

Diseño De Un Sistema De Control Interno Modelo Coso I Para Los Procesos De Cartera,
Inventario y Cuentas Por Pagar En La Empresa La Plaza Campesina S.A.S Del Municipio De
Cartago Valle
Práctica Empresarial

Andrés Stiven Álvarez (201351792)
Yesica Paola Parra Castrillón (201351743)



Universidad Del Valle
Facultad Ciencias De La Administración
Programa De Contaduría Pública
Cartago, Valle del Cauca
2019

Diseño de un sistema de control interno modelo coso I para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa la plaza campesina S.A.S del municipio de Cartago Valle

Andrés Stiven Álvarez (201351792)

Yesica Paola Parra Castrillón (201351743)

Proyecto de grado para optar el título de:

Contador Público

Asesor

Oscar Marino Durán Aguado

Magister en Administración

Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Programa de Contaduría Pública

Cartago, Valle del Cauca

2019

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por darme la oportunidad de vivir y gozar de buena salud por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi formación profesional. A mis padres por haberme apoyado incondicionalmente, sus consejos en los momentos en que los necesite, sus valores además de constante motivación que me han permitido ser una persona de bien, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes. A mi esposo porque siempre estuviste firme en los momentos y situaciones más tormentosas aun cuando quería desistir y dejarlo todo estuviste allí para darme fuerzas con palabras alentadoras que me permitieron seguir con mi formación como profesional.

Agradecimientos

Yesica Paola Parra Castrillón

A Dios por estar presente en mi vida además de ser mi guía y fortaleza en cada paso que doy, a mi madre por brindarme su infinito y desinteresado amor, infundiendo en mi la lucha y el deseo de superación por ser alguien en la vida con valores y metas siempre vi en mi madre su apoyo incondicional en momentos de desesperación y felicidad; a mis tíos por estar pendientes de mí creer y confiar plenamente a lo largo de este proceso de formación, a mis profesores quienes me abrieron sus puertas y compartieron sus conocimientos ayudándome a crecer como un buen profesional, cada día fue muy importante ya que pude escuchar sus anécdotas y experiencias como Contadores Públicos de las cuales estoy seguro me servirán en mi vida profesional

Andrés Stiven Álvarez

Doy gracias a Dios por brindarme la valiosa oportunidad de llegar hasta este punto, por haberme puesto en una magnífica universidad donde pase grandes momentos a lo largo de estos años, en la cual conocí grandes seres humanos con grandes cualidades como lo fueron mis maestros y compañeros de los cuales aprendí muchas cosas, de las cuales pondré en práctica para mi vida profesional, gracias profesor Wilson García por exigirnos al máximo para formar grandes profesionales, al profesor Orlando Posada por estar pendiente del bienestar de sus estudiantes, al profesor Oscar Marino por brindarnos su apoyo, tiempo y dedicación en la construcción del proyecto de grado, al profesor Wilson Renán que nos alegró las clases con su carisma y forma de enseñar, al profesor Alexander García que a través de sus enseñanzas nos

motivó a abordar esta temática de control interno en el presente trabajo, al profesor Francisco Palomino por hacer fácil lo difícil, al profesor Jaime Espinoza por enseñarnos los cálculos financieros de una manera clara y dinámica, al profesor Mauricio Cardona por llegar a compartir su conocimiento, sin el apoyo de todos ustedes nada de esto hubiera sido posible muchas gracias y los llevare siempre en mi corazón.

Tabla de contenido

Introduccion	10
Antecedentes	11
Planteamiento del problema.....	18
Descripción del problema	18
Pregunta problema	20
Sistematización del problema	21
Delimitación del problema.....	22
Universo.....	22
Espacio.....	22
Tiempo.	22
Objetivos del proyecto de investigación	23
Objetivo general.....	23
Objetivos específicos	23
Justificación	24
Marco referencial	27
Marco teórico	27
Marco conceptual.....	39
Marco contextual	42
Marco legal.....	44
Marco metodológico	47
Tipo de investigación.....	47

Método de investigación	48
Población y muestra	48
Técnicas e instrumentos de investigación.....	49
Fases de investigación.....	50
Contenido temático	51
Capítulo II	52
Capítulo III.....	63
Capítulo IV.....	75
Conclusion	118
Referencias bibliográficas.....	121
Referencias electrónicas.....	123
Anexos	124

Índice de grafico

Grafico 1. Fases de investigación.....	50
Grafico 2. Diagnóstico de riesgos de inventario.....	56
Grafico 3. Diagnóstico de riesgos de cartera.....	59
Grafico 4. Diagnóstico de riesgos de cuentas por pagar.....	62
Grafico 5. Componentes del COSO I.....	68
Grafico 6. Organigrama.....	89
Grafico 7. Flujograma de recepción y clasificación de documentos.....	93
Grafico 8. Flujograma de registro y análisis de documentos.....	95
Grafico 9. Flujograma vigilancia información contable.....	97
Grafico 10. Flujograma de análisis de cerdito para otorgar a clientes.....	100
Grafico 11. Flujograma rotación de cartera.....	103
Grafico 12. Tipos de provisión de cartera.....	105
Grafico 9. Flujograma provisión cartera.....	106

Índice de Tablas

Tabla 1. Marco legal.....	45
---------------------------	----

Resumen

El desarrollo del presente trabajo tuvo como finalidad la aplicación de la metodología COSO I para el diseño de un sistema de control interno en la empresa La Plaza Campesina S.A.S del municipio de Cartago Valle, mediante la metodología descriptivo – deductivo, donde se busca la identificación de los riesgos que se encuentran en un proceso determinado de la organización.

Para la consecución del presente trabajo de investigación, se utilizaron diferentes tipos de herramientas tales como la visita y observación de la operatividad y administración de la entidad, la realización de entrevistas y encuestas a un grupo de colaboradores pertenecientes a diferentes niveles organizacionales y enfocados básicamente a los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar, donde se identificó de ésta manera la cultura organizacional, los códigos de ética y conducta, los procedimientos contables y financieros hasta llegar a la identificación de los riesgos en éstas áreas.

Posteriormente a la recolección de la información necesaria, se realizó un análisis minucioso de la misma, logrando a través de diferentes herramientas la identificación de los riesgos presentes en la compañía, seguido a esto, se presentó la propuesta de un sistema de control interno bajo la metodología COSO I, facilitando a los directivos de la organización un mejor uso de herramientas óptimas para la toma de decisiones y el mejoramiento de los controles internos en cada uno de los procesos de la entidad a través de un manual.

Palabras claves: Control interno, cartera, inventario, cuentas por pagar, metodología COSO I, manual.

Abstract

The purpose of this work was to apply the COSO I methodology for the design of an internal control system in the company La Plaza Campesina SAS of the municipality of Cartago Valle, through the descriptive - deductive methodology, where the identification of the risks that are found in a certain process of the organization.

For the achievement of this research work, different types of tools were used such as the visit and observation of the operation and administration of the entity, conducting interviews and surveys to a group of collaborators belonging to different organizational levels, identifying this way the organizational culture, codes of ethics and conduct, accounting and financial procedures until reaching the identification of risks in these areas.

After the collection of the necessary information, a thorough analysis of the same was carried out, obtaining through different tools the identification of the risks present in the company, followed by this, the proposal of an internal control system under the COSO I methodology, facilitating the managers of the organization a better use of optimal tools for decision making and the improvement of internal controls in each of the processes of the entity through a manual.

Keywords: Internal control, portfolio, inventory, accounts payable, COSO I methodology, manual.

Introducción

La mejora continua en las organizaciones por medio de sistemas de control interno efectivos para el desarrollo de sus actividades es un factor fundamental a la hora de la consecución en los objetivos o el componente estratégico, ya que a diferencia de épocas pasadas, en la actualidad las organizaciones deben tener el control total no solo de sus activos importantes como el efectivo, sino también de su información, la cual, es clave para la consecución del éxito, por tal motivo es imperativo para cada organización tener un autocontrol constante con la finalidad de un mejor desarrollo de las operaciones. Estos factores se presentan por la constante actualización y tecnificación de los procesos que conllevan a que estas crezcan de una manera más acelerada y se obliguen a la división de sus funciones y con ello a la asignación de responsabilidades que a su vez son los factores que se evalúan mediante el modelo COSO I.

La utilización de mecanismos de control en las organizaciones permite garantizar la efectividad en todos los procesos a los cuales se apliquen, de igual manera la aplicación de acciones medibles y cuantificables sobre las cuales se puedan tomar decisiones mediante la transmisión de información constante y fidedigna hacen que este proceso sea más fácil y oportuno para la organización.

Este trabajo está enfocado en la aplicación de la metodología coso I para el diseño de un sistema de control interno en la empresa La Plaza Campesina S.A.S del municipio de Cartago Valle, con la finalidad de proponer un modelo plasmado en un manual que le permita a la organización tomar decisiones mediante una información precisa y fidedigna.

1. Antecedentes

El nacimiento del control interno en Colombia nace desde el proceso de colonización, cuando la corona española implantó en Santo Domingo el tribunal de la Real Audiencia en 1.511, sin embargo, en el siglo XVI se instauró en Santa Fé de Bogotá el tribunal de la Real Audiencia como ente de control de territorios. Después de la Batalla de Boyacá, Colombia replantea el sistema de control, y fundamente la “Ley principal de control de estados de hacienda” quien asigna un responsable con cláusulas de responsabilidad de manejo.(Ramírez Quesada)

En 1.824 se reemplaza la contaduría general de hacienda por la dirección general de hacienda, que da comienzo a la Gran Colombia, encargada de examinar cuentas de la nación y el control del presupuesto.(Ramírez Quesada)

En 1.919 nace el tribunal superior de cuentas, para proteger el manejo del presupuesto y el buen manejo de las cuentas públicas(Ramírez Quesada)

El año de 1.922 con la crisis bancaria, Colombia reorganiza la Hacienda Pública, el sistema monetario, la administración de ingresos y aduanas entre otros; es una etapa en donde se crean excelentes herramientas de control financiero y administrativo, es así como en 1923 nace la contraloría, como ente de control independiente y autónomo, con atributos de auditoría contable con función fiscalizadora del manejo de los dineros públicos, además se formaliza la función del contador que como responsabilidad tenía examinar las cuentas del presupuesto público, pero un gran paso es que en 1.975 se crea la carrera administrativa. (Ramírez Quesada)

Ya estructurado el tema de control interno, con la constitución de 1.911, se desarrolla con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (art.209, 269).

También se quiere dejar claramente evidenciado que el tema de control interno es una temática más joven para las empresas del sector público que para las del privado que lo vienen aplicando desde la década de 1950, basado en la definición que sobre el control interno hizo, en 1949, el Comité de Procedimientos de Normas Profesionales AICPA, el cual disponía lo siguiente: “el control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección (Brennan, Planificación, Evaluación y Administración: Control Interno, 1995)

En 1.994 nace la oficina de control interno para las entidades y organismos de orden nacional dentro del ministerio administrativo, aplicando el comité de control interno como herramienta de retroalimentación.(Ramírez Quesada)

Desde 1.998 con la creación del sistema nacional de control interno bajo la dirección del Presidente de la República de Colombia (ley 489 de 1.998) se establecen las obligaciones del Sistema de control interno, se nombran reguladores, facilitadores y evaluadores del sistema.(Ramírez Quesada)

Sin embargo, es a partir del año 2.000 donde se ven los grandes saltos en cuanto a organización administrativa pues se armoniza el papel regulador del Departamento Administrativo de la función pública, se imparten nuevas directrices para la presentación de

informes de control interno buscando simplicidad en la práctica, se adoptan manuales de procesos, funciones y procedimientos.(Ramírez Quesada)

La Contraloría General de la República como ente de vigilancia expide en el 2002, el nuevo “Código Disciplinario Único” como documento regulador de las funciones de la oficina de control interno, en el 2.005 se implementa el modelo estándar de control interno introduciendo la gestión administrativa moderna y establecer tres grandes subsistemas; estratégico, de gestión y de evaluación hoy por hoy vigente.(Ramírez Quesada)

El control interno en el Estado Colombiano nace con el Artículo 209 de la Constitución Política, en el cual se incorpora el control interno como soporte fundamental que garantiza el logro de los objetivos de las instituciones; mediante la (Ley 83 de 1993) se establecieron las normas para su desarrollo, delimitando el sistema de control interno, sus objetivos, características, elementos y campo de aplicación; de acuerdo a la (Ley 87 de 1993) el control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a metas y objetivos previstos (Montilla, Montes y Mejía, 2007).

Después de analizar los antecedentes del control interno no se puede pasar por alto la historia del modelo COSO que es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring

Organizations of The Treadway Commission, quienes evaluaron y llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieren surgir.

La evolución a lo largo de la historia de la estructura del Sistema COSO ha sido efectiva a partir del año 1992, en cuyo año se denominó Marco del Control Interno (COSO I), para el año 2004 se da a conocer la mejora en el Sistema de COSO I con el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM), y para el año 2006 se da a conocer el Sistema de COSO III para pequeñas y medianas empresas.

Realizado una búsqueda de información respecto a estudios investigativos como trabajos de grado y monografías entre otros se reseñó: El trabajo titulado: "Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos" cuyo autor es Walter Orlando Rojas Díaz, de la Universidad San Carlos de Guatemala, año 2007, en la que el autor realiza un aporte importante a aquellas empresas que no cuentan con un sistema de control interno buscando obtener una máxima eficiencia en el mercado en el cual se desarrollan, se considera un trabajo relevante para esta investigación en la medida que trata el tema de control de una forma amplia y concisa que ha movido a los profesionales de la contaduría y ciencias afines a reflexionar sobre los pro y los contra de implementar cambios direccionados al establecimiento de controles internos eficaces en las empresas de hoy en día.

Otro antecedente internacional es el trabajo llamado "Propuesta De Elaboración De Un Manual De Control Interno Basado En El Sistema Coso, Aplicado A La Gasolinera Milchiching María Ángela Flores E Hijos Cía. Ltda. El Cantón Cuenca" (Byron Josué Gómez Bautista, 2012) este proyecto permite identificar la importancia del informe coso I y como a partir de este

análisis e implementación del mismo se puede realizar un plan de acción, también se conceptualiza todo lo relacionado con el informe coso I y cuál es su aplicación dentro de la empresa privada.

Otro artículo importante se titula: “Control Interno y su importancia en las empresas ” escrito por Luis Manuel Rivera, quien destaca la importancia de la función del control interno, aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, considerando que de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, resaltando y concluyendo que la gerencia necesita que los datos sean exactos y confiables y esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno.

Se destaca también la investigación titulada “Evaluación del Control Interno basado en el Modelo Coso” cuya autora Elsa María Lam Álvarez, de la Universidad Francisco Marroquín, de Guatemala 2002, resalta la importancia del Modelo COSO, como una herramienta eficaz en la evaluación del control interno en las organizaciones, así como el reconocimiento de tal modelo como ayuda idónea para auditores tanto internos como externos y para la gerencia en la identificación de riesgos.

Se tomó como referencia nacional el trabajo de grado llamado; Diagnóstico Para El Mejoramiento Del Sistema De Control Interno De La Empresa Anipack Ltda. En Bogotá, (Burgos, 2007) de la Universidad de La Salle en la facultad de contaduría pública este trabajo permite dimensionar el poco conocimiento que existe en las empresas alrededor del control interno y deja un panorama claro sobre cómo se puede efectuar un modelo coherente y práctico para la implementación del mismo.

En la búsqueda de antecedentes de trabajos de grado a nivel de la Universidad del Valle se encontró el siguiente llamado “Aplicación de la metodología Coso I para el diseño de un sistema de control interno de la comercializadora la 16 del municipio de Calcedonia Valle Del Cauca” (Rivera Avalo, 2017) , que tiene como objetivo principal la aplicación de la metodología COSO I para el diseño de un sistema de control interno de la Comercializadora La 16” del municipio de Calcedonia Valle del Cauca, con la finalidad de proponer un modelo de sistema de control interno que le permita a la organización tomar decisiones mediante una información precisa y fidedigna; se consideró relevante para la investigación debido a su similitud en la temática de control interno enfocada en la metodología Coso I de tal manera que se pueda extraer conocimiento del mismo para enriquecer la investigación presente.

Otro trabajo a nivel institucional es el titulado “Propuesta de diseño de un manual de control interno bajo el modelo Coso, para los procesos de disponible, cartera e inventarios, en las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago” (Orrego Cifuentes, 2017) realizado en la sede Cartago, el cual refleja los principales aspectos derivados del diagnóstico, caracterización y elementos de control requeridos en el manejo del disponible, cartera e inventarios de las empresas comercializadoras de plásticos y desechables de la ciudad de Cartago con tecnología tecnificada, que responde a la realidad en el funcionamiento del sistema de control interno en este tipo de empresas. Elementos que se consideran vitales conocer y constituyen un valioso aporte a la investigación presente sobre la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle.

Las propuestas anteriormente mencionadas proporcionan un valioso aporte para la construcción del presente trabajo de grado debido a que todas abordan temáticas referentes al control interno en las organizaciones el cual es la herramienta para el fortalecimiento de las

actividades y procesos cotidianos además de servir como mecanismo para salvaguardar los recursos de las empresas, de este modo se realizó una exhaustiva búsqueda en los mismos encontrando información útil para enriquecer las bases de la propuesta de investigación.

No se puede pasar por alto los antecedentes de la empresa objeto de estudio LA PLAZA CAMPESINA S.A.S que es una empresa que nace en el municipio de Cartago valle; en el año 2009 creada por Carlos Alberto Correa Osorio un comerciante y emprendedor de la región en la carrera 7 número 13-66 que empezó con su idea de negocio una década antes de una manera informal en la zona conocida como la Galería de Cartago, idea que al pasar de los años fue puliendo para llegar hacer uno de los principales proveedores de artículos de la canasta familiar como lo son entre sus principales las frutas, verduras y legumbres para el municipio de Cartago.

2. Planteamiento del problema

2.1.Descripción del problema

El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la gran cantidad de riesgos a los cuales se hayan afectados los distintos tipos de organizaciones sean públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro.

Es por eso que en los últimos años las organizaciones han tenido que integrar sus funciones administrativas y operativas para responder con mayor efectividad a las exigencias y retos que plantean las nuevas visiones en el ámbito empresarial a fin de alcanzar metas comunes. La función principal de la administración es coordinar acciones para lograr las metas organizacionales; y para ello, la empresa ha de contar con sistemas administrativos capaces de coordinar sus áreas funcionales y garantizar no sólo el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, sino también disminuir los niveles de riesgo existentes por errores u omisiones en el desarrollo del negocio, lo que permite además medir la eficacia, eficiencia y productividad del personal destacado a esas tareas incluso en las actividades más elementales.

En la actualidad existen modelos de control interno que proporcionan un marco de referencia aplicable a cualquier organización como lo es el modelo COSO, que permite a las organizaciones tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión, además posibilita la priorización de objetivos, permite dar soporte a las actividades de planificación estratégicas y ayudan a la consecución de resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.

A nivel local de la ciudad de Cartago se establece como foco de investigación la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S debido a que la compañía ha experimentado un crecimiento en los últimos años, la administración de la misma en base a un análisis interno, ha detectado falencias en su estructura de control interno, más específicamente con el adecuado manejo de los procesos de cartera, inventarios y cuentas por pagar que son el eje central por el que rotan las finanzas de la empresa con lo cual pueden incurrir en desproteger los recursos económicos de la organización.

El análisis anteriormente mencionado dejó claramente evidenciado para la administración una serie de situaciones muy puntuales como lo son:

La inexistencia de un adecuado control sobre el inventario, presentándose altas cifras de mercancías averiadas que resultan diariamente por los pedidos excesivos e innecesarios debido a que en su gran mayoría el inventario manejado por la compañía son de artículos perecederos; no se puede pasar por alto que a mayor cantidad de inventario mayores son los costos de almacenamiento y mantenimiento de los mismos; también se han presentado situaciones contradictorias donde se presenta escases de mercancías y exceso de demandantes lo cual genera una reducción en el nivel de ventas y pérdida de confiabilidad por parte de los clientes por incumplimiento en sus pedidos lo cual deja al descubierto que la empresa no cumple con la Ley de oferta y demanda (principio básico sobre el que se basa una economía de mercado).

Las altas cifras de cartera vencida en la empresa, debido a que el personal encargado de las cuentas de cobro no realiza un análisis previo para otorgar el crédito a los clientes idóneos, tampoco se elabora una clasificación de la cartera por fechas de vencimiento, además se carece de comunicación con los clientes para el control de la misma. Si se tiene en cuenta que todos los días la empresa trabaja con gran variedad de productos que se mueven en masa dentro del

mercado concediendo así mismo oportunidades de pago a sus clientes; dado esto se presentan muchos riesgos de que estos créditos se conviertan en deudas de difícil cobro si no se les da un buen manejo a estas deudas lo cual no es sostenible para la empresa ni para el progreso de ella misma.

La carencia de políticas para el manejo eficaz de las cuentas por pagar generando situaciones como lo son el atraso con el pago de facturas a proveedores lo cual trae consigo desventajas para la empresa como lo son crear una mala imagen para la compañía ante terceros, dificulta para futuras negociaciones además de incurrir en gastos por concepto de intereses por mora.

Por eso es de suma urgencia el diseño de un sistema de control interno bajo el modelo COSO I para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar y que ello pueda incidir en la eficiencia y eficacia de los mismos, con la finalidad de no poner en riesgo la posibilidad de continuar con los negocios.

2.2.Pregunta problema

Para que una empresa funcione correctamente es necesario que cuente con un sistema de control interno ya sea programando el diseño de procedimientos, rutinas y formas que permiten llevar a cabo los objetivos de la empresa con los mejores resultados de operación así mismo señalando las políticas a seguir para la consecución de los mencionados objetivos. Cualquier tipo de control adaptable a las características de la empresa trae consigo ventajas, dentro de las cuales se pueden señalar algunas de ellas como lo son lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes del Estado y el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomentar

la práctica de valores, promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Después de analizar los anteriores beneficios, se prevé que el diseño del sistema control interno en la empresa la plaza campesina SAS podrá traer ventajas competitivas, debido a que se tratara de subsanar errores y debilidades si las hay para cumplir con los objetivos empresariales con éxito es por esto que se plantea el siguiente interrogante ¿Cómo diseñar el sistema de control interno modelo COSO I para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle?

