REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO
PARA LA OBTENCIÓN AL TITULO DE:

Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

TEMA:

EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCESOS CONTABLES PARA LA GESTIÓN EFICIENTE EN LA RELACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA SYAM CARGO S.A.

ANGELA PIEDAD SALAZAR GASPAR

2018

GUAYAQUIL-ECUADOR

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por la infinita bondad que me tiene, por la fuerza, gana y fe, que me da cada día para no desfallecer en el intento y ahora poder terminar con uno de mis proyectos de vida como es la obtención de mi título de ser nivel, porque vamos por mas siempre con la ayuda y bendición de mi amado padre celestial.

A mi querida y luchadora madre Esther Gaspar España, aunque no hay palabras que puedan describir todo lo que ha hecho, hace y seguirá haciendo mi madre por mí, que por su esfuerzo constante para la superación de sus hijos ha sido posible este nuevo logro, a ella que labro en mi cada día la idea de que nunca es tarde para estudiar y ha confiado siempre en mí, me ha apoyado en todo sentido para que esto se cumpla y ahora lo disfruta junto conmigo. Muchas gracias madrecita querida te Amo.

A mi compañero de vida Jorge Maldonado Zambrano, por su apoyo y dedicación, por esperarme cada noche afuera de la Universidad y darme esa voz de aliento y seguridad cuando las cosas parecían ponerse opacas.

A la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG) por permitir hacer uso de sus instalaciones para conocer y desarrollar mis capacidades; y sobre todo a mis profesores por impartir sus conocimientos para la mejora de mi vida, que con algunos tuve la confianza para estresarlos y decirles no entiendo puede volver a repetir, o ayúdenme con esto que no lo entiendo y tuvieron la amabilidad y buena predisposición para volverlo a repetir, sin molestarse y con mucha paciencia, que ha estar alturas ya les puedo decir amigos y a otros colegas.

A mis familiares y amigos más cercanos que siempre estuvieron ahí para preguntarme como me iba, darme sus oportunos consejos, para ponerse a la entera disposición en lo que yo necesitara y sobre todo escucharme cada día, que yo sé que es una dura tarea porque sé que hablo mucho, pero ellos tuvieron la valentía de hacerlo.

DEDICATORIA

Con mucho cariño le dedico este logro a mi mama Esther Justina Gaspar España que siempre ha sido el soporte en mi vida y la de mi familia, nunca demuestra que está cansada, somos tantos y ella se alcanza para todos nunca deja de apoyarnos, dándonos la fuerza y confianza que necesitamos.

1 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Angela Piedad Salazar Gaspar

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación "Evaluación de las Políticas y Procesos Contables para la Gestión Eficiente en la Relación Interna de la Empresa Syam Cargo S.A. " ha sido realizado para la consecución de la titulación de Ingeniera en **Contaduría Pública y Auditoría**, este proyecto se sustenta en base a un trabajo de campo objetivo, se ha respetado los derechos de terceros y se han establecido citas marcando las respectivas normas APA Sexta Edición, además de enumerar los pies de páginas que corresponden a los textos y autores que se indican en los textos bibliográficos que se indican al final del proyecto.

Por lo expresado en este contenido me responsabilizo en forma absoluta de que el trabajo efectuado se lo ha realizado con la mayor seriedad y profesionalismo.

Guayaquil, 2018

LA AUTORA

Angela Piedad Salazar Gaspar

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO 2

DEDICATORIA 3

ÍNDICE GENERAL 5

ÍNDICE DE TABLAS 10

CAPÍTULO I 12

1. EL PROBLEMA 12

1.1 Tema 12

1.2 Antecedentes 12

1.3 Justificación 16

1.4 Problema de Investigación 18

1.5 Preguntas de Investigación 19

1.6 Objetivos 19

1.6.1 Objetivo General. 19

1.6.2 Objetivos Específicos. 19

1.7 Marco Teórico referencial 20

1.7.1 Procedimientos y control interno: 20

1.7.2 Principios de control interno: 21

1.7.3 Políticas y procesos contables:..... 23

1.7.4 Control interno en marco del informe COSO I: 26

1.7.5 Entorno del control:..... 29

1.7.6 Evaluación de riesgo: 32

1.7.7 Actividades de control:..... 35

1.7.8 Información y comunicación: 38

1.7.9 Actividades de supervisión: 42

1.7.10 Efectividad del Control Interno:..... 44

1.7.11 Limitaciones del control interno 45

1.7.12 Modelos de Sistemas de Control 46

1.8 Marco Conceptual 53

1.8.1 Sistema contable. 53

1.8.2 Control interno. 53

1.8.3 Auditoría interna. 53

1.8.4 Políticas contables..... 54

1.8.5 Informe Coso. 54

1.8.6 Información financiera. 54

1.8.7 Riesgo. 55

1.8.8 Riesgo de auditoría..... 55

1.8.9 Información. 55

1.8.10 Comunicación. 55

1.8.11 Auditoría 56

1.8.12 Efectividad 56

1.8.13 Supervisión. 56

1.8.14 Comunicación externa. 56

1.8.15 Comunicación interna. 57

1.8.16 Segregación 57

1.8.17 Eficacia. 57

1.8.18 Eficiencia. 57

1.8.19 Ambiente de control. 57

1.8.20 Auditoría independiente 58

1.8.21 Auditoria Gubernamental 58

1.9 Marco legal 58

CAPÍTULO II 63

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 63

2.1 Tipos de investigación 63

2.1 Diseño y enfoque de la investigación 63

2.1.1 Enfoque mixto 64

2.1.2 Histórico 65

2.1.3 Investigación de campo 65

2.2 Métodos y técnicas utilizadas 65

2.2.1 Focus Group 65

2.2.2 Entrevista 66

2.2.3 Observación directa 66

2.3 Población y muestra 67

2.4 Análisis del Focus Group 68

2.5 Análisis de Entrevistas 68

2.5.1 Entrevista 1 – Gerencia Gerencial 68

2.5.2 Entrevista 2 – Gerencia Contable 70

2.5.3 Análisis General de Entrevistas 72

2.6 Análisis de la Ficha de Observación 73

CAPITULO III 74

3 PROPUESTA 74

3.1 Tema 74

3.2 Fundamentación 74

3.3 Objetivo General 75

3.3.1 Objetivos Específicos 75

3.4 Justificación 75

3.5 SYAM CARGO S.A 76

3.5.1. Misión 76

3.5.2. Visión 77

3.5.3. Valores Institucionales 77

3.6 Política de Calidad 78

3.7 Análisis FODA 79

3.8 Organigrama 82

3.9 Alcance del Manual 84

3.10 FACTIBILIDAD 84

3.11 Manual de Procedimientos 85

3.12 Impacto de la Propuesta 108

3.13 Cronograma 109

CONCLUSIONES 110

RECOMENDACIONES 111

REFERENCIAS 112

ANEXOS 116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA Syam Cargo S.A. 79

Tabla 2 CheckList para Evaluar los procesos aplicados en la administración actual . 103

Tabla 3 Cronograma de la Propuesta 109

RESUMEN Y ABSTRACT

RESUMEN.

