bases teóricas, conceptuales y legales que soportan lo concerniente al control interno enfocado al modelo COSO I. El CAPÍTULO V, se ha enfocado en la elaboración de un diagnóstico que da cuenta de una visión global de la situación de las clínicas veterinarias en cuanto al control interno.

Seguidamente el capítulo número VI, se hizo referencia a las políticas y procedimientos que enmarcaran la construcción del manual de control interno delineando cada uno de los procesos.

Por último, en el CAPÍTULO VII se desarrollaron los ejes centrales al proceso de investigación, dando como resultado una herramienta integral que guie a los lectores a encontrar soluciones oportunas en cuanto al control interno, específicamente a los procesos de caja, deudores e inventarios.

1. EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.

1.1 ANTECEDENTES.

Para hallar el origen del concepto de control, se debe volver a la época de la conquista por parte de los romanos en Europa, quienes mediante instituciones (una de ellas la de control) ejercían orden dentro de sus territorios; este gobierno se caracterizó por tener un desarrollo constante haciendo énfasis en la figura del control, convirtiendo este en un sistema demasiado eficiente y eficaz. Tal es el valor que pese a la caída de este imperio, se retomaron sus ideas y costumbres en países como Francia, España e Inglaterra, apareciendo figuras como el comisario, contralor, revisor o censor y el de auditor en la época del renacimiento.

En la época de la colonia, países del continente americano introdujeron sus sistemas de control con grandes avances, gracias a aportes de la tecnología, religión, políticas, organizaciones y tradiciones. Las actividades económicas del territorio conquistado tuvo una gran transformación, lo que dio paso al nacimiento del control anglosajón (avance del sistema de control y del papel de auditor por parte de los ingleses en territorio estadounidense) y el del control latino (transformación del control y del papel de Revisor Fiscal en el resto del continente especialmente en Suramérica). ¹

El control latino tiene su origen en la cultura latina y sobresale por la intervención del Estado en la regulación del mercado, dando garantía en la gestión y la solución de conflictos económicos, brindando confianza y caracterizado por cubrir todas las actividades de la organización en tiempo real, ejerciendo supervisión y vigilancia, asegurando con ello resultados y protegiendo el interés general. Por otra parte el control anglosajón busca minimizar la intervención del Estado en el mercado, dando

¹ RODRIGUEZ, El Control y La Revisoría Fiscal En su Contexto Historico.2001 [en línea] < 190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/3172/ > [citado en 31 Octubre de 2016]

libertad a estos, enfocándose en la revisión de cuentas de ingresos y egresos principalmente, delegando la función del control a entes externos, caracterizado por obtener hallazgos de importancia material, privilegiando la relación costo-beneficio y planteándose como objetivo principal el interés privado².

El control interno cuyo origen data del año 1940, empezó a tomar protagonismo en grandes empresas, por ende se define como un paso alternado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuados por la gerencia, la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para el logro de metas.

El modelo americano COSO permite adecuar un sistema de control interno en cualquier empresa, sus siglas hacen referencia al *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission*, fueron ellos quienes en el año 1992 analizaron y dedujeron que la falta de orden en los procesos de un ente, provoca diversidad de riesgos, por tanto, surge la necesidad de evaluarlos y resolverlos de manera instantánea para evitar de esta manera fraudes y complicaciones.

El control interno bajo el enfoque COSO se oficializa desde el año de 1992, caracterizado por sus cinco componentes, ambiente de Control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento. Más tarde y específicamente el 29 de septiembre del 2004 se lanzó el marco de control denominado COSO II o COSO ERM que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de las dificultades (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantean en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

² **BALANTA**, El Control Como Mecanismo Para Asegurar La Calidad En El Desempeño Profesional Del Revisor Fiscal.2013 [en línea]< <http://www.javeriana.edu.co/> > [citado en 31 Octubre de 2016]

Finalmente, para el año 2013 se logra publicar una versión actualizada conocida como COSO III, la cual formaliza 17 principios relevantes ya implícitos en el sistema de control interno publicado en 1992.

Con relación a lo anterior y en búsqueda de información relevante sobre investigaciones propias del control interno bajo el modelo COSO I en empresas colombianas, se lograron obtener algunos apartados que enriquecen la presente investigación.

La investigación de SUAREZ LUISA (2015) de la Universidad del Valle acerca de “Control interno bajo el enfoque COSO, aplicable a las empresas administradoras de propiedad horizontal en el municipio de Cartago-Valle”; desarrolla un manual de control interno para las áreas contables de cartera, recaudo de cuotas de administración y cuentas por pagar.

Seguidamente, en la propuesta de PARRA ELIZABET (2015) de la Universidad del Valle, titulada “Diseño del sistema de control interno contable para los procesos del disponible, inventarios y cartera para las cinco empresas comerciales más representativas dedicadas a la distribución mayorista de granos en el Norte del Valle” el cual proporciona seguridad razonable en el manejo de los procesos mencionados de las empresas empacadoras y comercializadoras de granos

De igual forma, la propuesta de GIRALDO ANGELA (2013) de la Universidad de San Buenaventura, señala en su “Guía de implementación de un departamento de control interno para PYMES de la ciudad de Medellín” una problemática que consiste en dar respuesta a la jerarquía del personal que compone la organización: gerente, jefes de cada departamento, auxiliares de administración y cada uno de los empleados, para que apliquen correctamente los principios y técnicas del control interno, como herramienta que facilitará procesos más eficientes y eficaces, lo cual aporta orden y líneas de mando necesarias dentro de la organización.

Por otra parte, en el proyecto de ACOSTA DIANA (2007) de la Universidad de la Salle, denominado “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá”, sobre el mejoramiento de control interno en la empresa, se tiene en cuenta el diagnóstico realizado a la misma, tomando como base los parámetros definidos por el informe COSO, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema, de acuerdo a las falencias y necesidades del negocio; en este sentido el trabajo añade pertinentemente puntos de control y vigilancia que aportan significativamente a esta propuesta.

En esta dirección, la propuesta realizada por ACOSTA JULIA (2000) de la Escuela Superior de Administración Pública, sobre “Implementación del sistema de control interno y los indicadores como evaluadores de la gestión en el instituto departamental de tránsito y transporte del Meta”, aborda directamente las continuas falencias que presenta la entidad en lo referente a los procesos en documentación, tramites tardíos, dentro de los criterios de eficiencia y eficacia, es decir, se debe actuar y obtener resultados orientados en su objeto social con la menor cantidad de recursos, aportando pautas claves en la importancia de un manejo adecuado frente al control interno, a fin de dar cumplimiento a metas y objetivos de la empresa.

En síntesis, a la fecha de las investigaciones propuestas y de acuerdo al contexto de la temática, no se visualizó una investigación objetiva, completa y precisa que contará con las mismas características de la propuesta desarrollada, de este modo fue necesario definir una nueva propuesta que aportará un método apropiado de control interno en los procedimientos de caja, deudores e inventarios, para ser aplicado a las clínicas veterinarias del municipio de Cartago, Valle.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1 Descripción del problema.

Debido al continuo desarrollo de las empresas y de los modelos económicos de los países a nivel mundial y en vista del aumento de informes fraudulentos emitidos que conllevaron a crisis financieras como lo fue la de los años 80, se fue creando la necesidad de incorporar metodologías y crear conceptos que permitieran detectar de forma más efectiva los desfalcos y engaños dentro de la información contable y financiera en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas de una organización, con el objetivo de ser más competitivos para responder a los nuevos retos empresariales y de ser un punto de partida importante a la hora de crear, proteger y dar valor a los clientes. Por ello gracias a la gran aceptación que ha tenido, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia de todo lo referente al Control Interno.³

Así pues, COSO introdujo nuevos enfoques del control interno y este es tenido en cuenta y enmarcado dentro del mundo de la gerencia moderna, ya que el concepto de control interno no había sido modificado desde el planteado por el Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA) en 1949 y por la SAS N 55 en 1978 y que solo hasta 1992 recuperó la confianza de la opinión pública en los sistemas de contabilidad y auditoría, el cual aparecería como una nueva definición que consolidaba diferentes componentes y ampliaba el concepto de control interno.

En otras palabras, la implementación de un sistema de control interno agrupa un conjunto de procesos, procedimientos y pautas a seguir que regulan las actividades del ente económico, detecta las irregularidades, errores y propugna una solución factible, evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables, para que así el auditor pueda dar cuenta veraz

³ FONSECA, Oswaldo "Auditoría Gubernamental Moderna" Lima, 2007; 1 ed., PP 25.

de las transacciones y manejos empresariales, siendo un aliado estratégico, asegurando la estabilidad funcional de la entidad y orientándose al cumplimiento de metas para el constante crecimiento empresarial de la organización.

Por otro lado, y con una perspectiva del panorama nacional, se debe destacar que durante los últimos 20 años en Colombia, se han implementado modelos estándar de control interno tanto para el sector público como para el sector privado a saber: MECI, COSO, COCO, CADBURY Y COBIT etc., en los cuales se evidencia que el ambiente de control es la esencia de cualquier negocio, ya que un control adecuado se ejerce mediante aspectos individuales del sujeto, como los valores éticos, la sana competencia, la integridad y los atributos de cada persona que conforma el todo en el ámbito organizacional.

En la actualidad se vive una época de cambios, de globalización en temas económicos, contables, organizativos y financieros, en la cual las empresas objeto de estudio trabajan día a día en alcanzar una buena planeación, organización, control y evaluación en estrategias empresariales de propósito interno y externo, con la intención de ser competitivos dentro un mercado y posicionarse dentro de un grupo selecto profesional en el sector veterinario; la intervención mediante modelo de control interno COSO es una herramienta necesaria, para evitar problemas en el ámbito interno lo que nos permite la retroalimentación al interior de las empresas por su importancia y necesidad; es decir : “ lo que no se puede medir, no se puede controlar, y lo que no se controla no se mejora”⁴; así que donde no hay mejora y evolución se destina a su fin.

Por otro lado, se observa que la mayoría de empresas medianas y pequeñas no acogen formalmente un estándar de control interno que permita organizar, planear, administrar y minimizar riesgos de forma efectiva; las PYMES constantemente ignoran o menosprecian un sistema de control interno que trae consigo beneficios, ya que el control no es una actividad supervisada en la empresa privada y se cree

⁴ **THOMSON**, Kelvin. “*Citas Celebres*”, Netherhall - Escocia [en línea] <<http://enciclopedia.us.es/index.php> > 1857 [citado en 25 de mayo de 2016].

que solo es un gasto innecesario de recursos y tiempo⁵. Es por esta razón que el control interno no ha tenido una evolución significativa en Colombia para las pequeñas y medianas empresas, como se advierte en el siguiente apartado:

“El Control Interno ha tenido muy poco desarrollo en nuestro país. Hasta la expedición de la Constitución del 91, casi se redujo a las labores de control previo”.⁶

Paralelo a ello, y según el informe de la KPMG Forensic Services, cerca de siete de cada diez empresas que operan en el país, al menos una de ellas ha atravesado por problemáticas asociadas al fraude, tal es el caso que para el año 2013 el costo aproximado por crímenes económicos fue de \$3,600 millones de dólares, es decir, el 1% del PIB nacional.

Se estima que el 70% de los crímenes económicos han sido perpetrados por personas directamente relacionadas con la empresa. Cerca del 46% de los crímenes económicos fue a causa de malversación de activos, más el 51% del daño económico lo ocasionó el fraude financiero, es así como se enumeran como los cuatro primeros crímenes económicos que afectan a las compañías en Colombia: malversación de activos, fraude financiero, corrupción y cibercrimen⁷.

El sector veterinario en Colombia no es la excepción a la situación, generalmente el tipo de empresas que se dedica a esta labor son medianas y pequeñas y presentan mayor movimiento contable en el grupo disponible, deudores e inventarios, convirtiéndose estos en el colchón económico y sustento de esta clase de entidades; pese a ello, no se prevé las medidas adecuadas para minimizar falencias o para mejorar constantemente el servicio prestado. Se notó que estos establecimientos presentan problemas como:

⁵ CASAL Miguel. El Control Interno en la Administración de Empresas. Buenos Aires PP.63

⁶ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Evaluación de la calidad eficiencia del control fiscal interno. 2013 [en línea]<<http://www.contraloriagen.gov.co>> [citado en 3 septiembre de 2016]

⁷KPMG. Encuesta de fraude en Colombia, [en línea] <www.kpmg.com.co>[citado en 9 de septiembre de 2016].

- Personal con funciones poco definidas, lo que genera que los procesos de caja, deudores e inventarios sean manejados por diferentes tipos de trabajadores, lo que al producirse un evento negativo, no se logre identificar un responsable directo.
- Este tipo de establecimientos no cuentan con políticas que guíen los procedimientos efectuados en sus actividades, por tanto fue difícil identificar los riesgos o amenazas, a fin de mitigarlas de manera preventiva, detectiva, manual o sistemática.
- Los procesos de caja, inventarios y deudores no contaban con un control continuo para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos para establecer acciones que afectaran el impacto en la ocurrencia del riesgo.
- En este tipo de organizaciones no existían procesos que comprobaran que el sistema de control interno permanecería a lo largo del tiempo, siendo medidos mediante controles como actividades de monitoreo continuo, evaluaciones puntuales, y una actividad mixta que combine las anteriores dos.
- Ausencia de seguridad, obsolescencia de tecnología y procedimientos; entre otras, hicieron que fuese necesario un modelo de control interno eficiente y estructurado.

Además, según información registrada en Cámara y Comercio⁸, la localidad cartagueña cuenta actualmente con 13 establecimientos que prestan el servicio veterinario; en ellas no se encuentra implementado un sistema contable y un modelo de control interno de manera práctica que cubra los componentes básicos de un

⁸ **CÁMARA DE COMERCIO CARTAGO**, “*establecimientos registrados y actualizados*”, Folio 102, Cartago Valle Colombia, 2016 PP 1003.

sistema eficiente como son: el ambiente o entorno de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información, comunicación y la supervisión, por tal razón, se hace necesario un estudio consecuente con el contexto descrito que revele los aportes conducentes a la solución de este fenómeno dentro del sector tratado.

Por tanto se vislumbra que las empresas cartagüeñas, incluyendo las clínicas veterinarias enfrentan una dificultad que va más allá de un problema de poco conocimiento respecto a ámbitos legales, tributarios o administrativos, sino que posee un serio conflicto cultural frente a temas como el control e identificación de responsabilidades.

1.2.2 Formulación del problema.

Por lo expuesto en párrafos anteriores, la presente propuesta investigativa ha partido del interés de dar respuesta a las falencias y posibilidades de mejora en los establecimientos veterinarios, brindándoles una opción entre los diversos modelos de control interno utilizados internacionalmente, en este caso el enfoque COSO.

No obstante, para ello se ha planteado el siguiente interrogante:

¿Es aplicable el diseño de un manual de control interno bajo el enfoque COSO I en los procesos de caja, deudores e inventarios de las clínicas veterinarias de Cartago-Valle del Cauca como mecanismo de gestión y toma de decisiones administrativas y financieras?

1.2.3 Sistematización del problema.

De la pregunta central planteada en la formulación del problema se hizo necesario realizar las siguientes preguntas secundarias que complementaran el desarrollo del objeto de estudio:

- ¿Es viable aplicar un modelo de control interno COSO I para los procesos relacionados con el manejo de caja, la administración de la cartera y la gestión de inventarios en las clínicas veterinarias de Cartago-Valle?
- ¿Es necesario identificar los riesgos y ambiente de control de las clínicas para instaurar estrategias y mejorar los procesos de caja, deudores e inventarios?
- ¿Qué tipo de procedimientos de control interno deben instaurarse en una empresa de este tipo para garantizar el correcto funcionamiento interno que conlleve al logro de objetivos financieros y de gestión?
- ¿Qué tipo de herramientas y componentes de control interno deben ser utilizadas para indagar y obtener información confiable y veraz en una clínica veterinaria?

1.2.4 Delimitaciones del problema.

El proyecto de investigación, a manera de monografía aplicada explicó la estructuración del control interno que debía establecerse en las empresas medianas y pequeñas propias de la actividad objeto de estudio; el proyecto se enuncio a través de las siguientes delimitaciones como un apoyo para comprender e interpretar mejor su análisis.

- **Limites espaciales de la investigación.**

La limitación se realizó en las empresas veterinarias de la ciudad de Cartago, Valle del Cauca debido a que esta zona es un centro de atención veterinaria clave para municipios aledaños como Obando, Ansermanuevo, Toro, Alcalá y Ulloa ya que no cuentan con herramientas especializadas y de diagnóstico para tratamientos complejos.

- **Límites temporales de la investigación.**

La importancia del tema a investigar nació de la necesidad en las organizaciones para vigilar sus recursos en función de sus actividades y se veían obligadas a implementar sistemas de control basados en los modelos anglosajones, los cuales dieron pie a la creación de un método practico para tales fines como lo es el COSO I, creado en el año 1992 dando cumplimiento a formalizar un orden efectivo en empresas privadas, que se utiliza aun hoy en día.

- **Límites poblacionales o universo.**

La investigación se llevó a cabo en el sector de la salud veterinaria en las PYMES de la ciudad de Cartago.

- **Límites de investigación en términos de contenido.**

El estudio se basó fundamentalmente en el enfoque del sistema de control interno COSO I con sus cinco componentes (ambiente de Control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento) que

se interrelacionaban entre sí, y que debido a la naturaleza de contenido incluye caja, deudores e inventarios.

1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Objetivo general.

Proponer el diseño de un manual de Control Interno bajo el enfoque COSO I, aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios en las clínicas veterinarias de Cartago, Valle del Cauca como mecanismo de gestión y toma de decisiones administrativas y financieras.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Presentar las teorías, conceptos y normativas necesarias para el diseño de un manual de control interno bajo el enfoque COSO I en los procesos objeto de estudio que permitan la construcción de un apropiado manual.
- Elaborar un diagnóstico sobre la situación del control interno bajo el enfoque COSO I en los procesos de caja, deudores e inventarios de las clínicas veterinarias del municipio de Cartago, Valle del Cauca.
- Definir las políticas, los criterios y procedimientos para la estructuración del manual de control interno que dé respuesta a cada uno de los procesos.
- Delinear el comportamiento metodológico mediante un manual de control interno aplicable a las necesidades del control, como garantía de eficacia en el manejo administrativo y financiero de las empresas objeto de estudio.

1.4 JUSTIFICACIÓN.

La investigación a realizar se convertirá en una herramienta imprescindible para que las empresas del sector veterinario avancen en materia de gestión y a su vez salvaguarden sus activos, permitiendo el logro de metas fijadas y cumpliendo con uno de los principios de contabilidad como lo es el de negocio en marcha.

Los sistemas de control interno fortalecen los procesos efectuados en cada una de las áreas a tratar, otorgando mayor fiabilidad a la información contable y financiera, convirtiéndose en un área importante que precisa un estudio que pueda desarrollar nuevas teorías y técnicas aplicables a procesos de auditoría y administración que otorguen seguridad razonable a la información.

Es necesario para el logro de ello, la participación de un profesional contable quien llevase a cabo dicha planeación y diseño, con el propósito de reflejar los conocimientos adquiridos en el ámbito académico; esta sería la persona idónea para ejercer la actividad y alcanzar el máximo potencial deseado de la presente propuesta.

Además, una propuesta investigativa de esta índole ampliaría la base documental de la Universidad del Valle, la cual hasta el momento no cuenta con una guía que pueda ser utilizada como base de aprendizaje para docentes, estudiantes y cualquier persona interesada en la problemática tratada, sirviéndole como herramienta para situaciones prácticas en el ámbito académico laboral y/o profesional.

Para las clínicas veterinarias es necesario diseñar un sistema de control interno bajo COSO I para los procedimientos relacionados con la caja, los deudores y los inventarios, ya que su crecimiento organizacional y demanda de servicios ha aumentado en los últimos años, teniendo en cuenta el poco o empírico conocimiento de los propietarios respecto a temas como el control, la gestión

financiera y la contabilidad, sin mencionar la informalidad en temas legales y tributarios a nivel local.

Lo anterior, a razón de la demanda de estos establecimientos, lo que puede generar un incremento de riesgos tanto internos como externos, por esto es imprescindible una guía que optimice las operaciones habituales.

Del mismo modo, los diversos factores como el ámbito tecnológico, el perecimiento de medicamentos, la pérdida de mercancía, vanguardia médica, normas de higiene y certificaciones de calidad que determinan la ruta y reputación de este tipo de empresas dedicadas al servicio animal, se presentan diariamente como amenazas potenciales.

En este tipo de empresas en las cuales los roles y funciones son poco definidas y la vigilancia continúa de los activos como la cartera, la caja y los inventarios es mínima, se hace necesario diseñar un sistema de control interno que brinde seguridad, y que además verifique la eficiencia, productividad y custodia en cada una de las operaciones realizadas para mejorar la situación financiera, administrativa y contable. Tal es el caso, en el empleo de la caja y el efectivo dentro de estos entes de salud animal que son el centro de todas las operaciones, ya que de un óptimo desempeño en los procesos del disponible depende la integridad y la liquidez a corto plazo de la empresa. Un buen manejo de la caja conlleva a:

- Reducir errores, robos, pérdidas y factores que afectan el flujo de caja dentro de la empresa.
- Asegurar que los ingresos son depositados integra y oportunamente.
- Afirmar que los egresos son manejados de manera correcta.
- Asignar roles y responsabilidades al personal, evitando inconvenientes.
- Obtener información oportuna.

En particular, las clínicas veterinarias del municipio de Cartago son entidades que por la naturaleza de sus actividades tienden a aumentar su área de deudores de manera rápida gracias a asociaciones y fundaciones con buenas intenciones pero poca liquidez como lo son : Asociación Defensora de Animales, fundación red huellas, patitas por huellitas, bienestar animal entre otras, lo cual se traduce en extensos créditos que interfieren en los flujos de efectivo de la empresa si no se realiza un control adecuado, por tanto se requiere un buen manejo de este proceso que garantice entre otras cosas:

- Asegurar el cobro efectivo y oportuno de la cartera.
- Promover la liquidez y continuación del ente.
- Garantizar el flujo de efectivo.

Por otro lado, este tipo de organizaciones maneja diariamente insumos considerablemente costosos y en ocasiones de difícil acceso u obtención tales como medicamentos, accesorios, alimentos, entre otros; los cuales priorizan un control pertinente que evite pérdidas importantes, es por ello que un control adecuado en este proceso de inventarios contribuye a:

- Controlar stock de inventarios y evitar sobre-costos, pérdidas, robos y caducidades.
- Se minimizan inconvenientes en tiempos de entrega por parte de proveedores; además se obtiene información rápida de faltantes en mercancías de flujo constante.
- Se garantiza la calidad del producto, sobre todo en concentrados y medicamentos.

Motivos como los mencionados anteriormente, dejan entrever la necesidad que subyace en las organizaciones veterinarias del municipio de Cartago y zonas aledañas del diseño de un manual de control interno bajo el modelo COSO como solución a los diversos riesgos que puedan afrontar estas sociedades que

contribuyen en gran medida al desarrollo económico y financiero de nuestro municipio y región.

2. MARCO DE REFERENCIAL.

En este capítulo la finalidad fue contar con los criterios teóricos, conceptuales, contextuales y legales indispensables para visualizar claramente el problema indagado, motivo por el cual las propuestas de investigación de este alcance como lo es la propuesta del diseño de un manual de control interno bajo el enfoque COSO aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios en las clínicas veterinarias de Cartago- Valle del Cauca, permitió obtener una diversidad de resultados con una mejor calidad, garantizando una mayor aproximación al planteamiento del problema objeto de estudio.

2.1 MARCO TEÓRICO.

Desde que el ser humano apareció sobre la tierra surgió la necesidad de controlar lo que poseía y ayudado por la implementación de sistemas numéricos pudo desarrollar verdaderos métodos que le permitiera calcular cantidades. Esto se pudo reflejar en la época de los imperios (Egipto, Fenicia, Siria, entre otros) al llevar registros y controles por parte de los escribas, designados por los altos mandos quienes realizaban contabilidades con partidas simples.

Lo anterior, se ejercía con el propósito de evitar desfalcos dando auge al control en toda Europa durante el periodo de Carlos Magno quien delegó a laicos y clérigos la inspección de provincias del imperio. Posteriormente en el gobierno de Felipe V les otorgó a las cámaras de cuentas facultades administrativas y autoritarias para controlar negocios financieros.

La modificación de sistemas monárquicos en Francia y el perfeccionamiento en la separación de poderes, posibilitó la instauración de sistemas de control con principios de especialización y autonomía, quienes les dieron atribuciones a la corte de cuentas para investigar, juzgar y dictar sentencias. Se puede deducir que este antecedente influenció a gran parte del continente americano, quienes se estaban estructurando en forma de repúblicas y optaron por este modelo como medida de control.⁹

Así pues, con el concepto de partida doble ya establecido por el franciscano Lucas Paccioli o Pacciolo tomándolo como referente del inicio del control interno, surgió la figura de auditoria, que fue reconocida como profesión bajo la Ley británica de sociedades anónimas de 1862 y creció rápidamente en Inglaterra, teniendo como objetivo principal la detección del fraude. A inicios del siglo XX el control interno llega a Estados Unidos y se establece con un concepto diferente, otorgando a la auditoria como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones.

Se debe tener en cuenta que el control interno no tiene un concepto único universalmente aceptado, aunque su definición abordada desde diferentes autores y modelos (COSO, COBIT, COCO, entre otros) convergen en diversos puntos, tales como el alcance de metas por medio de la seguridad de la información contable y financiera, siendo integrales al cumplimiento de regulaciones aplicables. El anterior antecedente y lo que la historia ha construido hace que se citen el concepto de control interno desde distintos argumentos:

⁹ **SANTO TOMAS.** Historia del Control Interno [En línea]< http://santotomas-atlantico.gov.co/apc-aa-files/33643333303563653366346336376364/CI_Historia.pdf>[citado en: 27 de septiembre de 2016].

Tabla N° 1: Conceptos Control interno.

AUTOR	DEFINICIÓN
El concepto más antiguo data en el año 1905 por L.R. DICKSEE.	Un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoria detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal.
En 1930, GEORGE E. BENNET, define el control interno como:	Un sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude.
La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949	El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un sistema de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas

Fuente: Elaboración propia

Continuación: Conceptos de control interno

En 1992, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como:	“El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”
El concepto de control interno dado en el modelo COSO fue plenamente adoptado por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, el cual realizó un detallado análisis del mismo siendo plasmado en la Declaración Profesional No.7 estableciéndose la siguiente definición del nuevo concepto de control interno:	“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: - Efectividad y eficiencia en las operaciones. - Suficiencia y confiabilidad de la información financiera. - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables [CTCP, 1999]”¹¹

Fuente: Elaboración propia

En efecto, como el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP) adopta el concepto del modelo americano de control interno COSO, con sus cinco componentes (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento) y debido al tamaño de las empresas objeto de estudio catalogadas como PYMES de la ciudad de Cartago, se coincide con el concepto de COSO I para el diseño de un manual de control interno

bajo el enfoque COSO aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios en las clínicas veterinarias de Cartago, Valle del Cauca, ya que ahonda en todos los procesos cotidianos de la empresa.

De igual manera resulta efectivo reconocer la dimensión del concepto de control interno de acuerdo al modelo que se pretende utilizar, además de identificar el tipo de control que se ejerce sobre la empresa, para ello existen los siguientes tipos de control a saber:

Grafico N° 1: Tipos de control



Fuente: Elaboración propia.

En vista de la variedad de tipos de control interno, fue necesario presentar aquellos considerados los más usados como son los controles contables y administrativos, ubicados en el eje central de cualquier empresa, ya que sin la presencia de la planeación, organización y ejecución, no se tendría la oportunidad de retroalimentar para la toma de decisiones de acuerdo a la información contable y financiera obtenida de sus actividades.

El Control Administrativo involucra los planes de organización, además de los métodos y procedimientos, sobre todo aquellos relacionados con la eficiencia en las actividades, las cuales buscan específicamente adecuarse a las políticas de la empresa.

El control contable es el proceso mediante el cual, la gerencia de la empresa puede efectuar la verificación de las actividades propias de los procesos contables y los métodos, los cuales garantizan que la información económica y financiera cumpla con la normatividad técnica y procedimental establecida en el plan de la organización; además de ello permitirá tener la seguridad razonable que:

- “Las operaciones se ejecutan de acuerdo a la autorización general específica de la organización.
- Las operaciones registradas están listas para permitir la preparación de los estados financieros y mantener la confiabilidad de los activos.
- El acceso a los activos solo es permitido con la autorización de la administración o gerencia.
- Los activos registrados son comparados con los existentes y se toman acciones necesarias a cualquier diferencia”¹⁰

¹⁰ **UNICAUCA.** Tipos de Control [En línea]< <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>>, [Citado en: 27 de septiembre de 2016]

Teniendo en cuenta el tipo de control interno utilizado, se pudieron identificar ventajas y desventajas al momento de efectuar el sistema de control interno como son:

2.1.1 Ventajas del control interno.

- Guiar a la empresa a una organización interna dirigida que permita más eficiencia.
- Asegurar con normativa y políticas fuertes que los recursos se destinen para los objetivos que se les ha asignado.
- Detectar a tiempo irregularidades financieras para su posterior corrección o prevención.
- evitar que los trabajadores de la empresa sean señalados por irregularidades o apropiación indebida de dineros.
- Salvaguarda activos de la empresa.

2.1.2 Desventajas del control interno.

- La mala planeación de un control interno puede generar diferencias o frustraciones entre empleados.
- el control interno poco flexible causaría insostenibilidad del propio sistema además de la pérdida de tiempo y dinero.
- Hacer que los funcionarios de las compañías se conviertan en excesivamente dependiente del sistema de control interno, que pueda llevar a debilitar en otras medidas de control del fraude y el error.

Las falencias en procesos como caja, deudores e inventarios son debilidades que se pueden presentar por una mala proyección, planteamiento y estudio al momento de establecer políticas para el manejo de estas áreas, que arrojan como resultado faltantes al momento de realizar arqueos, un valor no razonable al evaluar inventarios, un mal aprovisionamiento al instante de mirar las cuentas pendientes

de los clientes, es decir, son engranajes que pueden hacer que una entidad se desestabilice y pierda su principio de negocio en marcha.

Por otra parte el manual de control interno es “... un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.”.¹¹

2.1.3 Componentes y principios modelo COSO.

Como se mencionó en la tabla N°1 “Conceptos del control interno”, el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, conocidos como AICPA (por sus siglas en inglés), plantean la definición tradicional de control interno; del mismo modo, Mantilla (2005) trata actualmente este tema como un esfuerzo en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito mínimo que garantiza la eficiencia. Por ende, el enfoque COSO podría definirse como un referente para importantes desarrollos en áreas de control.

Actualmente, al tema se han añadido algunas extensiones, ya que la *Treadway Commission* mejor conocida como COSO, en el año de 1992 publica su *framework* sobre control interno, actualizándolo cada vez que la situación empresarial lo requiera en lo concerniente en temas contables, financieros y administrativos relacionados con el control. Es por ello, que hoy día existen tres versiones de este enfoque, COSO en el año 1992, COSO II en el año 2004 y finalmente COSO III en 2013.

De la misma forma, el modelo COSO define el control interno como las actividades que ejecutan la junta directiva, el consejo de administración, la dirección y el resto de personas que conforman la organización (dejando de ser una función asignada

¹¹ **GOBIERNO PUERTO BOYACA.** Definición de Control Interno [En línea]< puertoboyaca-boyaca.gov.co/apc-aa-files/.../DEFINICI_N.doc> [Citado en: 14 de septiembre de 2016].

a una sola persona), fomentando la cultura del control y realizando gestiones con el objeto de brindar seguridad razonable en la información contable y financiera de la empresa, logrando la consecución de objetivos de acuerdo a tres puntos fundamentales:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de Leyes y normas que sean aplicables.

En este nuevo enfoque sobresale una variable importante para la organización, que es la rendición de cuentas, esta con el fin de generar tranquilidad a los altos mandos administrativos o socios y al resto de interesados en la organización.

En otras palabras, COSO nace con dos aspectos primordiales, el primero con la necesidad de unificar definiciones e interpretaciones sobre el control interno y el segundo como una réplica a la inquietud generalizada respecto de los reiterados casos acontecidos que evidencian las quiebras que fueron originadas en fallas de los administradores, frente al manejo de los patrimonios de las empresas. Por lo anterior, las cinco organizaciones constituidas por representantes de la *American Accounting Association (AAA)*, *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)*, *Financial Executive Institute (FAI)*, *Institute of Internal Auditors (IIA)* e *Institute of Management Accountants (IMA)*, conformaron la *Committee of Sponsoring Organizations of the Tread-way Commission* mejor conocida como COSO.

Los objetivos esenciales de este enfoque según Cooper & Lybrand (1997) COSO pretende integrar varios conceptos de control interno y servir como base para la evaluación del propio sistema en la entidad, que sirva de mejora en el aspecto del gobierno corporativo en cada empresa y así evaluar sus propios sistemas de control interno. De todos modos, cada autor genera información distinta, ya que todos

aportan una idea que fortalece el concepto global y logra llegar a cada rincón de las actividades y áreas de las empresas. Como por ejemplo, Mantilla (2004) afirma que el modelo COSO puede ser aplicado para revisar la efectividad de temas en control y determinar cómo mejorarlos.

Vale la pena decir que COSO también busca generar documentos que guíen y contribuyan a la formulación de lineamientos, que ayuden a la gestión empresarial, detección del fraude y emisión de reportes financieros. Por ello, este se descompone en cinco elementos que favorece a quien lo utiliza, estos son:

Ambiente de control

Este componente señala el comportamiento en una organización, concientizando a los involucrados respecto al control. Este primer elemento es la base en la que se apoya el resto de elementos y busca dar una cultura y/o “actitud” generalizada en lo referente al control interno dentro de la empresa.

Según Orellana (2002) lo denomina como la piedra angular, por su aporte en disciplina y estructura al sistema, pues este da una coherencia a la organización, donde (Mantilla, 2005) comparte este concepto agregando la asignación de autoridades y de responsabilidad. Por otra parte, Betancur & López (2007) plantea que este busca organizar la manera de como las directivas trazan sus políticas para influenciar la cultura del control, es decir, busca la manera de trascender a través del personal sus atributos individuales, agregando los valores éticos y la sana competencia y medidas de gestión, estos últimos dando el estilo de operación de la administración hacia la organización y desarrollo de su personal.

Pues bien, este primer componente permite evidenciar que gracias a la delegación de cargos y actividades dentro de una empresa, que es lo que caracteriza este primer componente, enmarca una ruta a seguir en un cargo administrativo u operativo el cual ayuda a reducir falencias y disminuir riesgos.

Evaluación de riesgos.

Para Orellana (2002) el elemento nombrado dentro del enfoque COSO radica en la identificación, cuantificación y priorización de posibles sucesos importantes que pudiesen tener impacto con consecuencias significativas para la empresa y el alcance de objetivos fijados. Del mismo modo, Estupiñán (2006) indica que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios.

Es posible inferir con base en los autores anteriores, este componente busca la forma de crear mecanismos para identificar plena y asertivamente los riesgos internos y externos que afecten a la empresa, para así mismo evaluarlos y cumplir con los objetivos de trabajo trazados. Este componente define el riesgo como todos los elementos que podrían impedir que la empresa alcance sus objetivos, se caracteriza por prever y ajustar a la empresa en un entorno cada vez más competitivo, dinámico y cambiante en el desarrollo de su actividad, disponiendo de ciertos mecanismos de gestión que evalúen constantemente el entorno en el que actúa y así garantizar que la organización se vaya adecuando a este.

Actividades de control.

Se puede dividir en dos partes, políticas y procedimientos que garanticen las directrices de la empresa y su dirección, ya sea estratégico, administrativo u operacional. Según Mantilla hace referencia a algunas actividades de control como: revisiones de alto nivel, funciones directivas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidades en donde converge en un mismo punto con Betancur & López (2007), donde expresan que estas actividades deberían de estar presentes en todos los niveles de la organización.

De este modo, las actividades de control son todas las medidas, que sirven para asegurar que la empresa, en todos sus aspectos, este bajo control. Son los controles comunes que se inspeccionan en un marco de auditoria externa: aprobación y autorización de las transacciones, controles de acceso, entre otros. Estas se pueden traducir en acciones, normas y procedimientos que aseguran que se cumplan las políticas delineadas por la dirección de la empresa.

Información y comunicación.

Un modelo de sistema de control interno no sería válido si no tiene un componente el cual permite la comunicación con los diferentes niveles de la organización, así como su retroalimentación al momento de evaluar los riesgos dentro de la empresa.

Se puede agregar en este componente la elaboración de reportes, el cual de acuerdo a su contenido, es de información operacional y financiera de la empresa, arraigada con el cumplimiento de operar y controlar el negocio; mismo concepto que coincide con Ricardo (2005) en su libro enfoques de la auditoría de estados contables.

La información es relevante para que una empresa pueda funcionar correctamente y para que la dirección tome decisiones acertadas. En este contexto la información que maneja la empresa, la correcta comunicación y flujo de la misma hacia todos los departamentos y niveles de la organización es de importancia para el buen funcionamiento de un sistema de control interno.

Monitoreo.

Este componente debe ejecutarse por medio de dos actividades, la primera, la revisión de evaluaciones que permitan asegurar el buen funcionamiento de los controles implementados; allí, Mantilla presenta que este componente trae consigo

actividades usuales de la administración, vigilancia o supervisión de acciones personales cumplidas en mira al acatamiento de sus acciones.

Las evaluaciones ejecutadas en este componente del modelo COSO I pueden ser desarrolladas en diferentes instancias, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Magnitud de los riesgos.
- Estructura organizativa.
- Políticas internas de la organización.

Todos los miembros de la empresa con responsables de cumplir cada uno de los puntos importantes de cada componente, para asegurar un correcto funcionamiento del control interno.

Este monitoreo evalúa la calidad del control interno en el tiempo, para determinar si se está operando de la forma correcta y esperada. Esta supervisión debe ser realizada por la dirección de la empresa, pero cabe resaltar que aquí es donde el trabajo de los auditores interno retoma suma importancia.

Grafica N°2: Componentes y principios de COSO



Fuente: Elaboración propia.