2.3.Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual que presentan los procesos de inventario, cartera y cuentas por pagar en la empresa “LA PLAZA CAMPESINA S.A.S” del municipio de Cartago Valle respecto a los controles y registros contables?

¿Cómo Caracterizar los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que respondan a las necesidades de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle acorde al enfoque COSO I.?

¿Cómo elaborar el manual de control interno modelo COSO I para los procesos de cartera, inventarios y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle?

2.4.Delimitación del problema

Las empresas en la actualidad requieren de buenas prácticas y maneras de realizar sus procesos para poder potenciar al máximo los recursos económicos, financieros y humanos y la manera más eficaz de lograrlo es con el control interno herramienta establecida para las organizaciones, en este sentido se propuso el diseño de ese control a una empresa utilizándola como objeto de estudio en el presente trabajo cuya delimitación es la explicada a continuación.

2.4.1. Universo.

Para la elaboración del presente trabajo se cuenta con la participación del personal administrativo de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle comprendidos por personal de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar.

2.4.2. Espacio.

La elaboración del manual de control interno bajo el modelo COSO I se llevará a cabo en el área administrativa para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S ubicada en la carrera 7 13-66 barrio centro del municipio de Cartago-Valle-Colombia empresa comercializadora de productos agrícolas y productos de la canasta familiar.

2.4.3. Tiempo.

El tiempo para elaboración del presente trabajo es de un año que corresponde al espacio entre planteamiento de anteproyecto y el desarrollo del proyecto el cual se espera ejecutar entre marzo y diciembre del 2018.

3. Objetivos del proyecto de investigación

3.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno bajo el modelo COSO I para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle.

3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual que presentan los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle respecto a los controles y registros contables.
- Caracterizar los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que respondan a las necesidades de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle acorde al enfoque COSO I.
- Elaborar el manual de control interno modelo COSO I para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa. LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle.

4. Justificación

El propósito de la presente investigación está relacionado con la temática de las auditorías de control interno, la cual no solo se circunscribe en obtener una visión respecto a los avances de las tareas establecidas para resolver o atender los efectos de los diversos problemas o necesidades que puedan presentarse dentro de una organización o institución, sino también viene a proporcionar información en forma veraz y fidedigna a las personas que le competen, para adoptar a tiempo las acciones correctivas pertinentes, a fin de asegurar la continuidad del correcto funcionamiento de una organización.

Un buen sistema de control interno en una organización, permite que ésta visualice de manera exacta hacia donde quiere enfocar su rumbo, implementar una serie de estrategias claras para alcanzar uno a uno cada objetivo propuesto por la compañía, de allí la necesidad de diseñar un sistema de control interno basado en la metodología COSO I, el cual sirva como herramienta para mejorar y tener un mayor control sobre los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle del Cauca.

De acuerdo con lo anterior, este diseño le permitirá a la empresa mejorar sus procedimientos internos, teniendo en cuenta que si existe un sistema de control interno establecido y aplicado a cada uno de los procesos administrativos se generaran las siguientes ventajas analizadas para los procesos objeto de investigación:

En el proceso de manejo de inventario traerá consigo un manejo fluido y eficiente de los productos en las operaciones, se llevara un control riguroso de existencias de mercancías, la empresa podrá satisfacer la demanda de sus clientes con mayor rapidez, además de reducir costos por perdida, deterioro, bodegaje y mantenimiento de la mercancía en exceso; de este modo se

contara con las herramientas necesarias para dar cumplimiento a la ley de la oferta y la demanda (principio básico sobre el que se basa una economía de mercado).

En el proceso de cartera generara aspectos positivos como lo son reducir el tiempo de retorno de la inversión, la obtención de flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa (liquidez) lo cual proporcionara una congruencia entre las políticas de cuentas por cobrar y las de pago a proveedores, además se evitará la perdida de capital por conceptos de castigo de cartera y así se contribuirá con los objetivos de cualquier empresa con ánimo de lucro que es obtener ganancias.

En el proceso de cuentas por pagar se obtendrá una mejor imagen ante los terceros creando un ambiente de confiabilidad por parte de la empresa y así generar mejores condiciones de negociación, además de reducir gastos por concepto de intereses moratorios.

El presente trabajo se considerará un importante aporte a la profesión contable debido a que como futuros contadores se pondrán en práctica conocimientos y estrategias contables-financieras en cualquiera de los problemas que se presenten en el entorno, siendo esta una de las responsabilidades éticas del contador además de ser una herramienta que permitirá desarrollar capacidades y habilidades al futuro profesional del área contable gracias a la confrontación de una problemática en particular con el fin de darle una solución a través de la aplicación de su saber y así contar con un nuevo contador público para el país con suficiente conocimiento para ser competitivo.

Desde el punto de vista social el diseño de un sistema de control interno modelo COSO I en una organización traerá consigo muchos beneficios ya que servirá de modelo para promover la mejora continua, desarrollo y avance generalizado de las empresas que lo implemente y esto a su

vez hará más competitivo los distintos sectores de la economía gracias a su buena estructuración empresarial lo cual le abrirá caminos hacia espacios de negociación más globalizados y competitivos generando progreso para el país.

Cabe resaltar la importancia que tiene este para la comunidad académica de la universidad del valle sede Cartago debido a que es un trabajo realizado en nombre de la misma y los resultados de este serán atribuidos en gran parte a la institución, quedando como material de apoyo para futuras investigaciones que se realicen en la región por las demás generaciones.

Desde el punto de vista del conocimiento trabajos de investigación como el presente en el cual se emplea el control interno como herramienta para potenciar al máximo las organizaciones fortalecen a los investigadores gracias a que se tienen que involucrar completamente con el tema y absorber al máximo todo el conocimiento para poder desarrollarlo; además que al culminar la investigación el trabajo es la herramienta para compartir el saber con los demás.

5. Marco referencial

5.1.Marco teórico

En el desarrollo de un trabajo de investigación se hace necesario tener en cuenta diferentes series de teorías que sirvan de respaldo y sustento teórico en la construcción de la misma; en este caso se tomó La teoría de los Sistemas, la cual nace debido a los aportes realizados del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy (Idalberto, 2004, pág. 410), donde expresa una serie de presuposiciones que tienen que ver con la unificación e integración de todos y cada uno de los mecanismos de los campos no físicos del conocimiento científico, como las ciencias sociales, apareciendo de esta manera la teoría de sistemas desarrollando procesos unificadores de las diferentes ciencias involucradas para la integración de la educación científica.

Los sistemas se definen como un conjunto de partes interdependientes trabajando para formar un todo organizado, caracterizándose por tener un objetivo en común, es decir, trabajando por un propósito en específico, interactuando común ambiente externo donde cada suceso ocurrido se ve afectado dentro del mismo y por lo tanto cambiando el resultado de la operación de dicho sistema, denominándose este como sistema tipo abierto (**Chiavenato, 1993**)

La teoría de los Sistemas define a los sistemas abiertos como aquellos que intercambian con el ambiente por medio de entradas y salidas, en otras palabras, los sistemas abiertos tienen la facilidad de adaptarse con factores externos, usarlos a su favor para garantizar su existencia por medio de una especie de juego recíproco con el medio ambiente y de esta manera logra mantener sus elementos en un proceso continuo de aprendizaje y auto organización, logrando obtener una mejor adaptabilidad (**Chiavenato, 1993**)

A partir de lo anterior se plantea las organizaciones como sistema abierto, debido a que cabe dentro de la concepción de esta. Las organizaciones interactúan con el medio ambiente, con agentes externos como los clientes, proveedores, entes gubernamentales, entre otros. Por otra parte, una organización está creada para trabajar en conjunto con sus partes que la componen en busca del cumplimiento de una serie de objetivos tanto individuales como grupales, conformando un completo sistema que garantice la existencia dela misma (Idalberto, 2004, pág.414).

Es claro que para que una organización se mantenga en correcto funcionamiento es de suma importancia que cada una de sus piezas estén debidamente enlazadas para la realización de tareas o actividades propuestas, y, de esta manera partiendo de esto, cabe que resaltar que el éxito de una organización es debido a gran parte a su completo funcionamiento interno, donde todos sus componentes estén en armonía con todos los factores externos e internos y así llegar al resultado esperado.

Dado a que las organizaciones son en pocas palabras un sistema conformado por varios subsistemas en constante funcionamiento, no hay duda que cada área o parte que pertenece a la misma tenga el mismo grado de importancia a nivel interno, asimismo todos los procesos que se realizan en su interior tienen el mismo grado de relevancia ,ya que son estos los que determinan en gran parte la existencia de la misma, por tal motivo la mayoría de las organizaciones ven la necesidad de implementar sistemas de control interno, implementándolos como herramientas para garantizar el perfecto funcionamiento de la compañía a nivel interno, por lo tanto esta ayude a la adaptabilidad dela organización con factores externos del ambiente.

La teoría de los sistemas tal como fue expresada por el autor, es de gran ayuda para el desarrollo de este trabajo, debido a que expone de manera clara y concisa como la organización

está diseñada como un sistema que forma un todo, asimismo resalta la importancia de cada una de las piezas en perfecto funcionamiento, es decir, cada componente es vital para el desarrollo de cualquier actividad dentro de la misma y por lo cual implementar cualquier tipo de herramientas que garanticen el control interno de estos sistemas y optimizarlos para un mejor rendimiento de los mismos.

También el marco teórico del presente trabajo se basó en la Teoría del Control Latino, el cual se enfoca en la intervención del Estado en la actividad privada, buscando garantizar que la información contable sea fidedigna y proteger los intereses de propietarios, de la comunidad y del estado **(Fierro, 2016)**

En Colombia esta teoría ha sido ampliamente aplicada por el Estado a la Revisoría Fiscal, institución que tiene a su cargo el control de fiscalización de los entes económicos para garantizar el buen desempeño de las operaciones, basadas en las disposiciones normativas y estatutarias **(Fierro, 2016)**

En conclusión, se puede inferir que en la vertiente latina nace la delegación de control que hace el Estado en un determinado funcionario, a quien le corresponden funciones de supervisión y vigilancia en los entes societarios, encargo que conlleva todos los derechos y las obligaciones inherentes, con la potestad de otorgar fe pública, con sus prerrogativas y responsabilidades.

Otra teoría de gran importancia para la presente investigación es La Teoría del Control Anglosajón, la cual se basa en la protección del interés privado, ocupándose de la inspección de la gestión de los administradores, a través de rendiciones de cuentas **(Fierro, 2016)**

Se habla aquí entonces de control interno, mediante pruebas de cumplimiento que permiten disminuir los procedimientos sustantivos de revisión; esta corriente se fundamenta en la relación

costo-beneficio, se basa solo en la obtención de hallazgos de importancia material conforme a las políticas trazadas y al nivel de riesgo económico involucrado (**Fierro, 2016**)

Se puede decir, entonces, que el modelo de control anglosajón ha tenido como fin principal la protección del interés privado, puesto en delegación de los propietarios, que se ocupan de la inspección de la gestión de los administradores de sus negocios, a través del mecanismo de la rendición de cuentas. Esta evaluación de las operaciones se desarrolla aplicando técnicas de auditoria, cuyo principal objetivo es la verificación de afirmaciones contenidas en los estados financieros, actividad que corresponde a un evento posterior.

De igual modo se tiene como sustento La teoría de control que radica en que todas las organizaciones funcionan a través de contratos entre individuos que convergen en un entorno, estos contratos se desarrollan para mantener un flujo de información constante y obtener un equilibrio entre los intereses de todos los participantes. (Sunder-Shyam, 1997, pág. 23)

Cuando se hace referencia a que el control se ejerce por medio de contratos se explica de que existe un intercambio mutuo entre los participantes ya que estos se encargan de brindar algún recurso a la organización y por consiguiente obtienen una retribución a cambio que se estipula en cantidad y forma por medio de los contratos. Asimismo, dentro de un medio la tenencia de contratos le permite a la organización conocer su medio y saber cómo pueden actuar todos los elementos externos a ella, es decir le permite conocer lo que el autor llama como información completa, por el contrario, cuando no se conoce el entorno; las decisiones en la organización se realizan bajo información imperfecta lo que quiere decir que no se puede ejercer control ya que por consiguiente se entiende que no existe contratos entre las partes.

El autor expone que “La contabilidad como un sistema para llevar a cabo contratos o como un sistema de rendición de cuentas, debe funcionar eficazmente en un entorno no solo de información imperfecta sino también de información completa”. (Sunder-Shyam, 1997, pág. 25)

La contabilidad se expone como uno de los mecanismos de control ya que este se encarga de administrar todos los contratos con los cuales se ejerce control sobre todas las áreas de la organización, desde las partes operativas hasta las partes administrativas, ya que estas tienen características especiales debido a que como los contratos son de auto cumplimiento no son de fácil medición para hacer el control sobre ellos. Por el contrario, con las partes que no se tienen contratos o control la contabilidad ejerce el control mediante la publicación de la información financiera o estados financieros que son de carácter público lo que le permite conocer una parte no muy amplia de las otras organizaciones, pero por lo menos si estar preparados en caso de que estos agentes decidan aprovecharse de estas ventajas sobre la organización.

“La idea del control en las organizaciones ayuda a la mitigación de conflictos, debido a que si el conflicto predomina en las organizaciones esta se debilita, es por esto que el control debe ejercer un equilibrio entre los diferentes agentes y también demostrarla disparidad de los poderes entre el que ejerce el control y los demás ya que en ocasiones el control sugiere manipulación e incluso la explotación de los demás agentes”. (Sunder-Shyam, 1997, pág. 26)

Esta parte de la teoría es importante para este proyecto ya que por medio del control se busca evitar conflictos dentro de la organización y de alguna forma poder tomar medidas para anteceder estos conflictos que pueden generar un debilitamiento (Sunder, 1997) continuo que puede llevar a la desaparición del ente.

“La contabilidad y el control en las empresas ayudan a reducir los costos de llevar a cabo los contratos”. ((Sunder, 1997, pág. 35)

Como lo expresa el autor el ejercer control sobre la organización por medio de la contabilidad sobre todos los factores que convergen en la ayuda a la disminución de los costos, por consiguiente, será de vital importancia para este proyecto ayudar a mejorar los procesos de la organización mediante el control efectivo de todas las actividades a realizar, con el fin de que la organización pueda maximizar sus utilidades con los menores costos posibles.

“La contabilidad le permite a los accionistas y socios ejercer control si están recibiendo la retribución adecuada por asumir el riesgo de las inversiones realizadas en la organización”.
(Sunder, 1997, pág. 51)

Este aspecto es muy importante para el desarrollo de este trabajo gracias a una de las áreas más importantes de toda organización es la contabilidad, por consiguiente, es evidente que es uno de los controles principales para los accionistas que son el motor de las empresas debido a que estos son los que soportan el capital necesario para llevar a cabo la operación, como consecuencia la contabilidad les permite evidenciar si están siendo bien retribuidos por las inversiones realizadas.

“La eficiencia en las relaciones económicas está en el ejercer control sobre los contratos y cómo estos pueden cambiar según el entorno”.(Sunder, 1997, pág. 56)

En esta parte de la teoría se evidencia que los contratos deben cambiar según el entorno y las condiciones, es decir que a medida que se estén evidenciando conflictos los controles deben transformarse para brindar el equilibrio que necesitan y seguirá así la organización creciendo que en general es su principal fin.

“Cada organización desarrolla una contabilidad que se adecua a sus propias características, de tal manera que esta puede ser útil como instrumento efectivo del control. En empresas comerciales pequeñas, la función del control es cumplida de mejor manera por la teneduría de libros; en las empresas descentralizadas de propiedad cerrada por la contabilidad administrativa; y en las empresas descentralizadas de propiedad dispersa por la contabilidad financiera”.

(Sunder, 1997, pág. 60)

Es de suma importancia para las organizaciones implementar instrumentos de control que más se adecuen a sus necesidades, por consiguiente, es importante gracias a que con la implementación de un sistema de control interno dentro de una organización primero se deben evidenciar cuales serían los mecanismos para ejercer el control más adecuados como por ejemplo el desarrollo de una contabilidad de acuerdo a las características y necesidades de la organización.

Gran parte del control en las empresas es ejercido por la contabilidad mediante las tareas de planificación, coordinación y control de los contratos.(Sunder, 1997, pág. 74)

Los auditores forman parte importante de la contabilidad y a su vez esta última que es pieza fundamental del control en las organizaciones debido a que estos son los que les permiten a los inversionistas conocer muchas de las partes de la organización a la que el inversionista no puede acceder fácilmente, por consiguiente, en una auditoria se evidencian pasos fundamentales para el control como la planeación, coordinación y control de los contratos del ente.

En consecuencia, con todo lo anterior el control en las organizaciones depende solamente del diseño de los contratos. Las reglas, normas y políticas son otra forma de ejercer control sobre los entes que tienen relación con la organización ya que estos son los lineamientos teóricos-prácticos

que determinan el comportamiento adecuado en el entorno organizacional y que son estipulados por el gobierno.

Además, al hablar de control no se puede dejar por alto la Metodología o Informe Ejecutivo COSO que maneja las necesidades y las expectativas de la dirección y de otras personas. Define y describe el control interno para:

Establecer una definición común que sirva para las necesidades de las distintas partes.

Proporcionar un estándar con respecto al cual, empresas y otras entidades – grandes o pequeñas, en el sector privado o el público, con fines de lucro o no puedan apreciar un sistema de control y determinar cómo mejorarlos.

Es definido en grandes líneas como un proceso efectuado por el director de una entidad, la dirección y otros miembros del personal, destinados a proporcionar una razonable seguridad con respecto al logro de los objetivos. (Guillermo, 2009, pág. 1)

También se decidió tomar para el desarrollo de este trabajo la metodología COSO I, y por lo tanto, no se tuvo en cuenta la metodología COSO II, ni la metodología COSO III, debido a que en la metodología COSO I se le da mayor relevancia al control interno de los procesos, donde se involucran los procesos de eficacia y eficiencia operativas y contables, brindando importancia al cumplimiento de la normatividad que sea aplicable a la empresa y, por último se busca salvaguardar los recursos de la entidad.

Por el contrario, la metodología COSO II busca desarrollar un enfoque más administrativo tratando de direccionar el control interno al cumplimiento de los objetivos globales de la organización como la misión, la visión, los valores corporativos, las políticas internas, además de direccionar los controles operativos y contables hacia un panorama que tiene que ver más con la

satisfacción de los clientes por medio de los productos ofrecidos, de igual manera, al personal y al mercado por medio de factores como la innovación que pertenece más al área administrativa. Por último, la metodología COSO III, es un enfoque más direccionado a las grandes empresas tanto del sector público como privado, debido a que aparecen una serie de principios dentro de la misma cantidad de componentes, los cuales no son aplicables a este tipo de organizaciones que se clasifica como una microempresa del sector, por consiguiente, no es aplicado al presente trabajo

No se puede pasar por alto que si se habla de control , se está hablando de una de las ramas de la auditoria, de este modo se tuvo en cuenta La teoría general de auditoria(Cuellar, 2003) en este documento el autor plantea la construcción propia del concepto de auditoria a través de la citación de diferentes tipos de definiciones planteadas por varios autores escogidos, siendo estos los más relevantes dentro del campo de la auditoria, asimismo se pretende identificar y explicar los objetivos de la auditoria desde un punto de vista clásico como moderno, y exponiendo de tal manera la nueva percepción de estos objetivos, y por ultimo por medio de lo anterior se definen las características de la auditoria, donde se evidencia la importancia dela implementación de esta y por lo tanto la manera adecuada en la que se debe realizar dicha auditoria.

A partir de una serie de definiciones de auditoria se llega a la concepción de esta como: el proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información de una empresa o parte de ella, realizado por un experto con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la misma, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema examinado(Cuellar Mejia, 2003)).

Teniendo claro el concepto de auditoria como tal, es posible abordar el objetivo principal de esta, definiéndolo Cuéllar (2003) como la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo.

Gracias a lo anterior cabe aclarar la suma importancia que posee la auditoria en las organizaciones, sin reparar que tipo de auditoria sea, todas tienen un alto grado de relevancia para la toma de decisiones, además, permite la evaluación y examinación de los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa, permitiendo identificar los posibles errores que afecten la operación de la misma, y posteriormente dar solución a los problemas expuestos y así diseñar medidas de control interno que permita la mitigación de los mismos.

De este modo se puede concluir resaltando la importancia y el valor que se genera para el trabajo de investigación contar con sustentos teóricos de peso como los mencionados anteriormente para lograr el resultado deseado que es desarrollar una investigación de calidad.

5.2.Marco conceptual

Debido a la naturaleza y alcance de la temática abordada, la estructura conceptual sobre la cual se basará la presente investigación será construida a partir de términos propios de la profesión contable desde la rama de la auditoria.

En búsqueda de una claridad conceptual que permita una comprensión completa de la temática abordada, se iniciará con la definición de auditoria que será utilizada en el desarrollo de la investigación:

Auditoria es el examen posterior y sistemático que realiza un profesional auditor, de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros. (Andrade, 1998)

Al buscar otros conceptos del término se encontró que la auditoria es la recopilación y evaluación de datos sobre información de una entidad para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. (Cepeda, 1997).

Según la contraloría general de la república la auditoria se puede clasificar tomando el nombre del área específica o sistema de información examinado. Es así como se dividen en Auditoría Financiera, Auditoría de cumplimiento, Auditoría de desempeño, entre las más conocidas en el país.

La auditoría financiera es el examen independiente, objetivo y confiable de la información financiera y presupuestal que permite determinar, en el caso de un sujeto de control y vigilancia fiscal, si sus estados financieros y su presupuesto reflejan razonablemente los resultados, los flujos de efectivo u otros elementos que se reconocen, se miden y se presentan en los mismos. Así mismo, el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera además comprobar transacciones y operaciones los originaron (República, 2017)

La auditoría de cumplimiento es la evaluación independiente, sistemática y objetiva mediante la cual se recopila y obtiene evidencia para determinar si la entidad, asunto o materia a auditar cumplen con las disposiciones de todo orden, emanadas de Organismos o Entidades competentes que han sido identificadas como criterios de evaluación. (República, 2017)

La auditoría de desempeño, como medio de vigilancia y control fiscal posterior y selectivo, es una revisión independiente, objetiva y confiable de la gestión fiscal y de los resultados e

impactos de la administración pública, con el fin de determinar si las políticas, programas, planes, proyectos, acciones, sistemas, operaciones, actividades u organizaciones de los sujetos vigilados operan de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y eficacia; y si existen áreas de mejora. (República, 2017)

Utilizando las anteriores definiciones, la auditoría puede conceptualizarse entonces como:

El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información de una empresa o parte de ella, realizado con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la misma, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema examinado.