Actualmente, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas familiares, empiezan con muchas ganas y un Plan de negocios, pero sin un Manual de políticas y Procedimientos Contables; saben que tienen que regirse a normas, leyes, reglamentos y procedimientos, pero en ocasiones no saben cómo se llaman, tampoco hacen la gestión para saber el nombre por las que se van a regir para poder organizar mejor a sus colaboradores. La empresa Syam Cargo S.A., en sus comienzos si conto con un Manual de Procedimientos, pero nunca fue impartido entre sus colaboradores y las pocas personas que sabían de la existencia de este manual no lo hicieron parte de sus labores, que a la fecha esta desactualizado. Ahora con la nueva propuesta, los altos mandos y colaboradores están dispuestos a cumplirlo y hacer que se cumpla; también se tiene el dinero para su inversión, que es muy poco lo que se necesita para su diseño e implementación. Pero lo mejor de todo, es que todos los que conforman el área Financiera y Contable van a poder hacer su trabajo y conocer lo que van hacer sus compañeros para trabajar en equipo para su bienestar y un exitoso progreso para la empresa en general, con la ayuda y oportuna puesta en marcha del Manual de Políticas y Procesos Contables.

ABSTRACT

Currently in most of small and medium family´s businesses, they start with a lot of enthusiasm and a Business Plan, but without a Policy and Accounting Procedures Manual, they know that they have to act by rules, laws, regulations and procedures, but sometimes they do not know them, neither how they are called, nor they manage to know the name by which they will be governed in order to better organize their collaborators. The company Syam Cargo SA, in their beginning i had a Manual of Procedures, but it was never taught among its collaborators and the few people who knew of the existence of this manual did not make it part of their work, and now is outdated. But with this new proposal, the high commands and collaborators are willing to comply and make it happen; they also have the money to invest, which is very little needed for its design and implementation. But the best of all, is that all those who make up the Financial and Accounting area, will be able to do their work and know what their colleagues will do to work as a team, for their well-being and a successful progress for the company in general, help and timely implementation of the Manual of Accounting Policies and Processes

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Tema

Evaluación de las políticas y procesos contables para la gestión eficiente en la relación interna de la empresa Syam Cargo S.A.

1.2 Antecedentes

La administración de una organización tiene la responsabilidad de cumplir con las políticas y procesos contables del control interno porque cuando se las incumple se corre el riesgo de generar información poco confiable y eficaz, inclusive se ocasionan problemas mayores como la desconfianza de usuarios, desorden en el ambiente de trabajo, descuido de activos y aumento de costos (Martín & Mancilla, 2010).

Uno de los principales problemas que existen en las empresas de producción es la falta de control en los inventarios, en donde se generan complicaciones con respecto a la disposición de materia prima. Se debe establecer un programa de inventarios en el cual exista una inspección referente a los requerimientos de materiales, rotación de inventarios, valoración de inventarios; el control de la rotación de inventarios, por ejemplo, se necesita registrar en sistemas como el Kardex con el fin de controlar los ingresos y salidas del material, de esta manera

se puede garantizar el correcto funcionamiento de la empresa sin incurrir en costos adicionales y otorgando un producto final de calidad (Stefanell & Ramos, 2016).

De acuerdo con Paiva (2013) en su investigación, el control interno de la empresa Econorte es defectuoso debido a la mala segregación de funciones y la falta de información financiera, por ello, lo más recomendable es elaborar un manual de funciones que formen líneas de responsabilidades y supervisión. La empresa al no contar con un sistema de control interno tiene problemas para lograr el cumplimiento de sus objetivos y de la misma manera se podría desconfiar del correcto funcionamiento de las actividades y de la utilidad de la información contable y administrativa.

Con respecto al control de producción, si una empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos contables provoca el uso excesivo de insumos en la producción, es decir, el desperdicio de materia prima, con ello, los costos totales de la empresa se elevan porque el costo del material directo comúnmente es un costo variable. Por tal motivo, es necesario llevar las cantidades presupuestadas de cada material y lo que se necesita para cada artículo terminado, es decir, establecer una política que obligue a los colaboradores a especificar el presupuesto de materiales y partes por sub periodos (meses y trimestres), así como por áreas de responsabilidad (Benitez, 2005).

En el control de ventas, se puede incurrir en la salida de inventario no autorizada, lo cual indica, que las mercancías salen del almacén y que no están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, las cuales tienen que estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado. Esto, impide obtener buenos resultados de control y que existan condiciones operativas satisfactorias en general (Frederick, 2005).

De acuerdo con Martín y Mancilla (2010) la información financiera “Es un documento útil y confiable que se elabora con el fin de conocer la situación financiera de la compañía, la cual debe realizarse con políticas e instrucciones de control interno”. Con la información recolectada en el análisis financiero el administrador de la compañía logrará tomar decisiones oportunas a través de los flujos operativos confiables que se efectúen, los procedimientos de control interno deben establecerse acorde al uso eficiente de los recursos y personal capacitado que pueda trabajar independientemente pero con puntos de vinculación entre las áreas de la entidad con la finalidad de que el registro de información en los sistemas informáticos sean confiables; el control interno debe permitir detectar errores proporcionando confianza en la información generada para el cumplimiento de metas y objetivos.

Obispo (2015) realizó una investigación con el objetivo de identificar el control interno de las empresas comerciales del Perú, en donde se recolectó información a través de fichas bibliográficas; se obtuvo que el control interno genera la valoración de la eficiencia, productividad y economía dando como resultado que

muchas empresas logren el cumplimiento de metas propuestas en un 100%, además de la disminución de riesgos en un 80%. El estudio concluyó en que el control interno permite la maximización de las operaciones de la compañía para lograr su rentabilidad, así mismo el control sirve para ejecutar reglas con la finalidad de enfrentar riesgos.