2.2 MARCO CONCEPTUAL.

Con base en el alcance del estándar de control global COSO y el decreto 2649 de 1993, el cual reglamenta los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia sobre el que se fijó la presente propuesta de investigación, se consideró relevante esbozar lineamientos y definiciones que enmarquen al lector en el contexto del presente trabajo de grado, de la misma manera, aclarando terminologías que se utilizaran reiteradamente en el desarrollo de la propuesta.

Para empezar es oportuno evidenciar que la investigación se desenvuelve en las operaciones cotidianas de las clínicas veterinarias, las cuales son establecimientos enmarcados dentro del contexto de la salud y el cuidado animal en todos sus ámbitos, es decir desde su estética y prevención de enfermedades, hasta la atención de urgencias y casos críticos; sin embargo como todo negocio se compone de una serie de áreas como lo son la operativa, prestación de servicios, contabilidad, recursos humanos, entre otras; es precisamente la unión integral de todas las anteriores las aportan vida a su actividad primaria.

Estas áreas de la empresa precisan de cuidado y planeación de actividades en el proceso contable, administrativo y financiero, por tal motivo se acude a la herramienta de control; el cual según (Chiavenato, 1998) define como “un conjunto de procesos administrativos que miden y evalúan el desempeño y a su vez toma acciones correctivas cuando se necesita”; de igual modo, (Holmes, 1994), lo define como: “Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos, y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”. De este modo, el control es un asunto esencialmente regulador que interconecta cada una de las operaciones realizadas con objeto de crear un sistema que:

- garantice la eficiencia administrativa y financiera para la toma de decisiones.
- Aporte efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Coopere con el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables¹².

El control interno va mucho más allá de las funciones administrativas y financieras, este está inmerso en todas las actividades y personal de la empresa, desde la delegación de las responsabilidades y autoridad, hasta la supervisión y corrección de los procesos.

Sin embargo, en la actualidad el control interno ha evolucionado, creando tantas necesidades nuevas, que ha sido ineludible el diseño de enfoques que respondan a aspectos globales del control, uno de estos denominado COSO, el cual inicio una estructura conceptualmente sólida que suministro elementos integrados, terminología común y orientación para la implementación práctica que apoyase los programas de las entidades para desarrollar o referenciar sus procesos de administración.

El enfoque COSO, definido por (Cabello, 2011) como un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y vigilancia de un sistema de control, fue creado en el año 1992 con el objetivo de integrar diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados en modelos de control preliminares, con el fin de obtener resultados óptimos y confiables en las operaciones ejecutadas.

¹²WHITTING, Ray. Auditoria Un Enfoque Integral 12ª edición

Gráfico N° 3: COSO I



Fuente: Elaboración Propia

Para el caso de las clínicas veterinarias el control interno hará énfasis en tres procesos cruciales como lo son la caja; la cual “es uno de los procesos más importantes por cuanto controla el manejo en efectivo y su naturaleza conlleva a riesgos en su administración e inspección debido a que de ella depende un grado considerable del liquidez”¹³. Es precisamente el dinero el que permite el flujo de compras y ventas, por ello (Guajardo, 2000) afirma que la administración del efectivo es de suma importancia para cualquier negocio, de modo que es el medio para obtener mercancías y cancelar obligaciones, de ahí su condición de cuidado e inspección especial, por cuanto es propenso a amenazas internas y externas a la clínica veterinaria.

¹³ **ACUÑA**, Silvio. " Uap Caja y Bancos", Capítulo 4 –Perú[en línea]<[http:// www.uap.edu.pe](http://www.uap.edu.pe)> 2011 [Citado en 24 de mayo de 2017]

Gráfico N° 4: Flujo de caja de una clínica veterinaria



Fuente: Elaboración propia

Seguidamente, los deudores cuyo mando y administración es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa y compone el flujo de efectivo de la organización¹⁴, también definida por (Guajardo, 2005) como los importes que se cobran dentro de cierto número de días. Lo anterior se aplica en cuanto a que este tipo de empresas maneja urgencias, y se ve inmerso en acontecimientos que involucran factores de ética profesional y moral con respecto al valor de la vida en animales, lo cual se traduce en créditos a clientes, conllevando a la empresa a ejecutar un proceso denominado administración de cartera, con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de

¹⁴ **ESCOLME**, Administración de Cartera.2013; [en línea]; < <http://www.ehowenespanol.com> > [citado en 25 de agosto de 2016].

difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, de 30 a 60 días, de 60 a 90 días y más de 90¹⁵ según sean las políticas de la empresa.

La recaudación de cuantas por cobrar con frecuencia representa la fuente de entradas de efectivo más grande y consistente de cobro de una empresa, de esta manera el seguimiento al cobro de efectivo es una parte importante y representativa en los activos (Meigs, 2000).

Gráfico N° 5: Ciclo de un Crédito



Fuente: Elaboración propia.

Por último, el proceso de inventarios el cual se define como los bienes de una empresa destinados a la venta o la producción de artículos para su posterior venta o uso en la prestación del servicio, tales como la materia prima, producción en proceso y artículos terminados (Guajardo, 2005). En el contexto propio a el manejo de las clínicas, serían los medicamentos, concentrados, accesorios disponibles

¹⁵ **ESCOLME**. [en línea] <

http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf > [citado en 25 de mayo de 2017]

para la venta en el transcurso de sus operaciones e insumos utilizados en la prestación del servicio.

La valuación del inventario y el costo de los bienes es de importancia crítica para los gerentes y para los usuarios de los estados financieros, ya que esta cuenta impacta la solvencia y la rentabilidad del negocio (Meigs, 2001).

Según los párrafos anteriores se evidencia que la caja, los deudores y los inventarios son procesos importantes, frágiles y expuestos a riesgos constantes, los cuales ameritan un sistema de control interno sencillo pero efectivo y a su vez comprensible para todos los usuarios, es decir un manual que trace un paso a paso con respecto a las operaciones que se efectúan a diario y que a su vez se ajuste a las necesidades de las clínicas. Es por ello que esta guía se efectuara bajo el estándar COSO, el cual integra metodologías en todos los niveles de las áreas administrativas y operativas a fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

Es así como se espera que los factores y elementos descritos, se conjuguen dentro del ámbito de las empresas objeto de estudio, y se integren entre si creando un entorno propicio para dar respuesta a la problemática planteada en este proyecto de investigación.

2.3 MARCO CONTEXTUAL.

El contexto investigativo correspondiente a este proyecto de grado, se denota como ámbito contextual en el área de control interno propio de los profesionales titulados, para el cual *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), en el año de 1992 publica el *framework* sobre el control interno con la intención de disminuir el fraude al interior de las organizaciones privadas; en Colombia el enfoque COSO ha sido aplicado desde el año 1994.

Ahora bien, para efectos aplicados a la investigación se tomó como normativa la Ley 09 de 1979 y el Decreto 2057 de 1986, los cuales reglamentan las medidas de sanidad y cualidades apropiadas para los establecimientos de zoonosis y el *framework* referente a COSO acorde al campo profesional de la presente propuesta, lo que permitió realizar el respectivo análisis y el estudio de aplicabilidad, causas y efectos en clínicas veterinarias de Cartago.

Es importante anotar que en el municipio de Cartago - Valle del Cauca se ha notado un incremento significativo durante los últimos años respecto a la demanda de servicios veterinarios por parte de particulares y fundaciones dedicadas a defender de los derechos de los animales, ya que el aumento en la natalidad de caninos y felinos ha originado un problema social que afecta a los habitantes de la ciudad, por lo cual estos últimos han abierto las puertas de sus residencias para hacer espacio a estas mascotas mediante la modalidad de adopción. Un reciente estudio realizado por FENALCO revela que en Colombia, seis de cada diez familias cuentan con alguna mascota en su casa, siendo los caninos los animales de preferencia, seguidos por los felinos¹⁶.

Este es un escenario positivo para las organizaciones que tienen como objetivo prestar sus servicios para el cuidado animal, pero la evidencia indica que solo el 25% de los propietarios acuden al veterinario con frecuencia, debido a los altos

¹⁶ FENALCO, Estudio de Mascotas [en línea] <<http://www.elespectador.com/noticias/economia/seis-de-cada-10-hogares-colombianos-hay-mascotas-articulo-540449>> [citado en 26 de mayo de 2016].

costos que implica tener una mascota en el hogar. Una visita mensual al veterinario, puede oscilar entre los \$100.000 y los \$120.000 según sea el caso a tratar.

Sin embargo, aunque se pueda evidenciar bajo interés de los propietarios en adquirir un servicio preventivo de salud o acudir solo cuando es estrictamente necesario al veterinario, no están exentos de emergencias las cuales se encuentran a la orden del día debido a la alta población de animales, lo que desencadena un aumento en los altos ingresos en estas PYMES, que poco se preocupan por su situación financiera, administrativa, contable y tributaria.

En un comparativo con la ciudad de Ibagué, capital del Tolima; la cual supera en número de habitantes y área demográfica a la ciudad de Cartago, sus niveles de desarrollo social son relativamente altos, con fortalezas en salud, educación y coberturas de servicios públicos¹⁷, se evidencia según la publicación (Diagnóstico de los procesos administrativos de las IPS veterinarias de la ciudad de Ibagué, 2014) realizada por un estudiante de la Universidad Libre en la revista Libre Empresa diagnostica que “La investigación determina la existencia y el grado de presencia de las siguientes categorías de estudio: administración y planificación, manejo contable, formal laboral y compromisos tributarios. Como resultado se encontró que los principales problemas que enfrentan las empresas veterinarias de la ciudad son: la falta de planificación en el corto y largo plazo, la informalidad laboral, la dificultad para asumir los compromisos tributarios y la falta de conocimientos administrativos y gerenciales. Se pudo incluir que los problemas caracterizados están directamente relacionados con la falta de capacitación de orden administrativo y gerencial en los profesionales veterinarios de la ciudad de Ibagué”¹⁸ . Cartago no pasa por un buen momento en cuanto a desarrollo de aspectos económicos, sociales y de coberturas de servicios públicos, sin embargo

¹⁷ **DNP**, Categorías de Ciudades Colombianas.2016 [en línea] < www.dnp.gov.co/Paginas/DNP-definió-seis-categorías-de-ciudades-colombianas-de-acuerdo-a-la-edad-de-sus-habitantes.aspx > [citado en 26 de mayo de 2016].

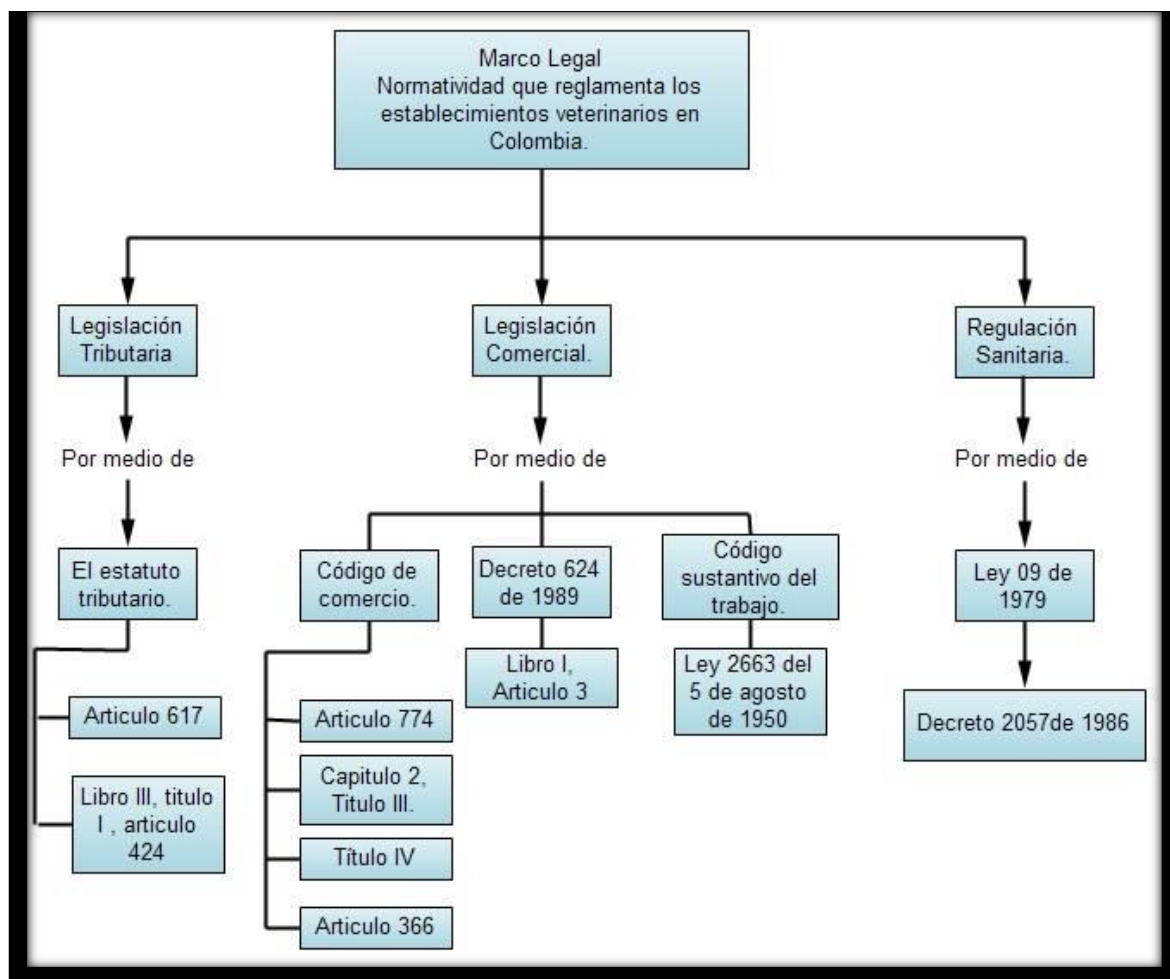
¹⁸ **RIVAS**, Libardo. Investigación del sector empresarial de clínicas veterinarias de la ciudad de Ibagué 2015. [En línea] < <http://www.ucc.edu.co/ibague/prensa/2015/Paginas/Investigaci%C3%B3n-del-sector-empresarial-de-cl%C3%ADnicas-veterinarias-de-la-ciudad-de-Ibagu%C3%A9.aspx> > [citado en 26 de mayo de 2016].

se puede evidenciar que la problemática que se enfrenta no solo afecta una ciudad intermedia, sino que por el contrario es mucho más evidente en ciudades más desarrolladas del país.

2.4 MARCO LEGAL O JURÍDICO.

Las clínicas veterinarias de la ciudad de Cartago son empresas medianas del régimen común (PYMES), por tal razón se enmarcaron dentro de las siguientes leyes figuradas en el subsecuente gráfico:

Gráfico N° 6: Marco legal



Fuente: Elaboración propia

- **Ley 09 de 1979**

Por la cual se dictan medidas sanitarias y en sus artículos 594 y 597 se dan las disposiciones referentes a la salud y el interés público como por ejemplo protección del medio ambiente, control sanitario de los S.O.S del agua, residuos líquidos, residuos sólidos, disposición de excretas, emisiones atmosféricas., debido a que es sumamente importante mantener el equilibrio de salubridad social sin que las actividades veterinarias afecten de manera externa a la comunidad.

- **Decreto 2257 de 1986.**

Por el cual se reglamentan, en cuanto a investigación, definición, prevención y control de la zoonosis las medidas destinadas a evitar que los agentes infecciosos presentes en personas o animales infectados y en su medio ambiente, contaminen a otras personas, o a otros animales, diseminando así la enfermedad.

- **Estatuto tributario.**

- Art .617 Para efectos tributarios, las clínicas veterinarias están sujetas a expedir factura según el artículo 615 incluyendo en ellas todos los requisitos estipulados.
- Libro tercero, Título I art 424 Literal 30.05: en el cual se reglamenta el impuesto sobre las ventas en artículos de uso veterinario: “Guantes, gasas, vendas y artículos análogos (por ejemplo: apósitos, esparadrapos, sinapismos), impregnados o recubiertos de sustancias farmacéuticas o acondicionados para la venta al por menor con fines médicos, quirúrgicos, odontológicos o veterinarios” los anteriores se encuentran excluidos del impuesto sobre las ventas.

- **Código de comercio.**

- Art. 774. Requisitos de la factura. Según el código de comercio existen una serie de requisitos a los cuales deben ceñirse las facturas de las clínicas veterinarias para cumplir con su objeto legal y comercial.
- Capítulo II, Título III: (del Registro Mercantil) al cual están obligados este tipo de establecimientos; en esta sección se hace referencia a la inscripción, trámites, renovaciones, registros y sanciones.
- Capítulo II, Título IV: (Libros de contabilidad) haciendo énfasis a los libros y papeles de contabilidad que se deben de registrar (libro de inventarios y balance, libro diario y libro mayor), comprobantes, correspondencias, obligaciones, prohibiciones y conservación de los mismos.
- Artículo 366: “el gobierno podrá establecer retenciones sobre los pagos a o abonos en cuenta susceptibles de constituir ingreso tributario para el contribuyente del impuesto sobre la venta”.
- Decreto 624 del 89: libro I art 3: el cual reglamenta que todas las personas naturales o jurídicas que tengan residencia en Colombia deberán contribuir con el impuesto a la renta y complementario siempre y cuando cumplan las condiciones para ello, con el fin de financiar gastos e inversiones del estado dentro de los conceptos de justicia y equidad como lo establece el artículo 25 numeral 9 de la constitución, por tanto los establecimientos veterinarios deberán cumplir con el presente decreto siempre que cumplan con las disposiciones.

- **Código sustantivo del trabajo.**

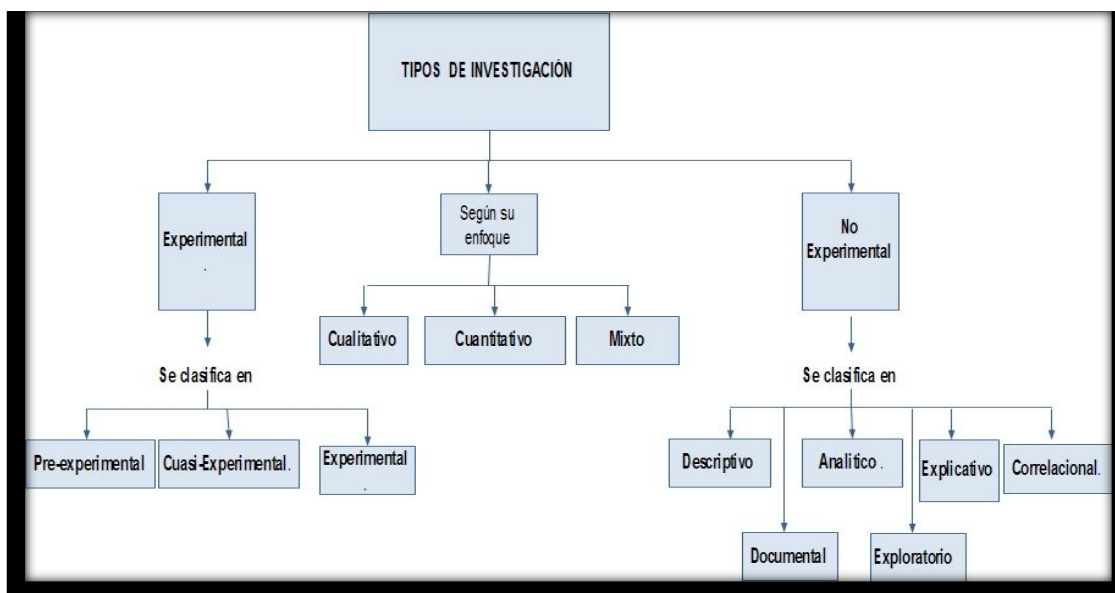
Cuya finalidad primordial es la de lograr justicia en las relaciones que surgen entre trabajadores y empleados, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social los empleados vinculados cuentan con afiliación a pensiones, salud, riesgos profesionales y a la caja de compensación laboral.

3. ESTRUCTURA METODOLOGICA.

3.1 ASPECTOS METODOLÓGICOS.

El anteproyecto de grado se realiza bajo la modalidad de **Monografía Aplicada** y está fundamentada en la formulación de una pregunta central y causal, que relaciona variables cualitativas/cuantitativas, explicativas e independientes tal y como se explica a continuación:

Gráfico N° 7: Tipos de investigación.



Fuente: Elaboración propia

La presente propuesta de investigación conducirá a aplicar los diferentes tipos de procedimientos de control interno bajo el modelo COSO I, que servirán de prueba y base para el respectivo manual de control interno aplicado a las clínicas veterinarias del municipio de Cartago.

Además, se realizarán diferentes lineamientos y procedimientos en los procesos de caja, deudores e inventarios basado en un análisis documental que contribuirá a dar respuesta a la pregunta y a los objetivos planteados.

En este sentido se hace necesario contextualizar los siguientes aspectos que ayudaran a la descripción del cómo se realizó la propuesta de investigación guardando un algoritmo y orden de importancia:

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El presente estudio, establece una investigación no experimental de carácter descriptivo y analítico, dado que identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba asociación entre variables; para este caso en particular se analizarán datos propios de las empresas dedicadas a la actividad de salud animal, con el propósito de evaluarlos y emitir conclusiones pertinentes, además, la investigación incluye la identificación de los diferentes conceptos utilizados acerca del tema.

En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

La investigación se dará en términos de un método de carácter deductivo /analítico, ya que hay una idea que actúa como suposición, lo cual significa que existe una hipótesis explicativa, además se identifica un modelo como lo es COSO I, el cual es aplicable al universo de empresas públicas y privadas a nivel internacional y su

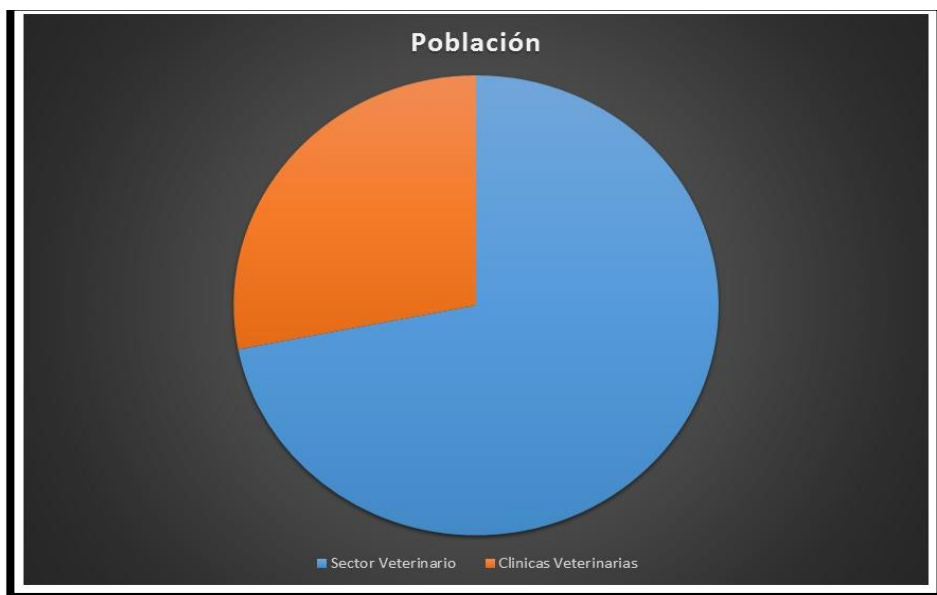
aplicación se llevara a cabo en un sector específico en un tipo de organización con características definidas.

En este método de investigación se segmenta de un todo, disgregándolo en partes o elementos, para observar naturalezas, causas y efectos mediante el análisis y observación de las actividades económicas y financieras de las clínicas veterinarias y de esta manera comprender mejor su funcionamiento y comportamiento estableciendo nuevas teorías, dando como resultado un manual de control interno aplicable a los procedimientos referentes a la caja, la cartera y los inventarios de este tipo de empresas.

3.4 SECTOR OBJETO DE ESTUDIO.

Es importante definir la localización poblacional a la cual se aplicó la presente investigación, ya que cada sector cuenta con características propias y únicas que definen variables de importancia en el contexto investigativo.

Gráfico N° 8: Ejemplo Población-Muestra



Fuente: Elaboración propia

3.4.1 Población.

La población referida en la siguiente investigación está conformada por las empresas veterinarias (consultorios, clínicas, tiendas veterinarias, etc.) de la ciudad de Cartago, Valle.

3.4.2 Muestra.

Para el desarrollo de esta investigación, existen diferentes aspectos que buscan someterse a un estudio y a la vez deben de tenerse muy en cuenta, por lo cual se ha hecho pertinente apoyarse en estadísticas de tipo cualitativo y cuantitativo por parte de otros organismos como lo es la Cámara de Comercio de Cartago, que contribuyen a segmentar la muestra del objeto de estudio.

En este sentido para que la investigación sea realmente representativa y veraz, se toma el siguiente criterio: en Cartago existen 13 entes de salud veterinaria afiliadas a Cámara de Comercio que están debidamente constituidas como empresas, por lo que se tiene como criterio para el estudio de esta propuesta de investigación, ser organismos dedicados a la salud animal constituidas como CLÍNICAS O CONSULTORIOS, lo que significa que tiene una característica particular de prestación de servicio.

El tamaño de la muestra está definido de acuerdo al universo de las empresas PYMES del sector veterinario del municipio de Cartago y aplicando la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

Gráfico N° 9: Formula para hallar la muestra en poblaciones finitas.

$$n^{\circ} = \frac{(Z^2) (P) (Q)}{(E^2)}$$

Fuente: Elaboración propia.

Donde:

n° = número de elementos de la muestra

P/Q = probabilidades con la que se presenta el fenómeno

Z^2 = valor critico correspondiente al nivel de confianza elegido

E = margen de error permitido

N = población

Ahora, para efectos de la investigación:

$N = 13$; establecimientos registrados en Cámara y comercio

$Z = 1,96$ nivel de confianza correspondiente al 95% en tabla Z

$E = 0,03$ porcentaje de error esperado correspondiente al 3%

$P/Q = 0,5$ probabilidad de que ocurra el fenómeno

Reemplazo de valores:

$$n^\circ = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,03)^2}$$

$$n^\circ = \frac{3,84 * 0,25}{0,0009}$$

$$n^\circ = \frac{0,96}{0,0009}$$

$$n^\circ = 1067$$

Ahora se acopla la fórmula para obtener la muestra n' donde:

$$n' = \frac{n^\circ}{1 + \frac{(n^\circ - 1)}{N}}$$

$$n' = \frac{1067}{1 + \frac{(1067 - 1)}{13}}$$

$$n' = \frac{1067}{1+82}$$

$$n = \frac{1067}{83}$$

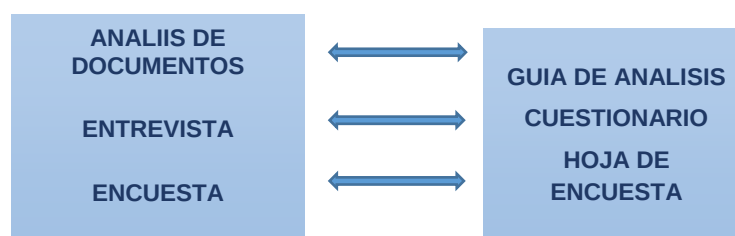
$$n' = 12,85 \approx 13$$

La muestra correspondiente a la investigación que otorgue una seguridad razonable del 95% corresponde a 13 establecimientos, debido a que al ser una población finita pequeña es necesario aplicar el estudio en todas ellas.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo tiene como fin conocer los diversos métodos y sus respectivas técnicas e instrumentos que necesita un investigador para medir las variables y recolectar la información necesaria. Cabe mencionar los diferentes tipos de técnicas y su utilidad de acuerdo a la investigación realizada. Dentro de las técnicas se encuentran:

Gráfico N° 10: Instrumentos de investigación.



Fuente: Elaboración propia

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos recolectados en la encuestas , así como en los captados de manera documental propios de las empresas objeto de estudio, se hará uso de herramientas de estadística descriptiva tales como la obtención de la media en las

respuestas obtenidas de un grupo sujeto a estudio y análisis gráfico aplicado a cada una de las preguntas, ya que, tal como se definió en el tipo de investigación propio de este capítulo, el tipo de estudio será no experimental y se pretende determinar el grado de correlación de las variables a analizar, para lo cual se utilizaran siguientes programas:

- SPSS (Procesamiento de análisis y datos estadísticos)
- Microsoft Office
- Motores de búsqueda(Google, Mozilla Firefox, Explorer)
- Base de datos UNIVALLE (página electrónica de investigaciones de la Universidad del Valle)

3.7 FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación parte de fuentes de información en sus niveles primarios y secundarios, por su valor respecto a referencias de autores experimentados que de una u otra manera han interactuado con el tema de estudio y complementan ideas e hipótesis surgentes.

La investigación posee fuentes en su nivel primario como: libros, revistas, periódicos, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas, tesis, monografías, fotografías.

En el nivel secundario fuentes como: enciclopedias, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

4. PRESENTACIÓN DE LAS TEORÍAS, CONCEPTOS Y NORMATIVAS NECESARIAS PARA EL DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE COSO I EN LOS PROCESOS OBJETO DE ESTUDIO QUE PERMITAN LA CONSTRUCCIÓN DE UN APROPIADO MANUAL.

El presente trabajo investigativo realizado a manera de monografía aplicada, requiere ser argumentado de manera consistente y sólida, ya que es preciso dejar en claro cuáles son las normativas, definiciones, elementos y conceptos que competen a la estructura temática propias del estudio. No obstante el control interno, específicamente en el área de la caja, la cartera e inventarios es uno de los temas centrales que afectan e impactan de manera significativa las empresas veterinarias en el municipio de Cartago, Valle del Cauca y municipios aledaños a él.

De antemano cabe precisar que la base que sustenta el diseño del manual de control interno para las empresas veterinarias, ubicadas en el marco de las PYMES, está constituido por COSO I, debido a que la naturaleza y estructura de estas empresas encaja perfectamente a los lineamientos establecidos por este modelo; además de la institución técnicas y actividades de control que apoya los procesos empresariales, mitiga los niveles de riesgo, establece sistemas de información y comunicación acordes a las necesidades del establecimiento y evalúa de manera óptima las actividades realizadas en cada etapa, sin mencionar que es flexible a las políticas propias de cada organización, convirtiéndose en un modelo que fácilmente se puede moldear para permitir aplicabilidad sencilla sin crear inconvenientes relevantes en el entorno administrativo financiero o contable sea cual sea su enfoque de control.

4.1 TEORIAS DEL CONTROL INTERNO.

En relación con el control interno y su enfoque sobre el modelo COSO, se propone presentar las teorías desarrolladas sobre el tema principal del presente proyecto de investigación, para establecer pautas que orienten el accionar de este importante componente dentro de una empresa pública o privada para el control en su organización y la protección de sus activos.

El área de control interno configura una unidad de gestión con visión integral sobre de una compañía, que aunque hoy día se considera, va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

El control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados en la compañía.

- **Elementos Básicos Del Control Interno**

Los elementos básicos que ayudan a fortalecer los sistemas de control en toda compañía y que ayuda a la organización en procesos administrativos, financieros y contables, descomponen la definición de control interno como:

- a. Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades funcionales.
- b. Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.

c. Prácticas sanas de seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la organización.

d. Idoneidad del personal, proporcional a sus responsabilidades.

e. Función efectiva de auditoría interna.

Hoy día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. El control interno incluye controles tanto de carácter financiero como administrativo o gerencial; aunque es difícil delimitar estas áreas es necesario intentar establecer diferencias entre el control interno financiero y el administrativo, ya que ambos hacen parte del control interno.

A saber, el control interno tiene como objetivo principal instaurar actividades, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad, para respaldar una función administrativa y financiera transparente, los diferentes enfoques de control interno están ligados a distintos modelos de control planteados desde tiempos inmemorables de los cuales se distinguen los siguientes:

4.1.1 Modelo latino de control.

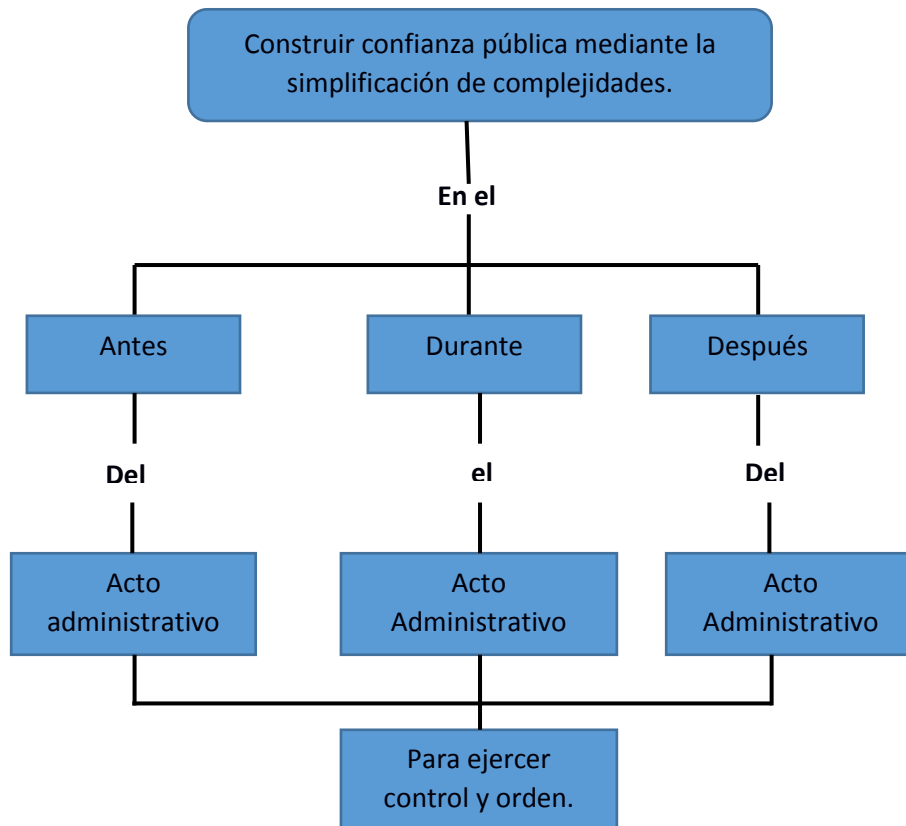
Nace de las concepciones europeas, su origen esencialmente es desde el Estado quien orienta este modelo hacia la protección de sus bienes, se puede evidenciar desde la época de la conquista romana en la cual delegaban a otras personas deberes de igual poder a la de los altos funcionarios de aquella época, para poder vigilar, cuestionar y sindicalizar la conducta de otros.

Cumple un importante papel en materia de control de negocios y en el ámbito legal en cuanto a la relación comerciante-ciudadano. Su interés de proteger sus bienes radica en evitar el más mínimo daño por pequeños que sean, este es considerado el fin superior del modelo. La ventaja primordial del control latino es que el modelo

es integral en función al tiempo, es decir, se actualiza acorde a las necesidades de la época en el que es ejecutado.

La razón de ser un modelo de control integral es:

Grafica 11: Modelo latino de control



Fuente: Elaboración propia

Este modelo de control se preocupa más por los procesos que por los mismos informes, fruto del monitoreo, evaluación y retroalimentación que puedan surgir de ellos, para garantizar eficiencia y efectividad en todas las actividades que se pudiesen realizar en la organización.

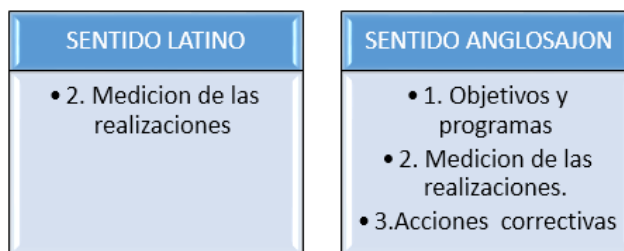
En el modelo latino la contabilidad y prácticas de control estaban debidamente reglamentada en los marcos legales que regían las instituciones, importantes en el control de negocios, campo judicial y ámbito comercial, ya que nuestro sistema contable y financiero al hablar de control se fundamente en el control latino pero este es armonizado por el control anglosajón.

4.1.2 Modelo anglosajón.

Prima el interés hacia la protección de la propiedad privada delegándole esta responsabilidad a terceros que supervisen dicho control, a través de la figura de rendición de cuentas, fundamentado en la división de la administración y la propiedad privada, sus actividades se desarrollan con total autonomía y obligatoriamente se debe rendir cuentas a los inversionistas , pues la desconfianza prima sobre sus administradores quienes deben ganar confianza dentro de su organización y alta dirección por medio de alguien que no participe en el proceso.

En este modelo de control evita la intervención del Estado, siendo así un control posterior, es decir, luego de los hechos en el acto administrativo, armonizando la práctica contable. Este modelo de control sirve para la generación de normas contables, para guiar su práctica y la presentación de la información financiera, estableciendo fundamentos contables básicos que facilite la interpretación de estados financieros y mayor control y evaluación.

Gráfica 12: comparativo modelo latino y modelo anglosajón



Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2: RESUMEN CONTROL ANGLOSAJON VS CONTROL LATINO.

VERTIENTES DEL CONTROL		CARACTERSTICAS DEL CONTROL
MODELOS DE CONTROL	ANGLOSAJON	Control posterior a los hechos
	LATINO	Control simultaneo a los hechos en tiempo real.
ESCUELAS DE CONTROL	ANGLOSAJON	Flexible en las auditorias, prioriza la reducción de costos y la informalidad en la auditoria.
	LATINO	Poca participación del estado como órgano intermediador.
ENFOQUES DEL CONTROL	ANGLOSAJON	Determinación de seguridad razonable de la información respecto a la información financiera.
	LATINO	Dictaminar sobre la veracidad de la información financiera del ente.
SISTEMAS ED CONTROL	ANGLOSAJON	Los mecanismos de control deben de estar en la propia sociedad, siendo los institutos de control las herramientas no solo para permitir el control en el propio estado, sino para facilitar la auditoria social.
	LATINO	

Fuente: Elaboración propia.