Tampoco se puede dejar por alto uno de los componentes más importantes de la auditoria que es el control de este modo:

Los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. (Leonard, 1990)

Así mismo el control aplicado tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos(Poch Torres, 1992)

Para aclarar el concepto se puede definir que el control interno son todas las acciones que una organización se encarga de adelantar para verificar que todas sus áreas o dependencias están funcionando de la mejor manera, buscando de esta manera tomar medidas preventivas y no correctivas sobre las situaciones que se lleguen a presentar.

Una de las herramientas del control se puede decir que es el análisis a los estados financieros que normalmente se refiere al cálculo de razones para evaluar el funcionamiento pasado,

presente y proyectado de la empresa, el análisis de razones es la forma más usual de análisis financiero. Ofrece las medidas relativas al funcionamiento de la empresa. (Guitman, 2012)

De otra manera se puede definir que el análisis financiero es un examen de balance u observación contable, utilizando técnicas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas”. (Amat, 2005)

Para simplificar el análisis financiero es una herramienta que le permite a las organizaciones visualizar cual es la situación financiera actual, esta herramienta se utiliza por medio de evaluaciones o revisiones a la información financiera de la empresa y tiene como finalidad ayudar a la toma de decisiones **(Marbelis, 2014)**

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO **(Ladino, 2009)**

El informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control”. (Riquelme, 2011)

Para conceptualizar la metodología coso es un sistema de técnicas que permite identificar paso a paso cuales son las actividades necesarias para poder implementar un sistema de control interno en una organización, en este se encuentran todas las fases que comprende un sistema de control interno y que se debe desarrollar en cada fase.

5.3.Marco contextual

La empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S fue fundada en el año 2009, por su propietario Carlos Alberto Correa Osorio; un comerciante nacido en el norte del Valle del Cauca quien empezó con su idea de negocio una década atrás en el sector conocido como “LA GALERIA DE CARTAGO” la cual se manejaba de una manera muy informal, pero que con el pasar de los años el negocio se fue formalizando hasta llegar hacer hoy en día conocida en todo el ámbito norte valle caucano y sus alrededores.

La empresa está ubicada en la parte céntrica del municipio de Cartago Valle del Cauca, más exactamente en carrera 7 # 13-66

Su principal actividad es el comercio al por mayor y menor de frutas y verduras a nivel del norte del Valle del Cauca, Quindío y el departamento del Chocó. Siendo el proveedor directo de grandes supermercados como lo son Colsubsidio y masivo group S.A.S, además de ser uno de los mayores proveedores de los negocios minoristas como lo son las tiendas y reverterías de barrio; igualmente son los principales abastecedores de restaurantes, cafeterías, heladerías y negocios de comidas rápidas sin dejar por fuera que son una de las principales opciones para comprar por parte de los hogares cartagüeños.

Entre sus principales competidores a nivel de hogares se encuentran los supermercados SUPERINTER y olímpica, respecto al mayoreo sus principales competidores son DISFRUVER y frutales las lajas.

Pero a pesar de existir grandes competidores la empresa cuenta con la ventaja de estar rodeado de una alta cifra de población; según el DANE en el portal de Colombia Estadística, para el territorio que abarca los 14 municipios del Norte del Valle del Cauca se proyecta una

población total para el 2017 de 342,456 habitantes, el municipio de Cartago contiene el 39% **(DANE, 2017)**, del cual una gran mayoría son potenciales demandantes de sus productos por ser de primera necesidad

Además de estar situado en un municipio que ha dado grandes pasos para la creación de nuevas empresas; según la Cámara de Comercio de Cartago en el año 2017 se registraron 1,858 empresas nuevas, una variación positiva del 36% frente al año 2016 **(Cartago C. d., 2017)**, lo cual es sinónimo de desarrollo de la región.

Asimismo, la economía del municipio no se concentra en un solo sector sino por el contrario se cuenta con una gran diversidad de sectores económicos que participan diariamente en el progreso de la economía municipal contando con un total de 8.513 empresas activas en el año 2017, de las cuales el 54.8% pertenece al sector comercio seguido por alojamiento y servicios de comida con 13.14%. sectores en los cuales la empresa contribuye para su desarrollo **(Cartago C. d., s.f.)**, las anteriores cifras fueron tomadas del “Informe económico de los municipios pertenecientes a la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartago”, donde recopilan cifras expuestas por diferentes entidades como el DANE, Banco de la Republica, Concejo Privado de Competitividad, Departamento Nacional de Planeación, Pro Colombia, Diario El País, información extraída desde el Registro Único Empresarial y Social y del Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cartago.

5.4.Marco legal.

En la siguiente tabla se encuentra expresada gran parte de la normatividad que regula la profesión del contador público en Colombia, y asimismo enmarca la reglamentación de los controles internos en las entidades, tanto públicas como privadas, además se disponen las normas a las que se acoge los procesos de auditoría y control.

Tabla 1. Marco legal

NORMATIVA	AÑO	AUTORIDAD	CONTENIDO
LEY 43	1990	Congreso de la república de Colombia	Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 410	1991	Presidente de la república de Colombia	Por el cual se expide el Código de Comercio
LEY 87	1993	Congreso de la república de Colombia	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
LEY 145	1960	Congreso de la república de Colombia	Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de contador público
CODIGO DE ETICA PARA PROFESIONALES DE LA CONTABILIDAD	2009	Federación internacional de contadores-international federation of accountants (IFAC)	El presente Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad ha sido elaborado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (International Ethics Standards Board of Accountants (“IESBA”)), un organismo independiente cuya finalidad es el establecimiento de normas en el seno de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants (IFAC)). El IESBA desarrolla y emite, en interés público, normas de ética de alta calidad y otros pronunciamientos para que

Sean utilizados por los profesionales de la contabilidad en todo el mundo.

LEY 1314	2009	Congreso de la república de Colombia	Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.
DECRETO 3022	2013	Ministerio de comercio, industria y turismo	Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de la información financiera que conforman el grupo 2.
DECRETO 2267	2014	Presidente de la república de Colombia	Por el cual se modifican parcialmente los decretos 1851 y 3022 de 2013 y se dictan otras disposiciones.
DECRETO 0302	2015	Presidente de la república de Colombia	Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.
DECRETO 624	1989	Presidente de la república de Colombia	Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.
LEY 1258	2008		Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.

Diseño de la tabla / fuente propia

En el anterior cuadro se deja explícito la normatividad que soporta el presente trabajo de investigación, en la cual se exponen las leyes, decretos y pronunciamientos que se han realizado en Colombia y a nivel internacional en cuanto a la parte legal del Contador Público, la profesión como tal y los procedimientos de auditoría y control en las organizaciones.

6. Marco metodológico

La investigación a realizar bajo la modalidad de práctica empresarial, estará fundamentada en la formulación de una pregunta central y causal, que conjuga variables cualitativas según Taylor y Bogdan (1986:20) consideran, en un sentido amplio, la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable” y variables cuantitativas que de acuerdo a Tamayo (2007) son las que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población., explicativas e independientes, por lo tanto, dicha propuesta de investigación conducirá a aplicar los diferentes procedimientos de control interno modelo COSO I, que servirán de argumento y base para el respectivo manual de control interno en la empresa objeto estudio

Además, se realizará diferentes lineamientos y procedimientos para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar basado en un análisis documental que contribuirán a dar respuesta a la pregunta y a los objetivos planteados.

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

6.1. Tipo de investigación

El presente estudio, establece una investigación 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 (Llanos N, 2011) clases y tipos de investigación y sus características, para este caso en particular se analizarán datos propios de la empresa dedicada a esta actividad con el propósito de evaluarlos y emitir conclusiones pertinentes de los diferentes conceptos utilizados acerca del tema .

6.2.Método de investigación

Un problema de investigación debe de estar definido por un método de estudio que establezca la metodología de cómo será desarrollado. (Bernal, 2010) afirma que el método inductivo consiste en partir de un hecho particular para llegar a un concepto general de aplicación universal y de comprobada validez.

De este modo se aplicará el método inductivo en la presente investigación, ya que se va partir de una problemática en particular de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S para luego aplicar unos conceptos generales emitidos para el control interno en el caso específico de la organización.

6.3.Población y muestra

6.3.1. Población.

La población referida en la presente investigación estará conformada por el área de procesos administrativos de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S de la ciudad de Cartago, Valle del Cauca – Colombia perteneciente al sector privado como una propuesta en la modalidad práctica empresarial.

6.3.2. Muestra.

Para el desarrollo de la presente investigación se optó por tomar como muestra a cada uno de los encargados de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar debido a que el tamaño de la población que lo conforman es muy pequeño (solo hay un encargado por proceso), las ventajas de trabajar con la totalidad de la población es que se reducirá el margen de error y se aumentará el nivel de confianza **(Canal Diaz, 2006)**

6.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permitan alcanzar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

En esta investigación se aplicarán tres instrumentos donde el primero será para recoger los datos provenientes de la observación directa y presencial realizada por el investigador, en la cual se analizarán los aspectos relativos al funcionamiento operativo y administrativo de LA PLAZA CAMPESINA S.A.S.

Un segundo instrumento será un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. Un cuestionario nos permite estandarizar y uniformar el recabado de la información. Un diseño inadecuado o mal elaborado nos conduce a recoger datos incompletos, imprecisos y, como debe suponerse, a generar información poco confiable, este se aplica a empleados de LA PLAZA CAMPESINA S.A.S.

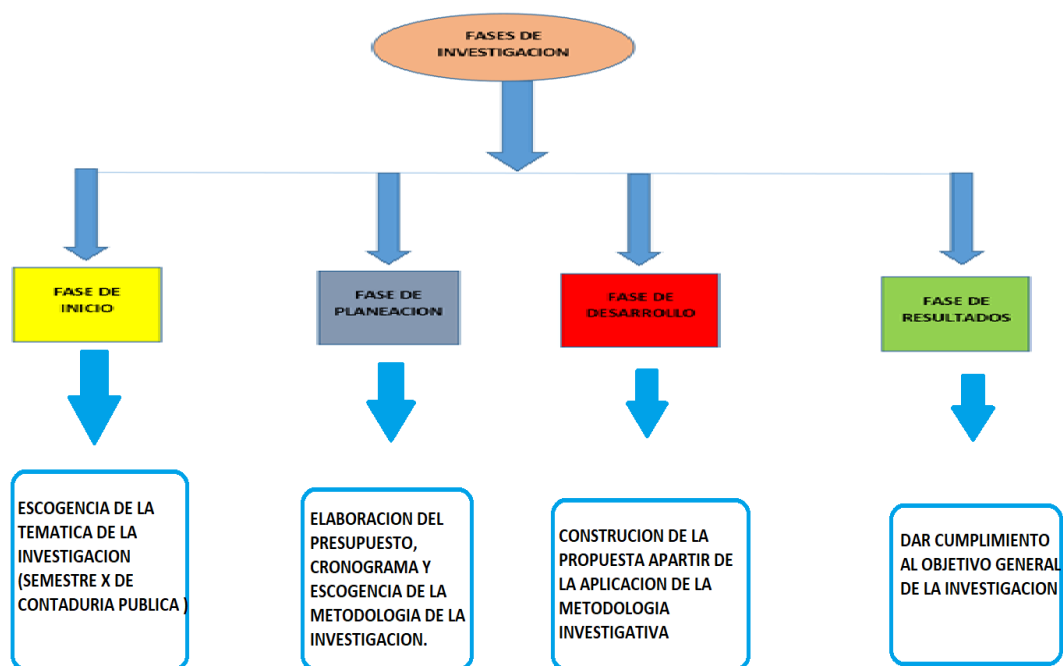
El tercer instrumento a utilizar será la entrevista, la cual es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa, a través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información, se aplicara a empleados de la entidad y terceros relacionados con ella.

6.5. Técnicas de procesamiento

Para analizar los datos recolectados mediante el análisis de la información propia de la empresa objeto de estudio se realizarán tablas para una mejor clasificación y presentación de la misma, el tipo de estudio será no experimental y se pretende determinar el grado de relevancia de la información recolectada para lo cual se utilizarán los siguientes programas: Microsoft office y Excel.

6.6. Fases de investigación

Grafico 1. Fases de investigación.



Diseño del grafico/ fuente propia

7. Contenido temático

La presente investigación aplicada en la modalidad de práctica empresarial donde se propone un sistema de control interno, con base al informe Coso I que contribuya a mejorar la eficiencia y efectividad en los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle. Se busca desarrollar tres grandes temas como capítulos centrales del trabajo en los siguientes términos:

Capítulo I, se ha de establecer la situación actual que presentan los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S respecto a los controles y registros contables.

Capítulo II: Se Caracterizará los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que respondan a las necesidades de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle acorde al enfoque COSO I.

Capítulo III: Se termina con la Elaboración del manual de control interno para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa. LA PLAZA CAMPESINA S.A.S

Capítulo I

8. Diagnóstico de la situación actual que presentan los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle respecto a los controles y registros contables.

En el camino para desarrollar la propuesta de investigación se ha decidido partir desde un punto inicial el cual se considera primordial para la consecución del objetivo general, este punto de partida es el de proceder a diagnosticar la situación actual que presentan los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio Cartago Valle respecto a los controles y registros; debido a que el diagnóstico es la base para la construcción del diseño del sistema, ya que un buen diagnóstico es el mecanismo que arroja de manera más exacta la situación real por la cual está pasando la empresa, respecto a si existe un adecuado ambiente de control o de manera contraria se materializan riesgos, para así tomar las medidas pertinentes y correctivas tendientes a fortalecer el sistema de control.

Este diagnóstico se llevó a cabo a través de un método cuantitativo de control como lo son las encuestas, estas se elaboraron abordando todas las temáticas, tareas, actividades, funciones y aspectos relevantes para cada proceso objeto de estudio y dirigidas al personal encargado de los mismos.

Las ventajas de elaborar estas encuestas son que permiten obtener información en tiempo pasado y presente de cómo se han manejado y se están manejando los procesos seleccionados para la presente investigación.

No se puede dejar por alto explicar de una manera detallada la estructura de las encuestas; para el proceso de inventario se elaboró una encuesta con once (11) preguntas, para el de cartera dieciocho (18) preguntas y para el de cuentas por pagar once (11) preguntas; teniendo en común las mismas opciones de respuesta que son un sí, un no o un n/a que significa no aplica además de dejarles la oportunidad de dar observaciones a cada pregunta si se considera necesario.

8.1. Diagnostico proceso de inventario

Tabla 2. Respuestas encuesta proceso de inventario

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿existen politicas y procedimientos para el manejo de inventario?	NO
2. ¿existe una segregacion de funciones para el manejo de inventario?	NO
3. ¿existe control sobre el maximo y el minimo de las existencias?	NO
4. ¿existen politicas claramente definidas y expresas en cuanto a recepcion, almacenamiento y conservacion?	NO
5. ¿se evaluan los riesgos que pueden presentar los inventarios respecto a deterioros fisicos o de robos?	NO
6. ¿las compras de inventario estan debidamente autorizadas?	SI
7. ¿existen informes actualizados de los saldos de inventario?	NO
8. ¿son los inventarios fisicos verificados por personas ajenas a la custodia de los inventarios?	NO
9. ¿en el ultimo mes se han presentado inconsistencias entre los saldos de inventario en los registros contables contra el inentario fisico?	SI
10. ¿existe una persona ajena al proceso de inventario que supervise periodicamente las funciones del encargado del proceso?	NO
11. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades de los procesos de inventario?	SI

Diseño de la tabla/ fuente propia

Partiendo desde el proceso de inventario se planteó como primer interrogante la siguiente pregunta ¿existen políticas y procedimientos para el manejo de inventario, para la cual se evidencio como tendencia de respuesta un no, siendo esto una gran debilidad esta inexistencia ya

que la importancia del control de inventarios radica en el objetivo primordial de toda empresa, que es obtener utilidades, la obtención de éstas reside en gran parte en ventas, por lo que si no hay un control de inventarios adecuado, ventas no tendrá material suficiente para trabajar; aparte de esto al no tener un adecuado control de inventarios se presta al robo hormiga, a mermas y desperdicios y estos a su vez pueden causar un fuerte impacto en las utilidades.

Como segunda pregunta se planteó ¿existe una segregación de funciones para el manejo de inventario? Donde la respuesta fue un no, lo que nos deja entre ver una falencia; debido a que la segregación de funciones es una de las principales actividades de control interno destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades y en especial el fraude interno en las organizaciones. Su función es la de asegurar que un individuo no pueda llevar a cabo todas las fases de una operación, transacción o proceso desde su autorización, pasando por la custodia de activos y el mantenimiento de los registros contables. Se daría una adecuada segregación de funciones cuando para realizar una acción fraudulenta o irregularidad se requiera de la confabulación de dos o más empleados.

Se prosiguió a hacer preguntas de tipo normativo o procedimental relacionadas con el control del inventario como si ¿existe control sobre el máximo y el mínimo de las existencias?, ¿existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación? en base a las respuestas se pudo concluir que ciertamente hay carencia de políticas internas para el control de inventarios lo cual genera un sin número de riesgos de control que si no se les da una solución a tiempo pueden generar irregularidades en el desarrollo diario de los procesos.

También se indago acerca de si ¿se evalúan los riesgos que pueden presentar los inventarios respecto a deterioros físicos o de robos? Donde la respuesta fue negativa, para lo cual se evidencia un riesgo por falta de prevención ante estos futuros, pero posibles sucesos.

Como parte de tranquilidad en el proceso se determinó una situación positiva al darnos cuenta que para realizarse una compra en la empresa de antemano debe existir una autorización por parte de la administración reflejando esto que si existen algunas actividades en cuanto a control.

Además, se identificó otro posible riesgo por falta de comunicación a la hora de elaborar informes actualizados en cuanto a los saldos del inventario existente dentro de la empresa.

Se quiso abordar el tema del control físico de los inventarios a través de interrogantes como los siguientes ¿son los inventarios físicos tomados por personas ajenas a la custodia de inventarios? donde se identificó que la persona que recibe, administra y despacha la mercancía; es la misma que elabora la verificación de las existencias de inventario en la empresa, lo cual es un grave error porque se le da la oportunidad al personal para cometer fraudes, elaborar cuadros ante faltantes de existencias y dar información falsa, situación que crea un alto riesgo en el ambiente de control.

No se podía dejar por alto la parte contable dentro del proceso siendo esta el más grande control que existe para lo cual se indago sobre el tema con preguntas como las siguientes ¿en el último mes se han presentado inconsistencias entre los saldos del inventario en los registros contables contra el inventario físico? Cuyas respuestas fueron un sí, lo cual reafirma que la empresa se encuentra débil en su control interno.

Además, se preguntó si existe una persona ajena al proceso de inventario que supervise periódicamente las funciones del encargado del proceso, para la cual se obtuvo como opción de

respuesta un no, dejando en claro que no se hace un efectivo control, por falta de vigilancia en las funciones de los empleados.

El presente diagnostico sirvió también para dejar claro que el personal encargado del proceso de inventario considera pertinente el diseño de un sistema de control interno para subsanar todas estas debilidades, ya que el control interno tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Con el objetivo de dejar completamente claro la situación actual que presenta el proceso de inventario respecto a políticas de control interno basadas en el modelo COSO I se optó por elaborar una semaforización, que es una herramienta de gestión que permite visualizar de manera fácil los riesgos relevantes que enfrenta una organización.

Grafico 2. Escala de valor niveles de riesgo

COLOR	VALOR	DESCRIPCION
	1	NIVELES DEFICIENTES DE CONTROL Y GESTION DEFICIENTE
	2	NIVELES ESTANDAR DE CONTROL Y BUENA GESTION
	3	NIVELES DESTACABLES DE CONTROL Y MUY BUENA GESTION

Fuente/elaboración propia

En el grafico 2 se puede observar una escala de valor del 1 al 3 donde a cada número le corresponde un color y a su vez cada uno representa los niveles de riesgos en que se encuentra la empresa según las respuestas a las encuestas dadas por los responsables de cada proceso

Grafico 3. Diagnóstico de riesgos proceso de inventario en base a los componentes del COSO I

		1.ALTO			
	NIVEL DE RIESGO	2.MEDIO			
		3.BAJO			
PREGUNTA	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACION DE RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	COMUNICACIÓN	SUPERVISION
1. ¿existen políticas y procedimientos para el manejo de inventario?	1				
2. ¿existe una segregación de funciones para el manejo de inventario?			1		
3. ¿existe control sobre el máximo y el mínimo de las existencias?			1		
4. ¿existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación?	1				
5. ¿se evalúan los riesgos que pueden presentar los inventarios respecto a deterioros físicos o de robos?		1			
6. ¿las compras de inventario están debidamente autorizadas?			3		
7. ¿existen informes actualizados de los saldos de inventario?				1	
8. ¿son los inventarios físicos verificados por personas ajenas a la custodia de los inventarios?			1		
9. ¿en el último mes se han presentado inconsistencias entre los saldos de inventario en los registros contables contra el inventario físico?		1			
10. ¿existe una persona ajena al proceso de inventario que supervise periódicamente las funciones del encargado del proceso?					2
11. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades de los procesos de inventario?			3		

Fuente/elaboración propia

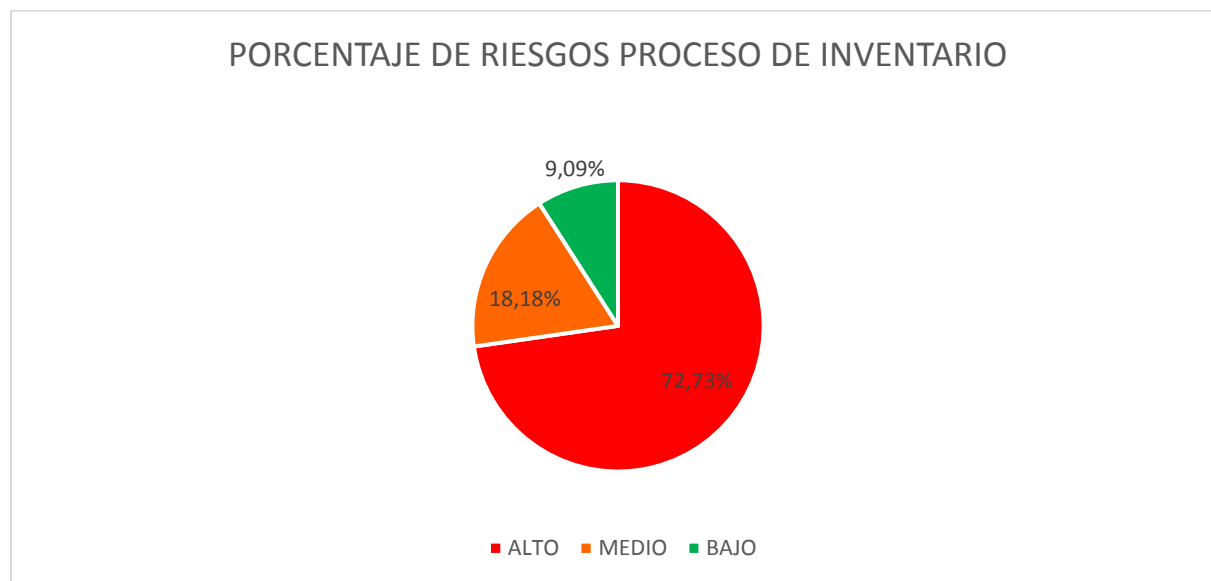
La anterior encuesta realizada al encargado del proceso de inventario de la empresa, arrojó los siguientes riesgos por actividades de las once preguntas, ocho preguntas evidenciaron un nivel de riesgo alto por deficiente control y gestión, una respuesta reveló un riesgo medio por la presencia de un nivel de control estándar de control y buena gestión y dos respuestas que tranquilizan un poco por existir niveles destacables de control y muy buena gestión en algunas actividades.