En el estudio realizado por Nava (2009) se identifica que el análisis financiero es importante para mantener una situación económica y financiera saludable en la empresa, el autor realizó la investigación con el objetivo de determinar la importancia del análisis financiero en la gestión eficiente de la compañía; en el análisis financiero se establecieron el cálculo de indicadores para analizar la solvencia o liquidez de una empresa, además, se lo basó en cifras ajustadas a la inflación para proporcionar información veraz y precisa con lo cual se concluyó que la herramienta clave de una organización con respecto a las finanzas es el análisis financiero, debido a que estipula las situaciones pasadas, presentes y se puede proyectar el futuro comportamiento de la empresa.

Hemeryth y Sánchez (2013) realizaron una investigación con el objetivo de demostrar que la implementación de un control interno operativo mejorará la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C.; para realizar el estudio se hizo uso de un pre test y un post test, se identificaron las variables dependiente e independiente, seleccionándose cinco almacenes como muestra a los cuales se les aplicó instrumentos como la encuesta y entrevista con la finalidad de analizar la situación actual del sistema de control interno operativo el cual reveló

las fallas existentes y se pudo proponer alternativas de mejora. El resultado de la investigación fue que el sistema de control interno operativo se optimizó significativamente por el mejoramiento de procesos, control de inventarios y distribución física.

Fernandez y Petit (2009) realizaron una investigación con el objetivo de identificar los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar de las empresas de construcción de la industria petrolera en el municipio Maracaibo, realizándose una investigación descriptiva en el cual se utilizó una encuesta validada por cinco expertos con un Alfa de Cronbach de 0.91; en los resultados se obtuvo que los procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar no tienen un correcto manejo y cumplimiento administrativo, además se pudo identificar que existe una falta de seguimiento y evaluación periódica.

1.3 Justificación

La evaluación del control interno a través de manuales genera fortalezas para las compañías, por ello, es imprescindible identificar los procedimientos actuales como base para realizar los cambios debidos en los procesos. En las empresas puede existir personal deshonesto o deficiente que por su irresponsabilidad descuida activos, incumple políticas u otorga información desconfiable contable, por esta razón, las compañías se encuentran en la obligación de elaborar políticas administrativas y contables con la finalidad de mejorar las actividades

empresariales de manera que se optimicen la eficiencia y productividad al implementar un buen sistema de control interno (Paiva, 2013).

Para el buen funcionamiento de la empresa es necesario mantener un correcto control administrativo y contable, en donde se ofrezca seguridad en el alcance de los objetivos de acuerdo con la eficiencia y efectividad con las que se ejecutan las actividades operativas cumpliendo normativas ajustadas al ambiente del control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y monitoreo (Stefanell & Ramos, 2016).

Por ese motivo, las empresas deben evaluar los procesos y políticas contables de acuerdo con regulaciones nacionales e internacionales que permitan mantener un control viable y veraz, otorgándose bases para la toma de decisiones conforme a la información del sistema contable financiero. En la actualidad la medición de la información y el control de actividades es prioridad en la contabilidad, por ello las organizaciones deben regirse a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (Gómez M. , 2004).

Con el presente trabajo se pretende mejorar el desempeño organizacional al entender el beneficio del diseño adecuado de las políticas de contabilidad, las mismas que deben emplear distintas competitividades y responsabilidades; con el diseño de un manual de procesos se podrá mejorar la pérdida de tiempo, el uso deficiente de recursos humanos y financieros, el retraso en la entrega de información, y se garantizará una comunicación eficaz y eficiente.

1.4 Problema de Investigación

Las empresas sin un manual de políticas y procedimientos contables no pueden documentar el funcionamiento integral de la compañía, además las instituciones no han establecido normas de control interno, lo que genera que las empresas ejecuten una gestión ineficiente en el área financiera y operativa.

Los problemas para analizar desequilibrios financieros se pueden encontrar en diversas áreas de la compañía: Financiera, administrativa, producción o ventas; en el área financiera puede existir insolvencia o poca liquidez por la falta de políticas que mejoren el desempeño estratégico empresarial (Nava & Marbelis, 2014); el inventario se considera como la parte fundamental de cualquier organización por su trascendencia en la producción, compras y ventas; sin embargo, la falta de control y de un manual de procedimientos impiden medir la distribución adecuada de los recursos (Castillo Clavero & Tous Zamora, 2006).

No contar con un manual de políticas y procedimientos contables, es una de las principales causas de una gestión financiera y operativa ineficiente, por tal motivo si una compañía no cuenta con medidas de control en sus operaciones, no puede salvaguardar los activos, verificar la exactitud y veracidad de los datos y operaciones realizadas, así como el desarrollo y fomento de la eficiencia y reglas que deben seguir en el manejo del negocio.

1.5 Preguntas de Investigación

- ¿No contar con un manual de políticas y procedimientos contables afecta a la situación económica y financiera de una empresa?
- ¿Con qué falencias se realiza el control interno en las empresas que no han establecido normas para tal proceso?
- ¿Mediante qué mecanismos y procedimientos se asegura una gestión eficiente en el área financiera y operativa?

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Analizar las deficiencias de los procedimientos y control contable, para mejorar la gestión del control interno de la Compañía Syam Cargo S.A.

1.6.2 Objetivos Específicos.

- Recolectar, analizar e interpretar la información suministrada por las cuentas anuales de una empresa con el fin de conocer y evaluar, de una manera objetiva, la situación económica-financiera de la empresa y su rentabilidad.
- Identificar los ambientes actuales en la empresa, los cuales se detallan en ambiente interno, y ambiente externo.
- Analizar y determinar si las políticas contables de Syam Cargo S.A., han servido de apoyo, a los sistemas de información y fuentes, para la empresa y elaborar un manual para optimizar su funcionalidad.

1.7 Marco Teórico referencial

1.7.1 Procedimientos y control interno:

Los procedimientos son secuencias relacionadas para resolver un problema específico, es decir se permite realizar procesos de manera uniforme, pueden existir procedimientos de control interno como los procedimientos administrativos mismos que sistematizan y examinan el transcurso de las ventas, pero pueden presentar errores por no realizarlos de manera rutinaria y los procedimientos contables que deben realizarse bajo el respaldo de los estados financieros por personas que no se relacionen directamente con la contabilidad de la empresa (Fernandez & Petit, 2009).

El sistema de control interno hace referencia a la toma de decisiones en su máximo nivel cumpliendo estándares de auditoría a cargo de un auditor independiente quien será responsable de demostrar las actividades administrativas.