En síntesis y desde luego influenciados por el sistema capitalista norteamericano, nuestros modelos de control (COSO; COBIT; COCO, entre otros) se arraigan del modelo anglosajón e intervienen profundamente en Colombia y en todo el continente, ya que nace por la necesidad de mantener relaciones comerciales obligando a los que utilizan este modelo de control a recurrir a este, pues la oferta y la demanda son variables que orientan la verdadera ruta a seguir.

4.2 TEORÍAS DEL CONTROL INTERNO COSO.

A través de los años se ha venido hablando sobre el control interno, su historia e importancia pero no fue sino hasta el año 1992 que el control y específicamente el modelo COSO tuvo un auge importante dentro de la vida administrativa y financiera de las empresas, por tal motivo ha sido punto de estudio e interés por diversos economistas, contadores, administradores y personajes inmersos en el mundo empresarial, tal es el caso de Samuel Alberto Mantilla, autor de “Auditoría del control interno”, quien habla acerca del modelo COSO, sus aplicaciones y estructura, haciendo un análisis exhaustivo del sistema y los beneficios que acarrea.

El señor Mantilla en el estudio y libro mencionado en el párrafo anterior menciona al control interno bajo el enfoque COSO “... como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables”

Cabe resaltar que el control interno por bien diseñado, este sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y la eficiencia en sus componentes como por ejemplo: el ambiente de control dependerá de los factores que lo determinan, de la misma forma se puede señalar que su eficiencia está sujeta a:

- El grado de desarrollo del sistema de control.
- La fortaleza y excelencia que este generara en su ambiente.
- El tono de la organización en el que se crea.

4.2.1 Componentes del modelo de control interno COSO

Los componentes de control interno permiten obtener un plan de organización que proporcione una apropiada distribución en cuanto a autoridad y responsabilidad de cada miembro de la organización. El modelo COSO es un sistema integrado que identifica los siguientes cinco componentes de control interno:

- *Ambiente o entorno de control:* hace énfasis específico en la cultura de la organización, en el diario vivir, en el entorno en el cual se desarrollan las actividades, la comunicación, la información, el trato entre altos mandos y operarios; es la estructura que subyace dentro del ente; este componente es la base en la cual descansa el control interno, además aporta disciplina y estructura. A su vez considera los siguientes elementos:
 - *Integridad y valores éticos:* son elementos esenciales del ambiente de control, afectando a todos los componentes del mismo, durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
 - *Compromiso de competencia profesional:* señala que la necesidad de contar con empleados competentes es obvia, particularmente en este ambiente.
- *La filosofía administrativa:* los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.
- *Concejo de administración:* proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos en el ámbito de empresa. Las actividades pueden referirse a lo que ocasionalmente se denomina la cadena de valor, es decir, la recepción, la producción de bienes o servicios, actividades de envío, comercialización y venta. Puede haber funciones de

apoyo a las anteriores relacionadas con la administración, recursos humanos o desarrollo tecnológico.

- *Evaluación de riesgos:* trata plenamente de la identificación y prevención de los hechos potencialmente peligrosos para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de la empresa; los riesgos pueden ser tanto internos como externos, es por ello que es de suma importancia que las organizaciones identifiquen y evalúen de forma antelada cuales podrían ser los riesgos que afrontan.

- La evaluación del riesgo para COSO, comprende tanto la identificación y análisis de éstos, en función de los cumplimientos de objetivos; Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

La evaluación del riesgo afronta cinco principios fundamentales:

- *Objetivos relacionados con las operaciones:* Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.

- *Objetivos relacionados con la información financiera:* Se refiere a la preparación de estados financieros fiables y a la prevención de la falsificación de la información financiera publicada. A menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.

➤ *Objetivos de cumplimiento:* estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Dependen de factores externos, (tales como la reglamentación en materia de medio ambiente), y tienden a ser parecidos en todas las entidades, en algunos casos, o en todo un sector, en otros.

➤ *Riesgos:* el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes a manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

➤ *Identificación de los riesgos:* a nivel de empresa, los riesgos pueden ser la consecuencia tanto de factores externos como por ejemplo: avances tecnológicos, competencia, desastres naturales, cambios económicos, o internos como: cambio de personal, averías de sistemas informáticos, calidad de los empleados, nivel de accesos del personal a los activos etc.

- *Tipos de actividades de control:* se refiere a las acciones realizadas tanto por el personal como por los altos mandos de la organización para garantizar el correcto funcionamiento de las operaciones.

Estas actividades pueden aplicarse de manera general o específica como por ejemplo en la información y comunicación, en los sistemas de información o en las actividades operativas propias de la empresa.

- *Supervisión.* este último componente que según el informe COSO debe formar parte de un sistema de control interno, ya que las actividades de supervisión o monitoreo proveen efectividad en el funcionamiento del control y permiten identificar sus debilidades.

El proceso de supervisión consiste en una evaluación del plan y del funcionamiento de los controles sobre una base oportuna, efectuada por personal adecuado. Éste se aplica a todas las actividades dentro de una organización y consta de cuatro principios: actividades de supervisión, evaluaciones independientes como auditorías, reporte de deficiencias (informes) y participantes y responsabilidades.

Tabla N°3: componentes y principios de COSO

COMPONENTES	PRINCIPIOS
AMBIENTE DE CONTROL	INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS
	COMPETENCIA DEL PERSONAL
	CONSEJO DE ADMINISTRACION
	FILOSOFIA ADMINISTRATIVA
EVALUACION DE RIESGOS	OBJETIVOS DE INFORMACION FINANCIERA
	OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO
	RIESGOS
	ANALISIS DE RIESGOS
	MANEJO DE CAMBIOS
ACTIVIDADES DE CONTROL	CONTROL EN SISTEMAS DE INFORMACION
	CONTROLES GENERALES
	CONTROLES DE APLICACIÓN
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN
SUPERVISION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL	ACTIVIDADES DE SUPERVISION
	EVALUACIONES INDEPENDIENTES
	REPORTE DE DEFICIENCIAS
	PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Elaboración: fuente propia

4.3 CONCEPTOS.

Para comprender el desarrollo del diseño del manual de control interno bajo el modelo COSO, es esencial tener en cuenta la definición de conceptos que contribuyan a la conformación del documento final de una manera apropiada. Los conceptos involucrados para el avance del presente proyecto son:

Manual de control interno. Se inicia este desarrollo mencionando que el manual de control interno “Es un documento escrito de forma sistemática que describe la estructura de la organización, incluyendo las pautas para su diseño; contiene objetivos, sistemas, procedimiento, políticas y demás elementos que sean necesarios; cuyo fin es lograr el cumplimiento de funciones, actividades y objetivos administrativos”¹⁹

El objetivo del manual es que sea de fácil manejo, claro, preciso y sencillo de implementar, donde se especifiquen los roles, responsabilidades y funciones en cada área, además sea un medio para la ejecución de políticas, procedimientos, normatividades y técnicas de las empresas veterinarias.

Siendo una guía útil que permita tanto a los administrativos como a los propietarios, veterinarios, auxiliares y demás empleados planificar, controlar e implementar los procesos definidos en la empresa y a partir de ello identificar las oportunidades de mejora, como también obtener una orientación y claridad en cuanto a las funciones a desempeñar por cada uno y las responsabilidades de su cargo.

¹⁹ GUTIÉRREZ CASTRO, Orlando. Manual de Análisis Económico en Evaluación de Proyectos. 2001. Editado Banco Centro Americano de Integración Económica, San José. p. 122

El manual debe promover las buenas prácticas operativas, contables y financieras al interior de los centros de salud animal. Es por ello que es necesario diseñarlo según las necesidades de la empresa y sus procesos, según lo anterior se han fundamentado los siguientes componentes:

a. Manuales de políticas o normas. Donde se realiza la descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos por los administrativos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. Este tipo de manual facilita la toma de decisiones comúnmente ejecutada por las áreas funcionales de la empresa, ya que contiene las directrices y lineamientos gerenciales de la organización, los cuales deben de estar coordinados entre sí para poder concretizar los objetivos globales de la empresa²⁰.

b. Manuales de procedimientos. También llamados manuales de operaciones de prácticas, estándar, de instrucciones sobre, de rutina de trabajo, de trámites y métodos de trabajo. Es la experiencia analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, así como también la enunciación de normas de funcionamientos básicas a las cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Este tipo de manuales optimiza la ejecución de las operaciones en un área o sección determinada de la empresa como por ejemplo la cartera o el área de ventas y su principal función es contribuir con el logro de metas y objetivos de la empresa.

En un manual se enumeran y describen las actividades a realizarse según la función del área a tratar, además especifica las personas que lo ejecutan, precisa las responsabilidades, las funciones el cómo y el cuándo, con el objeto de que todo se ejecute correctamente.

²⁰ DÍAZ CASTRO, Luis y LÓPEZ, Pascual. Dirección financiera planificación, gestión y control. Prentice Hall. 2001. p. 147

En los manuales se precisa establecer las “Políticas y objetivos de la calidad”, en esta sección del manual de calidad se debe formular la política y los objetivos de la calidad de la empresa. Aquí se ha de presentar el compromiso de la alta dirección con respecto a la calidad; dicha sección también debe incluir la vía cómo se logra que todos los empleados conozcan y entiendan la política de la calidad y como es implantada y mantenida en todos los niveles, que comprende la descripción de la empresa, las responsabilidades y las jerarquías dentro de las mismas.²¹

4.3.1 Elementos del control interno. se detallan de la siguiente forma:

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
- Una clara definición de funciones y responsabilidades de los departamentos y actividades de la organización, sin lagunas o aéreas de responsabilidad indefinidas.
- Control interno financiero.
- Un sistema contable con un catálogo de cuentas bien definidas y vigentes según la legislación colombiana e internacional (Decreto 2649 de 1993, Ley 1314 de 2009, NIIF para Pymes) que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados de las operaciones, así como de las responsabilidades y grados de cada función y de la organización en conjunto.

²¹ **HERNANDEZ LUCIA**, Univalle. propuesta de diseño de un manual de control interno basado en el modelo coso II, para los procesos de: disponible y cartera aplicado a las empresas tecnificadas de bordado en los municipios de Cartago y ansermanuevo valle.2016. p.60

- Un juego de estados financieros confiables que permitan pronosticar y elaborar presupuestos apegados a la realidad de la empresa.

Matriz DOFA

Cabe anotar que en cualquier empresa existen riesgos tanto internos como externos que pueden debilitar la estructura financiera, operativa y de gestión, es por ello que identificar las oportunidades, debilidades, fortalezas y oportunidades ayuda en la evolución de la empresa y a prevenir el riesgo.

Tabla N° 4: Matriz DOFA de una clínica Veterinaria.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Avances tecnológicos en medicina y a nivel técnico. • Población elevada de perros y gatos. • Se prestan servicios por parte de personal idóneo. • Venta integral de productos para el cuidado animal. • Crecimiento de la demanda del servicio.	• Capitación de clientes de otros municipios como Ansermanuevo-Obando-la Virginia. • Creación de una EPS para mascotas o medicina propagada que promueva el flujo de caja y cubra carteras. • Fidelización del cliente. • Implementación de sistemas de control interno que ayuden a evolucionar el ente. • Ubicación geográfica.

DEBILIDADES	AMENAZAS
• Personal rotativo. • Numero deficiente de profesionales en el sector. • Alto nivel de competencia. • Pocos o nulos sistemas de control interno. • Falta de sistemas administrativos. • Ineficiencia en el manejo de caja, deudores e inventarios.	• Falta de apoyo por parte de las autoridades. • Incremento de la cartera por deudas de fundaciones y asociaciones. • Robos, pérdidas o expiración de concentrados y medicamentos. • Desastres naturales, demandas, desactualización tecnológica. • Creación de nuevos centros veterinarios.

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 Procedimientos para mantener un buen control interno en una clínica veterinaria.

Si bien una clínica veterinaria es un establecimiento similar a otros en cuanto a la aplicación de controles, los cuales son extensos de enumerar, los siguientes son algunos que se logran ajustar a las necesidades cotidianas de este tipo de empresas según la naturaleza de sus actividades.

Los aspectos a tener en cuenta un buen control interno son:

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones de carácter incompatible.
- Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- División del procesamiento de cada transacción
- Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- Rotación de deberes.
- Pólizas de seguros debido al alto índice de accidentes con animales y virus.

- Instrucciones por escrito
- Cuentas de control.
- Evaluación de sistemas computarizados
- Orden y aseo.
- Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo
- Gráficas de control.
- Inspecciones e inventarios de mercancías como medicamentos, accesorios y alimentos físicos frecuentes.
- Actualización de medidas de seguridad según la norma(Decreto 2676 de 2000 reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y seguridad)
- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación de documentos.
- Uso de indicadores.
- Prácticas de autocontrol.
- Definición de metas y objetivos claros.
- Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas

Gráfico N° 13: Procedimientos aplicables a una clínica veterinaria.



Fuente: Elaboración propia

4.3.3 Tipos de control interno.

Para analizar el significado del control interno y caracterizarlo en un contexto contemporáneo, se deben conocer los diversos tipos de control, entre ellos se encuentran algunos como lo son el operativo, administrativo, informático, preventivo, de información, gerencial, específico, presupuestario entre otros; sin

embargo debido a la naturaleza del presente trabajo de grado y a la rama bajo la cual se desarrolla es conveniente describir un poco más el control financiero.

- **Control interno financiero.** Es un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, lo establece la dirección o gerencia para que los negocios puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad²². El control interno financiero comprende el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la custodia de los recursos financieros y materiales y a la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Es el proceso establecido por la dirección de la entidad con la finalidad de ofrecer una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera y la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y que incluye políticas y procedimientos que permiten el mantenimiento de los registros que, con un detalle razonable.

- **Importancia**

Uno de los principales objetivos de una empresa es el ánimo lucrativo, la financiación, el flujo de efectivo y la liquidez, la permanencia en el mercado de una empresa depende netamente de la capacidad para administrar los recursos, específicamente el dinero, ya que es necesario para pagar empleados, a

²² **RIVIERA** Felipe. Control Interno Financiero Definición.[En línea].citado en: 7 de enero de 2017. Disponible en: prezi.com/b1e6g_s8aqkp/control-interno-financiero/

proveedores, adquirir tecnología etc. por tanto el buen manejo financiero es fundamental para sostenerse en el mercado.

- **Herramientas del control interno financiero.**

Se soporta gracias a una delicada cadena que va desde la planeación de las operaciones, pasando por la transacción, la alimentación de la contabilidad a manera de digitación, hasta la obtención de los juegos de los estados financieros, las notas a los mismos y la producción del análisis para toma de decisiones, así mismo de manera global representan los instrumentos por medio de los cuales, la administración conoce el desempeño de todas las operaciones realizadas por la empresa, ya que un buen proceso refleja las cifras por mantener los resultados y dar soporte a los controles internos.

Los estados financieros como instrumentos de control interno de apoyo en la administración se detallan a continuación:

- El Balance general
- El Estado de resultados
- El Estado de flujo de efectivo
- El Estado de cambios en el patrimonio.
- Notas a los estados financieros

- **Control interno contable.**

Es un mecanismo aplicado con el objetivo de salvaguardar los activos de la empresa, utilizando como herramienta la contabilidad y transacciones contables que se realizan diariamente y así obtener información financiera útil para la realización

de los estados financieros utilizados en la toma de decisiones y la presentación de informes tributarios.

- **Características.**

El control interno contable a implementar en las empresas debe ser concordante con el marco legal vigente, con las directivas y normas emitidas por los entes reguladores internacionales sobre Control Interno en asocio con la contabilidad, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.

El control contable debe ser compatible con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría que aplique y acorde con las emitidas por los entes del orden internacional.

Las normas, reglas y procedimientos deben ser sencillos y claros en su presentación y referidas a un asunto específico, flexibles, de tal forma que permiten su adaptación y actualización periódica de acuerdo con las circunstancias propias del entorno y la empresa²³.

4.3.4 Aspectos importantes para asegurar un acertado control interno:

Segregación de funciones: las funciones incompatibles para ejercer el control interno son aquellas que ponen a cualquier persona en situación que pueda cometer y también ocultar, errores o irregularidades en el curso normal de sus obligaciones; por ejemplo, la misma persona que registra las erogaciones podría emitir o alterar el registro de un cheque, ya sea con o sin intención. Si la misma persona concilia la cuenta bancaria, la omisión de registro de cheques puede ocultarse por medio de una conciliación incorrecta.

²³ Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas internacionales de Auditoría. Año de publicación 2005. 62

De acuerdo con este ejemplo los procedimientos diseñados para encontrar errores o irregularidades deben desempeñarse por personas distintas de aquellas que están en posición de cometerlos.

Ejecución de transacciones: se debe obtener seguridad razonable de que las transacciones han sido ejecutadas y autorizadas por personas que actúan dentro del límite de su responsabilidad; por ejemplo, los reportes de recepción y las facturas de los proveedores pueden ser comparadas con las órdenes de compra al aprobar la documentación relativa a los pagos; más aún, los cheques pagados pueden compararse con los documentos aprobados, ya sea individual o colectivamente.

Registro de las transacciones: el objetivo de los controles con respecto al registro, requiere que estas se registren en las cantidades y en los períodos contables en los cuales hayan sido ejecutadas y que se clasifiquen en las cuentas apropiadas. Para efectos de la definición de control interno contable, el objetivo es permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados; ejemplo: la comparación de los cheques devueltos por el banco, con las erogaciones registradas, pueden revelar cualquier cheque pagado no registrado; asimismo el examen de los documentos que soportan las erogaciones registradas pueden revelar la responsabilidad de registro de los activos. La seguridad de que el cobro de las cuentas por cobrar haya sido registrado, descansa en los controles que se ejerzan sobre los registros de cuentas por cobrar, ya que estos muestran la totalidad de tales cobros.

Comparación de registros con los activos: al comparar las cantidades registradas con los activos respectivos es el determinar si el activo real coincide con el registrado; ejemplo típico: incluyen arqueos de efectivo y valores, conciliaciones bancarias e inventarios físicos.

4.3.5 Alcance del manual de control interno

El diseño y aplicación del manual de control interno para las clínicas veterinarias de Cartago Valle debe tener en cuenta el alcance según los siguientes ítems:

- a. Rastreo con antelación a las propuestas de control de acuerdo al estado económico y financiero de la empresa, a la autorización de la alta dirección de la empresa y su conocimiento en los demás niveles administrativos.
- b. Las reformas que se hagan en la empresa a partir del presente manual en las clínicas veterinarias deben acoplarse de manera sólida a las demás operaciones de la empresa sin alteración alguna de la efectividad conocida por ellas, a no ser que sea para su desarrollo y progreso.
- c. Si a causa de las operaciones realizadas, se llegase a afectar económicamente la empresa debido al juego (costo-beneficio) tanto en los gastos como en los ingresos para 2 o más ejercicios contables cuyo monto sea superior al fijado por la gerencia, administración o propietario se citara a asamblea con el fin de evaluar el progreso del mecanismo y replantearlo o adoptarlo de manera permanente según los intereses deseados por las políticas y objetivos de la clínica veterinaria.
- d. La verificación física y selectiva de las operaciones comerciales derivadas de la presencia de la empresa en congresos médicos veterinarios, ferias, exposiciones, y eventos comerciales fuera de su sitio habitual de ventas.
- e. La comprobación de la documentación soporte del reconocimiento de las obligaciones de pago que se ordene por el propietario para ser canceladas en efectivo en un momento dado.

f. El control previo de los pagos.

Limitaciones. Establecidas a manera de controles de autorización, debido a que una estructura sólida de los mismos excluiría la flexibilidad del sistema, no sin mencionar que deben ser manejados con suma responsabilidad ya que podrían ser objeto de abuso.

En todo caso las limitaciones deben mantener una estructura de control interno propicia que mitigue todo riesgo de error, fraude, pérdida o hurto, características imposibles de eliminar por completo debido a que dependen de personal humano expuesto a errores, interpretaciones personales, distracciones y negligencia.

Otro elemento limitante en las empresas de clínicas veterinarias por su condición de PYMES, lo constituye que aunque pueda controlarse el personal que concibe y opera el control interno mediante un adecuado proceso de selección y entrenamiento; estas cualidades pueden ceder a presiones externas o internas dentro de la empresa por cuestiones de inexperiencia en el campo del control. Más, si el personal que realiza el control interno no entiende cuál es su función en el proceso o decide ignorarlo por su condición, el control interno resultará ineficaz.

Los cambios en las clínicas veterinarias y en la dirección de ésta, pueden ocasionar un shock sobre la eficacia de los procesos que se venían implementando y también sobre los empleados. Por esta razón, deben evaluarse periódicamente los controles internos, informar al personal de los cambios que se implementen y entusiasmar a todos los miembros de la organización con el proceso.

Seguidamente los controles ocasionados en el área de la caja, específicamente en el flujo de efectivo dado por cambios externos como tasas de cambio y decisiones de la competencia, salen del alcance que pueda proporcionar el documento

Procedimientos. Son una serie de labores enlazadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado. Se dice que es una serie de labores concatenadas, porque son una variedad de diferentes operaciones que se enlazan entre sí sucesivamente hasta llegar al resultado deseado.

Los procedimientos son una sucesión cronológica, porque suceden o siguen una tras otra en tiempos subsecuentes y en orden lógico, dando respuesta a la pregunta ¿cuándo? Los procedimientos es la manera de ejecutar un trabajo, una actividad, porque indican el ¿cómo?, el ¿quién? y el ¿dónde? del trabajo²⁴.

Los procedimientos pueden ser:

Completo: Consideran elementos materiales y humanos, así como el objetivo deseado.

Coherentes: Ya que sus pasos son sucesivos, complementarios y conllevan a un mismo objetivo.

Estables: Firmeza del curso establecido, que no cambie a menudo, sino únicamente cuando surjan emergencias.

Flexibles: Permiten resolver emergencias sin romper la estructura establecida y restablecen el procedimiento al cesar la emergencia.

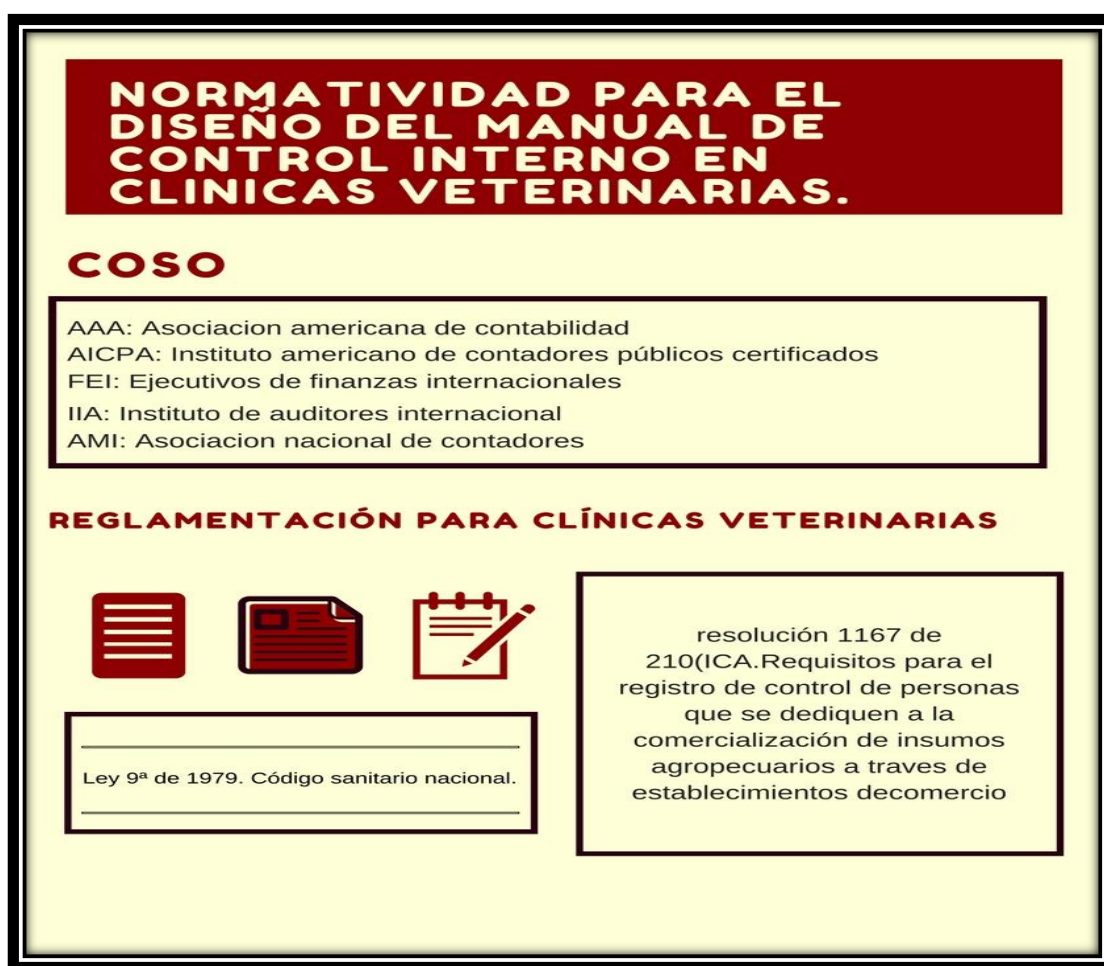
Continuados: Tienden a perpetuarse, una vez establecidos no se desvían de su curso y cuando hay modificaciones simplemente se agregan a los ya establecidos.

²⁴ GÓMEZ CEJA, Guillermo, “Planeación y organización de empresas”, México, Octava edición, Mc Graw Hill, año 1995, Capítulo 1. ISBN: 970-10-0435-3

4.4 NORMATIVIDAD JURÍDICA PERTINENTE APLICABLE PARA EL CONTROL INTERNO.

Se debe tener en cuenta que la normatividad aplicable al documento gira en torno a COSO y a la que reglamenta los establecimientos de salud animal, el trabajo se ciñe debidamente a cada una de ellas para obtener como insumo una guía dentro del contexto legal.

GRAFICO N° 14: Normatividad del manual.



Fuente: Elaboración propia

5. DIAGNÓSTICO SOBRE LA SITUACION DEL CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE COSO I EN LOS PROCESOS DE CAJA, DEUDORES E INVENTARIOS DE LAS CLINICAS VETERINARIAS DEL MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA.

El diagnóstico es una estructura que habla acerca de la situación actual de Las clínicas veterinarias, específicamente en sus procesos de caja, deudores e inventarios, en este sentido el capítulo siguiente desarrolla una evaluación situacional de los procesos y un análisis de los sistemas de control empleados que darán un primer acercamiento al panorama de las empresas objeto de estudio.

5.1 GENERALIDADES DEL DIAGNÓSTICO.

Las clínicas veterinarias del municipio cada día trabajan para posicionarse en el mercado de la región, pero se evidencia en ellas la falta de controles internos, como también manuales obsoletos o mal estructurados, políticas incoherentes e inclusive misiones y visiones confusas y poco aterrizadas a la realidad, situación que se convierte en un blanco fácil para los riesgos que diariamente surgen dentro del ambiente.

Es conveniente que se creen parámetros como los anteriores que mitiguen los problemas cotidianos de la empresa, especialmente aquellos que tienen que ver directamente en el alma financiera del ente, como el área de cartera, disponible e inventarios y así obtener un manejo satisfactorio y eficaz en cada una de estos procesos. Debido a esto y gracias a los conocimientos alcanzados por medio del proceso académico, se plantea la realización de un manual de control interno para los procesos de caja, deudores e inventarios de los entes objeto de estudio bajo el modelo COSO.

Por tal motivo el control interno debe garantizar una correcta gestión en los procesos de las áreas a tratar; además de generar confianza para la toma de decisiones e integrar correctamente los objetivos y metas propuestas por la empresa.

5.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

Las clínicas veterinarias requieren un manual de control interno como herramienta administrativa y de valor agregado dentro de todos sus procesos y más en las áreas abordadas como lo son caja, deudores e inventarios, pues este tipo de empresas son negocios en expansión y pujantes dentro de la evolución de la economía cartagüense; además de la generación un flujo de efectivo interesante ya que cada día se abre brecha dentro del impacto económico de los habitantes, a causa de ser considerada como una necesidad de primera mano para muchas familias poseedoras de mascotas.

Un tipo de empresa como esta necesita de controles que mitiguen las falencias típicas en el normal desarrollo de las actividades, pero que a su vez obtengan una fortaleza significativa. Con este instrumento lo que se pretende es identificar y evaluar a través de la encuesta aplicada los controles de la empresa para detectar con mayor precisión la verdadera realidad que están teniendo, pues el no contar con los adecuados controles en estos procesos puede ocasionar pérdidas, daños en la mercancía y pérdida de liquidez.

5.3 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.

El diagnóstico está argumentado en realizar un trabajo de campo, tal como se especifica en el marco metodológico y para esto se aplican las encuestas realizadas con las que se pretende observar el estado de las clínicas veterinarias tomadas en cuenta en el estudio, frente a lo que se pretende plantear en la propuesta respecto

a la obtención de un manual de control interno bajo el modelo COSO I en los procesos de efectivo, cartera e inventarios, y así considerar que tan preparadas se encuentran para la adopción del manual a diseñar, teniendo en cuenta que la estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin; a continuación se sitúan las estrategias que se pretenden observar:

- **Estrategia directiva:** Está basada en realizar un análisis dentro de las clínicas veterinarias incluyendo esfuerzos conjuntos del personal en las acciones de cada proceso que promuevan la solución de problemas dando así una mejora continua en la organización.
- **Estrategia de negocios:** Formular e implementar metas e iniciativas tomadas por la alta gerencia y propietarios de los centros veterinarios, formulados de acuerdo con los recursos, ambiente interno y externo con el que se cuenta.
- **Estrategia de documentación:** Tener en cuenta los documentos, su análisis, difusión, presentación y almacenamiento para evaluar de manera oportuna ante determinada situación.
- **Estrategia de capacitación:** Consiste en preparar el personal de manera idónea para que la ejecución del control interno sea eficiente y sencilla de llevar a cabo.
- **Estrategia de implementación y seguimiento:** Evaluación de los procesos ejecutados por la administración después de la ejecución del manual en cada uno de los procesos a tratar.

5.4 DIAGNOSTICO SITUACIONAL A PARTIR DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL TRABAJO DE CAMPO.

El trabajo de campo realizado a partir de encuesta aplicada nos permite visualizar la realidad de las clínicas veterinarias en el ámbito del control interno, a través de una serie de preguntas basadas en la aplicación de procesos simples.

Pregunta N° 1:

Nombre de la pregunta: ¿Cuenta la clínica veterinaria con algún tipo de manual, política o parámetro definido por la empresa para la valoración de riesgos, su debido monitoreo y respectiva actividad de control?

Objetivo de la pregunta: Conocer si las clínicas veterinarias cuentan con alguna medida o parámetro de control interno que arroje información detallada, ordenada e integra y que contenga instrucciones o pautas de procedimientos que ayuden a disminuir fraudes y errores.

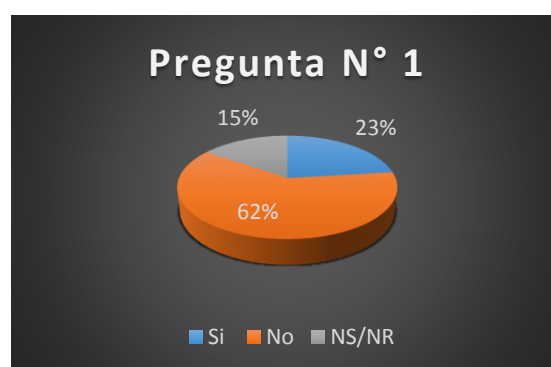
Presentación de resultados.

Tabla 5: Tabulado pregunta N° 1

Pregunta 1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	23%
No	8	62%
NS/NR	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica15: Ilustración pregunta N°1



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Teniendo en cuenta que la totalidad de los encuestados fueron 13 establecimientos, el 62% de las personas encuestadas en las clínicas veterinarias de Cartago respondieron que dentro de la organización “NO” existe una guía o lineamiento que sirva como base en un proceso de control interno, mientras que el 23 % de los encuestados es decir 3 de las empresas revelaron que “SI” poseen algún manual que funcione como guía de control, así mismo 2 de los encuestados es decir el 15% respondieron que no sabían de qué se trata una guía de este tipo . Lo anterior significa que hace falta un manual que uniforme el control y establezca un sistema que otorgue fiabilidad a las operaciones.

Argumentación: Las guías, manuales y políticas son bases que ayudan a uniformar el proceso de las operaciones orientándolas a ejecutarse de manera correcta y efectiva ya que ofrecen mecanismos aferrados a normas y pautas que reducen la posibilidad de riesgo y las amenazas presentes a diario, de ahí la importancia de que se tenga dentro de la empresa un manual que guíe los pasos a elaborarse en cada área.

Pregunta N° 2:

Nombre de la pregunta: ¿Ha escuchado alguna vez acerca del modelo de control interno COSO?

Objetivo de la pregunta: Indagar acerca del conocimiento que manejan los funcionarios de las clínicas veterinarias acerca del control interno; específicamente del modelo COSO; de igual manera conocer si alguna vez ha existido un interés por parte del ente de aplicarlo.

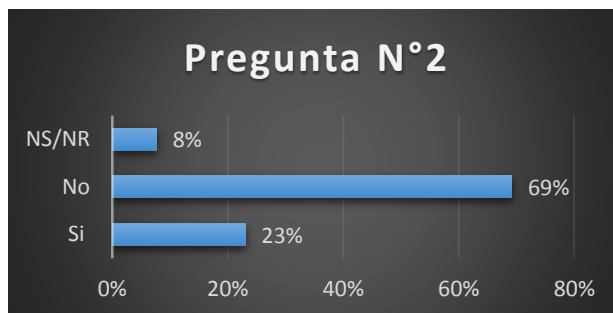
Presentación de resultados.

Tabla 6: Tabulado Pregunta N° 2

Pregunta 2		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	23%
No	9	69%
NS/NR	1	8%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 16: Ilustración Pregunta N°2



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: 9 de las personas que respondieron el cuestionario, lo que equivale al 69% de las empresas encuestadas; respondieron que “NO” habían escuchado jamás acerca del modelo de control interno COSO, teniendo en cuenta que muchos; de los encuestados son profesionales de alguno de los campos de la administración se denota un desinterés que puede afectar el logro de objetivos propuesto por las empresas. Por otro lado el 23% respondió que “SI” sabían de qué tema se estaba hablando aunque no lo aplicaran en el ejercicio de sus funciones dentro de la empresa, así mismo solo 1 persona, es decir el 8% de la muestra no sabía que existiera un modelo llamado COSO y el tema que aborda.

Argumentación: El sistema de control interno COSO es un modelo que acarrea grandes beneficios a las empresas, ayuda a mitigar riesgos y mejorar procesos con el objetivo de que la organización evolucione y colabore a su permanencia en el mercado y cumpla sus objetivos, el sector veterinario cartagueño no debe de ser ajeno a un modelo que garantiza que sus procesos sean óptimos y eficientes, además de que estructura de manera adecuada el ambiente de trabajo, la información y comunicación entre funcionarios, prevé y minimiza riesgos tanto internos como externos y ofrece una radiografía de la empresa evaluando constante el progreso y los esfuerzos realizados.

Pregunta N° 3:

Nombre de la pregunta: ¿Considera usted importante definir y delimitar las funciones, como también el manejo de los procesos de efectivo, cartera e inventarios dentro de su empresa?

Objetivo de la pregunta: Identificar el grado de importancia que otorgan los administrativos a los procesos de caja, deudores e inventarios así como las funciones de los empleados y su posición ante la mejora y evolución para lograr los objetivos de la organización.

Presentación de resultados.

Tabla 7: Tabulado pregunta N°3

Pregunta 3		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 17: Ilustración pregunta N°3



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De los 13 establecimientos visitados el 100% de las personas encargadas de la encuesta respondieron que “SI” consideraban de importancia definir correctamente las funciones y los mecanismos adecuados para manejar el área del disponible, el cobro a sus deudores y la administración de los inventarios, lo que deja entrever que existe un interés profundo por mejorar las falencias o debilidades de sus procesos.

Argumentación: Una de las funciones del modelo COSO dentro de sus premisas es definir las funciones de cada uno de los empleados de la empresa ya que contribuye a la eficiencia, productividad y en cierto grado la moral y ética de los trabajadores mitigando riesgos inherentes de los procesos objeto de estudio.

Pregunta N° 4:

Nombre de la pregunta: ¿La Clínica veterinaria ha asignado roles y responsabilidades dentro de los respectivos departamentos que componen a la empresa para mitigar los riesgos en cada una de las áreas?

Objetivo de la pregunta: Conocer el manejo de las funciones y roles que desenvuelven los funcionarios de las clínicas veterinarias para determinar posibles fraudes y errores que pudiesen presentarse en el progreso de las operaciones.

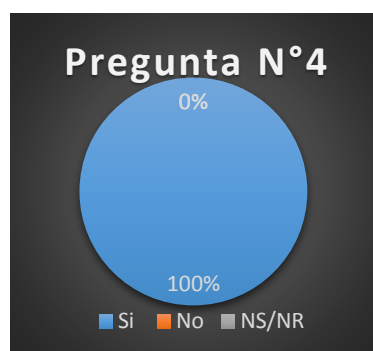
Presentación de resultados.

Tabla 8: Tabulado pregunta N°4

Pregunta 4		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 18: Ilustración pregunta N°4



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que se ha asignado algún tipo de control de roles y responsabilidades a sus empleados, lo que denota un buen manejo de este proceso en los establecimientos veterinarios del municipio de Cartago-Valle.

Argumentación: La asignación de roles y responsabilidades ayuda a controlar los procedimientos realizados dentro de la empresa. Es importante asignar tareas cada uno de los empleados para conservar el orden y la disciplina, además de que ayuda a mantener control sobre las actividades y claridad de sus responsables.

Pregunta N° 5:

Nombre de la pregunta: ¿Implementan en la empresa algún tipo de control para prevenir sanciones por parte de las unidades ejecutoras de saneamiento?

Objetivo de la pregunta: Distinguir que tipo de acciones se implementan por parte de la administración para mitigar los riesgos propios de la naturaleza legal y normativa de las clínicas veterinarias.