Grafico 4. Tabulación de los riesgos por actividades en el proceso de inventario

COLOR	VALOR	ABREVIATURA	CANTIDAD DE RIESGOS POR ACTIVIDADES	PORCENTAJE DE RIESGO
	1	ALTO	8	72.73%
	2	MEDIO	1	18.18%
	3	BAJO	2	9.09%
				100.00%

Fuente/elaboración propia

Gracias a la encuesta realizada se determinó que del cien por ciento de las actividades del proceso de inventario el 72,73% pasa por un alto riesgo en cuanto a medidas de control, el 18,18% presentan un riesgo medio ya que existen algunas medidas de control y el 9.09% un destacable control, lo cual nos reafirma la importancia del diseño del manual de control interno.

Grafico 5. Porcentaje de riesgo proceso de inventario

Fuente/elaboración propia

8.2. Diagnostico proceso de cartera

Tabla 3. Respuestas encuesta proceso de cartera

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿existen politicas y procedimientos para el control de cartera?	NO
2. ¿existe una segregacion de funciones para el manejo de cartera?	NO
3. ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza de facturas?	NO
4. ¿se verifican que las facturas de ventas a credito esten bien liquidadas?	NO
5. ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos de cada cliente?	NO
6. ¿se cuenta con un programa de computo adecuado para el control colectivo de las cuentas?	SI
7. ¿es adecuado la custodia y almacenamiento fisico de los documentos por cobrar?	NO SE HAN PERDIDO FACTURAS
8. ¿se realiza un estudio previo para el otorgamiento de creditos a los clientes?	NO
9. ¿existe una base de datos con la informacion necesaria para la localización de los clientes?	SI
10. ¿se prepara mensualmente una clasificacion de la cartera por antigüedad de saldos?	NO
11. ¿se les recuerda periodicamente a los clientes con saldos vencidos sobre su obligacion?	NO
12. ¿se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancia que se les envio?	SI
13. ¿se realizan debidamente conciliaciones bancarias cuando los pagos los hacen por bancos?	SI
14. ¿el departamento de cuentas por cobrar a presentado inconvenientes con los clientes en el ultimo mes?	SI
15. ¿se continuan las gestiones de cobro despues de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad?	SI
16. ¿a la fecha existen altas cifras de cartera vencida?	SI
17. ¿existe una persona ajena al proceso de cartera que supervise periodicamente las funciones del encargado del proceso?	NO
18. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del area de cuentas por cobrar?	SI

Diseño de la tabla/ fuente propia

Se procedió a elaborar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cartera respecto a los controles y registros contables, donde se hicieron preguntas a través del cuestionario como las siguientes ¿existen políticas o procedimientos para el control de cartera? donde el personal

encargado de este proceso respondió que no, siendo esto es una desventaja ya que las cuentas por cobrar son uno de los activos más representativos de una empresa los cuales están reflejados en el balance general, es por esto que su administración toma una gran relevancia en las operaciones de la organización ya que cuando no es realizada de manera eficiente puede obstaculizar el flujo de efectivo y hacer que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas.

Además, se interrogo acerca de las funciones del personal encargado de este proceso por medio de la pregunta ¿se encuentran debidamente segregadas las funciones para el manejo de la cartera? Donde la respuesta fue negativa, lo cual va en contra de los principios del control interno debido a que la segregación de funciones sirve para prevenir el fraude interno en la organización, ya que se debe tener claro que un individuo no llevará a cabo todas las actividades de operación, no todo estará bajo su responsabilidad; ni manejará todas las fases de una transacción.

También se abordaron preguntas como las siguientes ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza? ¿Se verifican que las facturas de ventas a crédito están bien liquidadas? ¿Se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos de cada cliente?, lo cual son actividades de verificación que sirven para ejercer control sobre el proceso, para lo cual con sus respuestas respondieron negativamente a los interrogantes, dejando en evidencia que no existe control en estas actividades lo cual genera un alto riesgo para el flujo de efectivo de la empresa a causa de no generar los cobros o cobrar lo que no se debe y además se denota claramente una gran desorganización al no llevarse el debido registro de los pagos lo que puede generar diferencias futuras con los clientes.

Se prosiguió con la pregunta ¿se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control colectivo de las cuentas? donde la respuesta fue positiva, lo cual es un punto de partida para la construcción del sistema de control interno gracias a que la empresa posee herramientas para que sus empleados cumplan con sus funciones.

Adicionalmente se encontró un gravísimo problema en este proceso debido a que se indago sobre si ¿es adecuado la custodia y almacenamiento físico de los documentos por cobrar? Para la cual contestaron con un no y además utilizaron la casilla para dar observaciones para escribir la siguiente frase textualmente “se han perdido facturas”, situación que no se puede justificar por qué la factura es el principal medio de prueba para sustentar una transacción y con ella se trata de garantizar el pago de la misma.

Desde la parte del conocimiento del cliente se preguntó si ¿se realiza un estudio previo para el otorgamiento de créditos a los clientes? donde la respuesta fue un no, lo cual genera un riesgo desde el comienzo por no realizar un estudio de crédito que es una herramienta de control de cartera, en el cual se verifica si los clientes tienen la capacidad de pagar sus deudas o tienen con qué respaldarlas y así salvaguardar este tipo de activos.

Además, se procedió a preguntar si ¿se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía que se les envió? Contestando los empleados que sí, y que como herramienta para ejercer este tipo de control las facturas son firmadas para comprobar la recepción, siendo esto un punto positivo respecto a la administración de la cartera.

Se identificó que el departamento de cuentas por cobrar ha presentado inconvenientes con los clientes en el último mes con la respuesta de una pregunta del cuestionario, hecho que genera mala imagen internamente y ante terceros por falta de llevar un control efectivo para evitar

diferencias con la información y saldos de los clientes; por lo anterior se ratificó el porqué de la respuesta negativa al siguiente interrogante ¿ se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar? No se puede pasar por alto que el verificar conlleva a ser más exactos y desaparecer cualquier posibilidad de diferencia.

También se encontró que la empresa presenta altas cifras de cartera vencida, hecho que afecta la liquidez de la empresa, que es la agilidad que tienen los activos para volverse dinero en efectivo de manera rápida sin que pierdan su valor; además de ser uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis, además de ser una de las cartas de presentación ante terceros como bancos, proveedores y posibles inversionistas.

Se concluye con la respuesta positiva del personal encargado del proceso el considerar pertinente diseñar el sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del área de cuentas por cobrar, para así fortalecer la estructura del control en el área de cartera y tratar de subsanar todas las debilidades.

Grafico 6. Diagnóstico de riesgos proceso de cartera en base a los componentes del COSO I

		1.ALTO			
	NIVEL DE RIESGO	2.MEDIO			
		3. BAJO			
PREGUNTA	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACION DE RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	COMUNICACIÓN	SUPERVISON
1. ¿existen políticas y procedimientos para el control de cartera?	1				
2. ¿existe una segregación de funciones para el manejo de cartera?			1		
3. ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza de facturas?			1		
4. ¿se verifican que las facturas de ventas a credito esten bien liquidadas?			1		
5. ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos de cada cliente?			1		
6. ¿se cuenta con un programa de computo adecuado para el control colectivo de las cuentas?	3				
7. ¿es adecuado la custodia y almacenamiento fisico de los documentos por cobrar?			1		
8. ¿se realiza un estudio previo para el otorgamiento de creditos a los clientes?		1			
9. ¿existe una base de datos con la informacion necesaria para la localización de los clientes?			3		
10. ¿se prepara mensualmente una clasificacion de la cartera por antigüedad de saldos?			1		
11. ¿se les recuerda periodicamente a los clientes con saldos vencidos sobre su obligacion?			1		
12. ¿se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancia que se les envio?			3		
13. ¿se realizan debidamente conciliaciones bancarias cuando los pagos los hacen por bancos?			3		
14. ¿el departamento de cuentas por cobrar a presentado inconvenientes con los clientes en el ultimo mes?	1				
15. ¿se continuan las gestiones de cobro despues de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad?			2		
16. ¿a la fecha existen altas cifras de cartera vencida?		1			
17. ¿existe una persona ajena al proceso de cartera que supervise periodicamente las funciones del encargado del proceso?					1
18. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del area de cuentas por cobrar?			3		

Fuente/elaboración propia

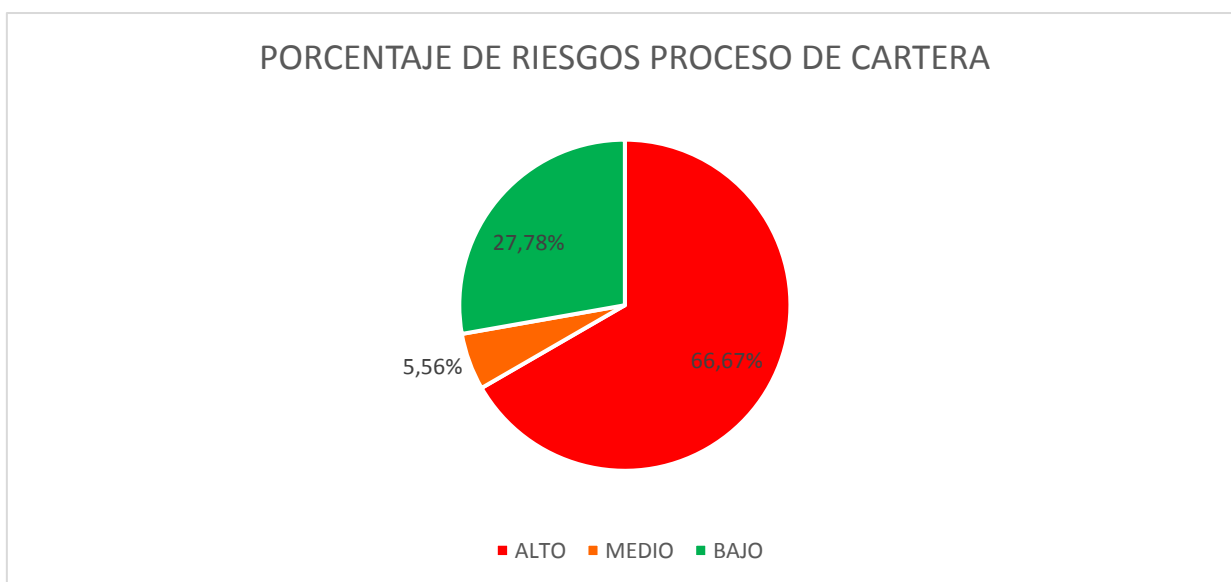
La anterior encuesta realizada al encargado del proceso de cartera de la empresa, arrojo los siguientes riesgos por actividades de las dieciocho preguntas, doce preguntas evidenciaron un nivel de riesgo alto por deficiente control y gestión, una respuesta revelo un riesgo medio por la presencia de un nivel de control estándar de control y buena gestión y cinco respuestas que dejan ver niveles destacables de control y muy buena gestión en algunas actividades.

Grafico 7. Tabulación de los riesgos por actividades en el proceso de cartera

COLOR	VALOR	ABREVIATURA	CANTIDAD DE RIESGOS POR RESPUESTA	PORCENTAJE DE RIESGO
	1	ALTO	12	66.67%
	2	MEDIO	1	5.56%
	3	BAJO	5	27.78%
				100.00%

Fuente/elaboración propia

Según la encuesta realizada se determinó que del cien por ciento de las actividades del proceso de cartera el 66,67% pasa por un alto riesgo en cuanto a medidas de control, el 5,56% presentan un riesgo medio ya que existen algunas medidas de control y el 27,78% un destacable control, lo cual nos reafirma la importancia del diseño del manual de control interno.

Grafico 8. Porcentaje de riesgo proceso de cartera

Fuente/elaboración propia

8.3. Diagnostico cuentas por pagar

Tabla 4. Tabulación respuestas encuesta proceso de cuentas por pagar

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿existen politicas y procedimientos para el control de cuentas por pagar?	NO
2. ¿existe una segregacion de funciones para el manejo del proceso de cuentas por pagar?	NO
3. ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos de las facturas por pagar?	NO
4. ¿se verifican que las facturas de compras a credito esten bien liquidadas?	NO
5. ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos a cada proveedor?	SI
6. ¿existen los procedimientos necesarios para el tratamiento y contabilizacion correcta de las devoluciones?	SI
7. ¿es adecuado la custodia y almacenamiento fisico de los soportes de consignaciones cuando los pagos se hacen por bancos?	SI
8. ¿se prepara mensualmente un informe de los saldos por pagar pendientes?	
9. ¿el departamento de cuentas por pagar a presentado inconvenientes con los proveedores en el ultimo mes?	SI
10. ¿existe una persona ajena al proceso de cuentas por pagar que supervise periodicamente las funciones del encargado del proceso?	NO
11. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del area de cuentas por pagar?	SI

Fuente/elaboración propia

El diagnóstico para el proceso de cuentas por pagar partió con una respuesta negativa al momento de preguntar sobre si ¿existen políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por pagar? Lo cual genera grandes dificultades debido a que esto produce una mala imagen ante terceros, creando un ambiente de desconfianza para futuras negociaciones; además de generar pérdidas de dinero por concepto de intereses por mora.

También se decidió indagar acerca de si ¿se encuentran segregadas las funciones de recepción de la mercancía, autorización de pago y la firma del cheque o liquidación del pago para cancelar el cobro? Donde la respuesta fue una no, situación que deja entrever un gran riesgo debido a que

se le está dando la oportunidad a un empleado de manipular las cifras de mercancía, hacer pagos ficticios y manipular el dinero a su antojo sin necesidad de soportar la salida del efectivo.

Otro interrogante planteado en el cuestionario fue el siguiente ¿se revisan las facturas para verificar si los cálculos matemáticos están bien liquidados? Donde la respuesta fue negativa, hecho que genera una gran dificultad porque entre los errores más cometidos al momento de diligenciar una factura se encuentran los malos cálculos matemáticos, pudiendo ocasionar pérdidas para la empresa ya sea en dinero o en cantidades de mercancías.

Procediendo con el cuestionario se realizó la siguiente pregunta ¿las facturas canceladas se encuentran selladas, haciendo constar que ya se encuentran canceladas? Para la cual la respuesta fue un sí, mostrando un aspecto positivo en cuanto a control evitando un pago doble de una factura y además de servir como mecanismo de prueba del pago.

Se evidencio otro aspecto favorable con la respuesta afirmativa acerca de si ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos a cada proveedor? Lo cual demuestra que existe un orden para el registro de las cancelaciones hecho conlleva a tener los saldos de las cuentas por pagar en tiempo real y exacto.

También se determinó que existen los procedimientos necesarios para el tratamiento y contabilización correcta de las devoluciones siendo un aspecto importante para la empresa ya que gracias a esto se puede determinar los saldos del inventario al día y además de conocer el valor real que se debe pagar por las mercancías.

Se continuo con el cuestionario con la pregunta ¿se concilian las cuentas por pagar contra sus respectivas fechas de vencimiento? Para la cual la respuesta fue un no, convirtiéndose en una debilidad porque al no cumplirse con los plazos de pago establecidos se puede incurrir en el pago

de intereses por mora afectando el capital de la empresa; además se concluyó que adicionalmente la empresa a la fecha presenta facturas vencidas con los proveedores evidenciando una carencia de control interno para este proceso.

Respecto a los pagos por medio de consignaciones se concluyó que los soportes de las mismas son almacenados debidamente, siendo esta actividad muy significativa por ser estos documentos el soporte de los pagos por bancos.

Al identificar esta serie de riesgos el personal encargado del proceso considero pertinente el diseño de un sistema de control interno para el proceso, teniendo en cuenta que a través de este proceso se evita la generación de intereses innecesarios; se mantiene un adecuado flujo de efectivo y unas buenas relaciones comerciales con terceros. Incluso, está última puede ayudar a obtener mejores condiciones de pago, lo cual sin duda es de beneficio para la organización.

Grafico 9. Diagnóstico de riesgos proceso de cuentas por pagar

		1.ALTO			
	NIVEL DE RIESGO	2.MEDIO			
		3. BAJO			
PREGUNTA	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACION DE RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	COMUNICACIÓN	SUPERVISON
1. ¿existen politicas y procedimientos para el control de cuentas por pagar?	1				
2. ¿existe una segregacion de funciones para el manejo del proceso de cuentas por pagar?			1		
3. ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos de las facturas por pagar?			1		
4. ¿se verifican que las facturas de compras a credito esten bien liquidadas?			1		
5. ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos a cada proveedor?			3		
6. ¿existen los procedimientos necesarios para el tratamiento y contabilizacion correcta de las devoluciones?			3		
7. ¿es adecuado la custodia y almacenamiento fisico de los soportes de consignaciones cuando los pagos se hacen por bancos?			3		
8. ¿se prepara mensualmente un informe de los saldos por pagar pendientes?				1	
9. ¿el departamento de cuentas por pagar a presentado inconvenientes con los proveedores en el ultimo mes?	1				
10. ¿existe una persona ajena al proceso de cuentas por pagar que supervise periodicamente las funciones del encargado del proceso?					1
11. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del area de cuentas por pagar?	3				

Fuente/elaboración propia

La anterior encuesta realizada al encargado del proceso de cuentas por pagar de la empresa, arrojó los siguientes riesgos por actividades de las once preguntas, siete preguntas evidenciaron un nivel de riesgo alto por deficiente control y gestión y cuatro respuestas que revelan niveles destacables de control y muy buena gestión en algunas actividades.

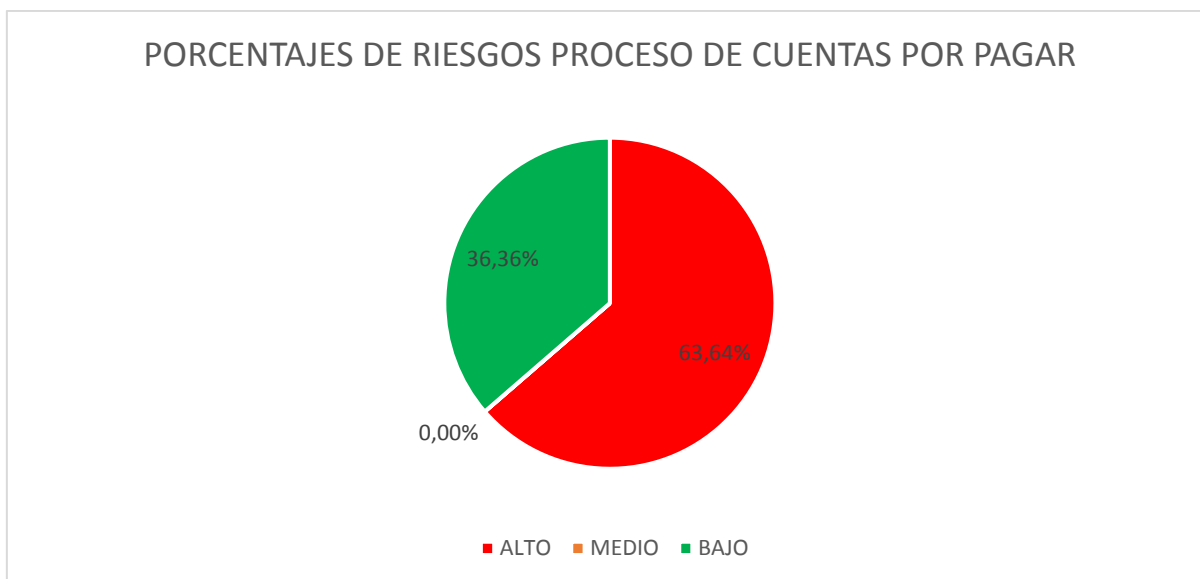
Grafico 10. Tabulación de los riesgos por actividades en el proceso de cuentas por pagar

COLOR	VALOR	ABREVIATURA	CANTIDAD DE RIESGOS POR RESPUESTA	PORCENTAJE DE RIESGO
	1	ALTO	7	63.64%
	2	MEDIO	0	0.00%
	3	BAJO	4	36.36%
				100.00%

Fuente/elaboración propia

Gracias a la encuesta realizada se determinó que del cien por ciento de las actividades del proceso de cuentas por pagar el 63,64% pasa por un alto riesgo en cuanto a medidas de control, el 0% presentan un riesgo medio ya que existen algunas medidas de control y el 36,36% un destacable control, lo cual nos reafirma la importancia del diseño del manual de control interno.