El control interno es de gran importancia porque establece los parámetros que deben ser corregidos en las operaciones, de tal forma que se alcancen los objetivos planteados exitosamente (Posso & Barros, 2014).

Además, el mantener un sistema de control en los procedimientos de cada proceso ejecutado en la organización, posibilitan el cumplimiento de objetivos, continuidad de negocio, estabilidad en el mercado, productividad en las

operaciones establecida y fomentar una mayor confianza ante terceros (Melo & Uribe, 2017).

Por otro lado, el sistema de control interno forma parte de los requisitos necesarios para comprender el plan de la organización, a su vez las políticas y procedimientos que garantizan la protección de los activos y que os registros contables estén correctamente elaborados (Pincay, 2015).

En la práctica es necesario realizar un diagnóstico del procedimiento de control interno para elaborar un reporte independiente, puntual y explicativo (Mantilla, 2013).

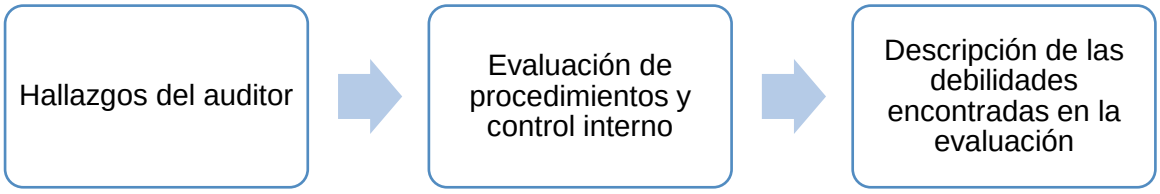


Figura 1 *Estándares de auditoría tomado de Mantilla (2013)*

1.7.2 Principios de control interno:

El control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones,

Según estableció Reyes (2005)

“Es indispensable identificar y comprender los componentes que se encuentran interrelacionados en el sistema de control, que permite las

transformaciones de los demás componentes al presentarse un cambio en el ambiente de control, en otras palabras, generan un carácter de sistema de efectividad, para que los altos mandos creen una cultura de identificación y evaluación periódica de los riesgo, así el sistema de Control Interno forma parte del proceso de gestión" (pág. 6)

Dicha de esta forma se plantea que para un adecuado control interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- Se debe mantener el equilibrio en las designaciones de responsabilidades, abarcando los recursos de control respectivos que garanticen el cumplimiento de las mismas.
- Establecer medidas de desempeños, que sean constantemente evaluadas para el logro de los objetivos.
- Para que un control sea eficiente, es necesario mantener un sentido de la oportunidad de las actividades que se ejecutan, que sean oportuno y suficiente.
- Eludir las desviaciones obteniendo medidas preventivas, con la respectiva anticipación a su ocurrencia.
- Implementar el principio de excepción, que está orientado a los puntos necesarios, provocando una reducción de costos y tiempo.
- Proteger el medio ambiente por medio de prácticas accesibles a la naturaleza en los procesos de toda organización.

La aplicación de estos principios se vuelve importante para generar un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte de la gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos.

Según Crespo y Suarez (2014) “Si se implementa un sistema de Control Interno, la organización podrá determinar los procesos, en forma conjunta con su ambiente de control y el personal que efectúa sus actividades, porque este sistema es considerado medio de ejecución”. Por otro lado Gómez y Tenesaca (2012) “el control interno debe ser una prioridad para la integridad física de los activos y tener un mayor control en el efectivo en caja, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, reparto y maquinaria, por esa razón se requiere un sistema eficiente y práctico de control interno”. Incluso Rivera (2014) establece que: “el control Interno es una herramienta indispensable para la entidad, porque proporciona seguridad razonable para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidas por la organización.”

1.7.3 Políticas y procesos contables:

Según los autores Horngren, Datar, & Foster, (2007) “Los gerentes de las organizaciones deben cumplir políticas y procedimientos contables con ética y responsabilidad, se pueden brindar motivaciones en base al código de conducta, de la misma manera la capacitación de los demás colaboradores debe lograr un comportamiento ético”(p. 812)., pero Sundem, & Stratton (2006). Indican que

para aquello es necesario de un sistema contable para recoger, organizar y proporcionar información veraz sobre las funciones que desempeña una compañía, razón por la cual la mayoría de las empresas elaboran sistemas apegados a la ley que den a conocer los ingresos generados por las mismas, una de las mayores influencias en las obligaciones contables son los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). (p. 7). En cambio en un estudio realizado por Horngren, Sundem, & Stratton, (2006) . Lograron identificar que en Estados Unidos existe una ley llamada Acta para las Prácticas Corruptas Extranjeras que obliga a las compañías a realizar un control interno efectivo con el objetivo de usar los recursos de la empresa de manera adecuada; entre las políticas de una empresa se realizan auditorías internas para que se revisen y evalúen los sistemas manejados por la compañía y así minimizar errores y riesgos, además de las auditorías administrativas en las cuales se determina el cumplimiento de las políticas y procedimientos por parte de los administradores. (p. 8)

Además, Villar de Francos y Rivera (2006) confirmaron en un estudio que la auditoría es una herramienta que permite el control y la supervisión que se la realiza con la finalidad de crear una disciplina en los integrantes de una compañía, además permite identificar problemas relacionados a fraudes, errores, condición financiera actual, eficacia de las políticas que utiliza la empresa para cumplir sus objetivos y recomienda medidas para mejorar la situación de la compañía.

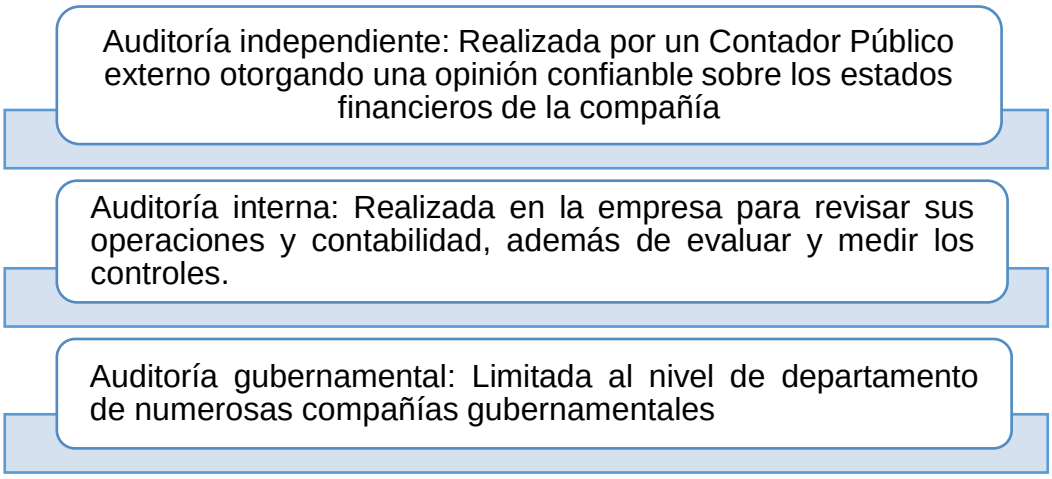


Figura 2 *Tipos de auditoría tomado de Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez (2013)*