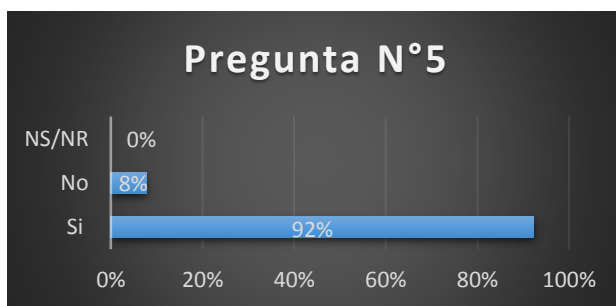
Presentación de resultados.

Tabla 9: Tabulado Pregunta N°5

Pregunta 5		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 19: Ilustración Pregunta N°5



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: En esta pregunta el 92% de los encuestados que corresponde a 12 centros de atención animal contestaron que “SI” se implementa algún tipo de proceso para prevenir sanciones por parte de las unidades ejecutoras de saneamiento (UES), mientras que solo 1 establecimiento “NO” toma las medidas de prevención, lo que podría ocasionar un riesgo grave traducido inclusive al cierre

temporal de su empresa; sin embargo, las clínicas veterinarias del municipio ejercen controles básicos en cuanto a la reglamentación que en si les concierne.

Argumentación: Uno de los riesgos más comunes en las clínicas veterinarias debido a la naturaleza de sus operaciones nace de la reglamentación establecida por los organismos de control que las regula, como por ejemplo la unidad ejecutora de saneamiento y aunque este tema es ajeno a la objetividad de la investigación debido a su carácter financiero y contable, es una cuestión que afecta el flujo normal de las operaciones e involucra claramente componentes de control como lo son la evaluación de riesgos ya que una multa por incumplimiento podría acarrear sanciones económicas e inclusive el cierre del establecimiento.

Pregunta N° 6:

Nombre de la pregunta: Califique de 1 a 5 las acciones realizadas por la administración para identificar debilidades y amenazas presentadas y aprovechar sus fortalezas y oportunidades para afrontar los riesgos sucedidos en cada una de las áreas.

Objetivo de la pregunta: Pretende identificarse la claridad que tienen los funcionarios administrativos de las clínicas veterinarias en cuanto a las fortalezas y debilidades de la empresa, así como el grado de conocimiento de riesgos o amenazas.

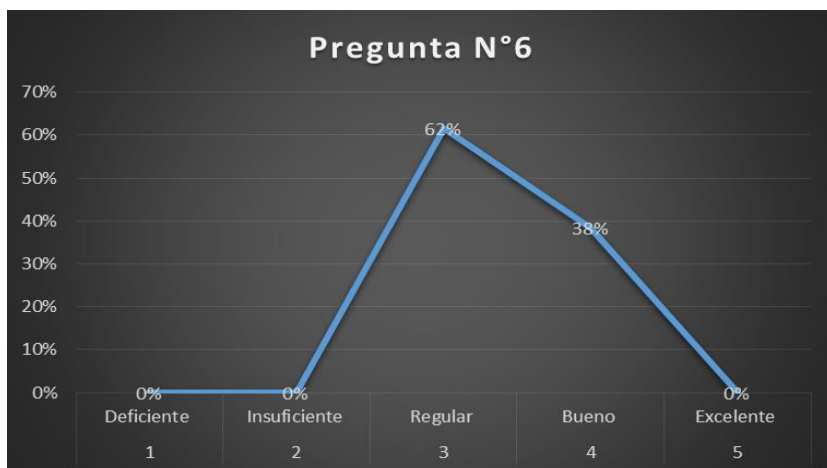
Presentación de resultados.

Tabla 10: Tabulado pregunta N°6

Pregunta 6			
Opción	Calificación	Frecuencia	Porcentaje
1	Deficiente	0	0%
2	Insuficiente	0	0%
3	Regular	8	62%
4	Bueno	5	38%
5	Excelente	0	0%
Total		13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 20: Ilustración pregunta N°6



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Cabe anotar que la presente pregunta se midió en una escala cuantitativa del 1 al 5 siendo 1: deficiente; 2: insuficiente; 3: regular; 4: bueno y 5: excelente; por lo tanto ninguno de los encuestados calificó su esfuerzo deficiente, insuficiente o por el contrario excelente, por otro lado el 62% cree que era regular y el otro 38% lo

consideraba bueno, lo cual demuestra que a su parecer no ha sido hasta el momento relevante identificar las fortalezas, debilidades o riesgos de su empresa de manera óptima.

Argumentación: Una empresa que conoce sus debilidades ante su entorno es una empresa que se encuentra preparada para afrontar amenazas y riesgos, al igual que es importante el conocimiento de sus fortalezas y sus oportunidades de acción ante el ambiente.

Es relevante que las clínicas veterinarias identifiquen tanto sus virtudes como sus fallas para permitirse evolucionar ante los cambios.

Pregunta N° 7:

Nombre de la pregunta: ¿Cuántas personas son responsables del manejo de la caja?

Objetivo de la pregunta: Identificar el número de individuos que tienen acceso a la caja y su manejo, para de esta manera entrever posibles falencias que pudiesen ocurrir en esta área y las responsabilidades que acarrean estas personas.

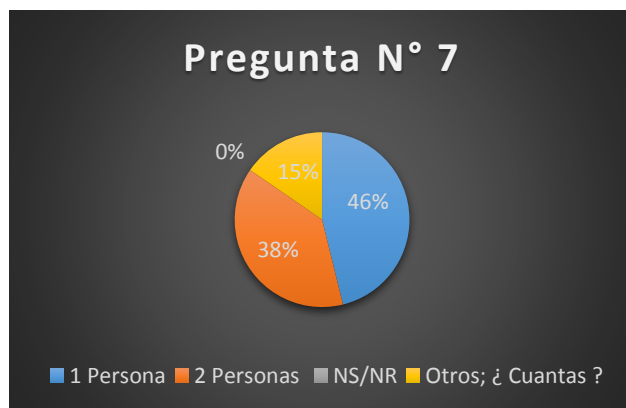
Presentación de resultados.

Tabla 11: Tabulado pregunta N°7

Pregunta N°7		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
1 Persona	6	46%
2 Personas	5	38%
NS/NR	0	0%
Otros; ¿Cuántas?	2	15%
Total	13	85%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 21: Ilustración pregunta N°7



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 46% de los encuestados revelaron que solo 1 persona se encarga del manejo de la caja, el 38% que su manejo es responsabilidad de 2 personas, y el 15% restante dijo que 3 personas se encargan de esta función dentro de la empresa. Lo que deja entrever que en la mayoría de los casos este proceso cuenta con un rol poco definido y puede ocasionar conflictos y riesgos en lo que concierne a la custodia del activo.

Argumentación: La caja es uno de los procesos más frágiles y vulnerables dentro de una empresa, es fundamental que quien maneje la caja sea una persona íntegra, responsable y de confianza ya que esta es la puerta de entradas y salidas de efectivo y por ende del flujo de efectivo de la empresa; una caja con buenos controles, ayuda a incrementar el flujo de efectivo y el activo corriente de una entidad.

Pregunta N° 8.

Nombre de la pregunta: ¿Se registran oportunamente los ingresos y egresos diarios en el libro auxiliar?

Objetivo de la pregunta: Evaluar la situación de la empresa en cuanto a los saldos entrantes y salientes, ya que estos contienen la información que alimenta la contabilidad que luego se transformara en informes para la toma de decisiones, además que alimenta el flujo de efectivo de la empresa.

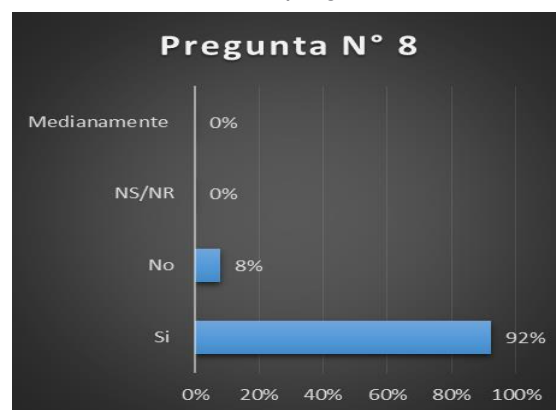
Presentación de resultados.

Tabla 12: Tabulado pregunta N° 8

Pregunta N°8		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
NS/NR	0	0%
Medianamente	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 22: Ilustración pregunta N° 8



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De los 13 establecimientos a los que se les aplicó la encuesta el 92% es decir, 12 empresas contestaron que “SI” realizan algún tipo de registro de sus operaciones de ingresos o egresos, mientras que solo el 8% dijo que “NO” lo hacía; la información que revela la encuesta concluye que existe un buen manejo de la herramienta de control; sin embargo en el transcurrir del trabajo de campo muchos de los encuestados afirmaron que se realizaba de una manera muy básica y que a veces olvidaban registrar algunas transacciones, lo que ocasionaba en algunas oportunidades descuadres de caja.

Argumentación: El registro de ingresos y egresos es el historial de las operaciones de caja, este es un control que se ejerce para clarificar las entradas y salidas de dinero, es una herramienta útil para la elaboración de flujos de efectivo y la contabilidad que se convertirá en informes para la toma de decisiones, elaboración de indicadores de gestión y a su vez para evaluación del logro de objetivos, de ahí que este proceso deba tenerse presente dentro de la clínica, porque de lo contrario podrían existir fallas en la contabilidad y a su vez errarse la toma de decisiones.

Pregunta N° 9:

Nombre de la pregunta: ¿Se expiden los comprobantes pertinentes al momento de realizar las transacciones?

Objetivo de la pregunta: Conocer si las empresas cuentan con soportes que sustenten las operaciones registradas en el libro auxiliar y en los valores existentes en caja.

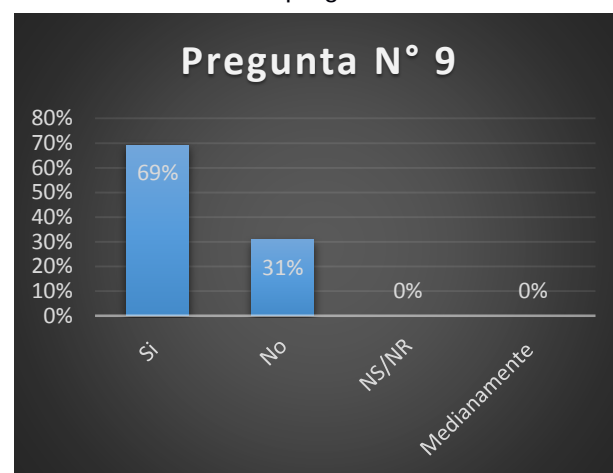
Presentación de resultados.

Tabla 13: Tabulado pregunta N° 9

Pregunta N° 9		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
NS/NR	0	0%
Medianamente	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 23: Ilustración pregunta N°9



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según la encuesta el 69% de los establecimientos expiden algún tipo de comprobante al momento de realizar las transacciones, mientras que el 31% de los entes “NO” lo hace aun. Se puede identificar que existe un porcentaje alto de centros que no soportan sus operaciones, situación que puede causar en gran medida problemas en diversos ámbitos como lo son el financiero, contable, administrativo y legal.

Argumentación: Dentro del modelo COSO, específicamente en su módulo de actividades de control los comprobantes son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de la empresa, por tal motivo se debe tener un sumo cuidado sobre estos importantes documentos. En las clínicas veterinarias como en cualquier empresa su objetivo es brindar soportes de las transacciones realizadas, como también brindar alimento a los libros de contabilidad, estos deben ser justificables y necesitan tener soportes económicos para argumentar la actividad económica, además de que deben de cumplir con todas las exigencias descritas en el código de comercio.

Pregunta N° 10:

Nombre de la pregunta: ¿Se archivan en lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto los ingresos como egresos así como el efectivo?

Objetivo de la pregunta: Identificar si las empresas toman medidas de aseguramiento para los comprobantes y soportes, ya que estos son los que aseguran la veracidad de los montos registrados.

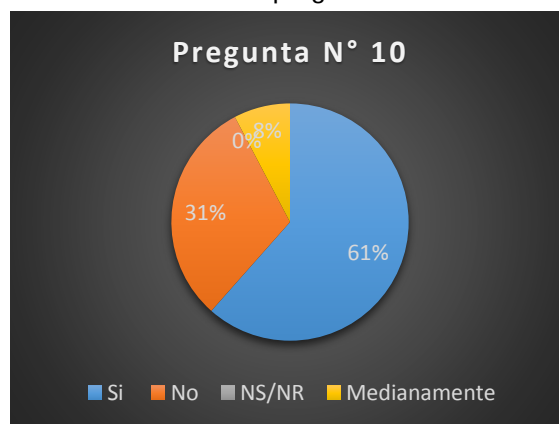
Presentación de resultados.

Tabla 14: Tabulado Pregunta N°10

Pregunta N° 10		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	62%
No	4	31%
NS/NR	0	0%
Medianamente	1	8%
Total	13	92%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 24: Ilustración pregunta N°10



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: El 62% de las clínicas respondió que “SI” guardan los comprobantes en un lugar seguro, libre de agua, daños, deterioros o pérdidas. El 8% es decir 1 clínica lo hace medianamente; y el 31% restante no lo hace ya que no soportan sus operaciones con los comprobantes requeridos según se evidencia en el análisis de la pregunta N° 9. En general se demuestra que las personas que si emiten los comprobantes tienen cuidado a la hora de archivar los documentos; por otro lado hace falta que el 31% que corresponde a 4 establecimientos tomen las medidas de control necesarias de conforme al tema.

Argumentación: El cuidado de los documentos es un tema importante en cuanto al control, ya que es necesario guardar tanto la documentación histórica como la que se produce mediante actividades de control por la razón de que debe de estar disponible para soportar transacciones y a la mano de quien la necesite si surge un problema; los soportes tienen la capacidad de documentar derechos y aportar información confiable por este motivo siempre deben ser monitoreados. Un documento dañado, con tintas corridas, tachados, desaparecido, o considerablemente sucio pierde su validez y el valor para reclamar el derecho, por tal motivo se consideran controles para su custodia.

Pregunta N° 11:

Nombre de la pregunta ¿En los recaudos se monitorea, se identifica y verifica que las cantidades cobradas ingresadas a caja, se realicen en forma oportuna exacta?

Objetivo de la pregunta: Conocer los mecanismos empleados por parte de los funcionarios de la caja para evaluar los montos recibidos y la integridad del dinero ingresado caja.

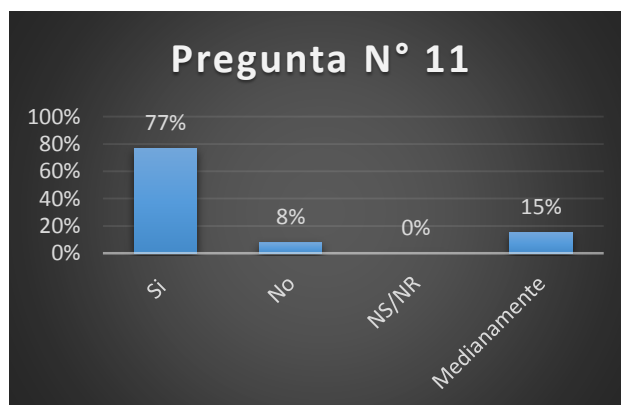
Presentación de resultados.

Tabla 15: tabulación pregunta N° 11

Pregunta N° 11		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	77%
No	1	8%
NS/NR	0	0%
Medianamente	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 25: Ilustración pregunta N° 10



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La encuesta arroja como resultado que el 77% “SI” toma las medidas preventivas para revisar el dinero y la cantidad verídica de los montos recibidos y entregados, el 8% “NO” lo hace y el 15% lo hace Medianamente. Esto indica que en algunos establecimientos existe la necesidad de implementar controles que aseguren la efectividad del manejo del dinero y mitigue riesgos.

Argumentación: Siempre existirán riesgos cuando se habla de dinero en efectivo, pues es el activo que más se apetece y en general es uno de los objetivos principales de las empresas con ánimo lucrativo, el efectivo es aquel que representa en gran medida la liquidez y estabilidad de la empresa. Existen amenazas tales como billetes falsos, montos mal contados recibidos y devueltos, robos entre otros que hacen que se deban tomar medidas y controles propios a su calidad.

Pregunta N° 12:

Nombre de la pregunta: ¿Se registran contablemente en orden numérico las facturas y se mantienen actualizadas las cuentas de los clientes?

Objetivo de la pregunta: Percibir si se lleva un registro ordenado y continuo de los soportes que podrían ser objeto de fraude.

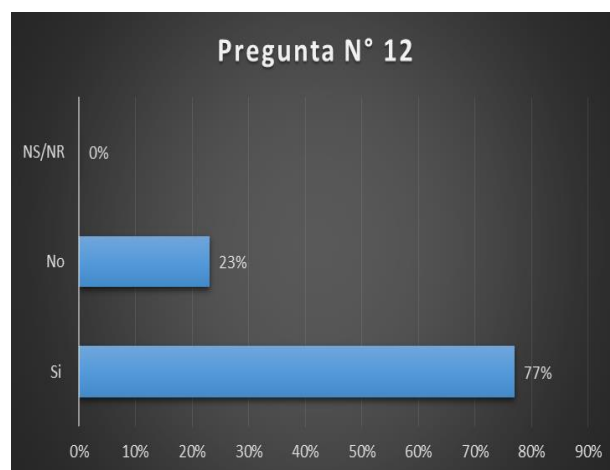
Presentación de resultados.

Tabla 16: Tabulado pregunta N° 12

Pregunta N° 12		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 26: Ilustración pregunta N° 12



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Se pudo observar según los resultados de la encuesta que el 77% de las clínicas veterinarias registran las deudas de sus clientes con algún tipo de soporte y se demoran entre 1 y 3 días para realizar el proceso de registro, archivo y revisión de la deuda, mientras que el 23% no lo hace, lo que se puede traducir en olvido de las deudas, pérdida de mercancía y en un gasto sin contraprestación que castiga la liquidez del negocio.

Argumentación: El archivo y registro ordenado de las deudas debe de convertirse en una de las actividades fundamentales del control, pues es una herramienta de útil para ejercer vigilancia y evaluar eficientemente el cobro del derecho económico que se tiene sobre el cliente.

Pregunta N° 13:

Nombre de la pregunta: ¿Se verifica periódicamente que no se presenten saldos envejecidos sin gestión de cobro de dicha cartera?

Objetivo de la pregunta: El objetivo de esta pregunta es esencialmente conocer la administración y la constancia del personal a la hora de revisar y categorizar las deudas por parte de los clientes.

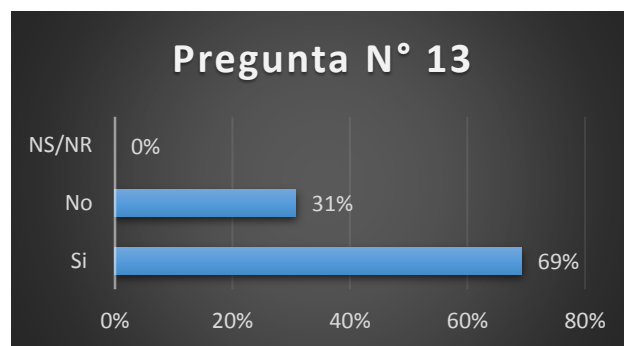
Presentación de resultados.

Tabla 17: Tabulado pregunta N° 13

Pregunta N° 13		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 27: Ilustración pregunta N° 13



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Al momento de realizar la pregunta el 69% de los encuestados contestó que verificaban los saldos de cartera para que esta no se presentara resultados sin estrategias de gestión de cobro, mientras que el 31% restante de los encuestados revelaron que no ejecutaban procedimientos para verificación de saldos envejecidos sin gestión de cobro de la cartera.

Argumentación: La verificación de saldos de cartera y la medición de su antigüedad es una actividad de control que permite tomar acciones a tiempo para la gestión y su debido cobro, un correcto aprovisionamiento teniendo en cuenta las políticas contables de la empresa permite un aumento en el ingreso de efectivo y disminución de saldos incobrables. Por lo tanto el monitoreo ayuda a efectuar los

cobros respectivos sin dejar el derecho que tiene la empresa sobre el cliente en el olvido.

Pregunta N° 14:

Nombre de la pregunta: ¿Se elaboran periódicamente informes de cobro por cada cliente y se les realiza seguimiento a su debido tiempo?

Objetivo de la pregunta: Identificar la gestión personalizada de las deudas malas y el proceso que se realiza periódicamente con el objeto de que exista una actualización constante y que las deudas no deban castigarse.

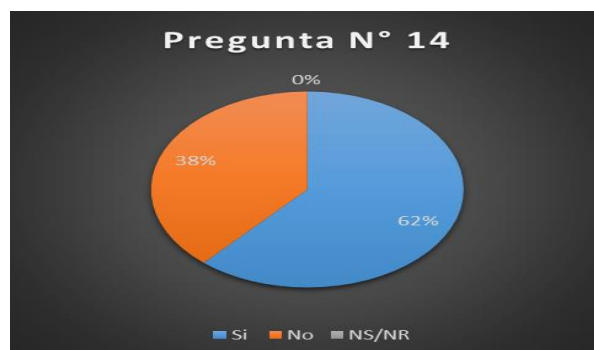
Presentación de resultados.

Tabla 18: Tabulado pregunta N°14

Pregunta N° 14		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	62%
No	5	38%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 28: Ilustración pregunta N° 14



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 62% de los centros veterinarios encuestados dijo que “SI” realizan informes o relaciones de cobro con una frecuencia mensual en su mayoría; mientras que el 38% afirmó que “NO” hacían los informes; sin embargo en la charla que se realizaba en el momento de la encuesta aseveraban que revisaban la cartera para ver qué tan vieja era la deuda. Lo anterior se traduce en un manejo de informes de

cartera regular con falencias en sus procesos para las clínicas pertenecientes al porcentaje del 38%.

Argumentación: Los informes de cartera son una herramienta útil para realizar gestiones efectivas y mantener al día los créditos de los clientes, ayudan a visualizar los derechos adquiridos y a crear estrategias de recaudo efectivas de la cartera para evitar altos índices de morosidad y disminución de la liquidez, sobre todo en las clínicas veterinarias que en gran medida acuden a la apertura carteras.

Pregunta N° 15:

Nombre de la pregunta: ¿La Clínica cuenta con un manual de procesos y procedimientos para cartera?

Objetivo de la pregunta: Averiguar si las clínicas cuentan con algún sistema, guía o política que reglamente el cobro de deudas, ya que están son un área importante dentro de estos establecimientos debido a su naturaleza de urgencia a la hora de que los clientes adquieran el servicio.

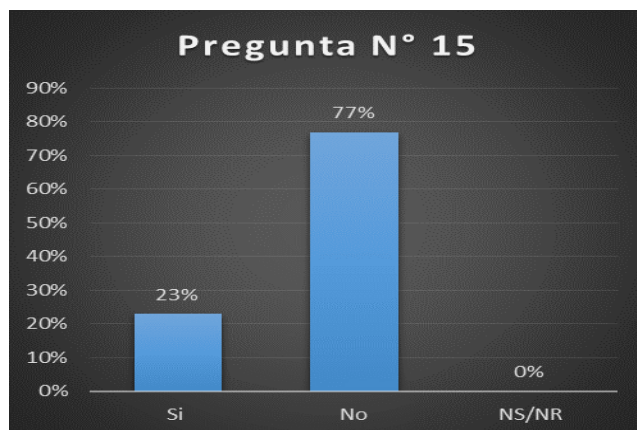
Presentación de resultados.

Tabla 19: Tabulado pregunta N° 15

Pregunta N° 15		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	23%
No	10	77%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 29: Ilustración pregunta N° 15



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Solo 3 establecimientos veterinarios revelaron que “SI” poseen una guía de procedimiento de cartera y cobro lo que corresponde solo al 23% de la muestra; por otro lado y en su gran mayoría respondieron que “NO” algunos de ellos expresando en la entrevista que no sabían de qué se trataba una herramienta de este tipo; lo que denota que hace falta en las veterinarias de Cartago un manual que ayude con esta labor.

Argumentación: Un manual que ayude a la revisión de los procesos y procedimientos de la cartera está encaminada a determinar la productividad, aplicación y vigencia, con el propósito de normalizar y simplificar las actividades que se desarrollan dentro del proceso de las deudas por parte de los clientes. Esto además conllevará a que la eficiencia laboral de quien desarrolla este rol y a su vez implica beneficios para la empresa y captación de recursos.

Pregunta N° 16:

Nombre de la pregunta: ¿Tiene la empresa un aplicativo sistematizado (software y hardware) específico para el manejo de los inventarios?

Objetivo de la pregunta: Conocer las herramientas con las que cuenta la organización para el manejo de sus inventarios y el control de mercancía.

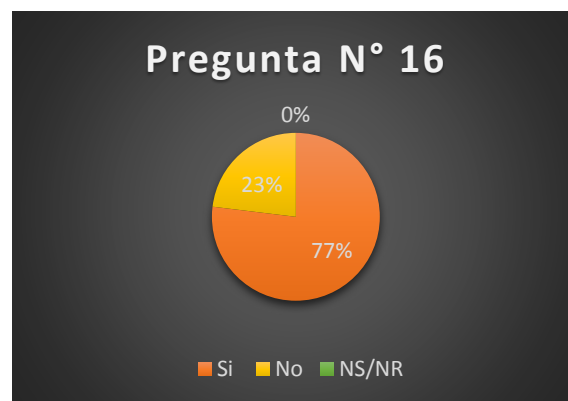
Presentación de resultados.

Tabla 20: Tabulado pregunta N° 16

Pregunta N° 16		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 30: Ilustración N° 16



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: El 77% de los encuestados respondió que “SI” poseen un aplicativo que les ayude en sus labores de control de inventarios mientras que el 23% restante aún carece de un software y hardware que les ayude con la labor. Lo que demuestra que en general existe un buen manejo de sistemas de control informático dentro de las empresas.

Argumentación: Los procesos sistematizados de inventarios son herramientas necesarias que ahorran tiempo y dinero a los centros veterinarios, ya que a través de ellos se puede identificar la rotación, la cantidad y los pedidos próximos a realizarse según el stock o existencias de productos como alimentos, medicamentos o insumos necesarios para la prestación del servicio médico, de ahí que las empresas objeto de estudio tienen deben tener muy clara la importancia de estos.

Pregunta N° 17:

Nombre de la pregunta: ¿Se realizan periódicamente inventarios físicos?

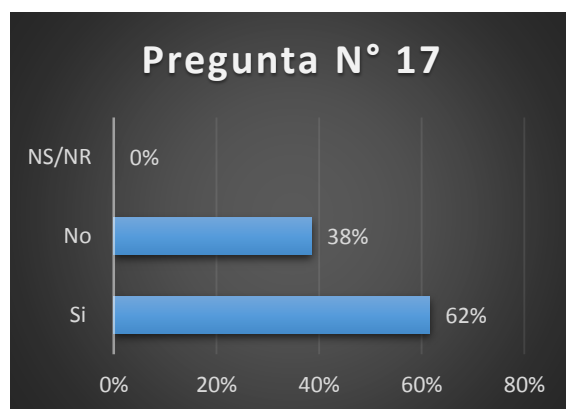
Objetivo de la pregunta: Es importante identificar como es la gestión y el cuidado que se tiene con los medicamentos, accesorios y alimentos ya que son muchas las amenazas que afronta este tipo de mercancía.

Tabla 21: Tabulado pregunta N° 17

Pregunta N° 17		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	62%
No	5	38%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 31: Ilustración pregunta N° 17



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 62% de las personas encuestadas dijeron que “SI” se realizaban conteos físicos de las existencias en mostrador con una frecuencia que oscilaba entre 1 mes y cada 6 meses; el 38% faltante dijo que “NO” ejercían dicho control. En resumen se puede evidenciar que hacen falta controles de inventario en 5 de los establecimientos y que se podría mejorar el proceso de los 8 que contestaron que si lo hacía.

Argumentación: Los conteos físicos son controles necesarios que se ejercen para verificar la existencia real de los productos y además para verificar que la información contable sea fiable, por otro lado mantiene los stocks balanceados para no generar pérdidas por caducidad, daño, o robo.

Pregunta N° 18:

Nombre de la pregunta: ¿Se realizan periódicamente revisiones de fecha de caducidad de alimentos y medicamentos?

Objetivo de la pregunta: Su objeto es identificar la rotación y garantizar la calidad de la mercancía, al igual que tener un control de las fechas de vencimiento para prevenir pérdidas.

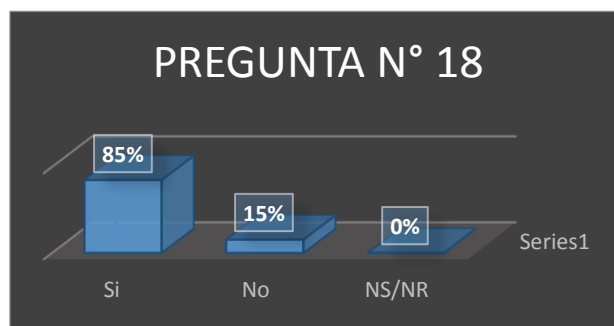
Presentación de resultados.

Tabla 22: Tabulado pregunta N° 18

Pregunta N° 18		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 32: Ilustración pregunta N° 18



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 85 % de los encuestados respondieron a la opción de “SI” lo que denota un buen manejo de productos y estándares de calidad, el 15% restante contesto a la opción NO; en estos casos es donde se da certeza que un manual que guie los procesos de inventarios y exponga sus beneficios es necesario.

Argumentación: El monitoreo a través de las revisiones periódicas de fechas de caducidad son medidas propias al cuidado de los inventarios ya que un examen periódico de estos muestra con claridad las fechas de expiración, un control tan sencillo como puede ahorrar mucho dinero y pérdida de mercancía.

Pregunta N° 19:

Nombre de la pregunta: ¿Se tienen identificadas las causas que originan los faltantes de productos?

Objetivo de la pregunta: Evaluar si la administración se encuentra enterada de las causas por las cuales se originan perdidas y así crear una perspectiva de cómo funciona el control interno dentro del área de inventarios en estos establecimientos.

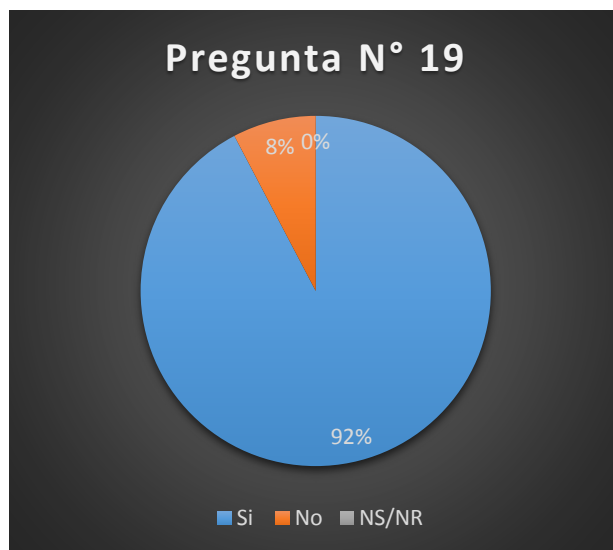
Presentación de resultados.

Tabla 23: Tabulado pregunta N° 19

Pregunta 19		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 33: Ilustración pregunta N° 19



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: El 92% de las clínicas veterinarias SI tienen presentes cuales son las causas que hace que se produzcan faltantes en la mercancía, el 8% restante no las identifica. Existe un buen conocimiento de las amenazas de los inventarios.

Argumentación: La identificación de riesgos y amenazas se convierte en una ventaja a favor para las clínicas veterinarias, ya que es mucho más fácil controlar lo que se conoce, identificar cuáles son los riesgos que amenazan la mercancía hace posible implementar controles que contrarresten el problema en gran manera.

Pregunta N° 20:

Nombre de la pregunta: ¿Cómo califica el ambiente de trabajo?, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor.

Objetivo de la pregunta: conocer cómo se encuentran las empresas en cuanto al entorno en el cual se desarrollan las operaciones de la empresa y las relaciones entre empleados y altos mandos.

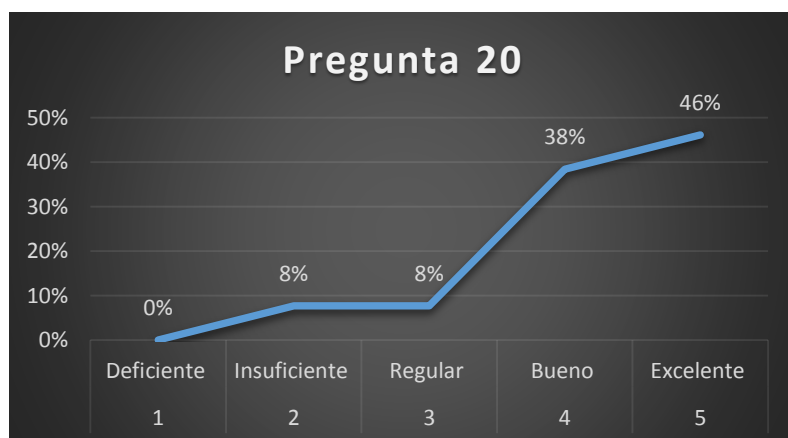
Presentación de resultados.

Tabla 24: Tabulado Pregunta N° 20

Opción	Calificación	Frecuencia	Porcentaje
1	Deficiente	0	0%
2	Insuficiente	1	8%
3	Regular	1	8%
4	Bueno	5	38%
5	Excelente	6	46%
Total		13	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafica 34: Ilustración pregunta N° 20.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Según la encuesta el 8% califica su ambiente de trabajo como insuficiente, otro 8% cree que es regular, por otro lado el 38% lo considera bueno y el 46% restante dice que es excelente; según las cifras se entrevistó que más del 54% considera que existen falencias en su entorno de trabajo.

Argumentación: Según el modelo COSO en su principio de ambiente de control, un buen ambiente laboral compromete de manera agradable al personal de la empresa, lo motiva a realizar sus funciones de manera óptima, se interesa por ver que su empresa sea prospera y pone de su parte para alcanzar los objetivos propuestos por la misma, además de que garantiza que los controles en cada uno de los procesos serán eficientes.

Pregunta N° 21:

Nombre de la pregunta: Responda SI o NO ¿Considera que existe una buena comunicación entre los funcionarios de las áreas objeto de estudio, y con sus altos mandos?, Califíquela de 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor.

Objetivo de la pregunta: Evaluar que tan bueno y funcional es el nivel de comunicación que se maneja dentro de los establecimientos entre funcionarios y altos mandos, así como con los clientes.

Presentación de resultados.

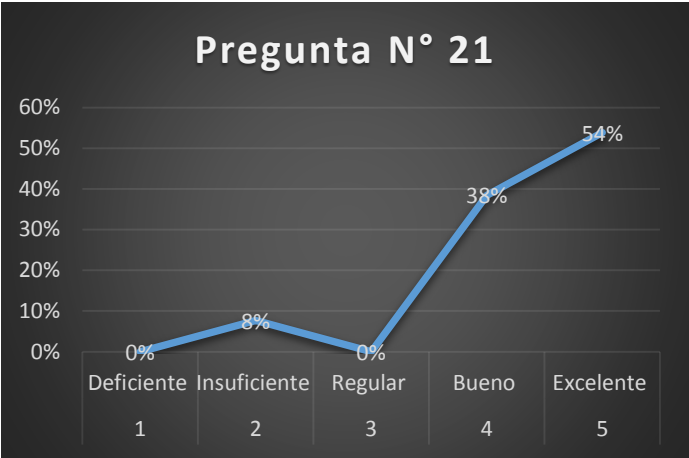
Tabla 25: Tabulado pregunta N° 21.

Pregunta 21			
Opción	Calificación	Frecuencia	Porcentaje
1	Deficiente	0	0%
2	Insuficiente	1	8%
3	Regular	0	0%
4	Bueno	5	38%
5	Excelente	7	54%
Total		13	100%

Tabla 26: Tabulado N° 21

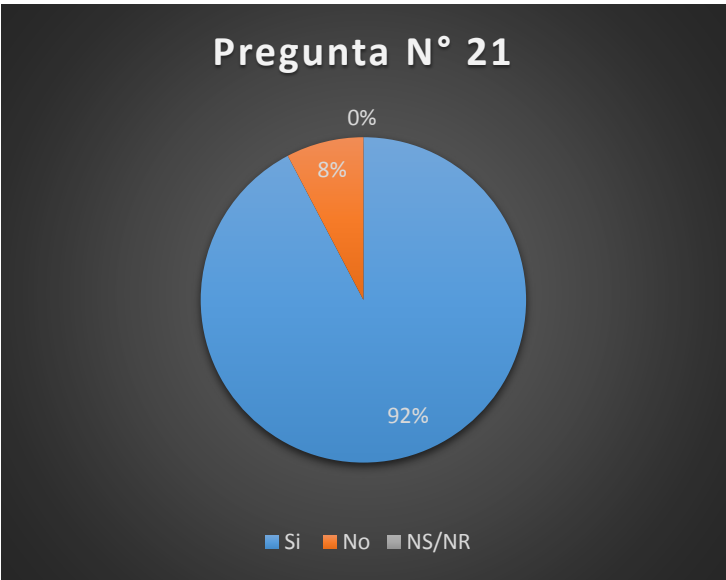
Pregunta 21		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
NS/NR	0	0%
Total	13	100%

Grafica 35: Ilustración pregunta N° 21



Fuente: Elaboración propia.

Grafica 36: Ilustración pregunta N° 21



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: El 92% de los encuestados revelan que “SI” existe una buena comunicación entre todos los funcionarios de la empresa y solo el 8% cree lo contrario.

De estos, el 8% considera que la comunicación es regular, el 38% que es buena y el 54% afirma que es excelente, lo anterior demuestra que en general hay buena comunicación entre los cargos administrativos y operativos.