Grafico 11. Porcentaje de riesgo proceso de cuentas por pagar



Fuente/elaboración propia

Con el anterior diagnóstico realizado a través de las encuestas arrojó como resultados la presencia de altos riesgos de control en varias actividades realizadas en los procesos de inventario, cartera y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle, además dejó claramente identificado que el proceso que presenta más riesgos es el encargado del inventario, seguido por el de cartera y por último el de cuentas por pagar, lo cual reafirma la necesidad de diseñar el manual de control interno.

Capítulo II

9. Caracterización de los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que respondan a las necesidades de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle acorde al enfoque COSO I.

La caracterización del presente capítulo se dará a medida que se vaya desarrollando una explicación a fondo y detallada de cada uno los elementos, procedimientos y políticas, que hacen parte de la estructura de un manual de control interno para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar.

Conocer la importancia del control interno para las empresas sirve para comprender la necesidad de la implementación del mismo, ya que este tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización para esto se partirá dando la definición del control interno, se proseguirá explicando cada uno de los componentes del sistema de control interno y se terminara hablando todo lo referente al manual de control interno.

9.1. Definición de control interno

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del control interno:

- El control interno es un proceso, que sirve de medio para alcanzar un fin.
- Al control interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El control interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El control interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

9.2. Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión. El control interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades.

9.3. Modelo COSO I.

No se puede pasar por alto hablar del Committee of sponsoring organizations (COSO) que es un documento que contiene las principales directrices para la implementación, gestión y control de un sistema de control interno. Este brinda herramientas para gestionar los riesgos y prever situaciones que puedan afectar el negocio en marcha.

9.4. Componentes del sistema de control interno basado en el modelo COSO I

9.4.1. Ambiente de Control.

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los principales factores del ambiente de control son la filosofía y estilo de la dirección o gerencia, el plan organizacional, los reglamentos de los manuales de procedimiento, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos, sus formas de asignación de responsabilidades, la administración y desarrollo del personal y el grado de documentación de políticas o decisiones, la formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

El entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

9.4.2. Evaluación de los riesgos.

Las organizaciones, cualquiera que sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados.

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Debido a que las condiciones económicas, industrias, legislativas y operativas continuaran cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información a la mejora continua de los procesos.

La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

9.4.3. Actividades de Control.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

9.4.4. Información y Comunicación.

El sistema de información importante para los objetivos de información financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste en métodos, registros y niveles de seguridad, establecidos para la contabilización, proceso, resumen e informe de las operaciones de la entidad (así como de eventos y condiciones) y para mantener contablemente los relativos activos, pasivos e inversiones de los accionistas.

La calidad del sistema generado de información, afecta la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones apropiadas en el manejo y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables.

La comunicación incluye el proporcionar un entendimiento de los papeles individuales y responsabilidades correspondientes al control interno sobre la información financiera. Incluye la extensión para cualquier persona que entienda como sus actividades en el sistema de información financiera, se relacionan con el trabajo de otros y el significado de las excepciones de la información dentro de la entidad. Unos canales abiertos de comunicación, ayudan a asegurarse de que las excepciones fueron informadas y corregidas.

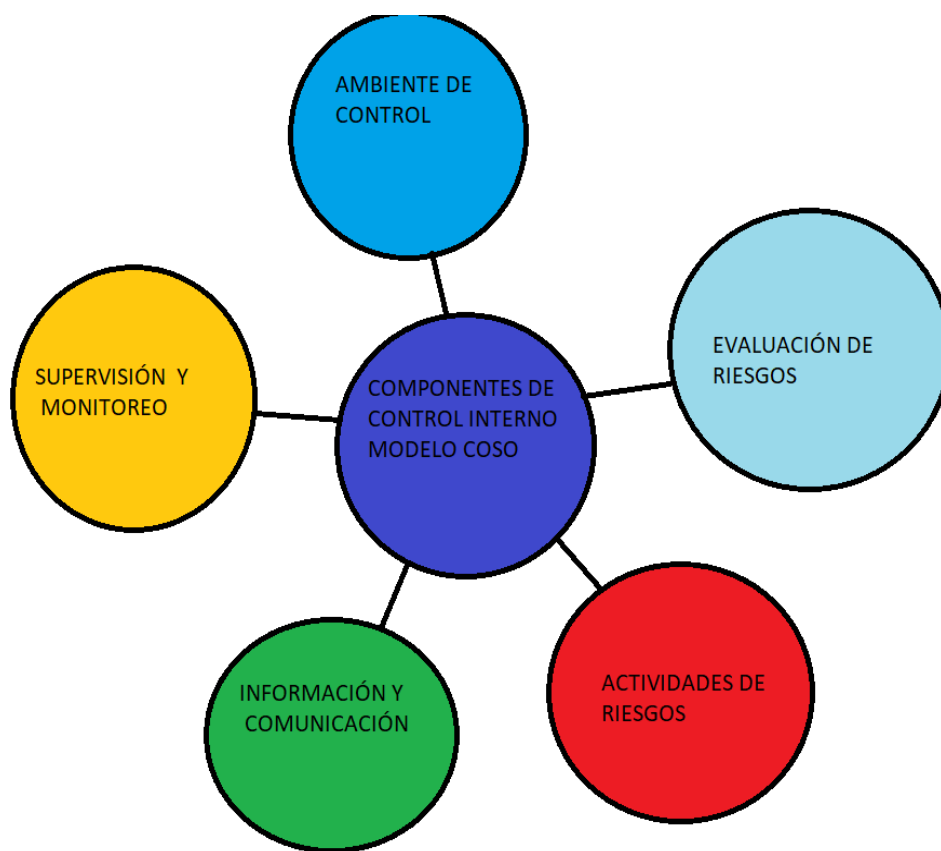
9.4.5. Supervisión o Monitoreo.

El objetivo de la supervisión es asegurar que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente y que va adaptándose a las necesidades y cambios de las

circunstancias. La gerencia debe disponer de los instrumentos necesarios para asegurarse de que esto es realmente así.

La supervisión puede llevarse a cabo de dos formas: A través de actividades y evaluaciones recurrentes o bien a través de actividades y evaluaciones específicas. Cuanto más importantes sean las actividades recurrentes, menos necesidad habrá de actividades específicas y esporádicas.

Grafico 5. Componentes del COSO I



Fuente/elaboración propia.

9.5. Manual y su aplicación dentro del control interno

El manual es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de los procesos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol que participen en el cumplimiento de los objetivos empresariales. El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

9.6. Definición del manual de control interno

El Manual es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

9.7. Utilidad del manual de control interno

- Permite conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de deberes tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema (Auditoria sistémica).
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Proporciona ayudas para el emprendimiento en tareas como; la simplificación de trabajo como; análisis de tiempos, delegación de autoridad, eliminación de pasos, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina de forma sencilla las responsabilidades por fallas hechas bajo paradigmas.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y estudio de desempeño.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, regulando a su vez la carga laboral.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

9.8. ¿Quiénes deben utilizar el manual de control interno?

Todos los empleados de la empresa deberán consultar permanentemente este manual para conocer sus actividades y responsabilidades, evaluando su resultado, ejerciendo apropiadamente el autocontrol; además de presentar sugerencias tendientes a mejorar los procedimientos.

Los jefes de las diferentes unidades porque podrán evaluar objetivamente el desempeño de sus subalternos y proponer medidas para la adecuación de procedimientos modernos que conlleven a cambios en el ambiente interno y externo de la empresa para analizar resultados en las distintas operaciones.

Los organismos de control tanto a nivel interno como externo, que facilitan la medición del nivel de cumplimiento de los procedimientos y sus controles, que han sido establecidos para prevenir pérdidas o desvíos de bienes y recursos, determinando los niveles de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales; estableciendo bases sólidas para la evaluación de la gestión en cada una de sus áreas y operaciones.

9.9. Contenido del manual de control interno

- Introducción
- Descripción de la situación actual
- Propuesta solución
- Aspectos generales
- Objetivos
- Metas

- Beneficiarios
- Estudio de factibilidad
- Estructura de la propuesta
- Metodología
- Principios
- Organigrama
- Requisitos
- Descripción de los procesos
- Políticas
- Diagramas de flujos o flujogramas
- Código de procesos
- Abreviaturas
- Relación de formatos
- Anexos

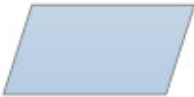
Estos manuales se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la gerencia, en el presente caso para los procesos de inventario, cartera y cuentas por pagar.

9.10. Definición del Diagrama de Flujo.

Los diagramas de flujo (o flujogramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.

La creación del diagrama de flujo es una actividad que agrega valor, pues el proceso que representa está ahora disponible para ser analizado, no sólo por quienes lo llevan a cabo, sino también por todas las partes interesadas que aportarán nuevas ideas para cambiarlo y mejorarlo.

9.11. Simbología utilizada en los Diagramas de Flujo.

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Fuente de elaboración/ <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

9.12. Ventajas de los Diagramas de Flujo

- Favorecen la comprensión del proceso visualizándolo como un dibujo.
- El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.
- Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

Capítulo III

10. Manual de Control Interno modelo COSO I para los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa. LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle.

10.1. Introducción

El presente manual pretende hacer un aporte al desarrollo del elemento control, que como herramienta de gestión suministre a la alta gerencia información oportuna, veraz y objetiva para hacer los controles preventivos y así mitigar los riesgos que ponen en peligro los resultados de los procesos, además de establecer medidas de seguridad, control y autocontrol que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

A través del manual se busca establecer un mecanismo para la identificación y establecimiento de criterios de control interno para mejorar la operatividad de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA, el cual surge como respuesta para mitigar las debilidades presentadas en los procesos mencionados y por la necesidad de regular y formalizar el control interno al interior de la organización.

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

El presente manual plantea unos lineamientos que a corto plazo mitiguen los riesgos en las actividades propias de la empresa y en los procesos ya identificados, se considera que a través del Manual de Control Interno han de superarse, al fijar los criterios, políticas y procedimientos de control propios para esos procesos, de tal manera que las actividades que se realicen tengan cohesión entre sí.

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

10.2. Descripción de la situación actual

En el diagnóstico realizado a través del personal responsable de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa, se pudo establecer que formalmente no tienen establecido un sistema de control interno como tal, pero si hay algunos eventos que tienen característica de control interno sobre algunas actividades o tareas internas en este tipo de organización, pero que no dan la garantía total de tener implementado un control interno como tal.

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

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

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

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

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

10.3. Propuesta de solución.

10.3.1. Pretensión.

Delinear los elementos operativos del Manual de Control Interno para la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle, teniendo en cuenta sus características operativas y según el desarrollo de los procesos y actividades, generando los espacios para un mejor control y calidad de la información contable y financiera, llevándola a un nivel de eficiencia y que además dicha información tenga la suficiente seguridad para preparar eficazmente los estados financieros.

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

10.3.2. Metodología

Con el acervo informativo y la exploración temática, así como tomando como soporte las teorías y corrientes sobre el control interno plasmadas bajo el modelo COSO I y considerando el diagnóstico de la situación actual que presentan los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle respecto a los controles y registros contables, información obtenida a partir de las encuestas, el producto obtenido, permiten desarrollar y delinear las políticas y los procedimientos necesarios para que la gerencia de la empresa, documente a partir del Manual de Control Interno, un nuevo desarrollo de gestión gerencial enfocado a mejorar el funcionamiento de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar.

10.4. Aspectos generales de la propuesta

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

10.5. Objetivos

10.5.1. Objetivo General.

Ofrecer a la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle, un documento tipo manual que contenga de forma estandarizada bajo el modelo COSO I, las actividades pertinentes de control interno a desarrollar en cada proceso (cartera, inventario y cuentas por pagar), permitiendo dar solución a las falencias detectadas.

10.5.2 Objetivos Específicos.

- Establecer los procedimientos de control interno bajo el modelo Coso I, para los procesos de cartera, inventarios y cuentas por pagar, estableciendo los puntos de control, funciones y los responsables de la ejecución.
- Brindar una guía a los responsables de los procesos, que serán controlados en la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S, mediante la descripción de los procesos.

- Contribuir a mejorar la eficiencia y la eficacia de los controles en los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar.

10.6. Metas.

- Mejorar el nivel de control en los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar.
- Reducir las pérdidas económicas en la empresa.
- Mitigar la fatiga administrativa por el desorden en los procesos.
- Establecer de una manera clara y concisa las funciones a desarrollar por parte de los empleados encargados de cada proceso.
- Alcanzar un mejor desempeño en los procesos que se pretenden controlar.
- Minimizar el tiempo operacional en los procesos claves para los cuales se establecen los controles.
- Garantizar de forma oportuna y veraz, la información financiera de forma confiable y real de cada uno de los procesos ya mencionados.
- Generar la cultura del autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraudes y corrupción por parte de los empleados responsables de los procesos, brindando a los propietarios la confianza suficiente.

10.7. Beneficiarios

La propuesta pretende beneficiar a los distintos usuarios que tengan relaciones con la empresa ya sean internos o externos.

De manera interna beneficiara al dueño gracias a la optimización de los recursos que puso a disposición para el funcionamiento de la empresa, a la administración por contar con información confiable al momento de tomar decisiones y a los encargados de los procesos por facilitar el manejo de sus áreas y generar resultados positivos para la compañía.

De manera externa beneficiara a todos los terceros que mantengan relaciones comerciales con la empresa como lo son los clientes gracias a que un buen manejo del proceso de inventario genera calidad en los productos, puntualidad para la entrega de los mismos y hasta mejores precios; a los proveedores por facilidad para la recepción de mercancías y cumplimiento en los pagos por parte del área de cuentas por pagar; situación que producirá una imagen favorable para la empresa por la transparencia en sus pagos.

10.8 Estudio de factibilidad

10.8.1 Factibilidad de los recursos humanos.

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

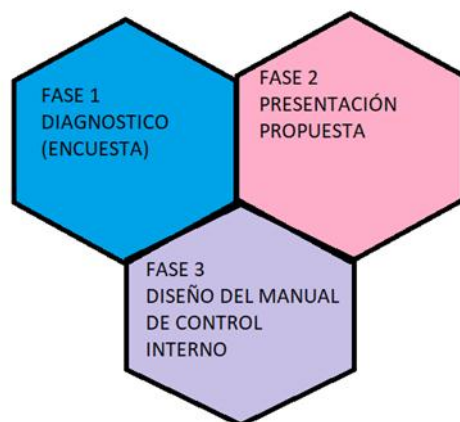
10.8.2. Factibilidad técnica.

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

10.8.3. Factibilidad operacional

Se cuenta con la responsabilidad y respeto que implica un trabajo de grado con alto conocimiento de lo aprendido en la carrera de Contaduría Pública en una de las más prestigiosas universidades públicas de orden nacional, como lo es la Universidad del Valle – sede Cartago, para delinear y diseñar el Manual de Control Interno para la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle; además de contar con toda la disposición de las personas que integran la empresa para poner al servicio de una futura implementación del manual todo su conocimiento y medios tecnológicos para que la propuesta se aplique de la mejor manera.

10.9. Estructura de la propuesta



Fuente/elaboración propia

10.9.1. Fase I.

Comprende la elaboración, preparación y ejecución de las encuestas como instrumento de recolección de datos, mediante el cual se observa que la población objeto de estudio presenta falencias y deficiencias en algunos procesos relacionados con el control interno y que además no hay una formalización del sistema y no se tiene escrito un Manual de Control Interno, que ponga el control sobre los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar, ya que no cuentan con políticas y procedimientos definidos y adecuados que permita la mitigación de riesgos propios en las operaciones en dichos procesos, por lo cual, es necesario entrar a delinear los elementos bases de un Manual de Control Interno que regule y optimice estos procesos.

10.9.2 Segunda fase.

Esta fase está determinada por la factibilidad y presentación de la propuesta, puntualizando la viabilidad de la misma en cuanto a los aspectos técnicos y administrativos que conlleva al diseño del Manual de Control Interno enfocado a los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar de la empresa y así aplicarlo como mecanismo de gestión y toma de decisiones financieras.

10.9.3. Tercera fase

Finalmente, esta fase se caracteriza por la elaboración del diseño del Manual de Control interno bajo el modelo de Coso I, aplicable a los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar para la empresa LA PLAZA CAMPESINA S.A.S del municipio de Cartago Valle, como mecanismo de gestión y toma de decisiones financieras. Se tomará en cuenta el diagnóstico para desarrollar las políticas relacionadas con estos procesos, puesto que el diseño es una guía aplicable y adaptable a cualquier ámbito organizacional de la empresa.

11. Metodología que rige el manual de control interno.

11.1. COSO I

El presente manual se regirá bajo la metodología COSO I, gracias a que este tipo de enfoque permite a la empresa poseer una visión global de los riesgos y accionar los planes para su correcta gestión, posibilita la priorización de los objetivos para una adecuada toma de decisiones, permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno y además ayuda a cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.

12. Principios que rigen el manual de control interno bajo los componentes del modelo COSO I.

12.1. Ambiente de control.

- La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
- El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.
- La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
- La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
- La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

12.2. Evaluación de riesgos.

- La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
- La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
- La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.

- La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

12.3. Actividades de control.

- La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
- La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
- La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

12.4. Información y comunicación.

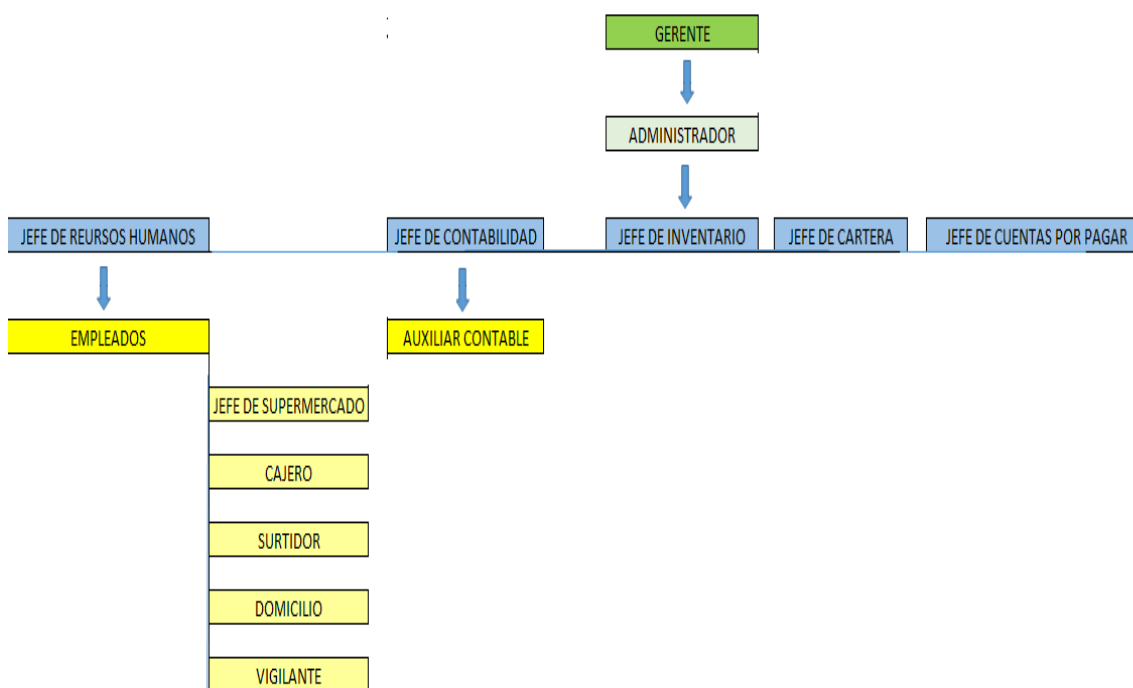
- La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
- La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

12.5. Actividades de supervisión

- La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.

13. Organigrama

Grafico 6. Organigrama



Fuente/ elaboración propia

14. Requisitos para ejecutar adecuadamente el manual de control interno

- Total, apoyo de la alta gerencia, requisito sin el cual el establecimiento del control interno no avanzaría si no se refleja desde la alta gerencia un compromiso total e indeclinable sobre el sistema, además de su respeto y exigencia a todos los niveles.
- Conocimiento de la empresa en lo jurídico, lo operativo, administrativo, políticas, negocios, productos, personal, aspectos internos propios como su organización y aspectos externos como los impactos de las políticas económicas.
- Exposición y comunicación de los procedimientos, actividades y políticas son fundamentales para una mayor aprehensión de los mismos por parte del recurso humano al servicio de la empresa, además de procurar que todo se haga conforme a lo establecido.
- Coordinar para la correcta ejecución todas las áreas de la empresa de modo que estén en sintonía total en cuanto al sistema del control interno.
- Fijación del manual de control interno desde su diseño, estructuración hasta su socialización y puesta en marcha es una clave del éxito para el sistema de control interno, todo debe ser claro y quedar por escrito para evitar disparidad de opiniones.

15. Filosofía corporativa de la organización

La filosofía corporativa de la organización para conocimiento y entendimiento de cada uno de los colaboradores está estructurada de la siguiente manera:

15.1. Misión

Garantizar la satisfacción de las necesidades en consumo de frutas, verduras y abarrotes a nuestros clientes ofreciendo una excelente calidad y precio, con una atención única y personalizada.

15.2. Visión

La Plaza Campesina S.A.S tiene como misión ser reconocida como una de las empresas líderes en la región norte vallecaucana por sus niveles de excelencia y calidad en sus productos en búsqueda de la mejora continua y del personal altamente competitivo.

15.3. Valores

Los valores para la empresa son

- Cliente la razón de ser de la empresa
- Honestidad en cada una de las actividades
- Responsabilidad en las tareas diarias realizadas
- Precios justos dentro del mercado
- Cantidad justa
- Productos de calidad

- Lealtad al trabajo desempeñado
- Respeto a todas las personas que los rodean
- Excelente imagen a los clientes, tanto de los trabajadores como de las instalaciones.
- Mejora continua en los servicios
- Productividad
- Conciencia ambiental
- Mentalidad positiva

16. Reglamento interno de trabajo

Con el propósito de que los funcionarios, trabajadores y empleados que presten sus servicios en la empresa “La Plaza Campesina S.A.S”, y con el objeto de cumplir con las normas que el código de trabajo señala, se expide el presente reglamento:

16.1. Principios generales

- Todo funcionario y empleado debe tener conciencia que el correcto desempeño de sus funciones, cualquiera que sea su nivel, es parte fundamental del buen prestigio de la empresa
- El trabajo de la empresa está basado en mutua confianza; por esta razón es indispensable que se guarde reserva y absoluto secreto sobre las operaciones que realiza la empresa dentro de sus instalaciones.