De igual manera, se debe de tener en cuenta lo expresado en lo relacionado a los procesos contables por Álvarez (2012) "inicialmente comprende los procedimientos de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, reembolso de caja menor, manejo de activos, conciliación de bancos, liquidación de bancos mensuales, bimensuales y anuales, procedimiento de nómina, hasta el cierre y preparación de estados financieros" (pág. 67)

Así mismo, es notable lo que es mencionado en este mismo tema por Meléndez (2016) "El control interno no puede existir si no se han establecido previamente los objetivos, metas e indicadores de rendimiento, por ende, si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones" (pág. 20).

1.7.4 Control interno en marco del informe COSO I:

El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission con sus sigas COSO, como comisión establecida por cinco organizaciones del ámbito privado de los Estados Unidos, con el objetivo de aportar al correcto control interno en las organizaciones, interrelacionado con la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión de fraude.

El informe COSO I titulado en primera instancia con el nombre en español "Control Interno - Marco Integrado", traducido de "Internal Control – Integrated Framework" y renombrado para su actualización con la denominación "Marco", se encarga de proporcional un marco conceptual que aporta a la reducción de riegos en la organización, siendo posible usarse estos conocimientos como base para implantar un sistema de control interno.

Debido a que en la actualidad se están presentando nuevos modelos de negocio, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el cambio acelerado de estos, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos, obligan a que estas empresas adquieran un sistema de control interno, que sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se producen en el entorno del negocio (Landsittel, 2013).

Este informe define al control interno (2013) como:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con

el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

De manera que el control interno es un proceso conformado por varias etapas y actividades constantes adaptadas plenamente a la estructura, características y condiciones de la empresa; que busca el logro de los objetivos trazados por la empresa, tales objetivos relacionados con las operaciones, información y el complimiento. Si bien en el desarrollo de este proceso se vale de la utilización de diferentes medios tal como manuales y reglamentos, el control interno no se limita a contar con aquellas herramientas, sino que se centra en las actividades previamente diseñadas, implantadas y realizadas por las personas que conforman la organización a favor de llevar dicho control.

El presente informe COSO llama a las organizaciones a centrase en los objetivos mencionados anteriormente en cuanto al control interno.

En primera instancia hace referencia a los objetivos operativos de modo que se busca a que las operaciones que se realicen sean de manera efectiva y eficiente; para lo cual se considera el rendimiento financiero y operacional asegurando la protección de la inversión realizada por las organizaciones.

Para los objetivos referentes a la información lo que se busca es hacer énfasis a que la información que se necita en las operaciones ordinarias de las empresas, así como para la toma de decisiones directivas, tenga un manejo

oportuno asegurando su obtención de ser requerida, sin retrasos, y esta sea ampliamente confiable.

En última instancia y claramente necesario es que toda operación se realice bajo el cumplimiento de la ley, para tener un funcionamiento libre y que no se produzca posibles infracciones de la ley que afecten el desarrollo de las actividades económicas de las empresas.

Planteado de la manera anterior, los objetivos que resalta el COSO deben ser fijados de manera inicial al darse el control interno, pues en vista que este tipo de controles busca la reducción de riesgo, es necesario para la evaluación, cuáles son los posibles riesgos; que se tengan fijados los objetivos, pues en forma concrete, tal riesgo es el conjunto de factores que impediría su cumplimiento.

“La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos” (COSO, 2013, pág. 4).

De acuerdo con el texto proporcionado por COSO (2013), los componentes dentro del control interno son:

- Entorno del control.
- Evaluación de riesgo.
- Actividades de control.

- Información y comunicación.
- Actividades de supervisión.

1.7.5 Entorno del control:

Es la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genere conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la compañía.

El entorno de control está influenciado por la cultura de la empresa, dentro de esta tiene gran importancia la conciencia de control de su gente, y la forma en la que la administración es capaz de incluir en el personal para que vele por el control dentro de la entidad.

Las empresas se esfuerzan por tener gente con capacidades acorde a sus necesidades, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo el personal que colabora con la entidad, establecen las políticas y procedimientos apropiados, incluyen un código de conducta escrito en forma regular, este código fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, con el fin de obtener los objetivos de la entidad.

Factores del entorno de control (como evaluar el entorno de control):

Cuando se refiere a entorno de control, es a la valoración del compromiso con la integridad y los valores éticos, la comunicación de este compromiso a lo largo y ancho de la organización en conjunto con las tareas de formación en todos sus niveles; así como la capacidad de validar su cumplimiento.

Para evaluar el entorno de control, el evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control a la hora de determinar si éste es positivo. Algunos aspectos son altamente subjetivos y obligan a que se formule una opinión subjetiva, generalmente inciden de forma significativa en la eficacia del ambiente de control. Integridad y valores éticos. (Martínez, 2016, pág. 11)

Al mismo tiempo se cree que el cambiante entorno económico, los grandes fracasos financieros y las nuevas tendencias del mercado, han sido factores para que el control interno de muchas organizaciones sea reestablecido y mejorado, eliminando los principales problemas vinculados con los objetivos y la confiabilidad en la información (Franco, Roman, & Trisollini, 2018).

– La existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.

– La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, competidores y auditores.

– La presión por alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas.

Compromiso de competencia profesional:

–La existencia de descripciones de puestos de trabajo formales.

–El análisis de conocimientos y habilidades para llevar a cabo el trabajo adecuadamente.

Consejo de Administración o Comité de Auditoría.

–El ambiente de control y la cultura de la organización están influidos de forma significativa por el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría, el grado de independencia del Consejo o del Comité de Auditoría respecto de la dirección, la experiencia y la calidad de sus miembros, grado de implicación y vigilancia y el acierto de sus acciones son factores que inciden en la eficacia del Control Interno.