Argumentación: El modelo coso establece un principio llamado información y comunicación en el cual se admite que esta es esencial en cualquier tipo de actividad organizada y acaba por convertirse en un factor imprescindible para que ésta funcione adecuadamente. En las clínicas veterinarias, los efectos positivos de la comunicación son evidentes, porque mejora la competitividad de la organización y la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, para conseguir los objetivos que se hayan propuesto inicialmente. Al mismo tiempo, la existencia de una comunicación en la empresa eficaz, fomenta la motivación de los empleados, así como el compromiso y la implicación en las tareas, creando un clima de trabajo integrador

5.5 ANALISIS ARGUMENTAL DEL DIAGNOSTICO DE CAMPO.

Las clínicas veterinarias del municipio de Cartago poseen sistemas de control interno básicos y medianamente aceptables, los cuales ameritan perfeccionamiento, esto lleva a confirmar la necesidad de instaurar con un manual de control interno sólido y bien argumentado que dé solución a las necesidades de este tipo de establecimientos en las áreas de caja, deudores e inventarios ya que son la vida y alma de este tipo de negocios, al aplicar el instrumento metodológico mediante una encuesta se pudo apreciar:

- Existen vacíos de conocimiento en cuanto a control interno por parte de los administrativos de los negocios, ya que desconocen el modelo de control interno privado más utilizado por negocios de calidad PYMES en Colombia.
- No se poseen guías o manuales que coadyuven al desarrollo eficiente de las actividades en los procesos de caja, deudores e inventarios lo que denota poco interés por el logro sus objetivos; sobre todo en el área de los deudores, ya que esta necesita pautas y procesos continuos que gestionen la recuperación de activos de manera rápida.
- En el proceso de caja existen falencias al ubicar dos o más personas manipulando el activo, lo que puede crear confusiones y desligue de responsabilidades entre los operarios, poca definición de roles, archivo inadecuado de comprobantes o peor aún ausencia de ellos, verificación de montos poco detallados e ingresos y egresos sin registro, esta situación amerita cuidado e importancia y un manual que otorgue medidas para disminuir los riesgos y amenazas que enfrenta el activo disponible de caja.

- En el proceso de deudores aunque existen controles dentro de la mayoría de los establecimientos se evidencia carencia de manuales o guías, cobros de cartera empíricos sin procedimientos continuos, olvido de cobros y ausencia de informes, estas situaciones amenazan la continuidad de procesos de la empresa a causa de liquidez; es necesario que se tomen las medidas correspondientes en el asunto.

- Con respecto al proceso de los inventarios aunque existen medidas de control y sistemas informáticos que ayudan en gran medida a la administración de los inventarios, también existen procesos con necesidad de mejora tales como conteos físicos, revisión de caducidades en medicamentos y alimentos e identificación de problemas propios al área como medidas contra robos, daños, perdidas u obsolescencia.

6. CARACTERIZACION DE POLÍTICAS, CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO QUE DE RESPUESTA A LOS PROCESOS DE CAJA, DEUDORES E INVENTARIOS.

En los establecimientos veterinarios se deben de establecer políticas, y procedimientos que ayuden a guiar cada uno de los procesos y favorezca la articulación entre ellos, haciendo que el funcionamiento contable, administrativo y operativo sea armónico y proporcione beneficios en la información contable y financiera, necesaria para la toma de decisiones, el siguiente apartado dará una entrada a los temas que a groso modo se desarrollaran en el manual de control interno.

El proceso de caja desarrollara las pautas necesarias para identificar y controlar las causas que exponen el efectivo y sus equivalentes a riesgos inherentes a su ambiente y manejo, ya que muchos de los problemas que se presentan se deben a las malas aplicaciones del control sobre los activos más líquidos de la empresa.

El proceso de cartera guía mediante políticas y procedimientos la ejecución de acciones para salvaguardar uno de los activos más importantes dentro de las clínicas veterinarias, si bien es uno de los rubros más importantes debido a la naturaleza constante de créditos de la empresa, es de importancia destacar que se enfrenta a amenazas constantes debido a administraciones con falencias o bien con oportunidades de mejora.

En cuanto a los inventarios, se darán lineamientos acerca de procesos de conteo físico, medidas de control, manejo de personal y de stocks, contabilización, cuidado y administración de los mismos, ya que los establecimientos veterinarios manejan mercancías costosas, perecederas y delicadas que son expuestas diariamente a robos, caducidad, pérdidas y daños.

6.1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA.

Objetivo.

Establecer las normas específicas que ayuden a la entidad a reconocer, medir, y revelar las operaciones del efectivo y sus equivalentes de acuerdo a la legislación actual colombiana y a la normatividad que rige las empresas veterinarias.

Objetivos específicos.

Grafica Nº 37: Objetivos Específicos.



Fuente: Elaboracion propia.

Alcance.

Corresponde a la aplicación en cuanto el desarrollo de las transacciones originadas en el flujo de efectivo cotidiano de la empresa.

Las transacciones serán clasificadas según su origen de la siguiente forma:

Efectivo: recursos depositados en caja ya sea en moneda local o extranjera.

Equivalente de efectivo: son inversiones a corto plazo (6 meses o menos) que cuenten con la característica de ser sumamente líquidos o de fácil transformación en efectivo.

Medición.

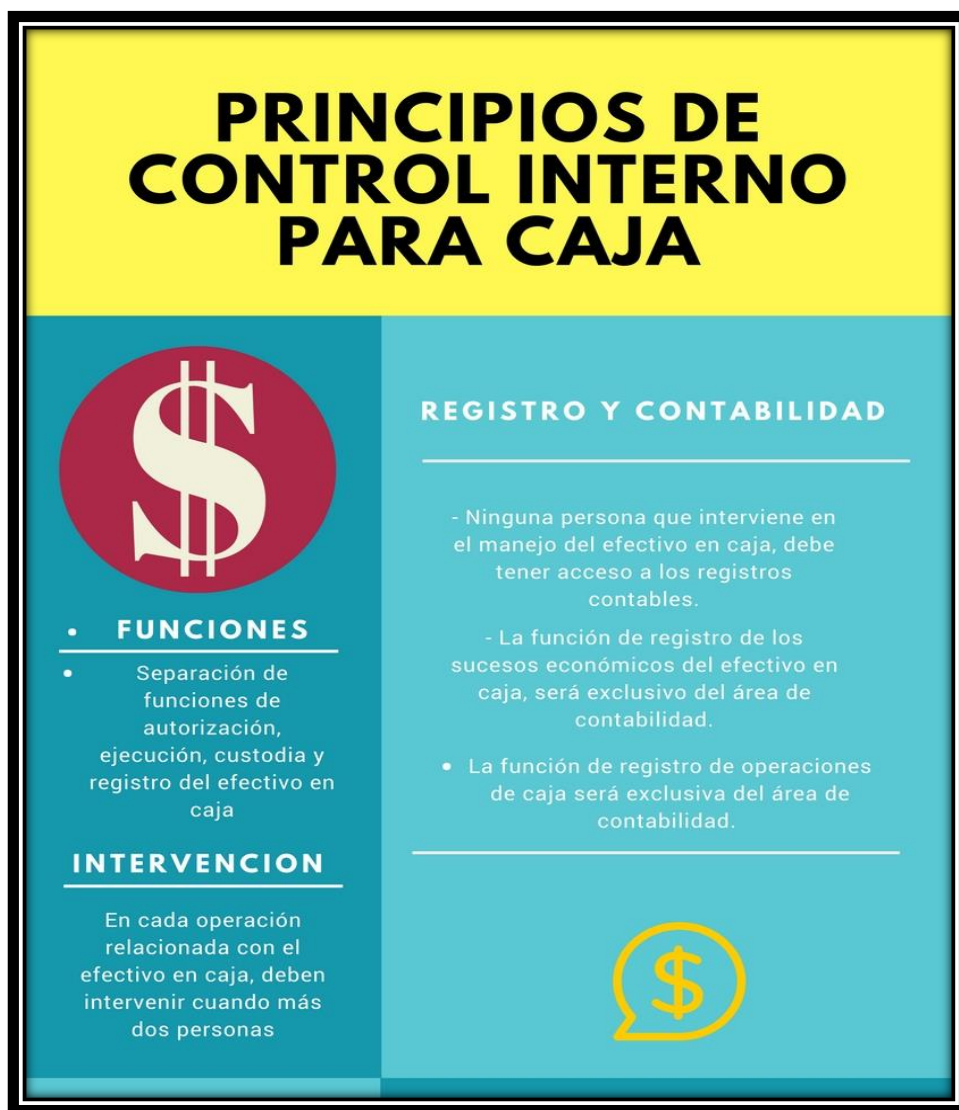
El efectivo será medido según las existencias físicas contenidas en caja según los conteos realizados al finalizar el día, si llegase a existir una diferencia entre el registro del libro auxiliar diario y la caja, será manejado como una cuenta por cobrar.

Principios de control interno para caja.

Los principios generales que comúnmente puede establecer la administración de una clínica veterinaria para su sistema de control interno, enfocado al activo de caja²⁵ son los siguientes según grafica 38:

²⁵ GUERRERO FABIAN. Control Interno de Caja. [En línea]. citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: recursosdisponibles-oscar.blogspot.com.co/2010/10/control-interno-de-caja.html

Gráfica N° 38 Principios de control para caja



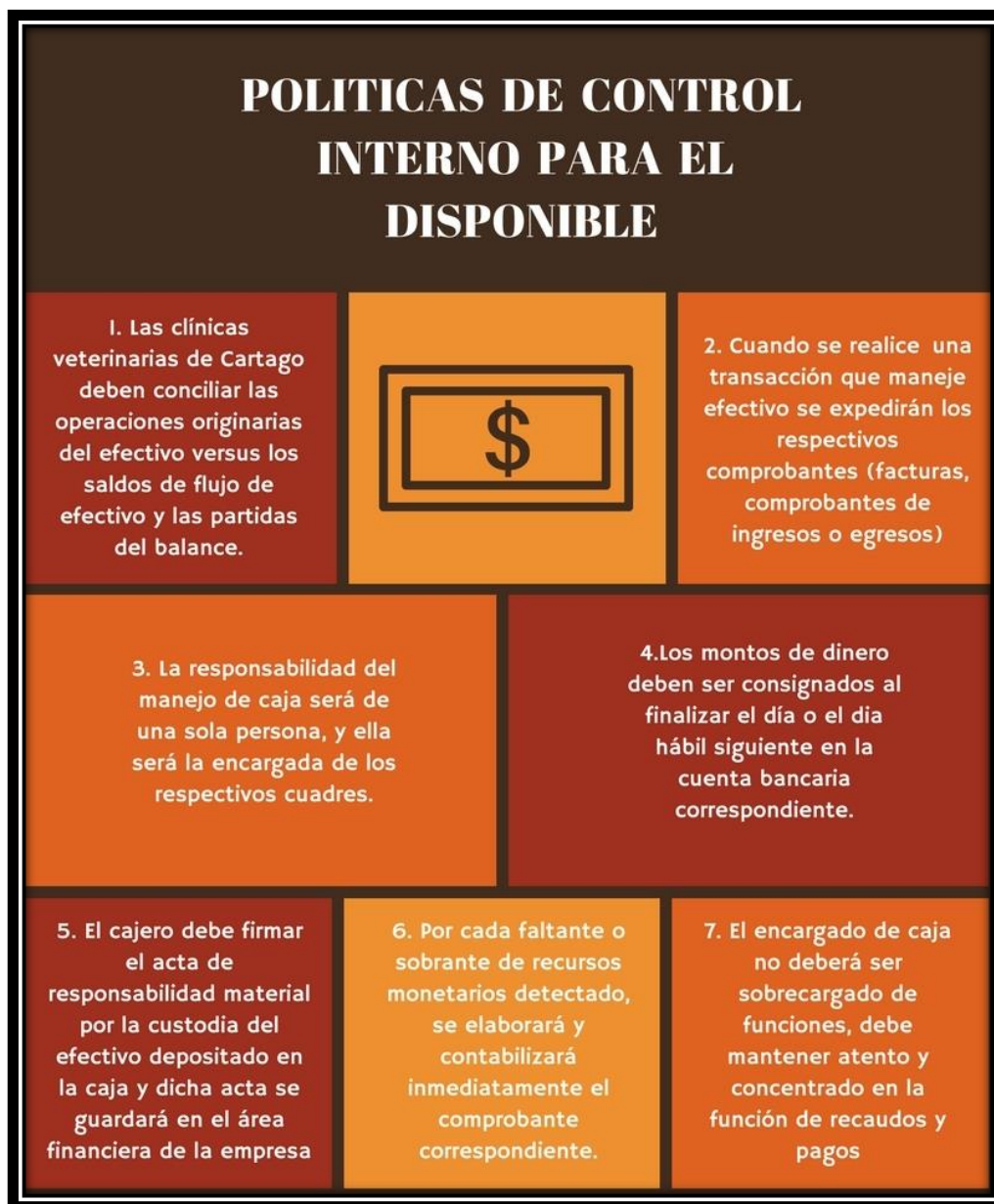
Fuente: elaboración propia

6.1.1 Políticas de control interno para el disponible.

Se considera de gran importancia establecer las políticas de una empresa, en este caso las del disponible, específicamente en los procesos relativos a la caja, con el objetivo de que sean aplicadas y utilizadas, pues ahorra trabajo a los

administradores y funcionarios a cargo de los procesos, y hace que la empresa consolide su estructura financiera y administrativa.

Grafica N° 39: Políticas de caja



Fuente: Elaboración propia

6.1.2 Lineamientos de control interno para los procedimientos en el manejo de la caja.

Para las empresas veterinarias del sector es preciso establecer los procedimientos, criterios y políticas referidas al manejo del efectivo o disponible, para ello es necesario entonces listar los siguientes lineamientos de control interno para los siguientes aspectos:

Gráfico N° 40: Procedimientos del disponible.



Fuente: Elaboración propia

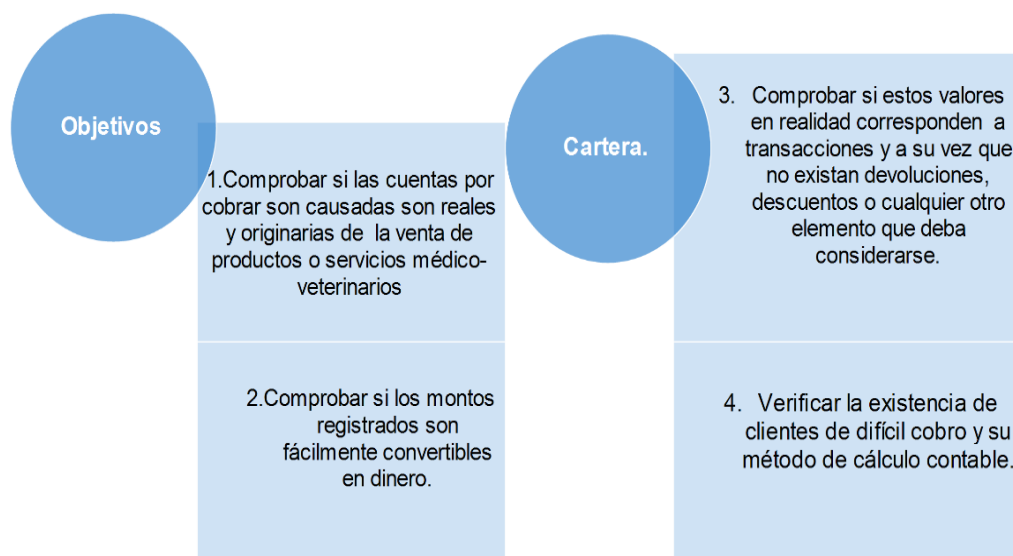
6.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA DEUDORES.

Objetivo.

Establecer las guías que ayuden a recuperar los derechos que representan los activos adquiridos a título de cuentas por cobrar a clientes, letras, pagares u otros documentos originarios de las operaciones comerciales de la clínica veterinaria.

Objetivos específicos.

Grafica N° 41: Específicos cartera.



Fuente: Elaboración propia.

Alcance.

A efectos de cumplir con el objetivo, la evaluación se basará en los procedimientos propios de área de deudores como:

1. Verificación de la existencia de las políticas para el manejo de las cuentas por cobrar.
2. Determinación de políticas para el manejo de las cuentas por cobrar.
3. Observación de registros verídicos.
4. Verificación de soportes en cuanto a orden y disposiciones legales.
5. Verificación de controles de autorización para cuentas por cobrar.
6. Determinación de cuentas por cobrar buenas o vigentes.
7. Verificación de existencia y cumplimiento del manual de funciones de carteras.
8. Controlar el efectivo recibido de proveedores.

Medición.

La medición será por el monto recibido, especificado en el soporte objeto de cobro como: factura, cuenta de cobro, recibo de caja, estado de cuenta o cualquiera sea el documento que registre el derecho adquirido por el establecimiento.

La medición posterior a ello se realizara en base al estado de la cuenta después de realizar el proceso de cobro.

Baja en cuentas.

La baja en cuentas ocurrirá cuando:

1. Cuando se venzan o liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo de las cuentas por cobrar.
2. Se transfieran a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes de la cuenta por cobrar.
3. Cuando la persona obligada se presente en situación de cobro dudoso o imposible por razones de fuerza mayor.

Principios del control interno en la cartera.

1. La rotación de la cartera será quien definirá su importancia y la cantidad de controles que se apliquen a el área
2. La antigüedad será un indicador básico de la efectividad de los controles y medidas efectuadas por la administración.
3. La composición y saturación de la cartera por un solo cliente debe ser indicador de vulnerabilidad en el área.
4. La venta de bienes y servicios en efectivo siempre deberá ser mayor que el monto de la cartera, ya que la liquidez de la empresa es un factor importante en la adquisición de créditos y capacidad de endeudamiento.

6.2.1 Lineamientos de control interno para los procedimientos en el manejo de deudores.

Los procedimientos de la cartera deben aplicarse con cuidado y responsabilidad, una cartera bien administrada se convertirá en el activo más líquido de la empresa, entre ellos se encuentran:²⁶

1. Verificación física de documentos que respalden las cuentas por cobrar
2. Comprobación física de existencia de títulos, cheques letras y documentos por cobrar e investigar cualquier irregularidad
3. Verificación de datos de los deudores y codeudores verídicos
4. Verificación de cuentas por cobrar con atrasos
5. Examen de autorizaciones para la venta que origino la obligación por parte del cliente.
6. Examen de facturas y justificantes de cuentas por cobrar
7. Selección de un número de documentos por cobrar de clientes y comprobar versus la contabilidad los pagos oportunos.

²⁶ **GESTIOPOLIS.** Programa de Auditoria de Cuentas por Cobrar.[En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: www.gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/

8. Análisis de partidas y conciliaciones con contabilidad, documentos por cobrar, deudores varios y documentos y cuenta por cobrar a asociaciones de bienestar animal y fundaciones.
9. Verificar si existen cuentas por cobrar a proveedores
10. Verificación de notas créditos por devolución y chequeo de las mismas con el proveedor.

6.2.2 Políticas de deudores.

Con la aplicación de políticas se puede evitar la pérdida de gran parte de la cartera lo cual se consideraría un gasto para la empresa que se ven en la obligación de provisionar la cartera lo cual si no se trata de recuperar podría llegar a castigarse estas clases de deudas lo cual implicaría perder parte de los ingresos de la empresa.

1. Análisis del crédito a otorgar a una persona o entidad idónea.
2. Preparación de informes de cartera y de estado de cuentas por cliente.
3. Revisión de documentos y soportes del crédito.
4. Contabilidad organizada y oportuna.
5. Cada una de las funciones de cobro, facturación y venta deben ser asignadas a personas idóneas y responsables para el cargo.

6.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS INVENTARIOS.

Objetivo

Establecer un control interno más efectivo que permita facilitar el registro de los inventarios en la clínica veterinaria a través de la distribución de tareas y responsabilidades, además de conservar los registros y documentación pertinente de los movimientos que se realicen en cada proceso²⁷

Grafica N° 42: Inventarios



Fuente: Elaboración propia.

²⁷ AUDITOOL .Control Interno de Inventarios. [En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios

Alcance.

El alcance del control de inventarios examina una serie de pasos que van desde la recepción de los bienes hasta la protección y conservación necesaria para que el bien llegue a las manos del consumidor final²⁸

El personal que tendrá a cargo el proceso de los inventarios: jefe administrativo y el responsable del manejo de almacén.

Este manual conoce al área administrativa conocer las tareas asignadas entre las cuales están el manejo físico de los bienes, la emisión de información contable correcta y oportuna para la adecuada toma de decisiones.

Medición.

En este caso será por el monto de los inventarios, inicialmente se hará por el costo de su adquisición y posteriormente por su costo de venta.

Principios de control interno en el área de inventarios.

1. La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona.
2. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
3. Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
4. Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas) sobre las existencias.

²⁸ GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO. Manual de Procedimientos Para el Control de Inventarios. [En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: salud.edomexico.gob.mx/html/uma/manual/MP-CONTROL%20INVENTARIOS_texto_2.pdf

5. Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.

6.3.1 Políticas para el proceso de inventarios.

Las políticas para el área de los inventarios son pautas que pueden ser implementadas en los procedimientos para reducir los riesgos y dar mejora y fluidez en la ejecución de las acciones²⁹. Entre algunas de ellas están

1. Los inventarios deben ser llevados de forma permanente ya sea mensual, bimestral, anual o según lo decidan los administrativos de la empresa.
2. El almacén debe llevar un registro sistemático o manual (kardex) de los movimientos en inventarios.
3. Deben emitirse reportes de cierres sustentado con el reporte de entradas y salidas para el respectivo cierre.
4. Se debe tener soporte de las acciones realizadas gracias a los movimientos, cada una debidamente firmada.
5. El área administrativa vigilara que se acaten las medidas establecidas para el área de los inventarios según las disposiciones de la empresa.
6. Se realizaran revisiones físicas periódicas, debidamente cotejadas con el kardex o el sistema de inventarios.
7. Todas las transacciones deben estar debidamente autorizadas.

²⁹ **ALGOGO.** Control Interno Sobre Inventarios.[En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: es.scribd.com/doc/19919055/Control-Interno-Sobre-Inventarios

8. Será responsabilidad del almacén del envío de información al área de contabilidad.

9. Deberán realizarse mínimo 2 inventarios físicos por año, debidamente programados de la mano del área de contabilidad.³⁰:

6.3.2 Lineamientos de control interno para los procedimientos en el manejo de los inventarios.

Los procedimientos propios del manejo de inventarios son necesarios en el sentido de la conservación de calidad y la cantidad de las mercancías en el almacén, algunos procedimientos comunes son:

Gráfico N° 43: lineamientos de inventarios



Fuente: elaboración propia

³⁰ **UNIDAD DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL DE VICTIMAS.** Manual de Procedimientos Para el Control de Inventarios. [En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/13-manual-de-procedimiento-para-el-control-de-inventario-v1.pdf

7. DELINEAMIENTO DEL COMPORTAMIENTO METODOLOGICO MEDIANTE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO APLICABLE A LAS NECESIDADES DE CONTROL COMO GARANTIA DE EFICACIA EN EL MANEJO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DE LAS EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

Como resultado, después de la búsqueda de teorías, conceptos, normativas; en las clínicas veterinarias del municipio de Cartago y hecho su respectivo análisis de estipular posibles lineamientos y políticas que pueden ayudar a mejorar la eficiencia y la seguridad en cuanto a la información contable y financiera por medio de un modelo de control interno como lo es COSO; en los procesos objeto de estudio, se dará la conformación de un manual de control interno bajo el enfoque anteriormente mencionado que apoye, optimice y mejore los procesos de caja, los deudores y los inventarios dentro de la población objeto de estudio, teniendo en cuenta las deducciones y/o síntesis arrojados por la herramienta utilizada para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

2017

MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO C.O.S.O



Lugar y fecha de elaboración: Cartago, marzo 19 de 2017

Elaboró:

LAURA VALENTINA VELEZ
Contaduría Pública jornada Diurna.

WILDER ALEXANDER RIOS.
Contaduría Pública jornada Diurna.

Revisó:

ORLANDO POSADA O.
Asesor de proyecto de grado.

Presentación de la propuesta.

El presente proyecto de investigación tiene como fin principal el diseño de un *“Manual de control interno bajo el enfoque COSO I aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios en las clínicas veterinarias de Cartago, Valle”* y así fundamentar una herramienta que sirva como mecanismo de gestión y toma de decisiones administrativas y financieras.

¿Cómo nace el diseño de este manual?

Para el diseño de este manual se tuvo en cuenta el diagnóstico realizado en el trabajo de campo, utilizando como herramienta de investigación un cuestionario por medio de entrevista, para poder identificar las falencias y establecer los criterios adecuados de control interno en base al modelo COSO para las clínicas veterinarias en el municipio de Cartago. Los procesos que intervienen en el presente manual son de caja, deudores e inventarios. Tener en cuenta las debilidades identificadas en estas empresas obliga a presentar propuestas que brinden mejoras y por ende establecer un paso a paso en cada actividad que realice el personal encargado.

Para tener coherencia entre lo planteado y los resultados que dejan la investigación se planteó unos lineamientos a corto plazo que minimicen las amenazas a través del manual de control interno bajo modelo COSO. Por tal razón, esta herramienta es de suma importancia para las clínicas veterinarias, ya que está busca mejorar las operaciones y la información financiera, aportando así, información de calidad veraz y confiable para la toma de decisiones ejecutadas por el personal encargado dentro de la clínica.

7.1 Descripción de la situación de las clínicas veterinarias.

Presentemente las clínicas involucradas en la investigación no poseen un sistema control interno, pues el control que se cree que siguen es de manera empírica, sin tener una herramienta que los guíe, siendo así, las amenazas no desaparecen ni se mitigan en los procesos de caja deudores e inventarios interfiriendo en el alcance de los objetivos empresariales.

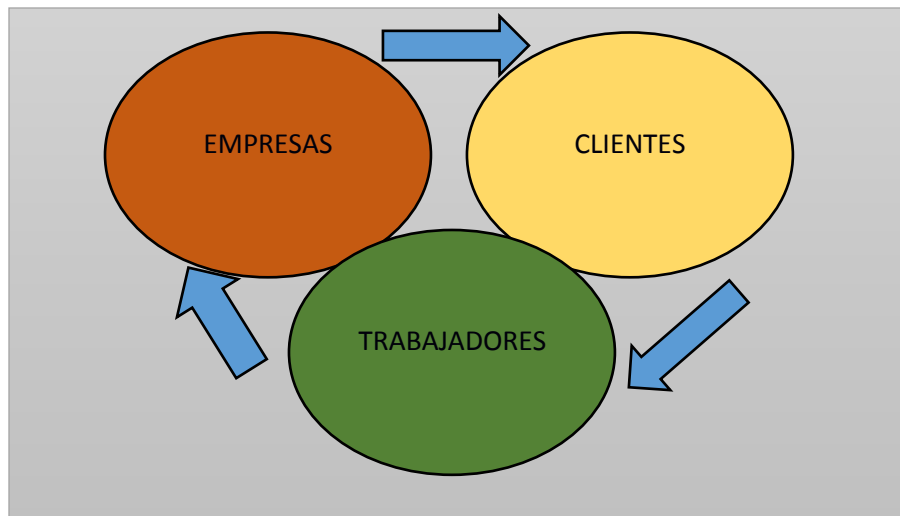
A lo anterior se adiciona a que los sistemas de control interno tienen como principio primordial la comunicación para una retroalimentación adecuada en toda la empresa, por ello el enfoque COSO en uno de sus componentes denominado información y comunicación, resalta este principio permitiendo de manera seguida el mejoramiento constante de los procesos objeto de estudio, reduciendo las amenazas al mínimo, ayudando de modo eficiente y eficaz a la gestión financiera y contable.

Al brindarles esta herramienta de un manual de control interno, se otorga a las clínicas veterinarias una identidad en lo que concierne al control de sus actividades administrativas y contables, creando una seguridad en la generación de información, una seguridad en sus sistemas y una eficiencia en sus actividades.

7.1.1 Beneficiarios.

Los beneficiados con el diseño del presente manual son:

Grafica 44: Participantes.



Fuente: Elaboración propia.

Las empresas, porque ha de mejorar el tiempo y la calidad de la información administrativa y contable, para la toma de decisiones que ayude en pro del crecimiento de la clínica, como lo es en su gestión financiera, proporcionando un estándar mediante el cual estas entidades, puedan valorar sus sistemas de control.

Los clientes, porque al tener unos procedimientos definidos de acuerdo a lineamientos y/o políticas para los procesos de caja, deudores e inventarios, va a obtener un servicio óptimo y eficiente.

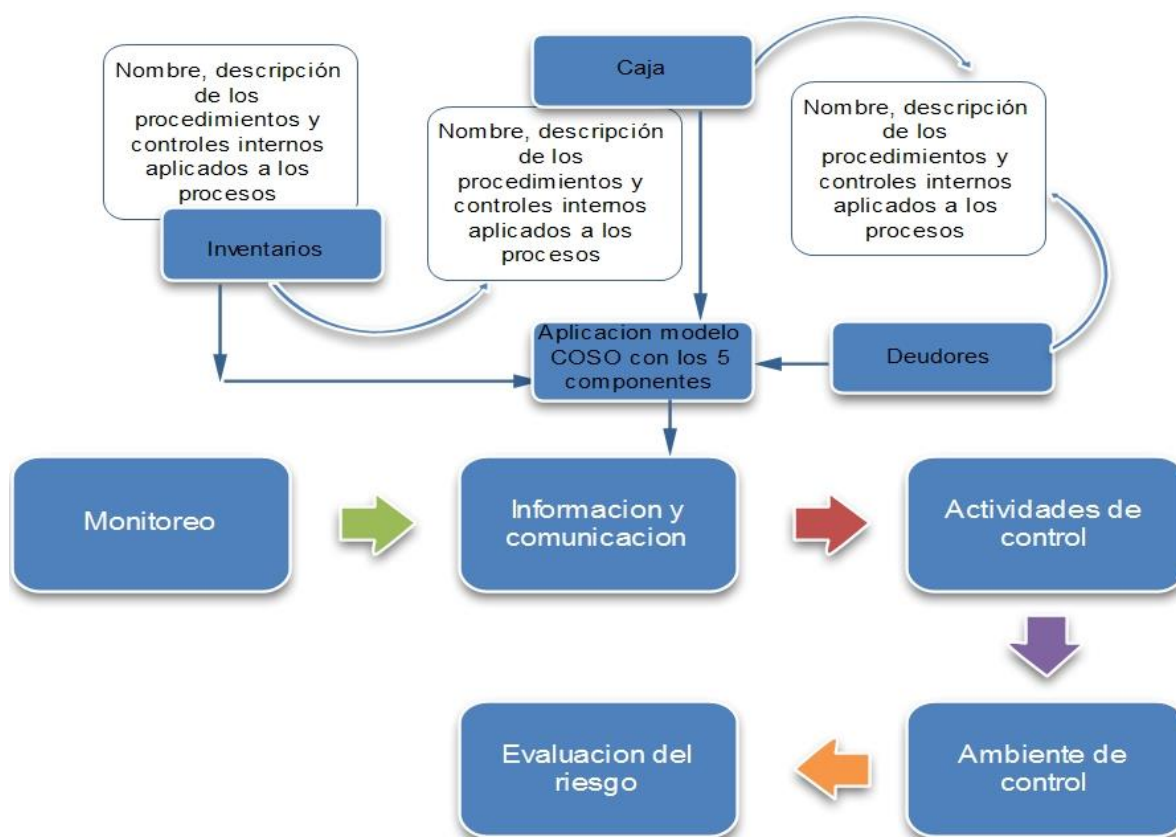
Los trabajadores, porque sus roles dentro de la clínica es de vital importancia, generando efectividad y eficiencia en sus operaciones, cumpliendo con las normas internas como externas (leyes y regulaciones aplicables).

7.1.2 Procesos de aplicación.

El presente manual se crea con el fin de aportar al manejo de los procesos de caja deudores e inventarios dentro de las clínicas veterinarias. Para un óptimo resultado, el manual de control interno bajo el modelo COSO debe de estar disponible y al alcance de todos los responsables que aquí se mencionan y para las demás personas dentro de la empresa que lo requieran.

Conforme a lo mencionado anteriormente, el contenido que encontrara el usuario al momento de consultar el documento será:

Grafica 45: Contenido del manual



Fuente: Elaboración propia.

INTRODUCCION AL MANUAL DE CONTROL INTERNO.

Este manual es el producto final del proyecto de investigación, que da respuesta a las necesidades identificadas mediante las herramientas de análisis aplicadas a las clínicas veterinarias del municipio de Cartago valle, en él, se encuentran plasmadas las pautas para ejecutar un control interno adecuado sobre los procesos de caja, cartera e inventarios que a vez ayude a mejorar los cinco elementos establecidos del modelo COSO (ambiente de control, supervisión y monitoreo, información y comunicación, actividades de control y evaluación de los riesgos) con el propósito de hacer que cada una de los procesos tratados sean eficientes y cooperen de manera positiva dentro de los sistemas administrativos, contables y financieros de la organización.

Este escrito pretende crear un hábito de control dentro de los establecimientos objeto de estudio, teniendo en cuenta que el mismo es responsabilidad de la persona que labora con él y lo custodia, sin olvidar que en él participan todos los trabajadores independientemente del cargo que ocupen. Cada uno de los trabajadores debe de cumplir las funciones que se le han sido asignadas y que las actividades deben ser evaluadas y monitoreadas constantemente para permitir su evolución y respuesta al cambio.

El manual proporciona al lector de manera clara y sencilla guías metodológicas, normativas, políticas, procesos, flujo gramas, instrucciones de uso y procedimientos que ayudaran a mejorar los procesos de la caja, la cartera y los inventarios y a su vez a facilita la toma de decisiones y la ejecución de actividades cotidianas en base al framework internacional COSO; considerando que los buenos manejos económicos de estas empresas contribuyen a la continuidad de las prestación del servicio médico-veterinario . Para ello se trataran los siguientes ejes temáticos:

En el CAPITULO I se establecerán los objetivos generales y específicos del presente manual, dejando en claro los propósitos y el cómo se realizaran los lineamientos a desarrollar.

El CAPITULO II titulado “Generalidades del Manual” recoge las generalidades, las definiciones, componentes y conceptualización de términos básicos para la correcta comprensión y entendimiento del manual por parte del lector.

Seguidamente se expone el CAPITULO III “Descripción de Procesos y Procedimientos” en el cual se trataran temas bajo los cinco componentes propios del modelo COSO, para la aplicación en los procesos de caja, deudores e inventarios.

Finalmente el CAPITULO IV “Anexos” describe el formato e instructivos de los modelos y anexos del manual así como cualquier otra plantilla o información necesaria para la ilustración, ejecución y claridad del documento.

7.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO.

7.2.1 Objetivo general.

Garantizar al usuario la correcta ejecución del control interno bajo el modelo COSO sobre los procesos de caja, deudores e inventarios de las clínicas veterinarias de Cartago Valle del Cauca, brindando seguridad razonable de su información contable y financiera en el cumplimiento de los objetivos estratégicos implantados por las mismas, en todos los niveles de la organización.

7.2.2 Objetivos específicos.

- Lograr efectividad y eficiencia de las operaciones de las clínicas veterinarias en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos y protección de sus activos
- Brindar suficiencia y confiabilidad de la información financiera generada en los procesos de caja, deudores e inventarios para uso interno mediante la utilización de instrumentos como matrices, formatos, gráficos, entre otros, para la preparación de estados financieros con destino a distintos usuarios que los requieran.
- Cumplir con la regulación y las disposiciones en general que incumban al progreso institucional de las clínicas veterinarias, como lo son, las leyes, normas del Gobierno, estatutos, disposiciones normativas, reglamentos, o instrucciones internas.

El primer punto específico está encaminado a los objetivos básicos de las clínicas veterinarias, este también reúne las metas de desempeño y rentabilidad para el aseguramiento y protección de sus activos o recursos. En este punto se nombra y se da detalle por proceso, de los procedimientos involucrados, responsables o actores que contribuyen a las actividades diarias de las clínicas veterinarias.

En segunda instancia tiene en cuenta el papel que cumple los procesos involucrados (caja, deudores e inventarios) en la preparación de los estados financieros, incluyendo los cinco componentes del modelo COSO para que estos y la información que allí contienen sean confiables, transparentes y verídicos, agregando también estas características a los estados financieros intermedios.

Finalmente señala a aquellas Leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad y debe cumplir. Tales categorías distintas pero interrelacionadas orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer las necesidades separadas.

7.2.3 Alcance del manual.

El contenido del presente manual podrá ser adaptado o aplicado a todos los empleados, funcionarios, miembros de la administración o cargos similares o mayores los cuales efectúen la toma de decisiones dentro de las clínicas veterinarias, los cuales con sus acciones puedan afectar directa o indirectamente en los procesos y operaciones de la organización.

Se puede señalar que el presente manual abarca una serie de disposiciones que ayudan a las áreas operativas de la clínicas veterinarias en sus procesos de caja, deudores e inventarios de conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, se observa a la vez la necesidad de trazar actividades en estrecha coordinación entre los procesos participantes, para efectos de manejo de información homogénea y veraz.

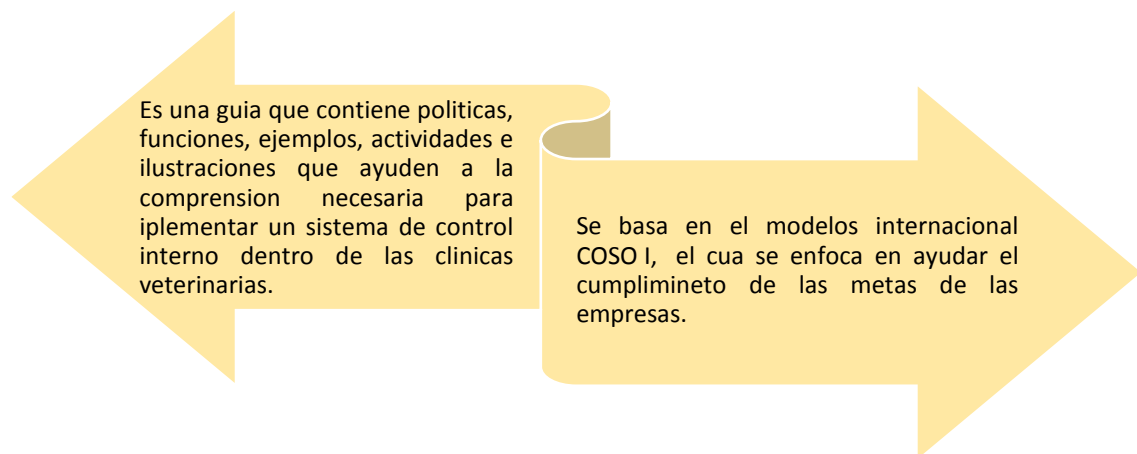
Además, las disposiciones aquí reflejadas del presente manual, en caso de implementarse es de aplicación obligatoria, sin embargo, como son sujeto de observación y monitoreo continuo estos pueden ser ajustados de acuerdo a las necesidades de los propios procesos, mientras se observen las políticas establecidas para ello, teniendo en cuenta que las adaptaciones o adiciones que puedan surgir siempre en cumplimiento de los objetivos del presente manual, vale destacar, que es recomendable hacer el ajuste en compañía de la directiva de la clínica y los involucrados en cada proceso para así no caer en omisión alguna de la parte del procedimiento en general.