- Los trabajadores deberán realizar sus actividades en medio de un ambiente de cordialidad, seguridad, confianza, cooperación y comunicación.

16.2. Disposiciones generales

- La representación de la empresa le corresponde al gerente de la misma que haya sido legalmente nombrado.
- Son empleados, todas aquellas personas que presten servicios personales, bajo relación de dependencia, de conformidad con lo dispuesto en el código de trabajo, a fin de garantizar y regular el normal y armónico desenvolvimiento de las relaciones laborales.
- La compañía exhibirá un ejemplar de este reglamento en un lugar visible para sus trabajadores.

16.3. Ingreso

Los trabajadores para prestar sus servicios dentro de la empresa previo a su ingreso deben entregar los siguientes documentos:

- Cedula de ciudadanía(copia)
- Dos fotos tamaño carnet fondo blanco
- Pasado judicial con vigencia de un mes
- Certificados de estudios (títulos o actas de grado, certificados)
- Certificado que médico que demuestre que el empleado goza de buena salud
- En el caso de ser menor de edad autorizaciones de lso padres

En caso de falsedad en cualquiera de los datos o documentos la empresa procederá a dar por terminado el contrato de trabajo.

16.4. Jornada y horarios

- Constituye una obligación del personal concurrir diariamente y puntualmente al desempeño de sus labores, en los días hábiles y de acuerdo al horario asignado por la empresa, y a lo dispuesto en código de trabajo.
- La compañía se encuentra facultada a establecer horarios especiales, cuando las necesidades del trabajo lo exijan.
- La jornada normal será de 8 horas repartidas en tres turnos de la siguiente manera de 6am a 2pm, de 2pm a 10pm y de 10pm a 6am en turnos rotativos.

16.5. Asistencia y puntualidad

- Todos los empleados deben registrar su asistencia y puntualidad, utilizando el formato designado para el control de la misma.
- La compañía llevara un control de la asistencia.
- Los trabajadores deberán ingresar a sus labores de manera puntual.
- Cuando se produzca una falta por problemas de salud esta debe ser probada con la excusa médica.
- Las solicitudes de licencia deben de ser comunicadas al administrador.
- El incumplimiento de estas normas de manera repetitiva justifica la cancelación del contrato.

Grafico 7. Control entrada y salida de empleados

LA PLAZA CAMPESINA S.A.S			FECHA:	
FORMATO CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS				
CEDULA	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	HORA ENTRADA	HORA SALIDAD

16.6. Faltas graves

Además de lo dispuesto en el código de trabajo se consideran faltas graves las siguientes:

- Faltar al respeto, de palabra u obra a sus compañeros o superiores.
- No acatar las disposiciones de la administración.
- Falta al respeto a clientes.
- Apropiarse de los recursos de la empresa.
- Suministrar información a terceros.
- Aceptar comisiones, por motivos que puedan influir en el deber de sus funciones.

17. Perfil profesional requerido para los procesos

El perfil laboral o profesional es el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

17.1. Perfil profesional encargado del área de contabilidad

El empleado encargado del área de contabilidad estará bajo la cabeza del contador público de la compañía quien será su guía para desempeñar sus funciones, pero para esto se requiere que el empleado tenga estudios referentes a contabilidad, manejo de programas contables y experiencia mínima de un año laborando en el área mencionada.

17.2. Perfil profesional encargado de cartera

El empleado encargado del proceso de cartera estará bajo la cabeza del área de contabilidad de la compañía quien será su guía para desempeñar sus funciones, pero para esto se requiere que el empleado tenga estudios relacionados con contabilidad, manejo de programas contables y de servicio al cliente con una experiencia mínima de un año laborando en áreas a fines.

17.3. Perfil profesional encargado de inventario

El empleado encargado del proceso de cartera estará bajo la cabeza del área de contabilidad de la compañía quien será su guía para desempeñar sus funciones, pero para esto se requiere que el empleado tenga estudios relacionados con contabilidad, manejo de programas contables, almacenamiento y bodegaje, manipulación de alimentos además conocimiento de servicio al cliente con una experiencia mínima de un año laborando en áreas a fines.

17.4. Perfil profesional encargado de las cuentas por pagar

El empleado encargado del proceso de cartera estará bajo la cabeza del área de contabilidad de la compañía quien será su guía para desempeñar sus funciones, pero para esto se requiere que el empleado tenga estudios relacionados con contabilidad, manejo de programas contables y de servicio al cliente con una experiencia mínima de un año laborando en áreas a fines.

18. Proceso de inducción

Cuando se contrata un nuevo empleado, brindarle una inducción tanto de la empresa como del puesto de trabajo es fundamental para que obtenga éxito en el desempeño laboral.

Una inducción se debe dar antes de iniciar labores y puede extenderse por varias semanas, o incluso meses si así lo determina la empresa, esto es de acuerdo a las necesidades de la misma. Durante este tiempo, la calidad de la inducción tendrá un efecto sobre la forma en que el empleado visualiza el negocio y la forma como se integrará a él.

18.1. Fin

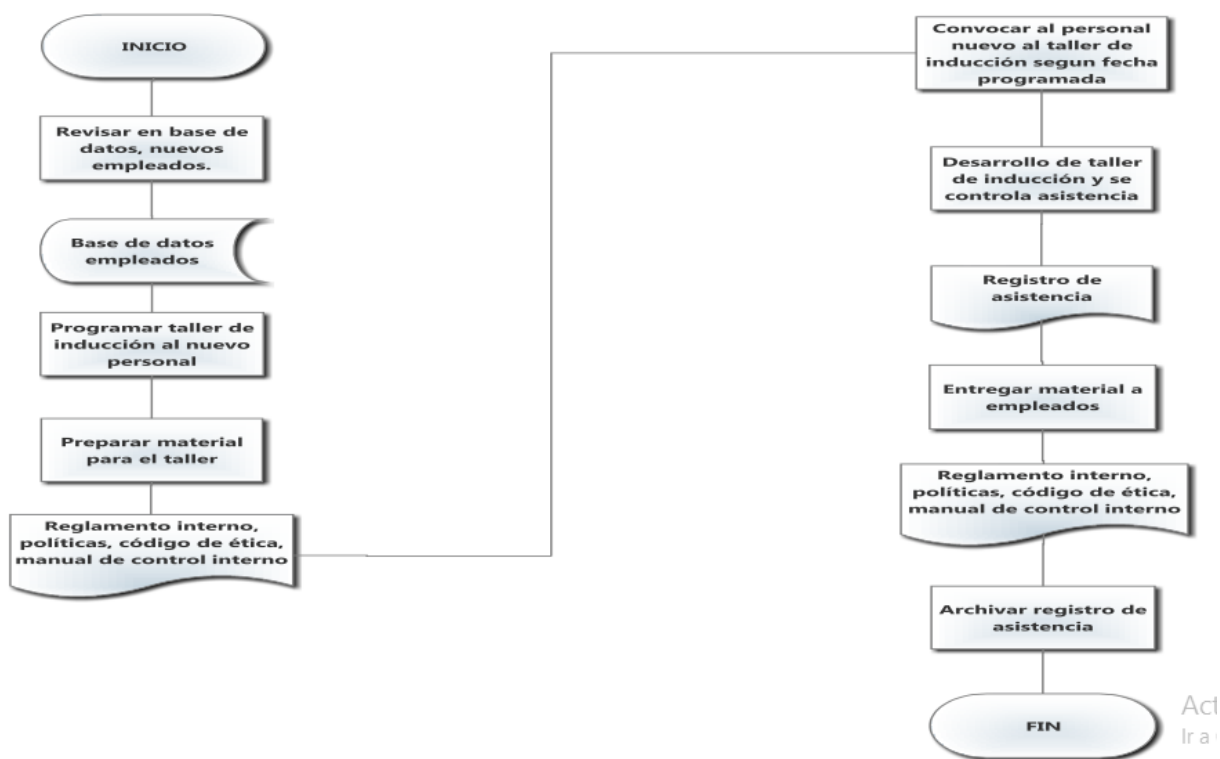
Formar un empleado de calidad, además de minimizar riesgo de errores por desconocimiento de sus funciones.

18.2. Políticas

- Todo empleado nuevo debe de tener una inducción al cargo mínimo una semana antes de su ingreso a la empresa.
- El encargado de capacitar al nuevo empleado será su jefe inmediato

- El empleado nuevo debe de tener toda disposición y voluntad para aprender.
- El empleado nuevo solo recibirá el cargo al momento de demostrar el conocimiento del mismo.

Grafico 8. Flujograma inducción al cargo



Fuente de elaboración/basada en propuesta de elaboración de un manual de control interno, basado en el modelo coso, aplicado a la gasolinerita milchichig

18.3 Aplicación de la metodología COSO I área administrativa de reclutamiento y conducta laboral

18.3.1. Ambiente de control

Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentra la honradez, los valores éticos y la capacitación del personal, la filosofía de dirección y su forma de actuar, la manera en que se distribuye la autoridad y las responsabilidades a sus empleados.

Además, la organización debe contar con una buena selección de personal con suficiente capacidad y experiencia para desarrollar sus actividades establecidas.

18.3.2. Evaluación de riesgos

la identificación y análisis de riesgos es un proceso interactivo, continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz, la organización debe examinar detalladamente los riesgos en el personal existentes a todos los niveles de la empresa y tomar los correctivos oportunos.

18.3.3. Actividad de control

Están constituidas por los procedimientos que permitan el cumplimiento de los objetivos para evitar y anular los riesgos, las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de mapas de riesgos globales o por áreas.

18.3.4. Información y comunicación

Para poder aplicar medidas de control por parte del recurso humano, el personal debe disponer de la información adecuada y oportuna, con base a la situación presente de la organización.

18.3.5. Supervisión

Una estructura de control interno adecuada y eficiente debe contar con una revisión constante al personal encargados de los diferentes procesos en la organización y además debe de existir una actualización y capacitación periódica del personal.

19. Proceso de contabilidad

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

19.1. Procedimiento de recepción y clasificación de documentos CT01

Recibir y clasificar toda la documentación proveniente de los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar con la intención de registrar las operaciones que ocurran en dichas áreas que afecten los estados financieros.

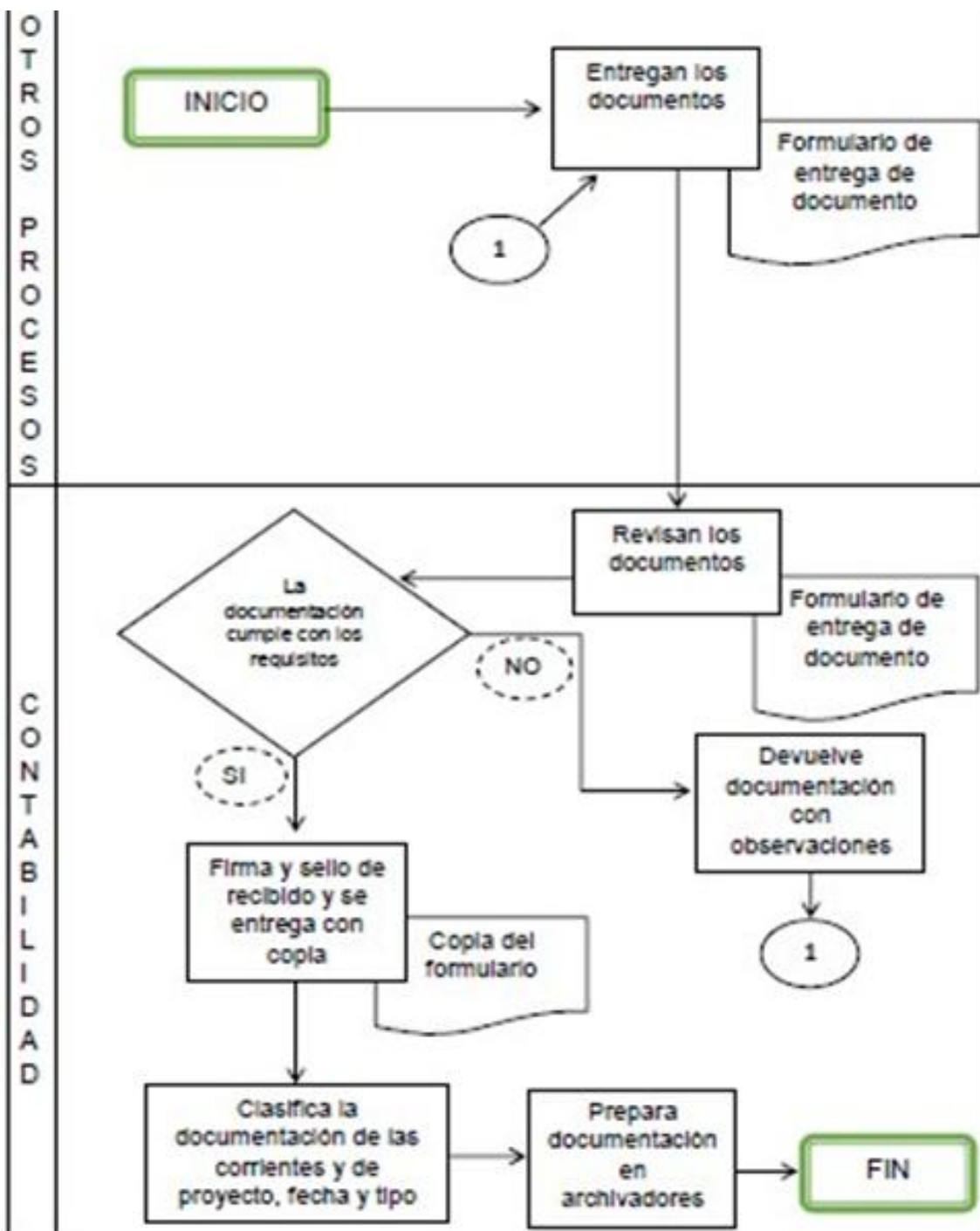
19.1.1. Fin del procedimiento.

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

19.1.2. Políticas.

- La recepción y clasificación de la documentación necesaria para registrar los movimientos económicos de la entidad, será responsabilidad de la unidad de contabilidad.
- Se debe llevar un registro detallado de la documentación recibida de los demás departamentos o áreas, especialmente los referidos a movimientos que implique la generación de cartera, el ingreso o salida de las mercancías por compra o venta y el estado de cuentas por pagar.
- Los departamentos o áreas deben presentar la documentación necesaria para realizar los respectivos registros contables para el cierre de mes, máximo un día después de la elaboración del documento y con fecha máxima de entrega de documentos al día 30 de cada mes.
- Se debe realizar un formato de entrega de documentos debidamente firmado.

Grafico 9. *Flujograma de recepción y clasificación de documentos*



Fuente/elaboración propia

19.2. Procedimiento de registro y análisis de documentos CT02

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

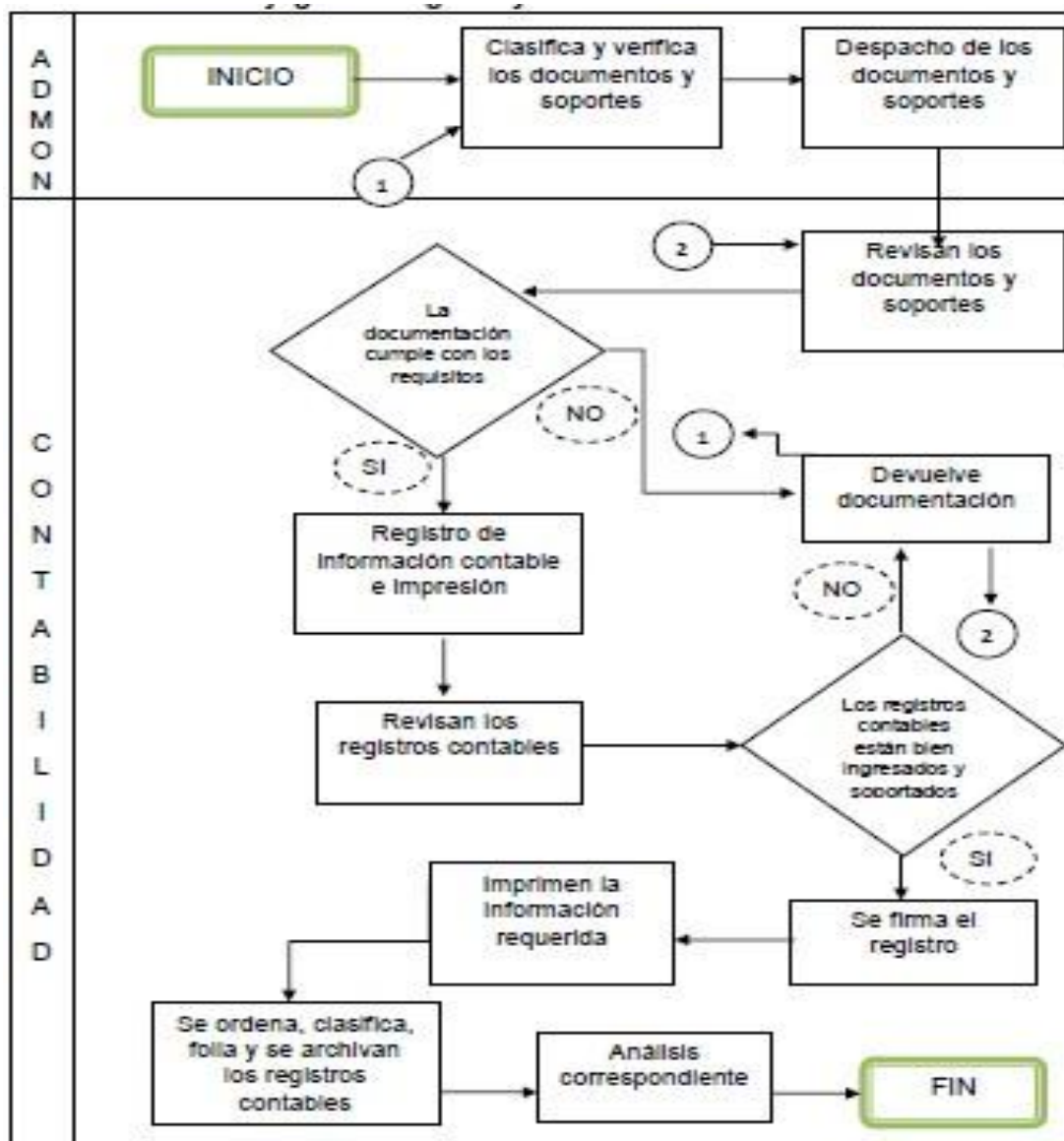
15.9.1. Fin del procedimiento.

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

15.9.2. Políticas.

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

Grafico 10. Flujograma de registro y análisis de documentos



Fuente/ Elaboración propia

19.3. Procedimiento vigilancia y conservación de documentos CT03

Se vigilará y se conservará la documentación contable ya que es vital para la empresa tenerla, fundamentalmente se tendrá en medio físico y en medio magnético y así obtener su eficiencia.

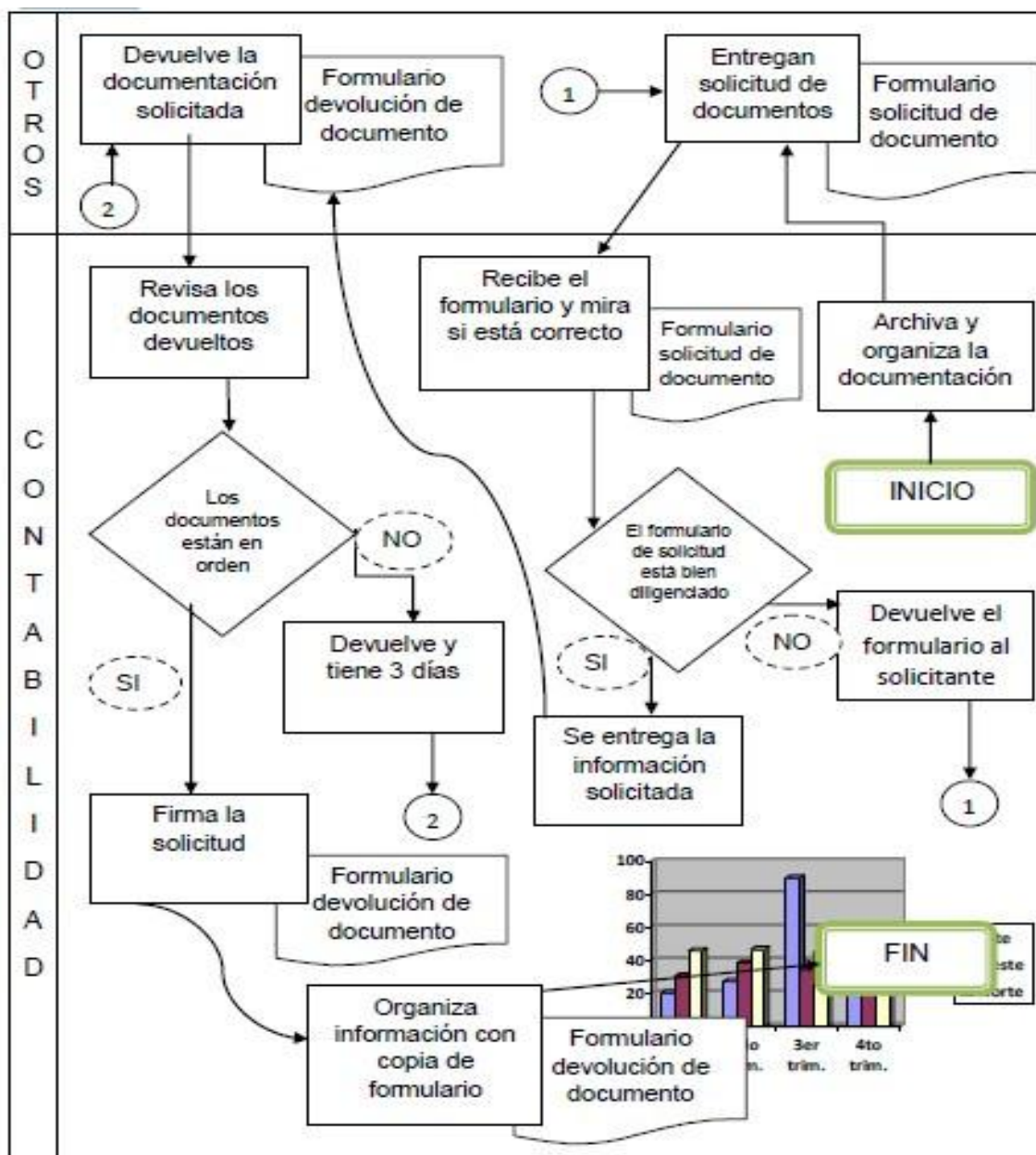
19.3.1. Fin del procedimiento.