–La independencia de los consejeros o miembros del Comité.

–La frecuencia y oportunidad de las reuniones con el director financiero y/o contable, auditores internos y externos.

–La suficiencia y oportunidad con que se facilita información a los miembros del Consejo o Comité de Auditoría para permitir supervisar los objetivos y las estrategias, la situación financiera, así como los resultados de explotación de la entidad.

Situaciones que pueden incitar a los empleados a cometer actos indebidos:

–Falta de controles o controles ineficaces.

– Alto nivel de descentralización sin las políticas de apoyo necesarias, que impide que la dirección esté al corriente de las acciones llevadas a cabo en los niveles más bajos.

– Una función de auditoría interna débil.

– Consejo de Administración poco eficaz.

– Sanciones por comportamiento indebido insignificantes o que no se hacen públicas.

1.7.6 Evaluación de riesgo:

El riesgo es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de Auditoría es la probabilidad que el Auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que no fueron encontrados.

Según (Mantilla B, 2007) la evaluación de riesgo es:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma. (p. 33)

A nivel de empresa los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos como internos, se presentan algunos ejemplos:

Factores externos:

–Los avances tecnológicos.

–Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios etc.

–Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y desarrollo.

Factores internos:

–Problemas con los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.

–Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.

–Un Consejo de Administración o un Comité de Auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan fugas de información.

Se han desarrollado muchas técnicas para identificar riesgos, la mayoría desarrolladas por auditores internos y externos en el momento de determinar el alcance de sus actividades, comprenden métodos cualitativos o cuantitativos para identificar y establecer el orden de prioridad de las actividades de alto riesgo.

Además, de identificar los riesgos a nivel de empresa debe hacerse a nivel de cada actividad de la empresa, esto ayuda a enfocar la evaluación de los riesgos

en las unidades o funciones más importantes del negocio, como ventas, producción y desarrollo tecnológico.

La correcta evaluación de los riesgos a nivel de actividad contribuye también a que se mantenga un nivel aceptable de riesgo para el conjunto de la entidad.

Análisis de riesgos:

Una vez identificados los riesgos a nivel de entidad y por actividad deben llevarse a cabo un análisis de riesgos que puede ser:

- Una estimación de la importancia del riesgo.
- Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice el riesgo.
- Qué medidas deben adoptarse.

Existe una diferencia entre el análisis de los riesgos, que forman parte del Control Interno, los planes, programas y acciones, resultantes que la dirección considere necesarios para afrontar dichos riesgos, estas acciones son parte del proceso de gestión, pero no son un elemento del Sistema de Control Interno.

Administración del cambio:

Los cambios en la economía, nuevos empleados, sistemas de información nuevos, crecimiento rápido o cambios en la reglamentación pueden hacer que un sistema de control eficaz ya no lo sea, en el contexto del análisis de riesgos

resulta fundamental que exista un proceso para identificar las condiciones que hayan cambiado y tomar las acciones pertinentes.

Deben existir mecanismos para identificar los cambios ocurridos, o susceptibles de ocurrir a corto plazo, en la medida de lo posible, los mecanismos deben estar orientados hacia el futuro, de manera que la entidad pueda prever los cambios significativos y elaborar los planes correspondientes.

Como evaluar los riesgos:

El evaluador deberá concentrarse en el proceso por parte de la dirección, de fijar los objetivos de análisis de los riesgos y gestión de cambios, incluyendo sus vinculaciones y su relevancia para las actividades del negocio.

1.7.7 Actividades de control:

Según (Mantilla B, 2007) las actividades de control definen como:

Las políticas y procedimientos son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento. (p. 59)

Esto se refiere a que las actividades de control son implementadas por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y

reglamentos que permiten controlar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad.

Las actividades de control se deben establecer en todos los niveles de la organización y actividades como verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia, segregación de funciones, etc.

Tipos de actividades de control:

Existen muchas descripciones de tipos de actividades de control, que incluyen desde controles preventivos a controles defectivos y correctivos, controles manuales, controles informáticos y controles de dirección. Algunos ejemplos:

Análisis efectuados por la dirección: Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores, con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.

Gestión directa de funciones por actividades: Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

Proceso de información: Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el

desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.

Controles físicos: Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

Indicadores de rendimiento: El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.

Segregación de funciones: Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

Como evaluar las actividades de control:

Las actividades de control tienen que evaluarse en el contexto de las directrices establecidas por la dirección para afrontar los riesgos relacionados con los objetivos de cada actividad importante. La evaluación, por lo tanto, tendrá en cuenta si las actividades de control están relacionadas con el proceso de evaluación de riesgo y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan.

Dicha evaluación se efectuará para cada actividad importante, incluidos los controles generales de los sistemas informáticos. La evaluación deberá tener en

cuenta no solamente si las actividades de control empleadas son relevantes en base al proceso de evaluación de riesgos realizando, sino también si se aplican de manera correcta.

1.7.8 Información y comunicación:

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio.

Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

Calidad de la información:

La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz.

Contenido: ¿Contiene toda la información necesaria?

Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?

Actualidad: ¿Es la más reciente disponible?

Exactitud: ¿Los datos son correctos?

Accesibilidad: ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Por otra parte, los sistemas de información, si bien forman parte del sistema de Control Interno, también han de ser controlados.

Comunicación interna:

Además, de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes deben tomar en serio sus funciones comprometidas al Control Interno.

Cada función concreta ha de especificarse con claridad, cada persona tiene que entender los aspectos relevantes del sistema de Control Interno, cómo funcionan los mismos, saber cuál es su papel y responsabilidad en el sistema. Al llevar a cabo sus funciones, el personal de la empresa debe saber que cuando se produzca una incidencia conviene prestar atención no sólo al propio acontecimiento, sino también a su causa. De esta forma, se podrán identificar la deficiencia potencial en el sistema tomando las medidas necesarias para evitar que se repita.

Asimismo, el personal tiene que saber cómo sus actividades están relacionadas con el trabajo de los demás, esto es necesario para conocer los problemas y determinar sus causas y la medida correctiva adecuada, el personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables.

Los empleados también necesitan disponer de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días, generalmente son los más capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. Debe haber líneas directas de comunicación para que esta información llegue a niveles superiores, y por otra parte debe haber disposición de los directivos para escuchar.

Comunicación externa:

Además de una comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes. Por otra parte, toda persona deberá entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos o pagos indebidos.