7.3 GENERALIDADES DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO I

7.3.1 Principios del manual

El manual de control interno bajo el enfoque COSO es una herramienta técnica que posee pautas, paso a pasos, guías y ejemplos a seguir en cada uno de los procesos a tratar como lo son la caja, los deudores y los inventarios con el objeto de mejorar, crear técnicas y contribuir en la evolución de los mismos y así lograr los objetivos propuestos.

Grafico 46: Principios del Manual.



Fuente: Elaboración propia.

7.3.2 Bases de elaboración del manual de control interno

Con el objeto de realizar un manual de control interno que sirva como herramienta de gestión orientada a el logro de objetivos y toma de decisiones financieras y administrativas se tuvo en cuenta el diagnóstico y trabajo de campo como también las falencias existentes en las clínicas veterinarias del municipio de Cartago Valle, obtenido mediante encuestas aplicadas en trabajo de campo.

El manual de control interno contiene en base a lo anterior, información ajustada a las necesidades y naturaleza de las empresas de salud animal expresada en instrucciones, actividades y procedimientos aplicables de manera confiable en los entes.

Definición de manual

Es un instrumento de comunicación, constituye una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas³¹.

Importancia de un manual

Un manual tiene múltiples funciones dentro de la empresa, desde guiar a un empleado nuevo para que se ajuste a la organización y consiga realizar sus funciones de manera óptima, hasta crear un sistema integrado que evite fallas en

³¹ **Información General.** Visión. [En línea]. [Citado el 20 de julio de 2015]. Disponible en Internet:<http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/meci_marcolegal/productos/PROGRAMA_DE_INDUCCION.pdf>

los procesos funcionales de la empresa, es por ello que se considera un plus en el beneficio de todas las partes.

7.3.3 Ventajas y desventajas de un manual.

Tabla 27: Ventajas y desventajas de un manual

VENTAJAS	DESVENTAJAS
• Son fuentes confiables de información de los procesos efectuados en la empresa. • Determinan responsabilidades, roles y autoridad dentro de la organización. • Ayuda en gran medida en la capacitación de empleados nuevos. • Aclara a los empleados su lugar dentro de el sistema para alcanzar el logro de objetivos.	• Vuelve mecánico el trabajo, tornándolo en ocasiones aburrido. • Otorga cierta rigidez a los procesos. • No es una herramienta completa, requiere de actualizaciones a medida de que la empresa evoluciona. • Maneja términos técnicos, en ocasiones desconocidos para el usuario.

Fuente: Elaboración Propia

7.3.4 Control interno.

El control interno es una herramienta sumamente eficaz para lograr el éxito en las operaciones de cualquier empresa, es un instrumento que debe ser aplicado por cada uno de los empleados de la organización sin importar su rango o jerarquía dentro de ella.

Por lo descrito anteriormente es de importancia prestar suma atención al contenido del manual y especialmente a los siguientes aspectos, ya que serán la puerta de entrada al entendimiento y comprensión del propósito real del documento.

7.3.5 Definición de control interno

Es el proceso integrado de las operaciones efectuadas por la dirección y los empleados de una empresa para proporcionar seguridad razonable al logro de los siguientes objetivos³²:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Control de los recursos de la entidad.
- Confiabilidad de la información.
- Cumplimiento de normas, leyes, políticas, disposiciones y reglamentos a los cuales se encuentra sujeta la entidad.

7.3.6 Importancia del control interno

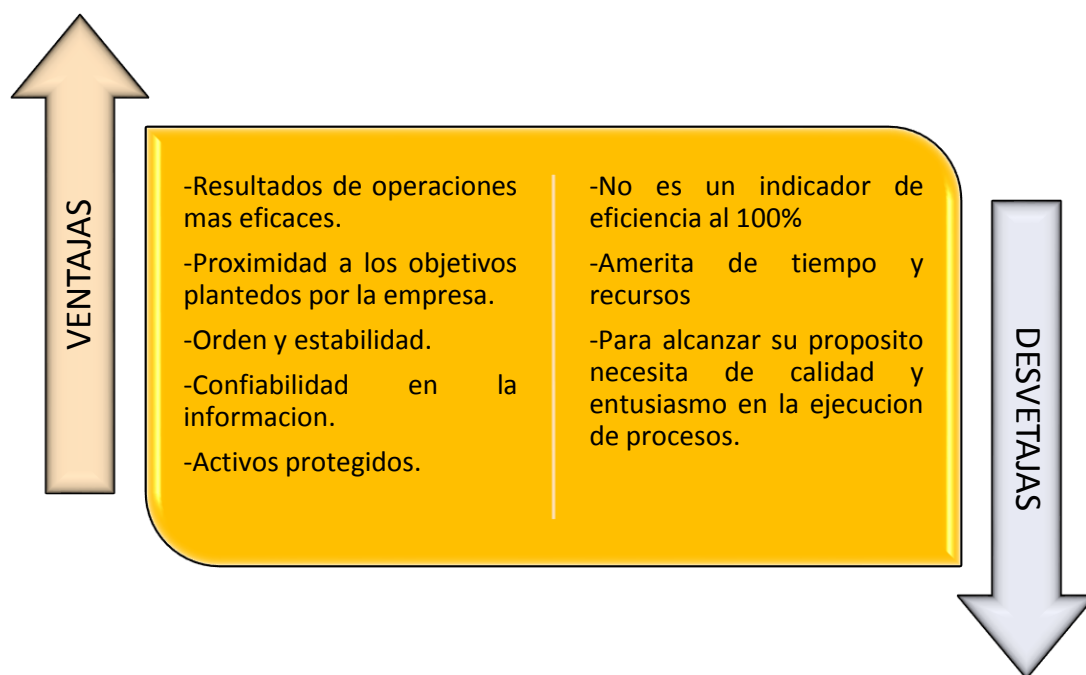
El control interno es una de las herramientas modernas más utilizada en las empresas tanto públicas como privadas, este brinda ventajas sobre la competencia y ayuda a lograr las metas de las organizaciones, mejora el ambiente de trabajo y mejora los procesos.

7.3.7 Ventajas y desventajas del control interno

El control interno se considera una de las herramientas más útiles y efectivas dentro del manejo de una empresa, sin embargo posee cualidades y características que en algunas ocasiones no logran cumplir con todas las necesidades que se esperan cubrir, por tal razón el control interno ofrece las siguientes ventajas y desventajas:

³²GERENCIA. [En línea]. [Citado el 5 de abril de 2017]. Disponible en Internet:<http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno >

Grafico N° 47: Ventajas y desventajas



Fuente: Elaboración propia

Generalidades del control interno

El control interno posee unas características generales que dejan entrever su verdadera labor; entre ellas se encuentran algunas como las descritas en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 48: Características generales del control interno



Fuente: Elaboración propia

Ambiente de control

El ambiente de control refleja en cierto grado las acciones y el orden establecido dentro de las organizaciones, un ambiente de control agradable, propicia en alto nivel resultados positivos, este mejora las relaciones entre empleados, crea

consciencia colectiva y sentido de pertenencia por la entidad, además de que contribuye a que las operaciones se realicen de manera sistemática y eficaz.

Integridad y valores éticos

Los valores éticos son indispensables dentro del ambiente de control y definen la conducta de quienes operan dentro del establecimiento, estos pertenecen al ámbito de la moralidad, y van mucho más allá del cumplimiento de las normas o leyes.

La actitud de los trabajadores sustenta la cultura organizacional, lo que determina en gran medida la manera en cómo se ejecutan las actividades y da respuesta a las fallas o aciertos de funcionamiento dentro del ente.

Se debe tener en cuenta que la dirección juega un rol importante dentro del comportamiento de los individuos, ya que con su ejemplo contribuye a mejorar o destruir este requisito fundamental del control interno.

Confianza

Un ambiente de confianza entre las personas que trabajan dentro de la clínica veterinaria, consolida el flujo de las operaciones y el desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la entidad

La comunicación y colaboración mutua crea un alto nivel de confianza y asegura que la información sea de conocimiento general.

Organigrama

Proporciona claridad en la jerarquía, el mando y responsabilidad de cada uno de los individuos de la organización.

El organigrama de la clínica veterinaria debe de ser diseñado con la característica de que se ajuste a sus necesidades, teniendo en cuenta su tamaño, la cantidad de cargos requeridos, la estructura formal y las áreas que contenga el establecimiento. Este debe de proporcionar un marco de organización adecuado para el logro de metas y objetivos fijados.

Asignación de responsabilidad y autoridad

El conocimiento de deberes y responsabilidades impulsa a los trabajadores a enfrentar y solucionar problemas por iniciativa propia, actuando siempre dentro de los límites de sus funciones y responsabilizándose por sus actividades dentro de los procesos.

Evaluación de riesgos

El control interno tiene como una de sus características primordiales limitar los riesgos que afectan a las entidades, con el objeto de neutralizarlos o tener una respuesta oportuna y eficaz contra ellos, a fin de evitar sucesos negativos que puedan afectar el flujo normal de las operaciones.

Para ello se debe de tener pleno conocimiento de la empresa y sus sistemas, detectar sus vulnerabilidades y evaluar las amenazas tanto internas como externas de la entidad de manera antelada.

7.4 MODELO COSO I

7.4.1 Definición de COSO.

Es un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

Coso I es llamado también <<*Enterprise Risk Management – Integrated Framework*>>, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos que contiene el control interno, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y señal para identificar eventos potenciales que pueda afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos³³.

7.4.2 Fin e importancia del modelo COSO.

Su principal objetivo es brindar seguridad razonable en tres áreas:

- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de lineamientos, normas y políticas
- Y efectividad y eficiencia operacional

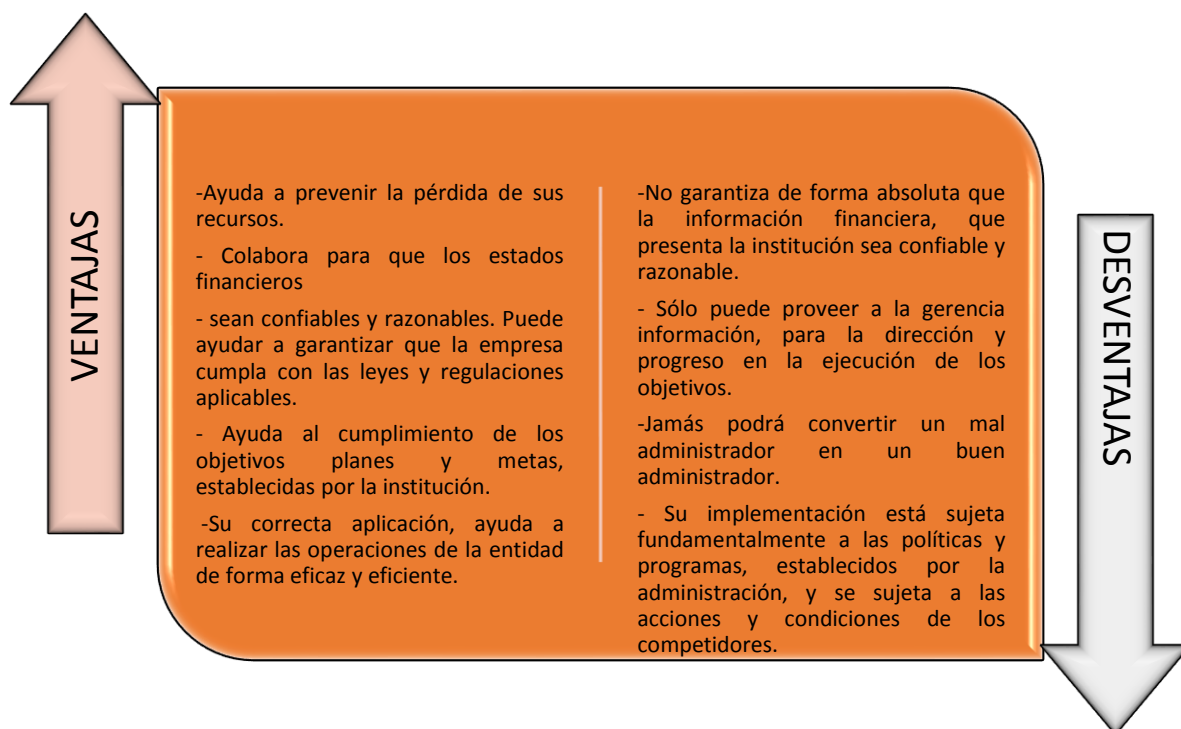
Es una herramienta óptima para el logro de metas y objetivos, su importancia data en la aplicación de controles y procesos de mejora aplicada a las empresas para regular la calidad, seguridad, tiempo confiabilidad y evolución.

³³ **COSO** - ERM el Papel del Auditor Interno. Visión. [En línea]. [Citado el 23 de marzo de 2017]. Disponible en Internet: <<http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuanoPriceWaterHouseCoopers-COSOI-ERMdelAuditorInterno.pdf>>

7.4.3 Ventajas y desventajas del modelo COSO.

El modelo COSO es un enfoque que ofrece componentes estándares a todas las empresas, posee características que deben de ser ajustadas, así como también ofrece soluciones efectivas de control, por tanto es debido precisar sus pro y sus contra.

Grafica N°49: Ventajas y desventajas de COSO.



Fuente: Elaboración propia



PROCESO DE CAJA EN LAS CLINICAS VETERINARIAS



7.5 PROCEDIMIENTO 1: CONSTITUCIÓN DE CAJA

Es un procedimiento diseñado para el control de pagos, que para manejarlos por bancos se hace complejo y puede entorpecer el desarrollo ágil de ciertas actividades, por lo que la solución es la constitución de un fondo de caja que se encargue de este tipo de pagos, de esta forma, aquellas compras o pagos menores, que no sean representativos, se manejan por este fondo.

El monto del fondo de caja menor, dependerá de la clínica veterinaria, puesto que mientras en algunas \$300.000 será suficiente, en otras será necesario disponer de un fondo de uno o varios millones.

Para el manejo de fondo de caja, se requiere la implementación de cierta políticas, como, la realizaciones de pagos que no superen determinado monto, o que determinados pagos, sin importar su monto, no se deben realizar por caja menor³⁴.

Objetivo: por lo general las empresas manejan dos cajas, una general y una menor; sin embargo por la naturaleza de las clínicas veterinarias y su condición de pequeñas y medianas solo se hará referencia a una sola; su objetivo es que sea constituida y controlada desde su apertura en forma correcta y oportuna para ejercer las actividades de control relevantes y propias a ella.

La caja se debe constituir teniendo en cuenta los siguientes aspectos, los cuales deberán ser aprobados por la administración.

³⁴ **GERENCIE:** Fondo de Caja Menor. citado en 24 de marzo de 2016 Disponible en internet: < <https://www.gerencie.com/fondo-de-caja-menor.html>

Tabla 28: Aspectos relevantes para la constitución de caja

ASPECTOS RELEVANTES PARA LA CONSTITUCION DE LA CAJA
1. Cuantía de apertura.
2. Indicación de los rubros que se afectarán y su cuantía.
3. Discriminación de los gastos que se puedan realizar de acuerdo con las políticas de la empresa.
4 Monto mínimo y máximo que debe de permanecer.
5. Incremento de monto mínimo y máximo anual.
6. Objeto o finalidad de los fondos destinados a gastos menores.
7. Prohibiciones.
8. Autorizaciones de desembolso.
9. Cargo y nombre responsable asignado su manejo.
10. Funciones del responsable.
11. Manejo de dinero.
12. Monto de las compras en efectivo.
13. Excepciones.
14. Fechas, cuantías para legalización y desembolso.
15. Requisitos para el reembolso.

Fuente: elaboración propia

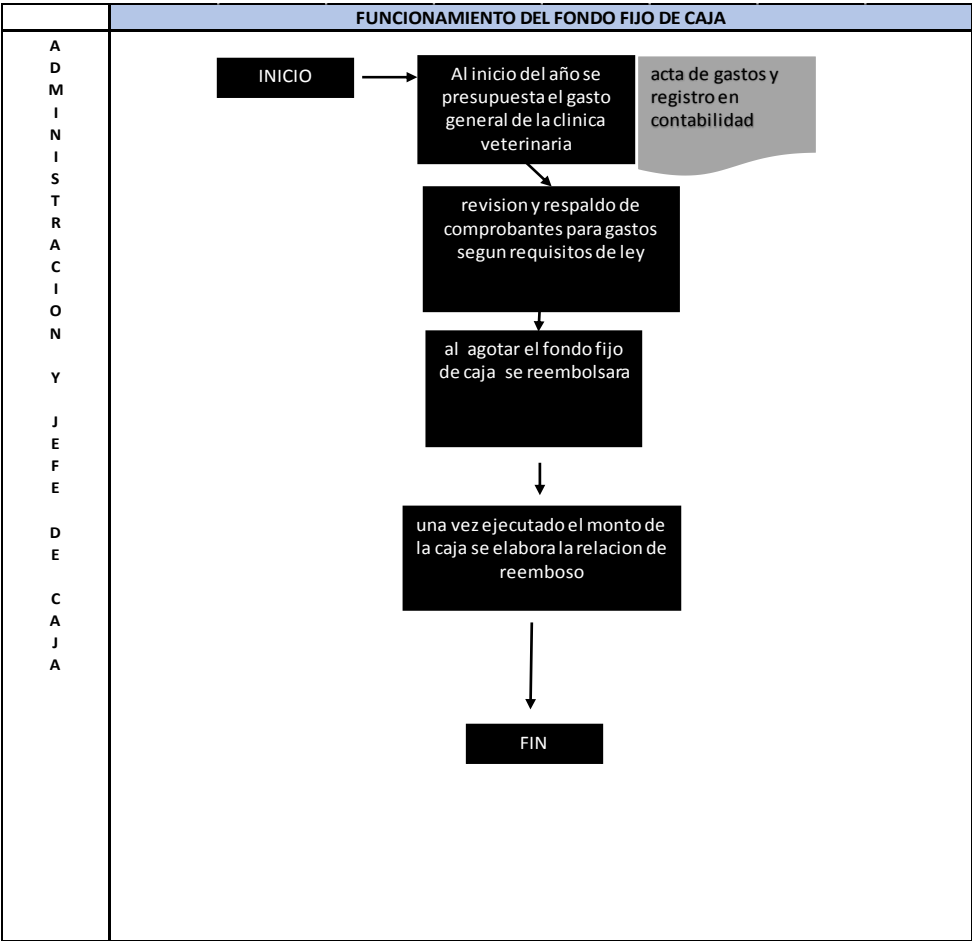
Nota: después de realizar los ajustes producto de la reunión para constitución de caja se firmara el acta (anexo 1) por parte del administrador y propietario del negocio.

Después de fijar las normas y principios que regirán al manejo de la caja en el establecimiento veterinario se debe de tener en cuenta:

El Fondo Fijo de Caja, como su nombre lo indica es un valor fijo establecido como fondo para la atención de los gastos menores que no ameriten el giro de un cheque o que deben ser pagados de manera inmediata y no permiten la programación de pago junto con el cronograma establecido para pago a proveedores.

Para lograr un buen funcionamiento de este fondo fijo se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

Grafico N° 50: flujograma de fondo de caja



Fuente: elaboración propia

Responsable del manejo.

De acuerdo con la normatividad vigente, se designará a un trabajador responsable en la caja, el cual estará debidamente autorizado por el administrador. El trabajador designado para esta labor deberá estar habilitado y capacitado para su adecuado manejo. De preferencia este empleado debe ser distinto a quien maneja los inventarios, o responsable de la contabilidad, o quien desempeñe actividades de control en la clínica veterinaria.

Cuando el responsable de la Caja se encuentre en vacaciones, licencia, comisión o cualquier novedad laboral autorizada, el representante legal podrá designar otra persona.

7.6 PROCEDIMIENTO 2: CUSTODIA DE DOCUMENTOS Y SOPORTES

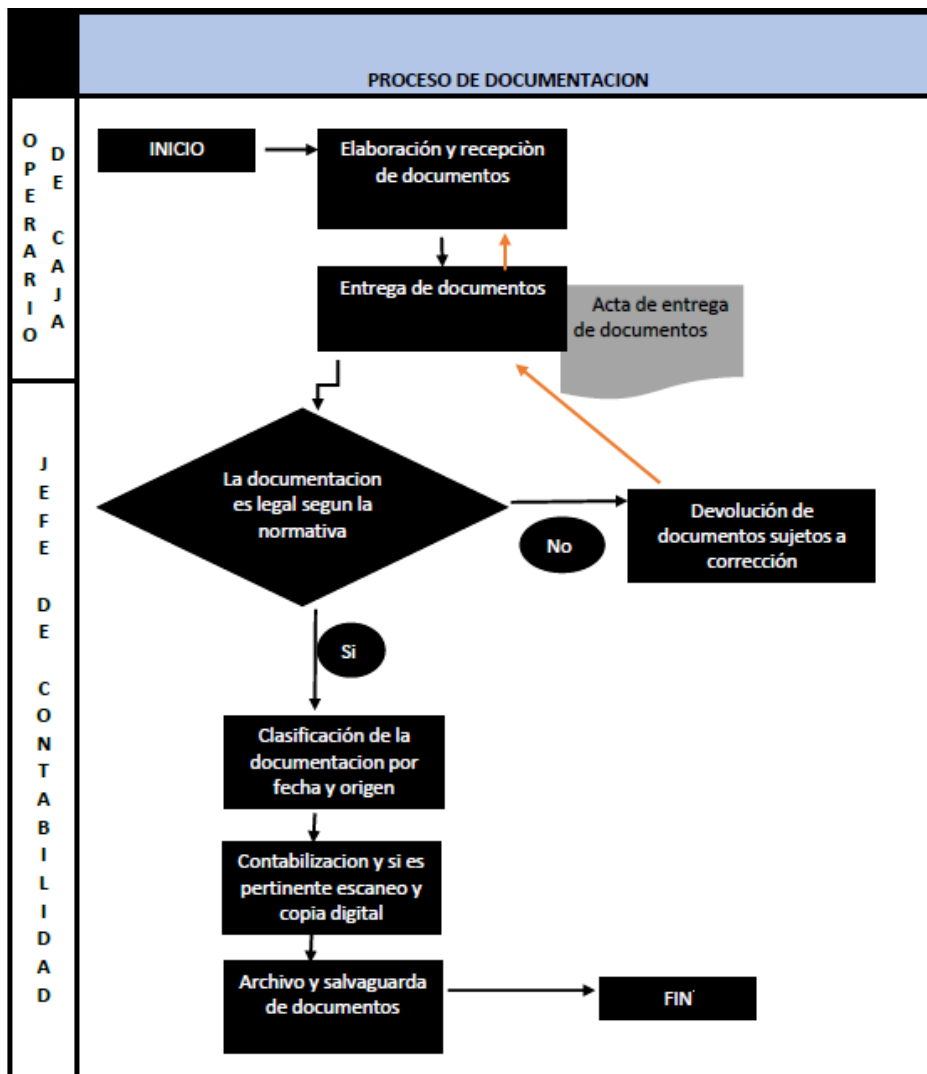
Es el proceso de salvaguarda desde la recepción y clasificación de la documentación que proviene de los procesos de caja (egresos e ingresos), hasta la contabilización y archivo de los mismos.

Objetivo: obtención de manera oportuna la documentación, para posteriormente poder ser utilizada en el momento necesario.

Responsable: la salvaguarda de documentos es uno de los procesos más sensibles dentro del manejo de caja, ya que existen riesgos como pérdidas, daño, elaboración incorrecta y deterioro que pueden afectar la existencia y perduración de los mismos. En este caso las personas que se encargaran del proceso serán el delegado de recepción y elaboración de comprobantes y el auxiliar contable, administrador o contador encargado de la digitación o registro contable.

Paso a paso: A través del siguiente grafico se ilustrara el procedimiento necesario a seguir desde la elaboración o recepción de los soportes hasta su archivo.

Grafico 51: Flujo grama del proceso de documentación



Fuente: Elaboración propia

Soportes: Para efectos de la comprobación de cada gasto y de que la documentación sea idónea las facturas, recibos, cuentas y demás documentos deberán cumplir los siguientes requisitos según la normativa Colombiana³⁵:

a) Las facturas, recibos y demás comprobantes en la medida de las posibilidades, deberán estar elaborados en original y contendrán los siguientes datos mínimos:

- Nombre, apellido o razón social del vendedor e identificación con número de NIT o Cédula de ciudadanía.
- Nombre, apellidos e identificación del adquirente de los bienes o servicios.
- Lugar y fecha de expedición.
- Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva.
- Detalle y especificación del gasto.
- Valor del servicio o bien.
- Los documentos no podrán presentar enmendaduras o tachones.

Nota: Cuando una empresa no expida factura el gasto se podrá legalizar mediante la elaboración de un documento equivalente a factura (Ver anexo 3)

7.7 PROCEDIMIENTO 3: MANEJO DE EGRESOS E INGRESOS EN EFECTIVO

Manejo en efectivo

El manejo del dinero de caja se hará a través de una cuenta corriente de acuerdo con las políticas de la empresa. No obstante, se podrá manejar en efectivo hasta una cuantía no superior a la establecida en el acta de constitución de caja. Estos recursos serán administrados por el funcionario facultado.

³⁵ Estatuto Tributario. Artículo 617

Manejo de la cuenta corriente:

Es el flujo de efectivo que se da gracias a las transacciones realizadas por la empresa ya sean pago de obligaciones, compras, cobro de deudas y toda aquella operación que origine el movimiento de dinero.

Objetivo: brindar a la empresa una guía de manejo de ingresos y gastos aplicable a sus operaciones, que permitan identificar riesgos tanto internos como externos, además de brindar una información oportuna.

Responsable: De acuerdo con la normatividad vigente, se designará a un funcionario responsable del manejo de pagos y recibimiento de efectivo, el cual estará debidamente autorizado mediante acto administrativo para cada una de sus acciones. El funcionario designado para esta labor deberá estar habilitado y capacitado para su adecuado manejo.

La facultad para ordenar un gasto está en cabeza del jefe de cada entidad quien podrá delegarla en funcionarios del nivel directivo y será ejercida teniendo en cuenta las políticas de la empresa.

Tanto los ordenadores del gasto como los responsables del manejo de las cajas responderán disciplinaria, civil, tributaria y penalmente por las acciones y omisiones, resultantes de sus actuaciones respecto a la administración de estos fondos³⁶.

Las funciones del responsable dentro de este proceso serán:

- Adquirir y pagar los bienes y servicios de conformidad.
- Llevar y mantener al día los libros de Caja, Bancos y demás auxiliares que se requieran para los registros contables y control de los fondos.
- Responder por el buen manejo y utilización de los fondos entregados.

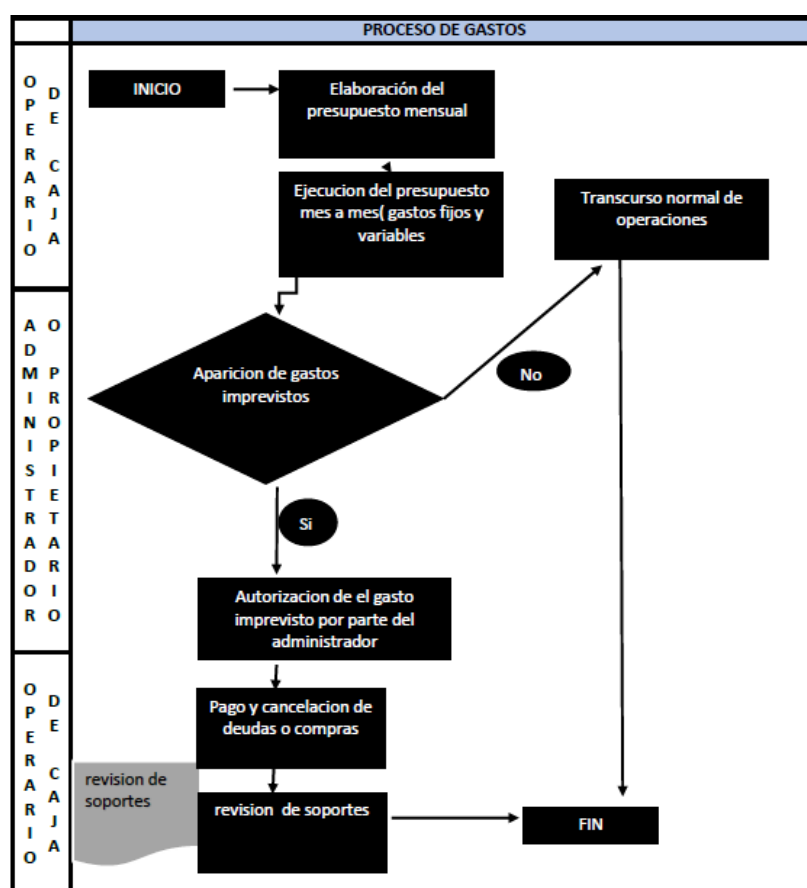
³⁶ **ALCALDIA DE BOGOTA.** Manual de Caja y Manejo [En línea]<
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=>> [Citado 17 de abril de 2017]

- Elaborar, recibir y revisar los soportes correspondientes a cada operación

Proceso de gastos: Un proceso de gastos bien ejecutado dentro de la clínica veterinaria ayuda a mantener la estabilidad y liquidez de la empresa creando consciencia en las actividades de control y la evaluación al riesgo.

Los procedimientos para realizar gastos por caja menor deben ajustarse a las políticas de cada clínica veterinaria, para la adquisición de bienes y servicios en concordancia con lo establecido por los administradores como un ejemplo se podría evidenciar el siguiente gráfico:

Gráfico 52: Flujo grama del proceso de gastos.



Fuente: Elaboración propia.

Deducciones y descuentos en gastos:

Los gastos que se efectúen en efectivo por caja, considerados individualmente, no podrán superar en cada operación el equivalente a porcentaje establecido en el acta de constitución referente, y tampoco podrá efectuarse ninguna clase de fraccionamiento en las compras a través de estos fondos para poder superar este monto³⁷.

Los fondos que constituyen las cajas, solamente pueden utilizarse para sufragar gastos identificados y definidos en los conceptos del Presupuesto de Gastos Generales que tengan el carácter de urgentes, imprescindibles, inaplazables, necesarios.

Es importante precisar que en cada entidad, todo depende de la forma como internamente hayan definido sus propios métodos y los aplicativos o sistemas que hayan desarrollado o adquirido para manejar, controlar, verificar, registrar y pagar.

Proceso de ingresos: los ingresos son la fuente de sustento de la empresa, este proceso debe de asegurar que el flujo de efectivo se ejecute de manera transparente.

Pasó a Paso: La siguiente ilustración mostrara a manera de ciclo un proceso sencillo de manejo de ingresos diarios:

³⁷ SECRETARIA DE HACIENDA. Manual Para el Manejo de Control de Cajas.

Grafico 53: proceso de ingresos en efectivo



Fuente: Elaboración propia.

7.8 PROCEDIMIENTO: ARQUEOS Y CUADRES DE CAJA.

El arqueo de caja es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente³⁸.

Objeto: Verificar el adecuado manejo de los recursos de la clínica veterinaria mediante monitoreo y actividades de control propias al procedimiento.

Alcance: Comprende desde la preparación del arqueo hasta la finalización del mismo.

³⁸ **GESTIOPOLIS.** Arqueo de Caja citado en 27 de marzo de 2017 Disponible en internet www.gestiopolis.com/que-es-arqueo-de-caja/

Responsable: El responsable de garantizar la adecuada aplicación será el líder del control interno en este caso el administrador o propietario.

Arqueo de caja.

Se realizarán arqueos sorpresivos por la administración, sin embargo deberán realizarse una vez al mes, con el fin de garantizar y apoyar que las operaciones estén debidamente sustentadas, que los registros sean oportunos y adecuados, que los saldos correspondan; constatando los recursos asignados a las cajas, realizando el conteo físico, el control y seguimiento a cada uno de los rubros presupuestales autorizados en las respectivas comunicaciones de apertura.

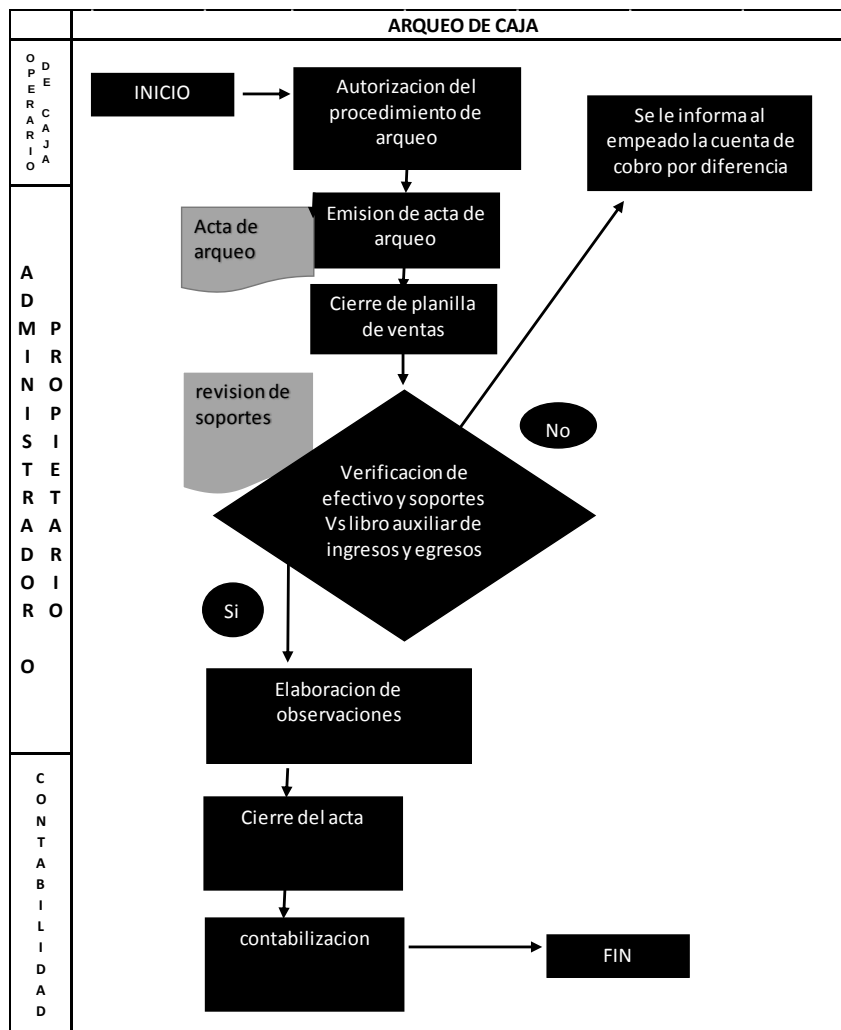
De los resultados obtenidos en los arqueos, se debe dejar constancia en un informe suscrito por el encargado del arqueo que los realice y quienes manejen la caja; este informe debe detallar la siguiente información:

- Fecha y lugar del Arqueo
- Persona involucradas en el arqueo
- Detalle del efectivo encontrado
- Detalle de los comprobantes de pago indicando
- Fecha y número de comprobante
- Concepto del gasto
- Valor de cada comprobante de pago
- Cada comprobante de pago debe tener el sello de PAGADO y de haber sido firmado por el receptor del efectivo bajo la línea Pago Recibido
- Detalle de Recibos provisionales con el mismo desglose señalado anteriormente
- Observaciones sobre irregularidades encontradas
- Firma del Cajero y de la persona que interviene en el Arqueo de Caja

- Las Actas de arqueo del Fondo de Caja deberán ser enviadas en forma mensual con la reposición del fondo y una copia de la misma mantener en el archivo del Custodio del fondo.
- En cualquier oportunidad que lo estimen conveniente, el Contador/a General, Administrador/a del Proyecto o delegados de los mismos, verificarán el cumplimiento de la política y procedimientos establecidos para el fondo de Caja.

El siguiente grafico ilustra el proceso de arqueo a realizarse por las empresas veterinarias.

Grafico 54: Flujograma arqueo de caja.



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 29: Formato de arqueo

CLINICA VETERINARIA ZOOVITAL							
ARQUEO DE CAJA							
		FECHA					
		HORA					
		N° ARQUEO					
NOMBRE DE LA ENCARGADA DE CAJA							
NOMBRE QUIEN REALIZA ARQUEO							
NOMBRE DEL JEFE DE CAJA							
DESCRIPCIÓN	TOTAL EN CAJA	TOTAL ESPERADO	TOTAL REAL	N° DE RECAUDO	SALDO DE RECAUDO	DIFERENCIA	EXCEDENTE
EFFECTIVO							
CHEQUES							
ABONO CREDITO							
OTROS							
MENOS GASTOS							
MENOS VALES							
TOTAL (\$ Y LETRA)							
SALDO A RETIRAR CAJA							
SALDO DESPUÉS ARQUEO							
FIRMA QUIEN REALIZA				FIRMA CAJERA			

Fuente: Elaboración propia.

En los arqueos se debe tener en cuenta que la suma del efectivo, el saldo en la cuenta corriente, los comprobantes de egreso y los recibos provisionales, debe ser igual al valor total autorizado para la caja .

Preparación y ejecución del arqueo.

Grafico 55: Arqueo.



Fuente: Elaboración propia

7.8.1 Cuadre de caja diario.

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

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

Nos permite conocer los siguientes aspectos:

Cuál es el valor de la venta realizada por cada línea de productos o servicios de la empresa por día.