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

19.3.2. Políticas.

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

Grafico 11. Flujograma de vigilancia y conservación de la documentación contable



Fuente/Elaboración propia

19.4 Aplicación de los componentes del COSO 1 al proceso de contabilidad

19.4.1. Ambiente de control

Cada proceso requiere el compromiso y dedicación necesarios para su debida aplicación, en el caso del proceso contable que es uno de los más grandes en las empresas por que a través de él se manejan las finanzas de la empresa, por tal motivo es de imperiosa necesidad contar con el personal humano capacitado en políticas contables y con grandes valores éticos de honestidad y responsabilidad.

19.4.2. Evaluación de riesgos

Se debe identificar, analizar y manejar aquellas partidas que estén afectando el registro, procesamiento y reportes de información.

18.3.3. Actividad de control

Están constituidas por los procedimientos que permitan el cumplimiento de los objetivos para evitar y anular los riesgos, las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de análisis de cuentas y auxiliares.

19.4.4. Información y comunicación

La información contable debe proceder de fuentes verdaderas y fidedignas que reflejen la situación real de la organización para su posterior presentación.

19.4.5. Supervisión

Una estructura contable adecuada debe contar con verificación constante de la información para asegurarse que lo registrado sea la realidad por la que pasa la organización.

20. Proceso de cartera

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

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

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

20.1. Procedimiento Análisis de otorgamiento de crédito CA01.

En este paso se analizan y se estudian las referencias comerciales de los clientes que solicitan crédito, su capacidad de endeudamiento, su historial de pago con otras empresas con la intención de evitar falencias en el recaudo o cobro de los créditos, evitando que estos entren en la esfera de difícil cobro.

20.1.1. Fin del procedimiento.

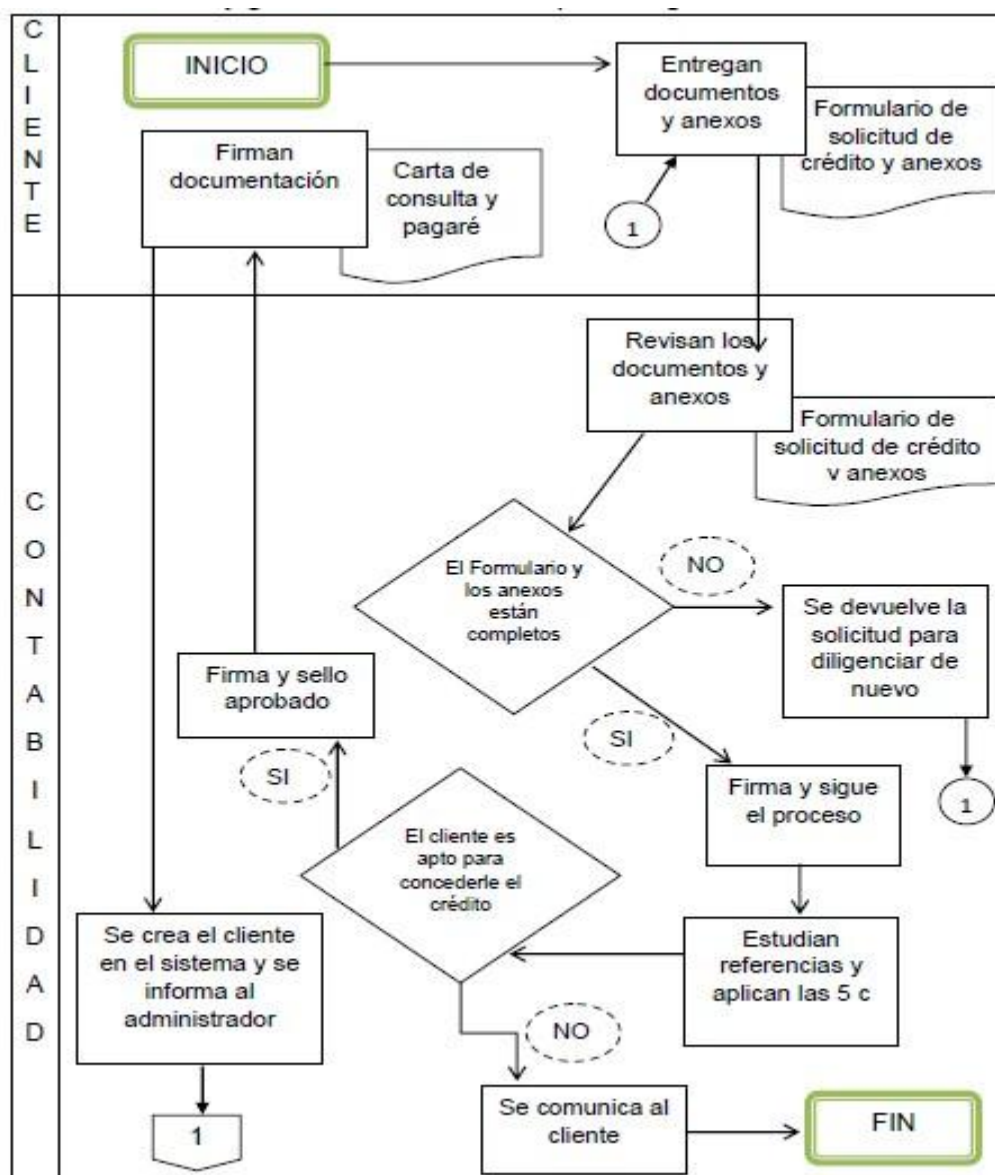
Establecer y fijar los controles correspondientes para el otorgamiento adecuado de los créditos a los clientes con el fin de salvaguardar los recursos de la empresa.

20.1.2. Políticas.

- verificar el historial de pago de deudas anteriores, al igual que cualquier juicio legal resuelto o pendiente de los clientes, para esto se pueden consultar bases de datos como las centrales de riesgos.
- Analizar los estados financieros para determinar la liquidez y las razones de endeudamiento, y así poder evaluar la capacidad de endeudamiento del solicitante.
- Identificar las garantías colaterales que son todos los activos con los que cuenta el solicitante para respaldar el crédito, cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que la empresa recupere su dinero si en caso tal el solicitante no cumple con los pagos.

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

Grafico 10. Flujograma análisis de crédito para otorgar a clientes



Fuente de elaboración / basado en esquema tipo definido a partir de los diversos elementos para llevar a cabo el análisis y estudio para otorgar un cupo de crédito.

Elaboración propia.

20.2. Procedimiento rotación cartera CA02

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, lo que toda empresa debe tener presente respecto a esta es que cada cierre del día esas cuentas por cobrar pendientes se traducen en que otras personas u otras empresas están apalancando su operación a través del dinero que le adeudan, por este motivo, trabajar en aras de tener un eficiente recaudo de cartera es conveniente en tanto que le da la posibilidad a la entidad de utilizar el dinero recaudado para el desarrollo de su objeto social, evitando apalancarse por otros medios.

A pesar de que resulte difícil el recaudo por variables como los movimientos que maneje la economía, la cultura organizacional que adoptan algunas empresas y los índices del mercado, uno de los objetivos de la empresa, y más específicamente para el área de cartera, es buscar las herramientas para minimizar el nivel de riesgo que tienen implícitas las cuentas por cobrar y que la rotación de cartera se dé en la menor cantidad de días posible.

20.2.1. Fin del procedimiento.

Minimizar el tiempo que se toma la empresa en recaudar el dinero de la cartera en pro del aumento de la liquidez.

20.2.2. Políticas.

- Se permitirán diferentes formas de pago como abonos totales, abonos parciales, cancelaciones anticipadas, pagos a cuotas.
- Se aceptarán diferentes medios de pago como tarjetas de crédito de diferentes franquicias, transferencia electrónica, cheque, consignación, efectivo.

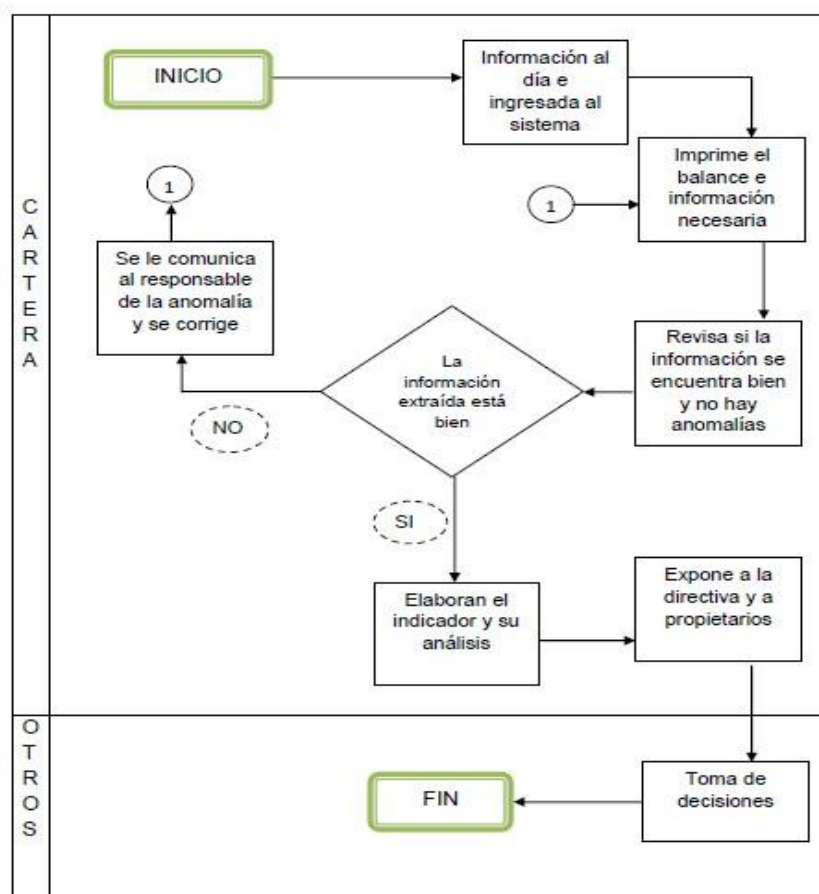
- Ofrecer descuentos por pago antes del periodo estipulado en cada mes.
- Capacitar al personal encargado del recaudo para que pueda ofrecer y asesorar sobre diferentes descuentos que se presenten en el transcurso de la deuda.
- Siempre la rotación de la cartera debe ser más acelerada a la rotación de las cuentas por pagar o por lo menos igual.
- Para calcular la rotación de cartera, se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo de la siguiente manera: Ventas a crédito / Promedio cuentas por cobrar.
- El Promedio de cuentas por cobrar se determina de la sumatoria de los saldos del inicio y del final del periodo a analizar y luego se divide por dos, este método se puede aplicar cuando los comportamientos de los saldos de la cartera al finalizar cada periodo son muy similares o mantienen una regularidad normal en el año.
- El resultado obtenido pasa a ser el divisor de 360 que son el número de días de un año contable y el resultante equivale a los días que la empresa se demora en volver efectivo las cuentas de cobro.

20.2.3. Ejemplo calculo rotación cartera.

- Supongamos una empresa X que en el 2019 realizó ventas a crédito por 30.000.000.
- Al iniciar el 2018 tenía un saldo en cartera de 1.000.000 y al finalizar el 2018 su saldo en cartera era de 2.000.000.
- Luego su rotación de cartera es: $30.000.000 / ((1.000.000 + 2.000.000) / 2) =$
 $30.000.000 / 1.500.000 = 20$

- Quiere decir esto que la rotación de cartera para esta empresa es de 20
- Luego, si dividimos 360 en 20 tendremos que la empresa rota su cartera cada 18 días
($360/20 = 18$)
- La empresa tarda 18 días en recuperar su cartera, lo cual se puede interpretar como eficiente el manejo que le están dando a su cartera.

Grafico 11. Flujograma rotación de cartera



Fuente elaboración/ basada a partir de los pasos y tareas derivadas del cumplimiento de funciones propias en cargos similares.

20.3. Procedimiento deterioro cartera CA03

La importancia que tiene la determinar el deterioro de la cartera, radica principalmente en que permite depurar lo que la empresa en realidad tiene. Permite determinar con exactitud qué es lo que le empresa efectivamente puede cobrar de sus deudas; y la parte que no se pueda cobrar que es el deterioro del activo financiero, se lleva al gasto por ser una perdida , lo cual afecta directamente los resultados del ejercicio, es decir, disminuye la utilidad en el valor que los clientes no pagan.

20.3.1. Fin del procedimiento.

Anticiparse y protegerse del impacto de esos fondos perdidos por cuentas incobrables y así reflejar el valor de los activos financieros como lo es la cartera con exactitud.

20.3.2. Políticas.

- Las cuentas por cobrar serán objeto de estimaciones de deterioro cuando exista evidencia objetiva del incumplimiento de los pagos a cargo del deudor.
- Al final del periodo contable, se verificará si existen indicios de deterioro. El deterioro corresponderá al exceso del valor en libros de la cuenta por cobrar con respecto al valor presente de sus flujos de efectivo futuros estimados de la misma. Para el efecto, se utilizará, como factor de descuento la tasa de interés de mercado aplicada a instrumentos similares.
- El deterioro se reconocerá de forma separada, como un menor valor de la cuenta por cobrar, afectando el gasto del periodo.

- Si en una medición posterior, las pérdidas por deterioro disminuyen debido a eventos objetivamente relacionados con su origen, se disminuirá el valor del deterioro acumulado y se afectará el resultado del periodo. En todo caso, las disminuciones del deterioro no superarán las pérdidas por deterioro previamente reconocida. (aplica cuando se realice el pago por parte del cliente posteriormente a la aplicación del deterioro del valor del valor por cobrar)

20.4. Aplicación de los componentes del COSO I en el proceso de cartera

20.4.1. Ambiente de control.

El personal de cartera debe adoptar y cumplir las políticas y estilo operacional que disponga la empresa, siendo atento y cordial con sus compañeros y clientes, además debe aportar al mejoramiento continuo de los procesos.

20.4.2. Evaluación de riesgos.

Presentar constantemente informes de los sucesos relevantes en el proceso de venta a crédito, además debe existir un compromiso en el cumplimiento de los objetivos y metas trazados relacionados con el cargo.

20.4.3. Actividades de control.

Cuando se presenten casos especiales, estos se deben comunicar y esperar la autorización y directrices del paso a seguir aplicando los lineamientos trazados por la empresa.

20.4.4. Información y comunicación.

Tener actualizado al personal en este proceso de cartera de la implementación de nuevas políticas de control interno o actualizaciones del mismo, con el fin de generar un lenguaje universal en la empresa con respecto a las políticas y métodos de cobranza.

20.4.5. Supervisión.

El personal encargado del monitoreo y supervisión del control interno deberá evaluar de forma separada el proceso; además deben considerar los riesgos de su cargo y actuar según el caso.

21. Proceso de inventario

El proceso de inventario nace por el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con terceros, permitiendo la compra y venta de estos en un periodo económico determinado, el manejo de este proceso es de vital importancia para las finanzas de la empresa teniendo en cuenta que el inventario forma parte de los activos circulantes de la organización.

21.1. Políticas generales

- El control de Inventarios se llevará a cabo en forma permanente con cortes trimestrales bajo los lineamientos y principios establecidos en el presente manual.
- El almacén deberá llevar un registro sistemático de los movimientos de bienes en Kardex.
- El almacén emitirá un informe de cierre sustentado con el reporte de entradas y salidas para el respectivo cierre a petición del área administrativa.

- Toda mercancía que no haya sido pedida será objeto de devolución al proveedor correspondiente de manera inmediata por tratarse de productos altamente perecederos.
- Toda mercancía que no cumpla con las condiciones técnicas y sanitarias serán objeto de devolución al correspondiente proveedor de manera inmediata.
- Se debe elaborar siempre una nota debito por el valor de las mercancías devueltas que se encuentren facturadas.
- En el caso de recibir mercancías que no se debían recibir, el empleado causante del error tendrá un plazo de 24 horas para realizar la respectiva devolución, con la responsabilidad de los cargos económicos que genere la devolución.
- Deberá quedar el soporte debidamente autorizado por los funcionarios responsables de las acciones, de todos y cada uno de los movimientos del almacén, éste soporte debe estar acompañado por los reportes, facturas y/o formatos correspondientes.
- El área administrativa y el responsable del almacén serán los encargados de que en los movimientos del almacén se acaten las disposiciones establecidas en el presente manual y las normas a las que se deban acoger.
- Los movimientos de almacén estarán registrados en sistema a través de un kardex para reflejar una forma clara y precisa los saldos de las existencias físicas de los productos.
- Se realizarán verificaciones físicas periódicas contra las existencias en el sistema de inventarios o kardex.
- Todas las operaciones relacionadas con las entradas, salidas, bodegaje y despachos del almacén deberán ser autorizadas únicamente por el encargado del proceso de inventarios.

- El encargado del almacén deberá realizar revisiones periódicas de las actividades que se están efectuando en el mismo.
- Los demás empleados deberán abstenerse de transferir, conceder, donar, obsequiar, vender o poner a disposiciones de otras dependencias, organismos, funcionarios u otros particulares inventarios a excepción de los casos autorizados por el encargado del proceso.
- Será responsabilidad del almacén el registro y envío oportuno de la documentación e información al departamento de contabilidad.
- El responsable de la planeación, organización y control de inventarios será el encargado del proceso.
- La puesta en marcha y funcionamiento del presente manual estará bajo responsabilidad del encargado del proceso.
- Deberán levantarse mínimo (2) inventarios al año, para este, el área de almacén e inventarios programará con el área de contabilidad las fechas para su ejecución y emitirá los lineamientos.
- Los valores de los faltantes de inventario por negligencia del encargado del proceso serán responsabilidad del mismo, aplicándole los descuentos pertinentes permitidos por las leyes vigentes del código laboral.

21.2. Procedimiento recepción, registro y control de inventario I01

Este procedimiento es la base fundamental para el éxito en el control de inventario porque si se tiene debidamente claro lo que entra a la empresa, se llevara el registro detallado de las

existencias evitando la fuga o pérdida de los mismos y si los hubiere se responsabilizaría al encargado del manejo del proceso por no cumplir con el control.

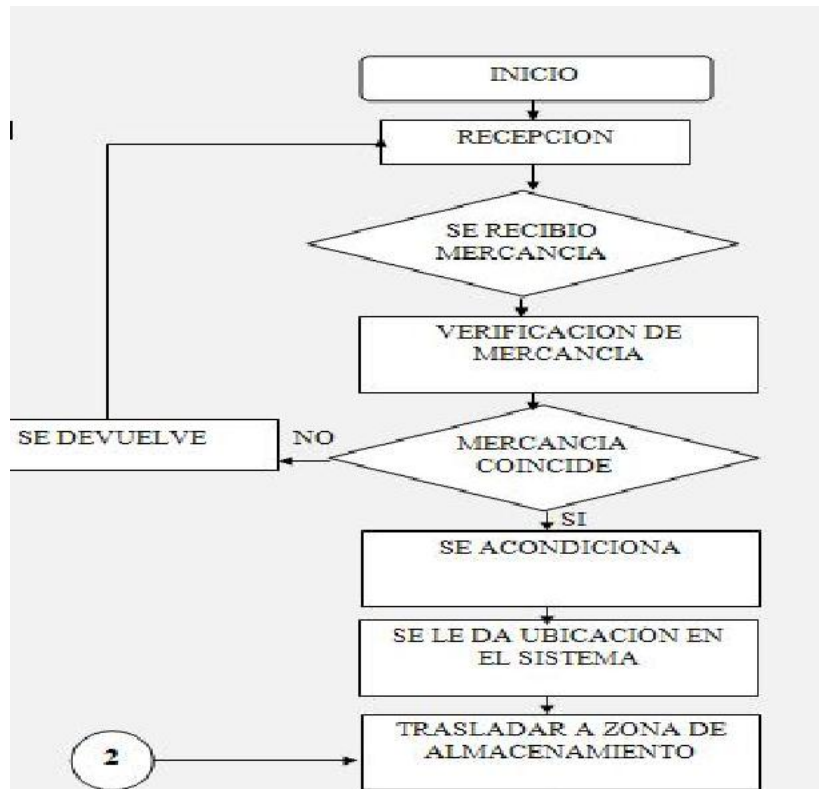
21.2.1. Fin del procedimiento.

Controlar efectivamente el inventario y delegar responsabilidades sobre este proceso.

21.2.3. Políticas.

- El almacén debe registrar en el sistema todos los bienes que ingresen provenientes de proveedores, reintegros y cesiones
- Para cada ingreso se debe generar un reporte de entrada
- Se deben cotejar las cantidades de mercancías pedidas en la remisión con las recibidas en bodega.
- 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
- Las devoluciones a proveedores por mercancía en mal estado se harán a más tardar en 2 días hábiles posteriores a la recepción
- Las facturas del proveedor y entradas al sistema deberán ser enviadas oportunamente al área contable para soportar su registro.

Grafico 14. Flujograma recepción de inventario.



Fuente de

elaboración//www.google.com/search?q=procedimiento+de+inventario+flujograma&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiM2KTxyvLgAhVKrlkKHYDgDdUQ_AUIDigB&biw=1280&bih=539#imgrc=DV67a_fkVoIWUM:

21.3. Procedimiento toma de inventarios I02

Este procedimiento se realiza con la intención de convalidar las existencias de mercancía en la empresa versus los registros contables con el fin principal de salvaguardar este tipo de activos además de servir como un instrumento para elaborar los pedidos a proveedores solo de los productos que se necesitan, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de productos manejados en la empresa son perecederos, además esta toma de inventario ayuda a calificar como el encargado de la mercancía está manipulando la mercancía, este procedimiento tiene una obligatoriedad de ser realizado como mínimo dos veces al año según políticas internas de la empresa si son más mayor control existirá.