Como evaluar la información y comunicación:

Se deberá considerar la adecuación de los sistemas de información y la comunicación a las necesidades de la entidad, a continuación, se relacionan algunos aspectos posibles a considerar:

Información:

– La obtención de información externa e interna y el suministro a la dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la entidad en relación a los objetivos establecidos.

– El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad.

– El desarrollo o revisión de los sistemas de información, basado en un plan estratégico para los sistemas de información.

– El apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios.

Comunicación:

–La comunicación eficaz al personal, de sus funciones y responsabilidades de control.

–El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.

–La sensibilidad de la dirección a las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad, la calidad, etc.

–La adecuación de la comunicación horizontal.

–El nivel de apertura y eficacia de las líneas de comunicación con clientes, proveedores y terceros.

–El nivel de comunicación a terceros de las normas éticas de la entidad.

–La realización oportuna y adecuada del seguimiento por parte de la dirección de las informaciones obtenidas de terceros, clientes, organismos de control, etc.

1.7.9 Actividades de supervisión:

Es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado control interno. Los sistemas de control interno requieren de un proceso que supervise su adecuado funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo. Es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto.

El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados. El monitoreo se aplica para todas las actividades en una organización, así como se puede aplicar para los contratistas externos.

Los cinco componentes que integran el control interno se presentan como los mecanismos necesarios para permitirse alcanzar los objetivos planteados por la directiva previamente.

Figura 3. Relación Objetivos-Componentes del control interno.

Tomado de Control Interno - Marco Integrado (2013).

La Figura 3 detalla la relación que mantienen los objetivos (Operaciones, Información, Cumplimiento) con los componentes (Evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión) en el control interno, relacionándose estos tanto a nivel de entidad, división, unidad operativa y función que realizan.

Al llevar un control interno efectivo provee de seguridad en el logro de los objetivos, pero para mantener este panorama se es requerido que todos los componentes se presenten en el proceso de control internos y estos estén efectivamente aplicados de una manera integrada, de manera que la esencia de su funcionamiento se da mediante un trabajo interdependiente y en constante interacción entre estos, aun así, durante este proceso es posible la toma equívoca de decisiones y su accionar se vea afectado por factores externos a la organización dando origen a fallos, por lo que se concluye que el control interno permite tener una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos, mas no, esta no es absoluta. (COSO, 2013) (p. 4)

1.7.10 Efectividad del Control Interno:

La efectividad depende del funcionamiento efectivo de los tres objetivos como son: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables para proveer certeza razonable sobre su logro.

La eficiencia del ambiente de control dependerá de los factores que lo determinan. El grado de desarrollo y excelencia de éstos generará la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

El Control Interno por muy bien diseñado este sólo puede aportar un grado de seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la entidad, sin

embargo, estos se ven afectados por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno. (Estupiñan Gaitán, 2006) (p. 26)

1.7.11 Limitaciones del control interno

Lo que se puede lograr con el control interno:

El Control Interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y a prevenir la pérdida de recursos, puede ayudar a la obtención de información financiera confiable, puede reforzar la confianza de que la empresa cumple con la normatividad aplicable.

Lo que no se puede lograr con el control interno:

Un Sistema de Control Interno, no importa lo bien concebido que esté y lo bien que funcione, únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluta, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad. El Control Interno no puede hacer que un gerente malo se convierta en un buen gerente.

Asimismo, los cambios en la política o en los programas gubernamentales, las acciones que tomen los competidores o las condiciones económicas pueden estar fuera de control de la dirección.

El Control Interno (incluso un Control Interno eficaz) funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones (consecución de su misión básica, de los objetivos de rentabilidad y análogos) el Control Interno

puede ayudar a asegurar que la dirección sea consiente del progreso o del estancamiento de la entidad.

1.7.12 Modelos de Sistemas de Control

1.7.12.1. Sistema de Control Interno (COSO)

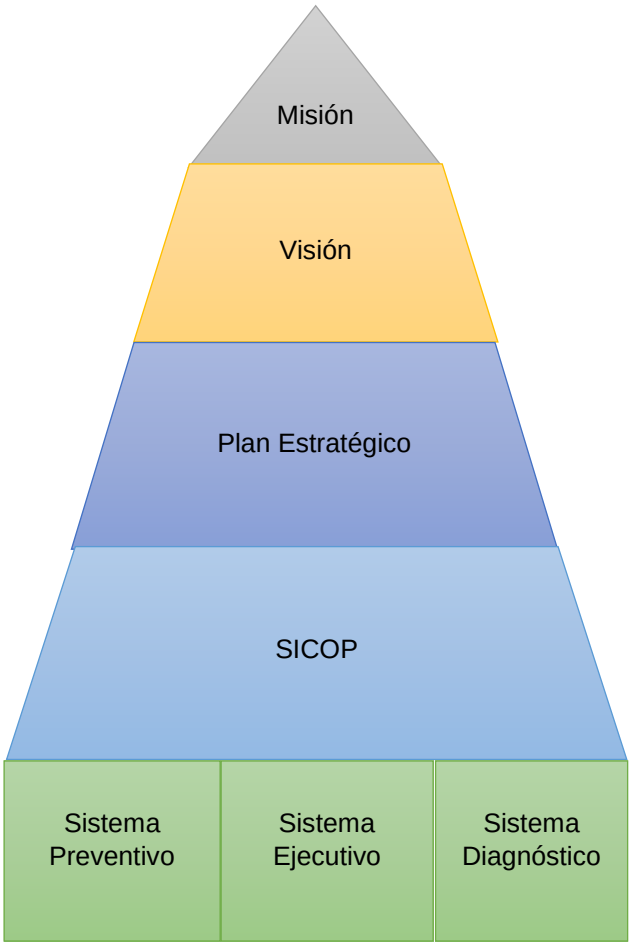


Figura 4. Sistema de Control Interno para Pymes y Mipymes

Tomado del SICOP elaborado por (Mejía R. C., 2012)

Toda organización, al ser fundada, tiene un propósito, que para conseguirlo se toman en cuenta las variables que repercuten su éxito, por lo tanto, se debe estructurar sus acciones para trabajar a su favor.

Entonces, se muestra el modelo de Sistema de Control, basado en el modelo COSO, que fundamenta a las pymes en el cumplimiento de su plan estratégico, su misión y la adquisición de su visión, todo esto se cumple si se lleva a cabo el plan estratégico, que funcionara si se construye una buena estructura, que es el sistema de Control.