- El valor de la venta de contado por líneas de productos realizadas por día.
- El valor de la venta total de contado y los cobros efectuados en el día.
- Verificar si la empresa genera ingresos por venta de otros productos o bien por otro tipo de actividad.
- El valor del dinero recibido en concepto de cheques y que están debidamente revisados de acuerdo al procedimiento respectivo.
- El valor del dinero que está representado en el reporte por documentos o comprobantes debidamente autorizados y revisados.
- Verificar si dicho reporte de caja, está debidamente elaborado, revisado y autorizados por las personas responsables.

El procedimiento de elaborar el Reporte de Caja, debe realizarse todos los días en los cuales el negocio genere actividad económica.

Tabla 30: Cuadre diario

Clinica Veterinaria Zoovital					
CUADRE DIARIO					
			FECHA		
			N° CUADRE		
SALDO INICIAL					
DESCRIPCIÓN					
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	VALOR	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	VALOR
1000			100		
2000			200		
5000			500		
10000			1000		
20000					
50000					
TOTAL EFECTIVO			TOTAL EFECTIVO		
OTROS DESCRIPCIÓN					
VALES					
VENTA A CREDITO					
TOTAL OTROS					
TOTAL RECAUDO DÍA					
MENOS GASTOS					
MENOS CONSIGNACIÓN					
MAS SOBRANTES					
MENOS FALTANTES					
VALOR NETO CAJA					
		FIRMA CAJERA		FIRMA JEFE DE CAJA	

Fuente: Elaboracion propia

7.9 PROCEDIMIENTO 5: LAS CONCILIACIONES y CONSIGNACIONES BANCARIAS.

Consignaciones:

Es el proceso por el cual se lleva todo el dinero entrante del recaudo de la clínica veterinaria las consignaciones de los clientes deudores producto de las operaciones diarias. Registra el valor de los depósitos constituidos por el ente económico en moneda nacional y extranjera, en bancos tanto del país como del exterior.

Objetivo: Proporcionar seguridad a los procedimientos efectuados a los bancos, desarrollados bajo el método COSO I de manera que se reduzcan los riesgos que se pueden presentar.

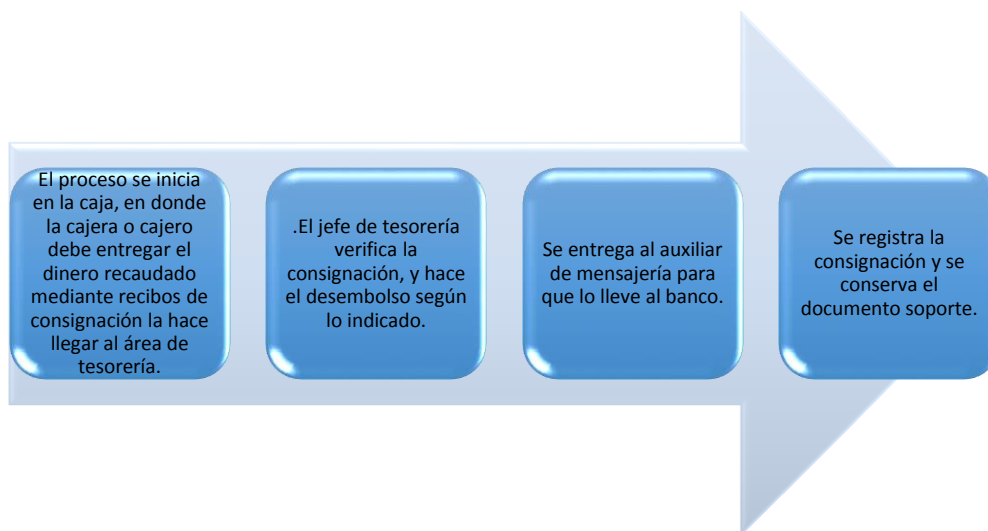
Responsable: La responsabilidad de este proceso será del encargado de caja y el jefe de tesorería.

Aspectos a tener en cuenta:

- La conciliación bancaria es útil para el control de ingresos de efectivo en las cuentas bancarias.
- Todas las consignaciones deben organizarse numéricamente.
- Nunca deje ver la consignación que va a realizar, ya que pueden adquirir datos importantes.
- Revise periódicamente su estado de cuenta y reporte al banco cualquier anomalía, hoy en día es muy fácil gracias a las App aprovechables en dispositivos electrónicos.
- Denuncie y reporte ante las autoridades cualquier fraude que se encuentre.
- No entregue su información por correo electrónico a nadie.
- Cuando ingrese a su banco a través de Internet se deberá digitar directamente la dirección de la página Web de la entidad.

Paso a paso:

Grafico 56: Paso a paso consignacion bancaria



Fuente: Elaboración propia

Soportes de consignación:

Tabla 31: Planilla de consignación.

PLANILLA DE CONSIGNACIONES				
FECHA				
HORA				
N° PLAN.				
N°	DESCRIPCIÓN	VALOR	FIRMA DE AUX. MENSAJERIA	HORA DE ENTREGA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
OBSERVACIÓN				
NOMBRE Y FIRMA QUIEN ELABORA				

Fuente: Elaboración propia

La conciliación bancaria:

Se divide en dos secciones: el saldo del extracto de cuenta y el saldo de los registros del depositante. Aunque es posible conciliar un saldo con el otro, es práctica común ajustar ambos saldos para comprobarlos entre sí. Por las transacciones pendientes que el depositante desconoce, y que descubre gracias al extracto de cuenta, deben confeccionarse asientos de diario.

Objetivo: concretar las pautas que permitirán disminuir los riesgos que se presentan en las conciliaciones bancarias.

Responsable: el auxiliar contable o jefe de contabilidad serán los líderes y responsables del proceso.

Paso a paso:

1. Revisión de depósito: Consiste en observar que consignaciones están registradas en libros.
2. Ordenar las consignaciones según su fecha y numeración.
3. Conciliación: Concilie el saldo de cuenta del banco con el saldo de libros de la empresa.
4. Asientos: Consiste en determinar si algunos cargos o abonos que aparecen en el estado de cuenta bancario, aún no han sido contabilizados en los libros de la empresa o viceversa.

Soporte de conciliación:

Tabla 32: Conciliación Bancaria

CONCILIACIÓN BANCARIA SEGÚN SALDO CONTABILIDAD VS EXTRACTO BANCARIO					FIRMA DE APROBACIÓN
FECHA					
REALIZADO POR					
DEBITO CONTABILIZACIÓN	DIFERENCIA	DEBITO EXTRACTO BANCARIO	DEBITO CONTABILIZACIÓN	DIFERENCIA	DEBITO EXTRACTO BANCARIO

Fuente: Elaboración propia

7.10 APLICACIÓN DEL ENFOQUE COSO I PARA LOS PROCESOS DE CAJA

Tabla 33: Enfoque COSO I en el proceso de caja

CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO I PARA CLINICAS VETERINARIAS	
PROCESO DE CAJA	
COMPONENTE	DESCRIPCION
MONITOREO	Los procedimientos establecidos deben ser vigilados de manera constante y oportuna para constatar que se realicen de forma óptima, con el fin de identificar falencias y establecer mecanismos que ayuden a mitigarlas; esto permitirá la evolución y mejora del sistema.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Es idóneo que todos los trabajadores del establecimiento manejen un sistema de comunicación coordinado, claro y transparente, así e manejo de efectivo contara con instrucciones precisas. En este proceso deben de realizarse reuniones y difusión de información frente a lo relacionado con el dinero y su manejo, ya que interrelaciona varias áreas de la empresa.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Su función principal se centra en dar cumplimiento al logro de metas, están estrechamente ligadas a las políticas y se manifiestan a través de procesos tales como los arqueos, las conciliaciones, cuadros de caja etc.
EVALUACION DE RIESGOS	Se debe de ser realista a la hora de evaluar la empresa frente a las adversidades, pues es el arma más eficaz en el momento de implementar un sistema de control; el efectivo y manejo de caja es uno de los procesos más vulnerables a ser afectados por el riesgo, una medición e importancia adecuada conllevara a reducir amenazas.
AMBIENTE DE CONTROL	Un ambiente armónico al interior de la organización produce motivación y actitud positiva frente a os procesos, genera sentido de pertenencia y crea valores en los empleados que sustentan las actividades de caja.

Fuente: Elaboración propia.

PROCESO DE DEUDORES EN LAS CLINICAS VETERINARIAS



8. DESCRIPCIÓN PROCESO DE DEUDORES.

Este ítem comprende el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor de las clínicas veterinarias, ya sean de origen comerciales o no comerciales. Este proceso se centrará específicamente en la cuenta clientes y/o las cuentas por cobrar, incluyendo la manera de realizar las provisiones pertinentes para solventar contingencias a razón de las pérdidas, las cuales deberán ser comprendidas y/o justificadas, cuantificables y confiables.

8.1 CONCEPTOS BÁSICOS DEL MANUAL.

Administración de cartera: Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, de 30 a 60 días , de 60 a 90 días y más de 90.

Con la premisa de que la Cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, y componente principal del flujo del efectivo es necesario el manejo adecuado de los siguientes conceptos:

Rotación: Indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman convertirse en efectivo o el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. A menor número de días de rotación, o dicho de otra forma, a mayor rotación, mayor eficiencia.

Antigüedad: Se refiere al grado de concentración porcentual o absoluta entre los distintos rangos de días.

Composición por cliente: Financiar cartera tiene un alto costo de oportunidad, por lo tanto es necesario vigilar la concentración de cartera en algunos clientes teniendo en cuenta dos aspectos:

a) Grado de vulnerabilidad o dependencia de mercado concentrado en pocos clientes.

b) Niveles en que dichos clientes mantienen sus obligaciones.³⁹

A lo anterior es importantes describir y comprender los procedimientos a tener en cuenta para el éxito del control interno dentro de las clínicas veterinarias. Por ende a continuación se detalla las actividades a realizar dentro de este proceso de deudores:

8.2 PROCEDIMIENTO 1: VERIFICACIÓN FÍSICA DE DOCUMENTOS QUE RESPALDEN LAS CUENTAS POR COBRAR.

Todo hecho económico ocurrido una empresa objeto de estudio debe con suma responsabilidad estar soportado con su documento que da origen a la relación del tercero con la clínica. Es de vital importancia ya que de este suceso se alimenta los componentes de “monitoreo e información y comunicación”, los cuales ayudan a la toma de decisiones al instante de elaborar e interpretar estados financieros.

De igual manera, al momento de realizar el ingreso de la información contable de la clínica veterinaria, se establecerá registros detallados y clasificados por concepto o tipo de cuentas por cobrar (tipo de cliente u otros deudores).

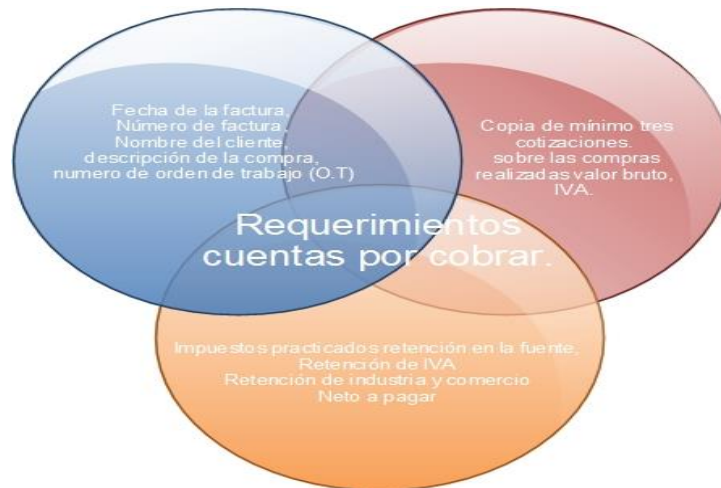
Requerimientos: Solicitar archivo físico de soportes contables, organizado en carpeta por orden cronológico, correctamente foliado, y ordenado el cual ayude a determinar los siguientes ítems:

- Saldos de las cuentas por cobrar en los estados financieros.
- Saldos de mayores auxiliares de las cuentas por cobrar.
- Saldo total de las cuentas por cobrar por cliente.
- Los valores de los ítems anteriores, deben ser conciliados con los del mayor en general.

³⁹**ESCOLME**, unidad 3 administración de cartera.[en Línea]<www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero.../contenido_u3.pdf> [citado en 1 de abril del 2017]

El documento que soporte el hecho económico debe contener la siguiente información donde se indique:

Grafica 57: Requisitos.



Fuente: Elaboración propia.

En este tipo de operaciones se actúa en representación del cliente.

Responsable: Auxiliar contable y de cartera.

8.3 PROCEDIMIENTO 2: VERIFICACIÓN DE VALORES Y DATOS DE LOS DEUDORES VERÍDICOS.

Se efectuarán preferencialmente comparaciones y confirmaciones periódicas cada quince días, ya sea por planeación o sorpresivas, estos serán sobre los valores a cobrar; la ejecución de dicha verificación será por intermedio de empleados independientes de su custodia, registro contable y del manejo de efectivo.

Pueden elaborarse confirmaciones parciales cuando el monto de los valores a cobrar así lo exija. Se comprobará la legalidad de los documentos de respaldo y la existencia de las salvaguardas físicas necesarias.

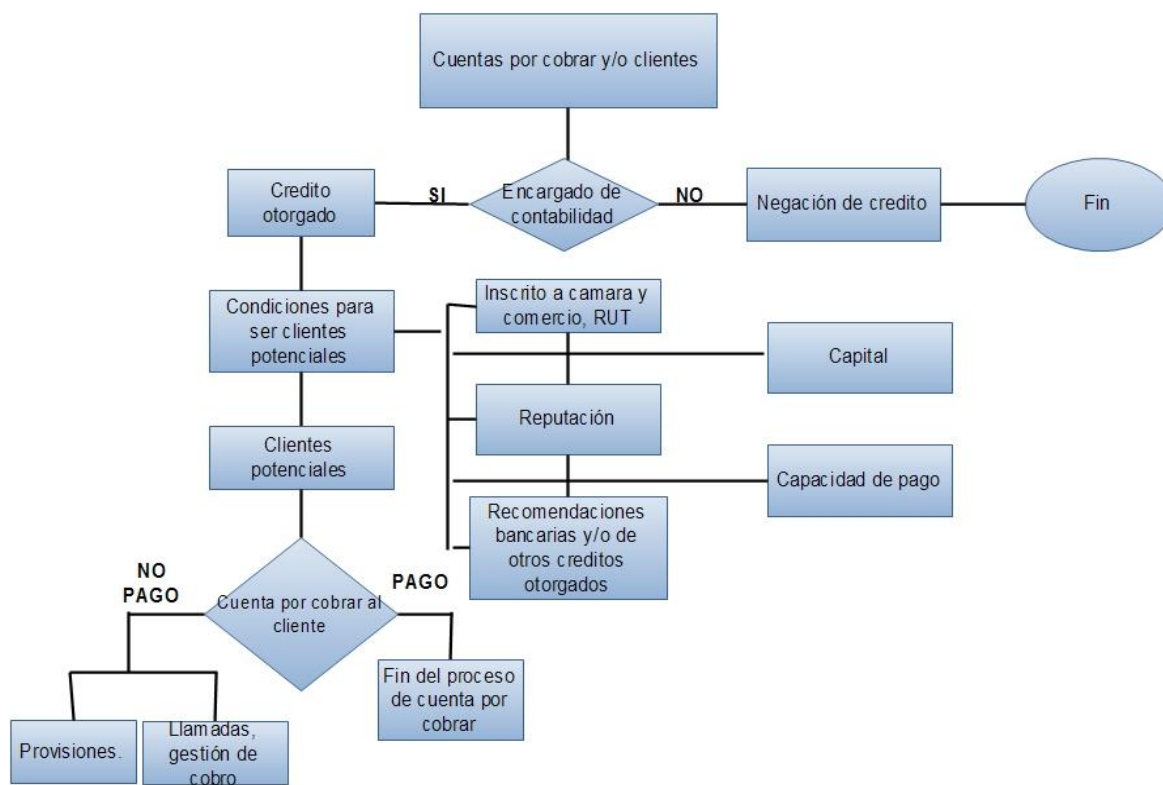
Aspectos a tener en cuenta:

- Solicitar el detalle de la cartera clientes.
- Solicitar mayor auxiliar de la cuenta por cobrar.
- Enviar confirmaciones a los clientes detallados.
- Elaborar una cedula sumaria de las confirmaciones recibidas.
- Conciliar las confirmaciones de los saldos recibidos con la cuenta mayor en general de la contabilidad de la clínica veterinaria.

Paso a Paso:

- Solicitud del crédito por parte del cliente.
- Estudio del cliente potencial para otorgamiento del crédito.
- Si es otorgado, se revisara que esté inscrito en cámara y comercio, su calificación en centrales de riesgo y su experiencia con deudas para corroborar su capacidad de pago y al capital que posee; de lo contrario se negara el crédito.
- Después del otorgamiento del crédito se elaborara el documento que da origen a la cuenta por cobrar a cliente.
- Se procederá al cobro de la deuda contraída mediante la política estipulada de la empresa.

Grafica 58 : Proceso cuentas por cobrar.



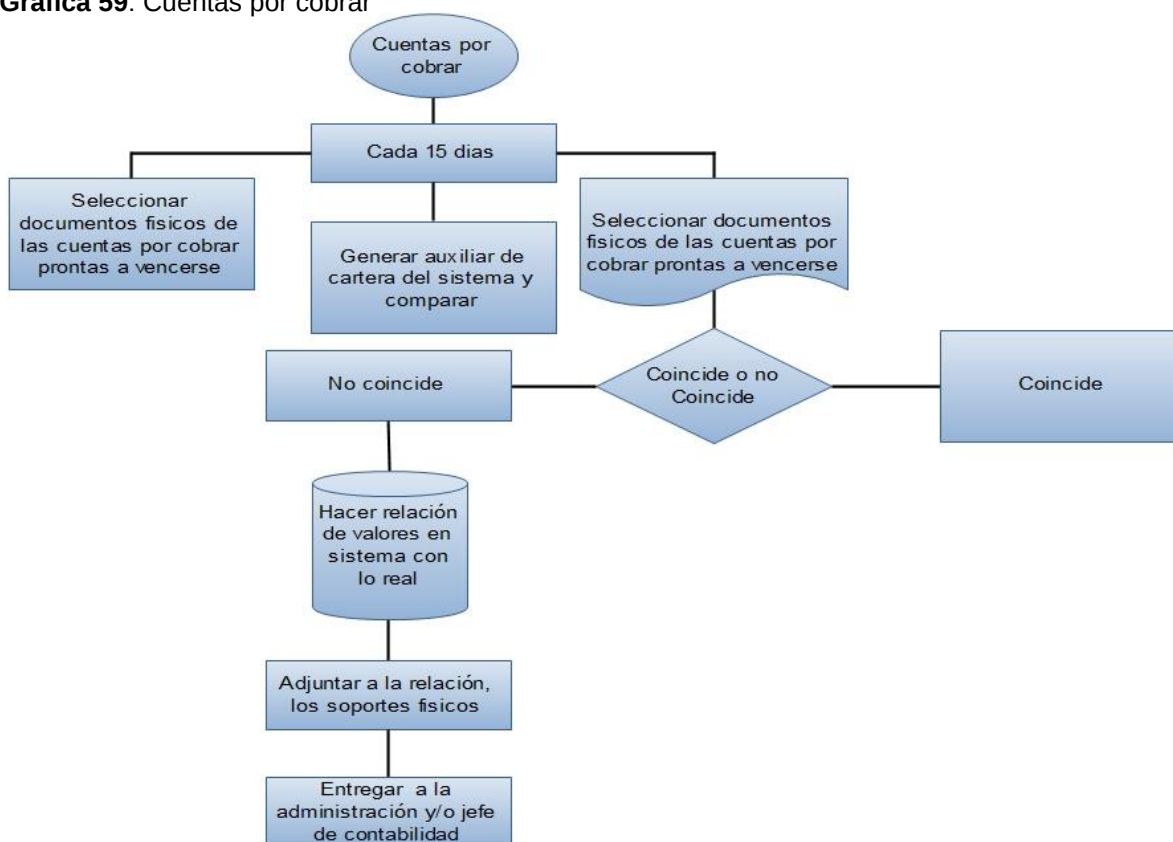
Fuente: Elaboración propia.

Responsables: Auxiliar de Cartera.

8.4 PROCEDIMIENTO 3: VERIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR CON ATRASOS.

Cuando se compile los datos sobre saldos pendientes de pago, se debe examinar minuciosamente la información contable de la clínica veterinaria para así asegurarse de que estos datos sean genuinos y así evitar futuras reclamaciones, con el fin de generar un ambiente de control adecuado disminuyendo el riesgo de fraude. Esta labor puede estar a cargo del jefe de contabilidad y ser realizada cada quince días.

Grafica 59: Cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia.

Responsables: Auxiliar contable y auxiliar de cartera

8.5 PROCEDIMIENTO 4: EXAMEN DE AUTORIZACIONES, FACTURAS Y JUSTIFICANTES PARA LA VENTA QUE ORIGINO LA OBLIGACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE EN LOS REGISTROS DE CUENTAS POR COBRAR.

Toda obligación tiene como característica obligatoria el documento que demuestre la acción económica, dentro de la clínica se debe practicar exámenes esporádicos, con el fin de revelar una radiografía en cierta línea del tiempo de las operaciones comerciales de la empresa, en este caso de las clínicas veterinarias.

Para la creación de un panorama global del estado de la clínica en cuanto a su proceso de cartera, existe una herramienta base llamada cuestionario, con

preguntas referentes a los procesos de cartera en el control interno, como se puede observar a continuación:

Tabla 34: Cuestionario Control interno.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	REF. P/T	OBSERVACIONES
1	¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?					
2	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?					
3	¿El documento que garantiza el cobro, está debidamente amparado por las leyes vigentes?					
4	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?					
5	¿Se realiza el comité de crédito antes de cualquier desembolso?					
6	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?					
7	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?					
8	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y está debidamente controlado?					

9	¿El método de la provisión de cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas?					
10	¿Se mantiene en custodia los documentos que representan los derechos exigibles?					
11	¿El acceso a los registros contables está restringido para personas no responsables?					

Fuente: Elaboración propia.

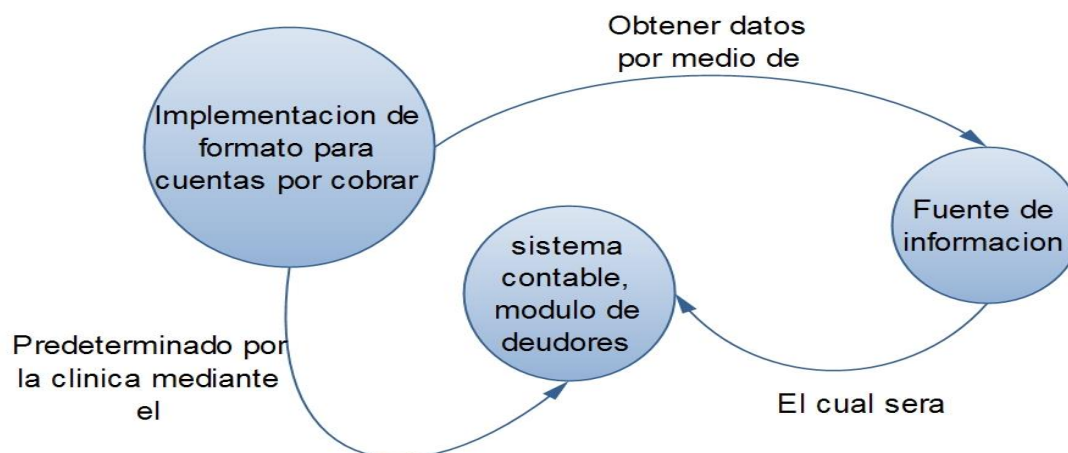
Responsables: Auxiliar contable y de Cartera.

8.6 PROCEDIMIENTO 5: EXAMEN DE FACTURAS Y JUSTIFICANTES DE CUENTAS POR COBRAR.

Se efectuarán habitualmente exámenes y valoraciones de las cuentas por cobrar, este será realizado por un integrante de la clínica veterinaria que no tenga acercamiento con los procesos, el cual determinara la antigüedad de saldos vencidos, apoyándose en los documentos que ocasionan el compromiso del tercero con la entidad. El estudio y determinación de los valores a cobrar se hará periódicamente, generando más seguridad en forma mensual, todo esto con el fin de comprobar la eficiencia de las recaudaciones permitiendo utilizar el componente de COSO “evaluación del riesgo” en la cobranza de las cuentas vencidas, revelando su antigüedad.

La información aquí requerida esto se obtiene de su sistema de información que posea la clínica o carpeta ordenada que cuente con los siguientes datos: Nombre del cliente, NIT o número de identificación, número de documento que respalde el hecho económico, su fecha de emisión y vencimiento, la edad de la cartera, el valor de la factura y la fecha pactada de pago.

Gráfico 60: Sistema cartera



Fuente: Elaboración propia.

A lo anterior, se realiza análisis una vez obtenida la información del sistema contable, donde para hallar el ítem de los días de vencimiento de la cartera se debe restar la fecha del día en que se analiza la cartera con la fecha de vencimiento de la factura del otorgamiento del crédito, teniendo como referencia el plazo de pago de noventa días (esta política de cartera en el plazo lo determina la entidad, en este caso la clínica veterinaria, dependiendo de la categoría del cliente) y de acuerdo a la provisión de cartera ya sea método individual o general, se procede a ejecutar su aprovisionamiento.

Ejemplo:

Tabla 35: Formato cartera

Distribuidora La Nacional S.A.				Análisis de caretera por edades a hoy -->>			31-mar-17	Valor	Días de vencido
#	Nombre	Nit	SUCURSAL	Numero de # factura	Fecha Factura		Fecha de pago	de Vr factura	
					Emission	Vencimiento			
1	ABELLO VIVES CAMILO JOSE	102,752,943	BTA COUNTRY	15985	26-ago-08	24-nov-08	26-nov-08	2,336,000	3049 días
2	ALARCON SIERRA JOSE OMAR	101,797,967	BTA KENNEDY	67201	29-dic-08	29-mar-09	31-mar-09	837,790	2924 días
3	ALBARRACIN SUSANA	73,888,805	BTA CENTRO SUBA	24715	16-ago-08	14-nov-08	16-nov-08	1,490,000	3059 días

Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de la cartera y un examen más completo Se deberá desarrollar el siguiente cuestionario de control interno.

Tabla 36: Cuestionario control interno 1.

DESCRIPCION	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Las cuentas por cobrar presentan un adecuado registro y control?			
¿Se lleva a cabo periódicamente un análisis en la antigüedad de saldos?			
¿Se evalúan los convenios por cobrar de acuerdo con las condiciones que se suscriben en los mismos?			
¿Las cuentas por cobrar presentan un adecuado y debido soporte y garantías que respalden su cobro?			
¿Se verifican las formalidades en la cuenta de promitentes vendedores (promesas, certificados, etc.)?			
¿Existen políticas para los adelantos al personal?			
¿Existen niveles de autorización para los adelantos al personal?			
¿Existen políticas para el otorgamiento de créditos a empleados?			
¿Se registran oportunamente las causaciones de los intereses de los rendimientos obtenidos por la Entidad en el desarrollo de su actividad?			
¿Se registran oportunamente los anticipos de impuestos?			
¿Existen políticas de provisión de las cuentas por cobrar?			
¿Son adecuadas las provisiones para cuentas de dudoso cobro?			

¿Después de que una cuenta ha sido provisionada se mantiene un control adecuado sobre la posibilidad de un futuro cobro?			
¿Se realizan evaluaciones periódicas acerca del aumento o disminución de las cuentas por cobrar?			
¿Aprueba un funcionario responsable las extensiones o renovaciones de las cuentas por cobrar?			
¿La baja en libros de los saldos incobrables de documentos y Cuentas por cobrar se realizan bajo la autorización de una instancia superior? (Consejo de Administración, Junta Directiva, Gerente)			
¿Existe una instancia administrativa superior que revisa y reporta el cumplimiento de las políticas de las cuentas por cobrar?			
¿Existen programas de capacitación y actualización para el desarrollo y desempeño de las operaciones realizadas sobre cuentas por cobrar?			

Fuente: Elaboración propia.

8.7 PROCEDIMIENTO 6: SELECCIÓN DE UN NÚMERO DE DOCUMENTOS POR COBRAR DE CLIENTES Y COMPROBAR VERSUS LA CONTABILIDAD LOS PAGOS OPORTUNOS.

Al corroborar la información del sistema contable se debe de tener registrado los adelantos de los saldos por cobrar de modo accesorio. Seguidamente se hará el respectivo estudio de rotación, provisión y edad de la cartera aprovechándolo para hallar los índices de gestión para dicho proceso.

Provisión individual.

Para determinar la provisión de cartera por éste método, se toma el saldo que al final del año o periodo en que se haga el cálculo, y aquellas cuentas que tengan más de un año de vencimiento, se les aplica un 33% como provisión.

Ejemplo: La cartera de NN S.A a 31 de diciembre de 20XX es de \$120.000.000 y de esos \$25.000.000 tienen más de un año de vencimiento, entonces:

$$25.000.000 \times 33\% = 8.250.000.$$

La contabilización de este valor es:

Cuenta	Debito	Crédito
519910	8.250.000	
139905		8.250.000

En consecuencia, el valor de la cartera disminuye en el valor de la provisión y el nuevo saldo es de $120.000.000 - 8.250.000 = 111.7500.000$.

Provisión general.

Igual que en la provisión individual, al final del periodo se determinan los vencimientos de la cartera y se clasifican en aquellas cuentas que tienen:

Entre 3 y 6 meses de vencidas

Entre 6 y 12 meses de vencidas

Más de 12 meses de vencidas

Supongamos que la empresa N.N tiene los siguientes valores de cartera vencida:

Entre 3 y 6 meses \$10.000.000

Entre 6 y 12 meses \$6.000.000

Más de 12 meses \$4.000.000

Entonces

$$10.000.000 \times 5\% = 500.000$$

$$6.000.000 \times 10\% = 600.000$$

$$4.000.000 \times 15\% = 600.000$$

Total provisión 1.700.000

La contabilización es la misma que en la provisión individual.

Los porcentajes aquí expuestos son los exigidos fiscalmente pero la empresa puede determinar la provisión de cartera utilizando criterios y tarifas diferentes, lo cual sólo tendrá efecto contable y financiero.⁴⁰

Indicadores:

Rotación De Cartera: Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo.

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \frac{1.211.828,20}{594.962,09} = 2,04$$

El resultado del índice se utiliza para ver indicios de morosidad. El número de veces que rotan las Cuentas por Cobrar es de 2.04; lo cual significa que en promedio 2.04 veces en el año se ha efectuado la operación de vender a crédito y recuperar en efectivo las cuentas por cobrar.

Periodos de cobro: Mide la frecuencia con que se recauda la cartera.

⁴⁰ **GERENCIE**, métodos de aprovisionamiento de cartera [En Línea] <<https://www.gerencie.com/provision-de-cartera.html>> [citado en: 3 de abril del 2017].

<u>Cuentas por cobrar promedio x 360=</u>	<u>100.369.000x 360=</u>	3.803,45
Ventas a crédito	9.500.000	

Es indicador nos muestra que cada día se puede recuperar \$3.803,45 de la cartera.⁴¹

⁴¹ **ESCUELA POLITECNICA DEL LITORAL**, auditoria del rubro de ingresos-cuentas por cobrar de una compañía que se dedica a la producción y comercialización de cartón,[En línea] < www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/20695> [citado en: 3 de abril de 2017].

8.8 APLICACIÓN DEL ENFOQUE COSO I PARA LOS PROCESOS DE DEUDORES.

Tabla N° 37: COSO deudores.

CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO I PARA CLINICAS VETERINARIAS	
PROCESO DE DEUDORES	
COMPONENTE	DESCRIPCION
MONITOREO	Su función consiste en aportar componentes de vigilancia a los procesos implementados en el área de la cartera, con el fin de crear una costumbre de control que satisfaga la optimización de esfuerzos realizados por los encargados de las funciones y de los mismos administrativos.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	El proceso de cartera involucra varios funcionarios en su desarrollo, entre ellos el auxiliar contable y de cartera, el administrador y el contador; por esta razón es de suma importancia que la comunicación, las órdenes impartidas, las instrucciones, los formatos y evaluaciones sean claras y precisas con el objeto de que se desenvuelvan correctamente las actividades a realizar.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Como en todo proceso, es conveniente que se desarrollen actividades de control y así asegurar de manera pertinente que el proceso funcione óptimamente, entre las actividades más relevantes del proceso de cartera encontramos: verificación de documentos, verificación de valores de los usuarios, gestión de cuentas por cobrar, exámenes de facturas entre ,otros.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	El riesgo es un factor que siempre está presente en cada uno de los procesos; sin embargo en la cartera abundan un poco más, riesgos tales como descuido de la cartera, una mala gestión, facturación errada, negligencia entre otras son algunos de los factures más amenazantes que necesitan de cuidado y de una evaluación oportuna.
AMBIENTE DE CONTROL	Un ambiente armónico al interior de la organización produce motivación y actitud positiva frente a los procesos, genera sentido de pertenencia y crea valores en los empleados que sustentan las actividades de cartera.

Fuente: Elaboración propia.



PROCESO DE INVENTARIOS EN LAS CLINICAS VETERINARIAS



9. PROCESO DE INVENTARIOS

El inventario está formado por los bienes que la clínica veterinaria tiene destinados para la venta, como por ejemplo: concentrados, juguetes, medicamentos, accesorios etc. por lo general se comercializan productos adquiridos en su etapa final, no existen inventarios de materia prima o en proceso.

9.1 PROCEDIMIENTO 1: REVISIÓN Y TOMA DE INVENTARIOS EN ALMACENES

Es el procedimiento físico de toma de los inventarios que comprende los lineamientos que surgen durante la preparación, ejecución y cierre de la toma física de los inventarios.

Independientemente el sistema de registro y control del inventario que se lleve a cabo bajo las políticas del establecimiento veterinario, al final del ejercicio se debe ajustar el monto de la cuenta a la existencia real, la cual se determina mediante un inventario físico.

Objetivo: Efectuar el conteo físico de los inventarios de acuerdo con las normas de seguridad. Higiene, normativa y control bajo protocolos administrativos de la empresa y modelo COSO I.

Responsable: Se deben designar las personas que van a participar en el proceso de inventario, dentro de los cuales debe participar como mínimo un funcionario del departamento de contabilidad, una persona del área administrativa a cargo del control y custodia de los bienes del establecimiento veterinario, entre otros (personal de conteo, anotadores, coordinadores, jefe de inventario, etc.) si es un almacén con mercancía abundante; si la mercancía es poca o normal bastara con el auxiliar contable y el jefe de inventario o la persona quien se encargue de la mercancía.

Esta designación en lo posible debe hacerse en forma escrita, donde se mencione responsabilidad y actividades en el inventario para cada integrante de los grupos, hora de comienzo y hora aproximada de terminación.

Inventario físico

Se procederá a la verificación y confirmación periódica que desarrollan las clínicas sobre la existencia, integridad y valuación de los productos, por medio de los conteos físicos uno a uno de cada elemento y su posterior comparación con los registros de los estados financieros.

Documentos

La revisión de documentos es una labor que no debe de ser omitida dentro del control de los inventarios, para ello debe revisarse que la información este acorde a las fechas; es decir las salidas y entradas del almacén, y que facturas, recibos de caja, kárdex, programas y demás estén en óptimo funcionamiento, labor que debe ser adelantada por el área contable o en su defecto, por la persona delegada por la administración para el inventario, por cuanto es un procedimiento necesario para una adecuada confrontación de los registros contables con la toma física.

Otra labor de importancia es la de preparar los listados de existencias a la fecha de corte que figuren en libros, tanto contables como de control de inventarios, los cuales deben coincidir adecuadamente; asegurándose que se encuentren registrados en libros todas las operaciones que afectan directa indirectamente el inventario.

Área a inventariar

- Ordenar previa y adecuadamente las existencias para facilitar un efectivo conteo. En la medida de lo posible, de tal manera que se encuentren en un solo sitio cada bien y no disperso por varios sitios. Esta actividad es sumamente importante, ya que del alistamiento depende la efectividad y menor tiempo en dicha actividad. Los ítems a inventariar deberán previamente, clasificarse e identificarse claramente, mediante la colocación de etiquetas o por cualquier otro medio apropiado que permita su identificación.

Grafica 61: Inventarios.

Ejemplo: se pueden separar concentrados, en otro lugar juguetes y accesorios y en otros medicamentos, luego a cada conjunto se le puede clasificar por marca, talla, o tamaño.



Fuente: Elaboración Propia

- Deben estar plenamente identificados los artículos, junto con la unidad de criterio en las magnitudes y/o unidades de medida de los bienes sobre todo en los medicamentos y concentrados (unidad, caja, docenas; centímetros, metros; litros, galones, etc.). Aislar debidamente los productos y/o elementos dañados, obsoletos, deteriorados y demás para dar de baja, como también aislar debidamente todos los elementos que no formen parte del inventario de mercancías.

- Debe tenerse un control adecuado sobre las mercancías en mal estado que hayan sido previamente dadas de baja para evitar que sean incluidas en el inventario nuevamente, o dadas de baja por segunda vez por ejemplo medicamentos y concentrados vencidos o próximos a vencer, juguetes dañados, ropa de mascotas sucia o rota etc.
- Es de gran importancia identificar de manera plena y suficiente todos y cada uno de los bienes, información básica que se debe tener en cuenta en el momento de cotejar el inventario físico con los registros en libros y para fortalecer el control interno respecto de su movilidad dentro de la empresa, con el fin de mantener su control y adecuada custodia y salvaguarda.
- Durante la toma física se debe evitar a toda costa, el movimiento de entradas y salidas de productos, labor que debe coordinarse previamente (Ventas, Compras, Remisiones, etc.).
- La Administración debe verificar el pre-inventario para que las áreas o secciones a inventariar se encuentren debidamente adecuadas y organizadas.

Papelería y soportes

- Preparar planillas de toma física de inventario adecuadas, las cuales deben contener información básica, como la fecha en que se está practicando la toma de inventario, ubicación, participantes de la toma física, etc.

Dentro del cuerpo de la planilla se debe incluir campos que permitan identificar plenamente los bienes, dentro de los cuales podemos mencionar, según aplique para cada tipo de bien: código del producto, descripción del bien, estado del bien, etc.