21.3.1. Fin del procedimiento.

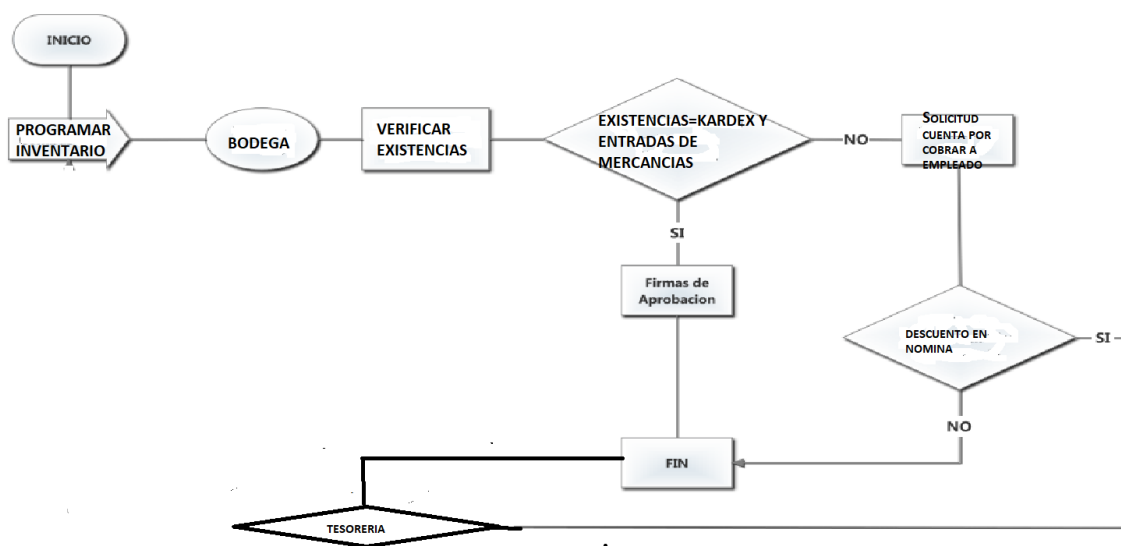
Evitar fugas en el inventario, supervisar las tareas del encargado del proceso y además poder reflejar cifras exactas y reales en los estados financieros.

21.3.2. Políticas.

- Solo podrá participar en el inventario el personal asignado
- El almacén deberá tener actualizado el kardex a la fecha de cierre para comprobarlo con las existencias físicas
- El inventario deberá ser validado por el jefe de almacén y por el jefe administrativo.
- Deberá levantarse un acta de inventario de la toma física de inventario.
- El almacén deberá tener separados y categorizado los tipos de bienes, ya sean devolutivos o consumibles y separados entre ellos por categorías

- El almacén deberá hacer un corte de existencias antes del inventario, considerando los movimientos de entradas y salidas que correspondan al mes en el que se va a hacer el inventario.
- El conteo físico del inventario será realizado por un empleado ajeno a este proceso, en pro de la transparencia.

21.4 Flujograma toma de inventarios



Fuente de elaboración/ propia

Grafico 15. Plantilla Kardex control de inventarios

[illegible]

Fuente/ elaboración propia

21.4. Procedimiento salidas de inventario I03

A través de este procedimiento se deja soportado de manera detallada los pasos de mercancías por la empresa partiendo desde su recepción en bodega hasta el momento que son dados de baja del inventario ya sea por venta, devolución o por daños en el producto que imposibiliten la salida del artículo, además corroborar que la entrega del producto llegue a su destino final que es el cliente o en el caso de una devolución al proveedor del mismo.

21.4.1. Fin del procedimiento.

Ser el mecanismo que soporta el historial de paso de mercancías por la empresa, que sirve para convalidar cualquier inexactitud en el proceso.

21.4.2. Políticas.

- El almacén debe registrar todas las salidas.
- Se entregarán los bienes únicamente al personal autorizado.
- Todas las salidas deben estar soportadas por la petición debidamente autorizada por el área administrativa y con los datos correspondientes a cada ítem, de lo contrario no se efectuará ninguna entrega.
- Por cada salida se generará un reporte de salida con un número consecutivo para efectos de control.
- El encargado del proceso de inventario debe enviar las salidas al área contable para soportar los registros.
-

21.5. Procedimiento bajas en el inventario I04

A través de este procedimiento se determinará en que situación física, de calidad y de salubridad se encuentra un producto para mandarlo a la venta.

21.5.1. Fin del procedimiento.

Ofrecer productos de calidad a los posibles clientes además de establecer las cifras exactas de mercancía con que se cuentan.

21.5.2. Políticas.

- Se realizarán las bajas de bienes por disminución de patrimonio, pérdida, deterioro apreciable, inutilidad u obsolescencia

- Si el bien es por obsolescencia se debe determinar el estado actual del bien solicitando un concepto técnico y avalúo del estado en el que se encuentran a la administración.
- Se debe pasar el reporte de bajas en el inventario al área de contabilidad previamente aprobado por la administración.
- Se debe remitir a la administración por medio del correo electrónico el detalle del motivo de la baja del inventario para establecer responsabilidades determinando si el producto cumplió su ciclo de vida útil o hubo mal manejo.
- La administración se encargará de hacer la verificación del motivo por el cual se dará de baja a un producto del inventario teniendo en cuenta la fecha de recepción de la mercancía, número de lote si los hubiere, lugar de almacenamiento, modo de almacenamiento, estado final del producto para establecer responsabilidades.

21.6. Aplicación de los componentes del COSO I en el proceso de inventario

21.6.1. Ambiente de control.

El personal de inventario debe adoptar y cumplir las políticas y estilo operacional que disponga la empresa, siendo atento y cordial con sus compañeros y clientes, además debe aportar al mejoramiento continuo de los procesos.

21.6.2. Evaluación de riesgos.

Presentar constantemente informes de los sucesos relevantes en el proceso de inventario, además debe existir un compromiso en el cumplimiento de los objetivos y metas trazados relacionados con el cargo.

21.6.3. Actividades de control.

Cuando se presenten casos especiales, estos se deben comunicar y esperar la autorización y directrices del paso a seguir aplicando los lineamientos trazados por la empresa

21.6.4. Información y comunicación.

Tener actualizado al personal en este proceso de inventario de la implementación de nuevas políticas de control interno o actualizaciones del mismo, con el fin de generar un lenguaje universal en la empresa con respecto a las metas y objetivos de esta.

21.6.5. Supervisión.

El personal encargado del monitoreo y supervisión del control interno deberá evaluar de forma separada el proceso; además deben considerar los riesgos de su cargo y actuar según el caso.

22. Proceso de cuentas por pagar

Definir la regulación de los pagos a los diferentes proveedores y contratistas de la empresa, manteniendo un control de las facturas o cuentas de cobro, garantizando el pago oportuno de las mismas; con el fin de mantener buenas relaciones comerciales con terceros que nos brindan estas alternativas de pago, así mismo proteger la imagen responsable y de credibilidad de la empresa.

22.1. Procedimiento recibir facturas y cuentas de cobro CB01

A través de este procedimiento se reciben las facturas y cuentas de cobro para verificarlas y ejecutar el pago de las mismas.

22.1.1. Fin del procedimiento.

Validar la información de los documentos de pago para evitar errores al momento de cesar con la obligación de pago.

22.1.2. Políticas.

- Al encargado de las cuentas por pagar le deben entregar la factura firmada y sellada, por el funcionario o área de la empresa que ocasiona el pago.
- Solicitar el Rut del beneficiario del pago para crear la base de datos de terceros y soportar el pago.
- Se debe proceder a verificar con el área que ocasiona el cobro si los valores, ítems, productos, fechas, descuentos son los correctos; incluyendo las retenciones e impuestos a cargo.
- Se deben clasificar los cobros según las fechas de vencimientos para en ese mismo orden pagarlos.
- Reportar al área de contabilidad el valor de las cuentas por pagar máximo un día después de recibir la cuenta de cobro o factura.
- Almacenar debidamente en una carpeta las facturas o cuentas de cobro en físico.

22.2. Procedimiento ejecución del pago CB02

Es de gran responsabilidad del encargado de las cuentas por pagar haber convalidado previamente todo lo relacionado con la información implícita en el documento de cobro y hacer

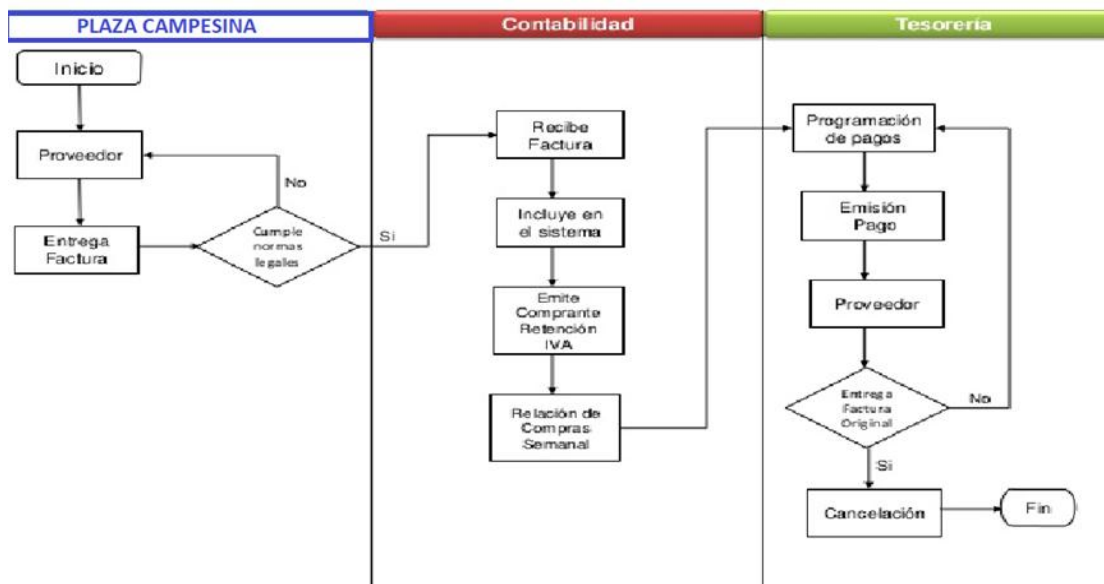
la distribución del recurso económico del dinero en la cantidad exacta, con el fin de proteger los recursos de la empresa.

22.2.1. Fin del procedimiento.

Ser exactos en las cantidades a pagar siendo imparciales al momento de realizar el pago, además mantener un orden en los procesos de pago.

22.2.2. Políticas.

- Validar previamente el valor exacto a pagar.
- Elaborar una planilla con la lista de los pagos realizados en el mes
- Pagar en el orden las facturas antes de su fecha de vencimiento.
- Al momento de pagar se debe sellar la factura con la palabra cancelada.
- Entregar el reporte de pagos al área de contabilidad diariamente.
- Si el pago se realiza por banco, verificar que la transacción sea exitosa.
- Descargar el desprendible de pago cuando se cancele por banco y adjuntárselos a la factura.
- Entregar al área de contabilidad los soportes.

Grafico 16. Proceso cuentas por pagar.

22.3. Aplicación de los componentes del COSO I en el proceso de cuentas por pagar

22.3.1. Ambiente de control.

El personal de cuentas por pagar debe adoptar y cumplir las políticas y estilo operacional que disponga la empresa, además de contar con grandes valores éticos como lo son la honestidad debido a que tienen la responsabilidad de manejar dineros de la empresa.

22.3.2. Evaluación de riesgos.

Identificar y evaluar plenamente al personal encargado del proceso, mirando su recorrido, experiencia y recomendaciones por las empresas en que haya trabajado.

22.3.3. Actividades de control.

Se deben validar periódicamente los pagos de facturas y también se deben hacer arqueos de caja periódicos sobre el dinero destinado para pagos a terceros.

22.3.4. Información y comunicación.

Tener actualizado al personal encargado de los pagos de todas las obligaciones de la empresa contraídas con terceros.

22.3.5. Supervisión.

Se deben elaborar periódicamente visitas al encargado del proceso para verificar el manejo que se le está dando el mismo.

23. Código de procesos

- procedimiento recepción y clasificación de documentos CT01
- Procedimiento registro y análisis de documento CT02
- Procedimiento vigilancia y conservación de documento CT03
- Procedimiento análisis y otorgamiento de crédito CA01
- Procedimiento rotación cartera CA02
- Procedimiento provisión cartera CA03
- Procedimiento recepción, registro y control de inventario I01
- Procedimiento toma de inventario I02
- Procedimiento salida de inventario I03

- Procedimiento bajas en el inventario I04
- Procedimiento recibir facturas y cuentas de cobro CB01
- Procedimiento ejecución de pago CB02

24. Abreviaturas del manual de control interno

- U: Unidad.
- UP: Unidad de planificación.
- UC: Unidad de contabilidad.
- CI: Control Interno.
- RUT: Registro único tributario.

25. Conclusiones

Se evidencia a partir de los resultados presentados en el presente documento que en la empresa La Plaza Campesina S.A.S , presentan en sus tres grandes procesos analizados, como lo son el de cartera, inventario y cuentas por pagar altos niveles de riesgo operativo y financiero puesto que en su interior no se establecen los controles internos respectivos y adecuados a las operaciones que se llevan a cabo, es así como en el desarrollo de este trabajo se pudo mostrar la complejidad de estos y la importancia de identificar y plasmar los respectivos controles para garantizar el buen funcionamiento de la empresa.

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

De esta manera al diagnosticar la situación actual que presentaban los procesos de cartera, inventario y cuentas por pagar respecto a los controles y registros contables, se evidencio de una manera clara y detallada cada uno de los riesgos y debilidades por los que está pasando la compañía por la carencia de políticas de control interno en cada una de sus actividades, al individualizar cada uno de los riesgos para analizar en que se está fallando y como se pueden corregir en pro de la mejora continua de la organización.

Para esto se caracterizaron los elementos, procedimientos y políticas propios de la estructura de un manual de control interno que mitigaran y respondieran a las necesidades de los procesos objetos de estudio, partiendo desde definir el termino control interno y demostrando su importancia para las organizaciones; si este control es apoyado por la metodología COSO I que contiene todas las directrices para la implementación y brinda herramientas para reducir los riesgos que puedan afectar la compañía. Esta caracterización precisa el soporte de lo que deben contener los procedimientos y finalmente se perfilan las políticas claves y necesarias para ser plasmadas en el manual

Continuando con el diseño de un Manual de Control Interno bajo el enfoque COSO I, se da la solución a una necesidad sentida dentro de la empresa La Plaza Campesina S.A.S del municipio de Cartago Valle identificada previamente a través del diagnóstico elaborado, donde el manual aborda de una manera muy didáctica los diversos procedimientos para cada uno de los procesos, haciendo precisiones del actuar de los responsables de las operaciones y definiendo bajo los soportes del enfoque coso I, todos y cada uno de los requisitos exigidos para llevar a cabo un adecuado control y reducir los riesgos altos que se generaban en cada operación que se realizaba sin una directriz de control.

La utilizando el enfoque Coso I para los procesos, permitió explorar cada proceso como tal y de ahí ir desagregando cada una de las actividades para luego estructurar en un documento guía los procedimientos que los empleados han de desarrollar para un adecuado control interno en dicha organización.

La realización del documento de apoyo tipo manual de control interno para los procesos mencionados puede generar en el momento que se decida aplicarse, una renovada cultura sobre

el control, como soporte y apoyo para llevar a cabo una eficiente gestión administrativa y financiera.

26. Referencias bibliográficas

- Cauca, U. d. (s.f.). *unicauca*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/marcos.html>
- Cuellar Mejia, G. A. (2003). *Teoría General de Auditoría*. Popayan: Universidad del Cauca. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/marcos.html>
- Kell, W. (1986). *Auditoria moderna*. MEXICO,1995. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/marcos.html>
- Leonard, W. (1990). Auditoria administrativa.Evaluacion de metodos y eficiencia administrativa. mexico: Editorial Diana.
- Poch Torres, R. (1992). *Manual de control interno* (Segunda edicion ed.). Barcelona, España: Editorial gestion 2000.
- republica, C. g. (2017). Principios,fundamentos y aspectos generales para las auditorias en la contraloria general de la republica. pág. 51.
- Rivera Avalo, J. S., & Ospina Gomez, J. D. (2017). *Aplicación de la metodologia Coso I para el diseño de un sistema de control interno de la comercializadora la 16 del municipio de Caicedonia Valle del Cauca*. Caicedonia: Universidad del Valle.
- Sunder, S. (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Cincinati: South Western Publishing. Obtenido de http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf

- Hogarth RM. *Los seguros y la seguridad después del 11 de septiembre: ¿Acaso el mundo se ha vuelto un lugar más "riesgoso"?* [Internet]. Sitio Web para el desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú. Lima: Cholonautas; 2006 [citado mayo 2010]. Disponible en: <http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Segur.pdf>
- Bernal, Cesar (2010). *Metodología de investigación*.
- Marbelis, Alejandra (2014). *Análisis financiero una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*, revista venezolana de gerencia 2014 pag 606.
- Ladino, Enrique (2019). *Monografías*.
- Dane (2017). *Dane información para todos*.
- Canal Díaz, Neus (2008). *Técnicas de muestreo, sesgos más frecuentes*.
- (Fierro, 2016) *fierro esperanza Pedroza 2016 biblioteca digital univalle*
- (Brennan, 1995). *Planificación, evaluación y administración: Control Interno*.
- (Chiavenato, 1993) *Administración de los recursos humanos*

27. Referencias electrónicas

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

28. Anexos

24.1. Anexo 1. Formato para entrega de documentos.

ENTREGA DE DOCUMENTOS		ED-01
		FECHA:
TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS:		
UNIDAD DE PROCESO	DOCUMENTO	DETALLE DOCUMENTO

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y SELLO
RESPONSABLE

NOMBRE Y SELLO
RECIBIO

24.2. Anexo 2. Formato para solicitud de documentos.

SOLICIUTD DE DOCUMENTOS		SD-01
		FECHA:
DETALLE DOCUEMENTO	ASUNTO	

SOLICITA:

PROCESO:

FECHA

DEVOLUCION RECIBE:

NOMBRE Y SELLO

NOMBRE YSELLO

RESPONSABLE

RECIBIO

24.3. Anexo. Formato de consulta data crédito.

PLAZA CAMPESINA S.A.S

Autorización de consulta y reporte de información

Fecha de consulta:

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

24.4. Anexo. Formato encuesta cartera

PROCESO DE CARTERA ENCUESTA			
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿existen políticas y procedimientos para el control de cartera?			
2. ¿existe una segregación de funciones para el manejo de cartera?			
3. ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza de facturas?			
4. ¿se verifican que las facturas de ventas a crédito estén bien liquidadas?			
5. ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos de cada cliente?			
6. ¿se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el control colectivo de las cuentas?			
7. ¿es adecuado la custodia y almacenamiento físico de los documentos por cobrar?			
8. ¿se realiza un estudio previo para el otorgamiento de créditos a los clientes?			
9. ¿existe una base de datos con la información necesaria para la localización de los clientes?			
10. ¿se prepara mensualmente una clasificación de la cartera por antigüedad de saldos?			
11. ¿se les recuerda periódicamente a los clientes con saldos vencidos sobre su obligación?			
12. ¿se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía que se les envió?			
13. ¿se realizan debidamente conciliaciones bancarias cuando los pagos los hacen por bancos?			
14. ¿el departamento de cuentas por cobrar ha presentado inconvenientes con los clientes en el último mes?			
15. ¿se continúan las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad?			
16. ¿a la fecha existen altas cifras de cartera vencida?			
17. ¿existe una persona ajena al proceso de cartera que supervise periódicamente las funciones del encargado del proceso?			
18. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del área de cuentas por cobrar?			

24.5. Anexo. Formato encuesta proceso de inventario

PROCESO DE INVENTARIO ENCUESTA			
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿existen políticas y procedimientos para el manejo de inventario?			
2. ¿existe una segregación de funciones para el manejo de inventario?			
3. ¿existe control sobre el máximo y el mínimo de las existencias?			
4. ¿existen políticas claramente definidas y expresas en cuanto a recepción, almacenamiento y conservación?			
5. ¿se evalúan los riesgos que pueden presentar los inventarios respecto a deterioros físicos o de robos?			
6. ¿las compras de inventario están debidamente autorizadas?			
7. ¿existen informes actualizados de los saldos de inventario?			
8. ¿son los inventarios físicos verificados por personas ajenas a la custodia de los inventarios?			
9. ¿en el último mes se han presentado inconsistencias entre los saldos de inventario en los registros contables contra el inventario físico?			
10. ¿existe una persona ajena al proceso de inventario que supervise periódicamente las funciones del encargado del proceso?			
11. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades de los procesos de inventario?			

24.6. Anexo. Formato encuesta proceso de cuentas por pagar

ENCUESTA PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR			
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿existen politicas y procedimientos para el control de cuentas por pagar?			
2. ¿existe una segregacion de funciones para el manejo del proceso de cuentas por pagar?			
3. ¿existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos de las facturas por pagar?			
4. ¿se verifican que las facturas de compras a credito esten bien liquidadas?			
5. ¿se elaboran planillas o expedientes para registrar los pagos a cada proveedor?			
6. ¿existen los procedimientos necesarios para el tratamiento y contabilizacion correcta de las devoluciones?			
7. ¿es adecuado la custodia y almacenamiento fisico de los soportes de consignaciones cuando los pagos se hacen por bancos?			
8. ¿se prepara mensualmente un informe de los saldos por pagar pendientes?			
9. ¿el departamento de cuentas por pagar a presentado inconvenientes con los proveedores en el ultimo mes?			
10. ¿existe una persona ajena al proceso de cuentas por pagar que supervise periodicamente las funciones del encargado del proceso?			
11. ¿considera pertinente diseñar un sistema de control interno de acuerdo a las nesecidades del area de cuentas por pagar?			