Estas planillas de toma física de inventario no deben incluir cantidades ni valores que se encuentran registrados en libros; se deja en blanco el espacio correspondiente a la cantidad, casilla dentro de la cual se debe registrar las cantidades en existencia al momento de la toma física.

- Preparar stickers (autoadhesivos) que contengan la fecha en que se está practicando la toma física de inventario, los cuales se deben adherir cerca del rótulo original.

Lo anterior, y como procedimiento de control interno, por cuanto las personas que participen en el conteo físico deben desconocer las cantidades en existencias para dar mayor credibilidad a la toma física de inventario, sin sujeción a que se deba llegar a determinar la existencia que se encuentra registrada en libros. Por ello, para más seguridad, se deben efectuar dos conteos con las consecuentes verificaciones que resultaren entre el primer y segundo conteo. Finalmente, la Administración debe retroalimentar todo el proceso de pre-inventario para asegurar que la toma física de inventario se lleve a cabo sin contratiempos.

Conteo físico – inventario

Durante la toma física se debe evitar a toda costa, el movimiento de entradas y salidas de productos, labor que debe coordinarse previamente (ventas, compras, remisiones, etc.).

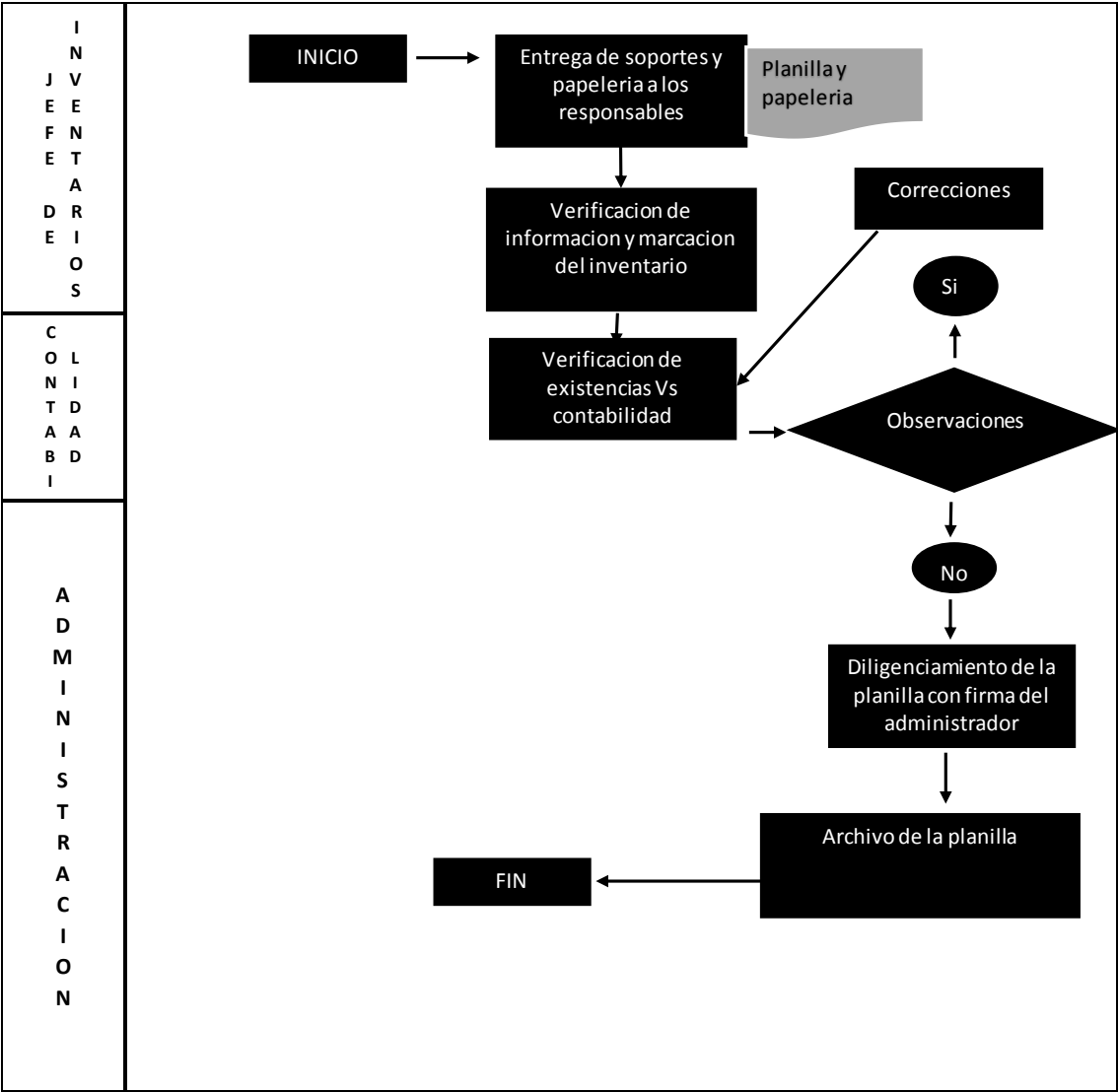
Es aconsejable que se practiquen dos conteos y las verificaciones pertinentes en caso de que surjan diferencias.

Debe haber una adecuada y directa supervisión a los encargados de efectuar el conteo para garantizar su efectividad y el estricto cumplimiento de las instrucciones impartidas.

Se recomienda que en el proceso de toma física de inventario participe el departamento contable y/o la administración, con el fin de dar mayor confiabilidad al mismo, por cuanto no es prudente que lo practiquen los mismos funcionarios responsables de su manejo y custodia⁴²

⁴² NIÑO .Contabilidad de Sistemas y Gerencias. Colección Minerva, Citado en :1/4/2017 [en línea] Disponible en: <http://www.kreston.com.co/index.php/casos-de-exito/18-circulares-afg/315-procedimiento-para-la-toma-fisica-del-inventario-de-mercancias>.

Grafico 62: Flujograma de toma física y revisión de inventarios



Fuente: Elaboración propia

9.2 PROCEDIMIENTO 2: RECEPCIÓN, REGISTRO Y CONTROL DE MERCANCÍAS.

Es el proceso que va desde el recibimiento de la mercancía acatando a la orden de compra hasta el registro contable y control posterior a su llegada.

Objetivo: Explicar las fases de control e identificación por los que debe pasar la mercancía adquirida en las clínicas veterinarias, desde su llegada al almacene hasta que se procede a su almacenamiento y venta promoviendo la buena comunicación entre las partes encargadas, un buen ambiente y la generación de información confiable

Responsable: jefe de inventarios y auxiliar contable

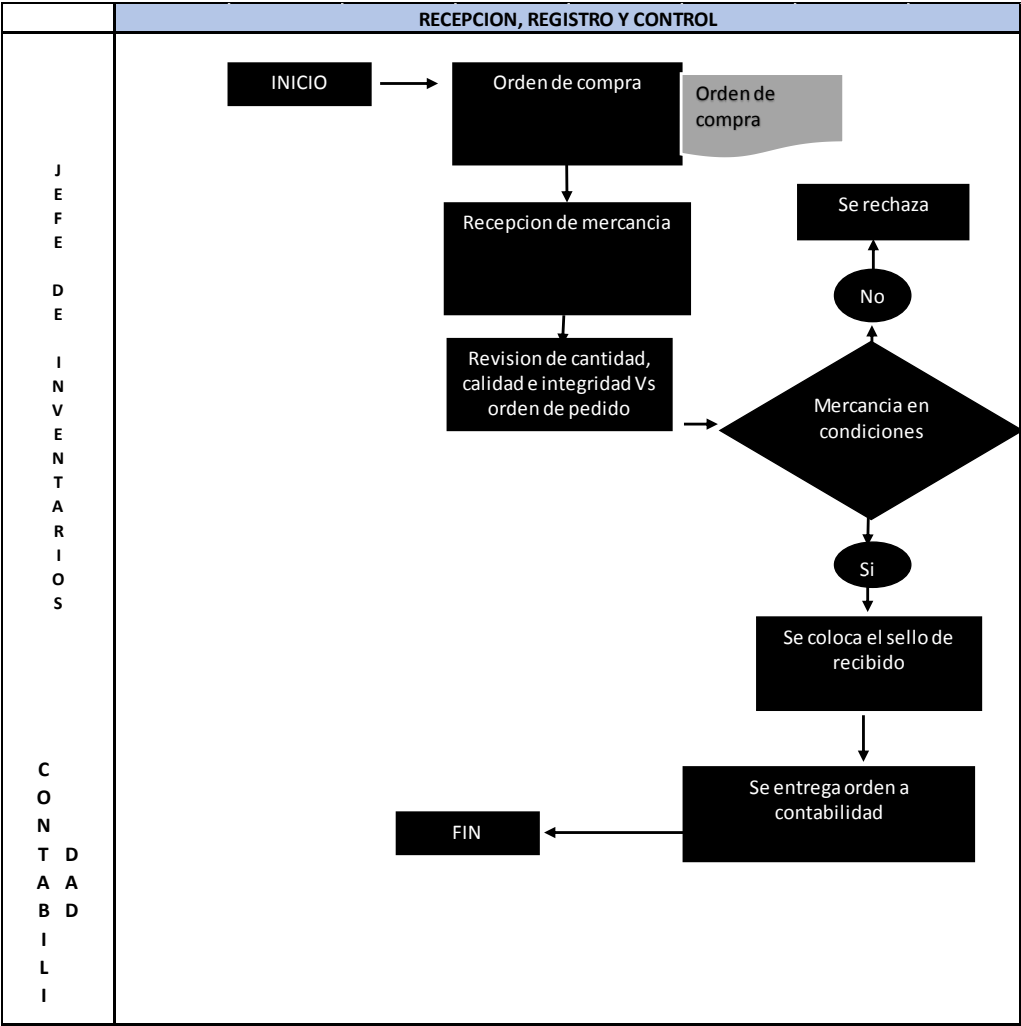
Aspectos a tener en cuenta:

- El almacén veterinario debe registrar en el sistema o en kardex todos los bienes que ingresen provenientes de proveedores y reintegros.
- Para cada ingreso se debe generar un reporte de entrada.
- Todos los ingresos se deben soportar con factura y los reportes de entrada correspondientes.
- Las entregas parciales o totales deben estar soportadas por las facturas o remisiones.
- El almacén hará el alta después de recibir los bienes y generar las entradas correspondientes.
- La devolución al proveedores por mercancía en mal estado se hará a más tardar en 2 días hábiles posteriores a la recepción
- Las facturas del proveedor y entradas al sistema o kardex deberán ser enviadas oportunamente al área contable para soportar las de entradas.

previamente por correo o quizás estén en camino, además no todos los materiales adquiridos son certificables.

A continuación se resumen los pasos que se siguen desde la recepción hasta el control de la misma en el siguiente flujo grama:

Grafica 63: Flujograma de recepción, registro y control de mercancía



Fuente: Elaboración propia

9.3 PROCEDIMIENTO 3: REGISTRO Y CONTABILIZACIÓN DE ENTRADAS Y SALIDAS

Es el proceso donde se registran al costo, en la cuenta Mercancías no Fabricadas por la Empresa, ya que las clínicas veterinarias no producen su mercancía ni existe un proceso de fabricación; además se registran todas las operaciones de compra, venta, descuentos y devoluciones en compras y en ventas.

Objetivo: indicar el procedimiento a seguir en cuanto al registro de transacciones de entradas y salidas de mercancía.

Responsable: auxiliar contable y jefe de inventarios

Compras: la adquisición de mercancías se contabiliza con un débito en la cuenta mercancías no fabricadas por la empresa y un crédito en bancos o proveedores, según el caso.

Ejemplo: la clínica veterinaria patita y huellitas compran a Mr. Can los siguientes artículos:

ARTICULO	PRECIO CON IVA	CANTIDAD (unid.)	TOTAL
Collar surtido animal Sprint	5000	20	\$100.000
Total			\$100.000

Contabilización:

CUENTA	DEBITO	CREDITO
(1435) Mercancías no fabricadas por la empresa	100.000	
(1105) Caja bancos o proveedores		100.000

Devoluciones en ventas:

Por este sistema, igual que en las ventas:

1. Se registrará la devolución a precio de venta, según nota crédito, tomando los datos de la factura de venta.
2. Se registra la devolución a precio de costo los valores de kárdex.

Devoluciones en compras:

En el sistema permanente, las compras se contabilizan en la cuenta 14 del activo, por tanto, las devoluciones en compras cuando se utiliza el inventario permanente, afectarán esta cuenta.

En el sistema periódico, las compras son contabilizadas en la cuenta 62, de modo que al hacerse una devolución en compras utilizando el sistema periódico, se ha de afectar la cuenta 62.

Asiento de pago con descuento: Al recibir descuento por pronto pago, la cuantía se contabiliza como un crédito en la cuenta Ingresos y no se afectan ni el Impuesto sobre las Ventas por Pagar, ni la Retención en la Fuente.

Ventas:

En este sistema para contabilizar la venta de mercancías:

1. Se registra la salida de mercancía al precio de venta, tal como se hace en el inventario periódico, tomando los valores de la factura de venta.
2. Se registra la venta a precio de costo, debitando la cuenta costo de ventas y

acreditando la cuenta Mercancías No Fabricadas por la Empresa, los valores se toman de la columna salidas de la tarjeta de kárdex.

Descuentos en ventas:

En este caso, una rebaja no implica entrada de mercancía al almacén; por tanto se registra en un solo asiento, con débito a gastos y un crédito a clientes, caja o bancos, según el caso; de igual forma como el sistema de inventario periódico.

9.4 PROCEDIMIENTO 4: CONCILIACIÓN CONTABLE DE INVENTARIOS.

Es el proceso que va desde la validación semanal de los registros en el la clínica veterinaria por parte del auxiliar de contabilidad (causador), hasta la verificación y aprobación de la base de datos de cuadre de inventarios por parte del jefe de contabilidad.

Objetivo: conciliar el proceso de contabilidad con el proceso de inventarios para obtener uniformidad de la información.

Responsable: El responsable hacer cumplir este procedimiento es el jefe de Contabilidad.

Paso a paso:

1. El Auxiliar de Contabilidad (Causador) debe verificar diariamente que las facturas ingresadas en el sistema que encuentren causadas correctamente en el sistema.
2. El Auxiliar de Contabilidad (Causador) debe verificar que los impuestos y las retenciones de las facturas de proveedores, se encuentren correctamente

registradas en el sistema antes de realizarle cualquier programación para pago a la misma.

3. La conciliación de inventarios debe realizarse únicamente después de realizado el cierre de mes en el sistema y según la fecha establecida en el calendario de cierre enviado mensualmente por el jefe de Contabilidad.

4. Todos los saldos contables de los inventarios de las clínicas deben coincidir al final de mes con lo registrado en kardex o en el sistema, en caso contrario debe ser debidamente justificada la diferencia para que sea validada y aprobada por el jefe de Contabilidad.

9.5 APLICACIÓN DEL ENFOQUE COSO I PARA LOS PROCESOS DE INVENTARIOS.

Tabla 39: Proceso de inventario bajo COSO I

CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO I PARA CLINICAS VETERINARIAS	
PROCESO DE INVENTARIOS	
COMPONENTE	DESCRIPCION
MONITOREO	Los procedimientos establecidos deben ser vigilados de manera constante y oportuna para constatar que se realicen de forma óptima, con el fin de identificar falencias y establecer mecanismos que ayuden a mitigarlas; esto permitirá la evolución y mejora del sistema, este componente se observara en la revisión de mercancías, de documentos, en los inventarios físicos y conteos.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Es idóneo que todos los trabajadores del establecimiento manejen un sistema de comunicación coordinado, claro y transparente, así el manejo de inventarios contara con instrucciones precisas. En este proceso deben de realizarse reuniones y difusión de información frente a lo relacionado con el dinero y su manejo, ya que interrelaciona varias áreas de la empresa tales como contabilidad, compras, ventas
ACTIVIDADES DE CONTROL	Su función principal se centra en dar cumplimiento al logro de metas, están estrechamente ligadas a las políticas y se manifiestan a través de procesos tales como la recepción, el registro de mercancías, la toma de inventarios física etc.
EVALUACION DE RIESGOS	Se debe ser consciente de los riesgos que se presentan para establecer cambios pertinentes, este proceso en especial es sensible a pérdidas, vencimientos, deterioros y poca rotación una evaluación adecuada permite tomar decisiones en cuanto a la mercancía y su cuidado.
AMBIENTE DE CONTROL	Un ambiente armónico al interior de la organización produce motivación y actitud positiva frente a os procesos, genera sentido de pertenencia y crea valores en los empleados que sustentan las actividades de inventarios, un buen ambiente brindara al personal tranquilidad para desempeñar bien sus funciones mostrando capacidad de competencia.

Fuente: Elaboración propia

10. ANEXOS DEL MANUAL

Anexo 1 del manual: acta de constitución de fondo fijo de caja

ACTA No. 001	
CONSTITUCION DEL FONDO FIJO DE CAJA	
FECHA:	1 enero 2017
NOMBRE RESPONSABLE:	PEPITO PÉREZ
VALOR FONDO ASIGNADO:	TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$320.000)

En la ciudad de **Cartago** a los Un (1) día del mes de **Enero** del año 2017, se reunieron: **LAURA VALENTINA VELEZ**, Representante Legal de **CLINICA VETERINARIA ANIMALITOS** y la señor (a) **WILDER ALEXANDER RIOS** quien a la fecha posee vínculo laboral con la Institución en el cargo de **Administrador**, para acordar la constitución de la caja menor y la asignación del fondo fijo de la misma, por lo cual decidieron lo siguiente:

1. Se constituye a partir de la fecha el FONDO FIJO DE CAJA por valor de **TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$320.000)**, el cual tiene por objeto atender los gastos de menor cuantía que deba realizar la Entidad, a diario.
2. El gasto máximo autorizado por caja menor será equivalente al **20%** del monto del Fondo Fijo de Caja Menor (FFC)
3. Las condiciones para el adecuado control, administración y custodia del FONDO FIJO DE CAJA, serán las contempladas en el Manual de Procedimientos
4. Se asigna como responsable de la Caja Menor a él (la) funcionario (a) de **PEPITO PEREZ** mencionado anteriormente, quien declara que conoce el procedimiento correspondiente, el alcance y limitaciones de esta labor y las acepta en su totalidad.
5. La responsabilidad respecto al control, administración y custodia del fondo fijo de caja menor que se le asigna a dicho (a) funcionario (a), constituirá a partir de la fecha una labor adicional a las que actualmente desempeña, por lo que no genera mayor valor a los ingresos actualmente pactados.
6. El funcionario (a) aquí comprometido con esta labor se hace responsable por la custodia y el manejo de los dineros entregados a título de fondos de la caja menor, y autoriza por este medio el descuento de su nómina y/o prestaciones sociales, de los valores no justificados o mal administrados, sin perjuicio de las sanciones penales, civiles y tributarias a que haya lugar.
7. **CLÍNICA VETERINARIA ANIMALITOS** se compromete a dar el apoyo y atención necesaria para el correcto y adecuado desempeño de esta labor por parte del funcionario.
8. **CLÍNICA VETERINARIA ANIMALITOS** se compromete a suministrar los recursos físicos necesarios y suficientes a la funcionaria responsable de la caja menor para el manejo y custodia de los dineros a ella entregados.

Anexo 2 del manual.

**MODELO DE DOCUMENTO EQUIVALENTE A FACTURA
(Art. 3 Decreto 522 de Marzo de 2003)**

(ENTIDAD)_____NIT_____

No. _____

DEBE A:

(BENEFICIARIO)_____NIT o C.C. _____

La suma de: _____ (\$ _____) M/cte

Por concepto de:

Fecha: _____

C.C.

Dirección

Teléfono

NO SOY RESPONSABLE DE IVA

Anexo 3 del manual

CONCEPTO DEL GASTO	VALOR BRUTO	
Materiales y suministros	xxx	
Servicios públicos	xxx	
Gastos transportes	xxx	
Impresos y publicaciones	xxx	
Honorarios médico veterinario xxx	xxx	
Mantenimiento de equipos médicos	xxx	
Otros gastos (relacionar)	xxx	
Total valor bruto (1)	XXX	
DEDUCCIONES		
Concepto de la deducción Valor base Valor deducido	VALOR BASE	VALOR DEDUCIDO
Retefuente honorarios (x%)	XXX	X
Retefuente servicios (x%)	XXX	X
Reteiva (x%)	XXX	X
Total deducciones (2)		X
Valor neto: Valor bruto menos deducciones (1-2)	XXX	X

CONCLUSIONES.

Tras finalizar el proceso referente a la propuesta titulada “diseño de un manual de control interno, bajo el enfoque COSO I aplicable a los procesos de caja, deudores e inventarios, en las clínicas veterinarias de Cartago Valle”, y con el fin de dar respuesta a la problemática presentada en el sector veterinario dentro del municipio, el cual urgía de respuestas en lo que concierne al ejercicio de gestión financiera, contable y administrativa, se ha podido realizar un análisis a través de la utilización de herramientas tales como la encuesta aplicada a los establecimientos objeto de estudio, al igual que el saber adquirido durante la carrera profesional de contaduría pública, la cual fundamenta el peso académico del documento redactado con anterioridad, y que fue realizado teniendo en cuenta los estándares legales y jurídicos respecto a la normativa Colombiana.

El desarrollo de la monografía aplicada ha permitido presentar los conceptos, teorías, normativas y pautas para la elaboración del manual de control interno bajo el modelo COSO I para los procesos de caja, deudores e inventarios, que crean en el lector un panorama general de la investigación y que a su vez ayude a soportar el marco normativo en el que esta argumentado el presente trabajo.

Las clínicas veterinarias de la ciudad son empresas que por su estructura y naturaleza ameritan de cuidado y control constante en aspectos tales como el riesgo, la comunicación, el monitoreo de actividades y el entorno. Para ello fue necesario un estudio a fondo de sus características, por tal razón el diagnóstico de la situación del control interno fomenta una visión auténtica de la condición del ente en términos financieros administrativos, contables y de gestión.

El enfoque COSO I y las teorías que enmarcan el control interno poseen singularidades tales como políticas criterios y procedimientos, que trazaron los lineamientos utilizados en la elaboración del manual de control interno diseñado específicamente para las empresas veterinarias de la ciudad.

Como resultado se elaboró el manual basado en el enfoque utilizado internacionalmente en el ámbito de control denominado COSO, teniendo en cuenta los principios, las normativas y reglas que se involucran a la profesión contable, las cuales en el tema de control interno se derivan de la teoría anglosajona, mencionada en este proyecto investigativo, dando respuesta a las necesidades identificadas del sector veterinario, las cuales son evidentes según lo que se pudo identificar en el trabajo de campo y que en el desarrollo del trabajo fueron reconocidas y remediadas a través del proyecto, generando un nuevo comienzo en un tema tan importante como lo es la gestión administrativa y contable de empresas que hasta el momento poco era lo que conocían acerca de la inspección, evaluación, reconocimiento y mejora de procesos tan vitales como son la caja los deudores y los inventarios.

RECOMENDACIONES

A continuación se enumeran una serie de recomendaciones cuya implementación son vitales para mejorar la operatividad en las clínicas veterinarias del municipio de Cartago, promover la cultura de control y estimular el uso eficiente de herramientas de gestión administrativa y contable.

- Actualizar los formatos y procedimientos implementados por área, a fin de ajustarlos a las necesidades y procesos que actualmente se realizan dentro de las clínicas.
- Establecer parámetros y normatividades que reglamenten las actividades de la clínica veterinaria, además de crear manuales de políticas que apoyen los procesos cotidianos.
- Implementar mecanismos de control que permitan un adecuado manejo y organización, a fin de presentar oportunamente la información solicitada.
- Socialización y capacitación al interior de la empresa sobre los documentos y formatos asociados a los procesos y procedimientos que emplean en el área de Gestión Financiera.
- Realizar los arqueos de caja menor de acuerdo la periodicidad establecida en el procedimiento vigente.
- Mantener los soportes de tipo contable en las respectivas carpetas y que sean de conocimiento para todos los integrantes del área financiera, a fin de no generar dependencia de la información en el personal de la clínica, en caso no encontrarse en ella.

- Presentar y remitir los análisis de los estados financieros, así como los resultados de los indicadores de gestión a la alta dirección para la toma de decisiones de la gestión contable y financiera.
- Efectuar seguimientos efectivos al mapa de riesgo del proceso contable y financiero, a fin de actualizar constantemente los riesgos que puedan afectar el proceso contable, monitorear, valorar los controles y establecer medidas preventivas y/o correctivas en tiempo oportuno y real a fin de preservar la confidencialidad, relevancia y comprensibilidad de la información.
- Incrementar y mantener el fomento de la cultura de autocontrol en los empleados involucrados en el proceso que conforman el Control Interno Contable, administrativo y operativo, con el fin de contar con la calidad de la información y aplicación de la normatividad vigente en materia contable y financiera.

ANEXOS

Anexo 1.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA
CARTAGO-VALLE**

**ENCUESTA APLICADA A LAS CLÍNICAS VETERINARIAS DEL MUNICIPIO DE
CARTAGO PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

Estimado(a) señor(a) su apreciación de cómo se emplea el control interno en la Clínica es de suma importancia para el avance del actual trabajo de grado, debido a que con la aplicación del siguiente instrumento de investigación se obtendrá un panorama más claro de la situación actual de la organización y sus respuestas serán aporte para el correcto desarrollo de un manual de control interno bajo el enfoque del modelo americano COSO en los procesos de caja, deudores e inventarios, y el cumplimiento del objetivo principal de esta investigación.

Agradecemos su aporte y objetividad al contestar cada una de las siguientes preguntas, favor marcar con una "X" en los ítems correspondientes según su opinión

Fecha de aplicación:	
Nombre de la empresa:	

Cargo del encuestado	
Responsable de la encuesta:	

GENERALIDADES

Las siguientes preguntas serán genéricas, con el propósito de ver la situación actual de la empresa de acuerdo al control interno y a los componentes del modelo COSO (Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y monitoreo)

1. ¿Cuenta la clínica veterinaria con algún tipo de manual, política o parámetro definido por la empresa para la valoración de riesgos, su debido monitoreo y respectiva actividad de control?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

2. ¿Ha escuchado alguna vez acerca del modelo de control interno COSO?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

3. ¿Considera usted importante definir y delimitar las funciones, como también el manejo de los procesos de efectivo, cartera e inventarios dentro de su empresa?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

4. ¿La Clínica veterinaria ha asignado roles y responsabilidades dentro de los respectivos departamentos que componen a la empresa para mitigar los riesgos en cada una de las áreas?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

5. ¿Implementan en la empresa algún tipo de control para prevenir sanciones por parte de las unidades ejecutoras de saneamiento?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

6. Califique de 1 a 5 las acciones realizadas por la administración para identificar debilidades y amenazas presentadas y aprovechar sus fortalezas y oportunidades para afrontar los riesgos sucedidos en cada una de las áreas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

PROCESO DE CAJA.

Las siguientes preguntas serán dirigidas al proceso de caja y así entrever la situación actual del proceso objeto estudio, de acuerdo a los componentes del modelo COSO (Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y monitoreo)

7. ¿Cuántas personas son responsables del manejo de la caja?

1 persona	2 personas	Otros; cuántas? _____	NS/NR
-----------	------------	-----------------------------	-------

8. ¿Se registran oportunamente los ingresos y egresos diarios en el libro auxiliar?

SI	NO	NS/NR	medianamente
----	----	-------	--------------

9. ¿Se expiden los comprobantes pertinentes al momento de realizar las transacciones?

SI	NO	NS/NR	medianamente
----	----	-------	--------------

10. ¿Se archivan en lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto los ingresos como egresos así como el efectivo?

SI	NO	NS/NR	medianamente
----	----	-------	--------------

11. ¿En los recaudos se monitorea, se identifica y verifica que las cantidades cobradas ingresadas a caja, se realicen en forma oportuna exacta?

SI	NO	NS/NR	medianamente
----	----	-------	--------------

PROCESO DE DEUDORES O CARTERA.

Las siguientes preguntas serán dirigidas al proceso de deudores o cartera y así entrever la situación actual del proceso objeto estudio, de acuerdo a los componentes del modelo COSO (Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y monitoreo)

12. ¿Se registran contablemente en orden numérico las facturas y se mantienen actualizadas las cuentas de los clientes?

SI	NO	NS/NR	Cuánto Tarda _____
----	----	-------	-----------------------

13. ¿Se verifica periódicamente que no se presenten saldos envejecidos sin gestión de cobro de dicha cartera?

SI	NO	NS/NR	Cuánto Tarda _____
----	----	-------	-----------------------

14. ¿Se elaboran periódicamente informes de cobro por cada cliente y se les realiza seguimiento a su debido tiempo?

SI	NO	NS/NR	Cuánto Tarda _____
----	----	-------	-----------------------

15. ¿La Clínica cuenta con un manual de procesos y procedimientos para cartera?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

PROCESO DE INVENTARIOS.

Las siguientes preguntas serán dirigidas al proceso de inventarios y así entrever la situación actual del proceso objeto estudio, de acuerdo a los componentes del modelo

COSO (Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y monitoreo)

16. ¿tiene la empresa un aplicativo sistematizado (software y hardware) específico para el manejo de los inventarios?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

17. ¿se realizan periódicamente inventarios físicos? (tiempo en semanas)

SI	NO	NS/NR	Cada cuanto _____
----	----	-------	----------------------

18. ¿Se realizan periódicamente revisiones de fecha de caducidad de alimentos y medicamentos? (tiempo en semanas)

SI	NO	NS/NR	Cada cuanto _____
----	----	-------	----------------------

19. ¿Se tienen identificadas las causas que originan los faltantes de productos?

SI	NO	NS/NR
----	----	-------

20. ¿Cómo califica el ambiente de trabajo?, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Responda SI o NO ¿Considera que existe una buena comunicación entre los funcionarios de las áreas objeto de estudio, y con sus altos mandos?, Califíquela de 1 a 5, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor.

SI	NO			
1	2	3	4	5

WEBGRAFÍA.

RODRIGUEZ, El Control y La Revisoría Fiscal En su Contexto Historico.2001 [en línea] < 190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/3172/ > [citado en 31 Octubre de 2016]

BALANTA, El Control Como Mecanismo Para Asegurar La Calidad En El Desempeño Profesional Del Revisor Fiscal.2013 [en línea] < <http://www.javeriana.edu.co/> > [citado en 31 Octubre de 2016]

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Evaluación de la calidad eficiencia del control fiscal interno. 2013 [en línea] < <http://www.contraloriagen.gov.co/> > [citado en 3 septiembre de 2016]

KPMG. Encuesta de fraude en Colombia, [en línea] <www.kpmg.com.co>[citado en 9 de septiembre de 2016].

THOMSON, Kelvin. “*Citas Celebres*”, Netherhall - Escocia [en línea] <<http://enciclopedia.us.es/index.php> > 1857 [citado en 25 de mayo de 2016].

SANTO TOMAS. Historia del Control Interno [En línea]< http://santotomas-atlantico.gov.co/apc-aa-files/3364333303563653366346336376364/CI_Historia.pdf>[citado en: 27 de septiembre de 2016].

DICKSEE, L.R. Definición de Control Interno [En línea] < <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>>, [Citado en: 13 de septiembre de 2016]

BENNET, George. Definición de Control Interno [En línea] < <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>>, [Citado en: 13 de septiembre de 2016]

AICPA, Definición de Control Interno [En línea] < <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>>, [Citado en: 13 de septiembre de 2016]

UNICAUCA. Tipos de Control [En línea] < <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>>, [Citado en: 27 de septiembre de 2016]

GOBIERNO PUERTO BOYACA. Definición de Control Interno [En línea] < puertoboyaca-boyaca.gov.co/apc-a-files/.../DEFINICI_N.doc> [Citado en: 14 de septiembre de 2016]

¹**SALAZAR,** Roberto. Administración de cartera. 2013; [en línea]; <<http://www.ideasparapymes.com/contenidos/la.html>> [citado en 10 de diciembre de 2016].

ESCOLME, Administración de Cartera.2013; [En Línea] www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/...cartera/contenido_u3.pdf [Citado en 27 de septiembre de 2016]

KENNEDY, David. Definición de una clínica médica.2015; [en línea]; < <http://www.ehowenespanol.com>> [citado en 25 de agosto de 2016]

CHIAVENATO, Idalberto. Definición de Control.2015; [en línea] < <http://www.monografias.com/trabajos98/control-gerencial/control-gerencial.shtml>> [citado en 24 de mayo de 2016].

BLANCO, Yanel. Concepto de Control Interno.1988; [en línea] < <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>> [citado en 24 de mayo de 2016]

COMITÉ DE ORGANIZACIONES PATROCINADORAS DE LA COMISIÓN TREADWAY. [en línea] < <http://www.taringa.net/post/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>> [citado en 24 de mayo de 2016]

GERENCIE. Conceptos básicos de contabilidad: deudores.2009; [en línea] <<http://www.gerencie.com/>> [citado en 25 de agosto de 2016]

DIAMOND, Conceptos Básicos Capítulo 2. 1983 [en línea] < <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/Capitulo2.pdf>> [citado en 24 de mayo de 2016].

FENALCO, Estudio de Mascotas [en línea] <<http://www.elespectador.com/noticias/economia/seis-de-cada-10-hogares-colombianos-hay-mascotas-articulo-540449>> [citado en 26 de mayo de 2016].

DNP, Categorías de Ciudades Colombianas.2016 [en línea] < www.dnp.gov.co/Paginas/DNP-definió-seis-categorías-de-ciudades-colombianas-de-acuerdo-a-la-edad-de-sus-habitantes.aspx > [citado en 26 de mayo de 2016].

RIVAS, Libardo. Investigación del sector empresarial de clínicas veterinarias de la ciudad de Ibagué 2015. [En línea] < <http://www.ucc.edu.co/ibague/prensa/2015/Paginas/Investigaci%C3%B3n-del-sector-empresarial-de-cl%C3%ADnicas-veterinarias-de-la-ciudad-de-Ibagu%C3%A9.aspx> > [citado en 26 de mayo de 2016].

RIVIERA Felipe. Control Interno Financiero Definición.[En línea].citado en: 7 de enero de 2017. Disponible en: prezi.com/b1e6g_s8aqkp/control-interno-financiero/

GESTIOPOLIS. Programa de Auditoria de Cuentas por Cobrar.[En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: www.gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/

AUDITOOL .Control Interno de Inventarios. [En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios

GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO. Manual de Procedimientos Para el Control de Inventarios. [En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: salud.edomexico.gob.mx/html/uma/manual/MP-CONTROL%20INVENTARIOS_texto_2.pdf

ALGOGO. Control Interno Sobre Inventarios.[En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: es.scribd.com/doc/19919055/Control-Interno-Sobre-Inventarios

UNIDAD DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL DE VICTIMAS. Manual de Procedimientos Para el Control de Inventarios. [En línea].citado en: 11 de mayo de 2017. Disponible en: www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/13-manual-de-procedimiento-para-el-control-de-inventario-v1.pdf

GERENCIE: Fondo de Caja Menor. Citado en 24 de marzo de 2016 Disponible en internet: < [https:// www.gerencie.com/fondo-de-caja-menor.html](https://www.gerencie.com/fondo-de-caja-menor.html)

ALCADIA DE BOGOTA. Manual de Caja y Manejo [En línea] < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=>> [Citado 17 de abril de 2017]

GESTIOPOLIS. Arqueo de Caja citado en 27 de marzo de 2017 Disponible en internet www.gestiopolis.com/que-es-arqueo-de-caja/

¹**ESCOLME,** unidad 3 administración de cartera, [en Línea]<www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero.../contenido_u3.pdf> [citado en 1 de abril del 2017]

GERENCIE, métodos de aprovisionamiento de cartera [En Línea] <<https://www.gerencie.com/provision-de-cartera.html>> [citado en: 3 de abril del 2017].

ESCUELA POLITECNICA DEL LITORAL, auditoria del rubro de ingresos-cuentas por cobrar de una compañía que se dedica a la produccion y comercializacion de carton,[En linea] < www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/20695> [citado en: 3 de abril de 2017].

NIÑO .Contabilidad de Sistemas y Gerencias. Colección Minerva, Citado en: 1/4/2017 [en línea] Disponible en: <http://www.kreston.com.co/index.php/casos-de-exito/18-circulares-afg/315-procedimiento-para-la-toma-fisica-del-inventario-de-mercancias>

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

FONSECA, Oswaldo “Auditoria Gubernamental Moderna” Lima, 2007; 1 ed., PP 25.

CASAL Miguel. El Control Interno en la Administración de Empresas. Buenos Aires PP.63

CÁMARA DE COMERCIO CARTAGO, “*establecimientos registrados y actualizados*”, Folio 102, Cartago Valle Colombia, 2016 PP 1003.

KOHLER, Eric, “*Diccionario para contadores*”, México D.F Prentice-Hall, 1 ed., Inc., 1970 PP. 72

GUAJARDO, Gerardo, “Contabilidad Financiera” México D.F ,2 edición McGraw Hill, 1996 PP. 419

GOMEZ, Joaquín, “El Control Interno en Los Negocios”, México D.F Mc Graw Hill, 1999 capítulo 2 PP. 31

GUTIÉRREZ CASTRO, Orlando. Manual de Análisis Económico en Evaluación de Proyectos. 2001. Editado Banco Centro Americano de Integración Económica, San José. p. 122

MANTILLA, Alberto “Auditoria de información Financiera” Mexico, 2009;1 ed., PP 37

DÍAZ CASTRO, Luis y LÓPEZ, Pascual. Dirección financiera planificación, gestión y control. Prentice Hall. 2001. p. 147

HERNANDEZ LUCIA, Univalle. Propuesta de diseño de un manual de control interno basado en el modelo coso II, para los procesos de: disponible y cartera aplicado a las empresas tecnificadas de bordado en los municipios de Cartago y ansermanuevo valle.2016. p.60

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS. Normas internacionales de Auditoria. Año de publicación 2005. 62

GÓMEZ CEJA, Guillermo, "Planeación y organización de empresas", México, Octava edición, Mc Graw Hill, año 1995, Capítulo 1. ISBN: 970-10-0435-3

ESTATUTO TRIBUTARIO. Artículo 617