Elementos del SICOP

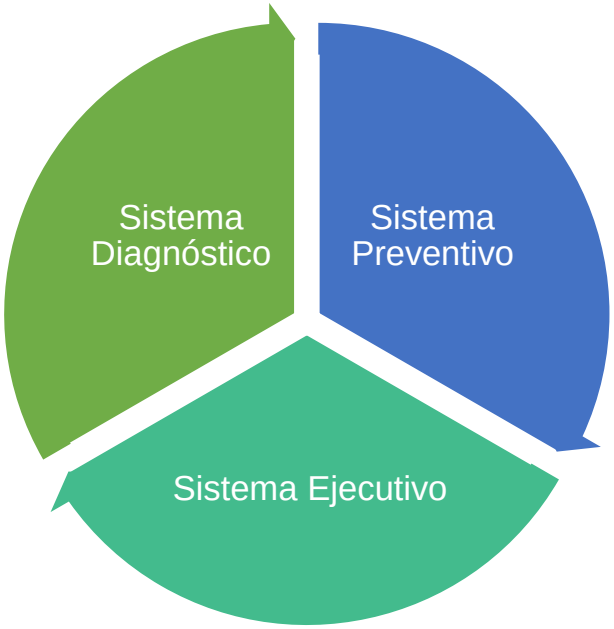


Figura 5. Elementos de Control Interno para Pymes y Mipymes (COSO)

Tomado del SICOP elaborado por (Mejía R. C., 2012)

Las Pymes deben controlar sus acciones y resultados, llegar a ser proactivas en la práctica de los negocios, y no ser reactivas. Por ese motivo tienen que pensar cual es el sistema de control más adecuado para lograr sus objetivos.

El sistema de Control Organizacional para las pymes se compone de tres distintos subsistemas que deben ser coordinadas.

Estos subsistemas son:

- ✓ El Sistema Preventivo
- ✓ El Sistema Ejecutivo
- ✓ El Sistema de Diagnóstico

▪ El sistema preventivo establece la cultural del control, que se requiere para el desarrollo eficiente del Sistema, porque por medio de este sistema, se proporciona valores y propósitos a todos los que conforman la empresa.

▪ El sistema Ejecutivo usa el autocontrol, es decir proporcionan las herramientas necesarias para controlar su labor y que puedan desempeñar sus actividades de control en todas las operaciones, más aún en los que se han identificados a partir del análisis de riesgos.

▪ El sistema de Diagnóstico es usado para el cierre del ciclo de control, mediante la medición del logro de los objetivos y el desempeño de las variables críticas de la organización y al realizar el respectivo monitoreo de desempeño.

1.7.12.2. Sistema de Control Interno (COCO)

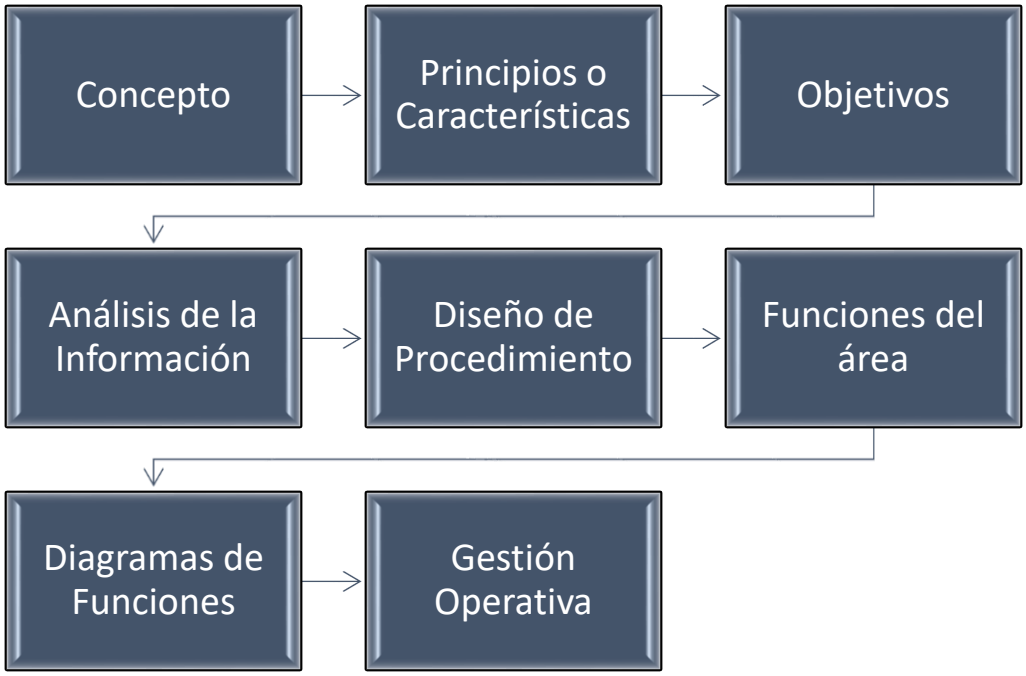


Figura 6. Sistema de Control Interno para Pymes y Mipymes (COCO)

Tomado del SICOP elaborado por (Byron, 2013)

El informe COCO es resultado de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO, tiene como propósito realizar el planeamiento de un manual o informe de forma más sencilla y comprensible.

Para que el modelo COCO sea diseñado se deben cumplir los siguientes propósitos:

- ✓ Los objetivos deben ser comunicados

- ✓ Se deben identificar riesgos internos y externos que pueden repercutir el logro de los objetivos
- ✓ Se debe implementar planes que sirvan de guía para quienes manejan el área administrativa o contable.
- ✓ Se deben incluir metas, indicadores y parámetros, que sirvan para medir el desempeño.

El sistema de control COCO está compuesto por:

- Manual: Es el compendio en forma de texto, que recolecta de manera detallada y minuciosa todas las instrucciones que se deben seguir para ejecutar una determinada actividad, de forma sencilla y fácil de comprender, y que permita a su lector desarrollar debidamente la actividad propuesta.
- Proceso: Es una serie de pasos que se requiere para realizar una actividad
- Procedimiento: Es la forma en que se va a ejecutar una actividad.

1.7.12.3. Sistema de Control Interno basado en Auditoria Interna

Figura 7. Sistema de Control Interno basado en Auditorias Operativas

Tomado del SICOP elaborado por (Aguilar & Romero, 2014)

La auditoría operacional es la parte esencial para la revisión de cualquier parte del proceso y métodos de operación de una organización con la finalidad de evaluar su eficiencia y eficacia, ya que al final de la auditoria, la administración recibe algunas recomendaciones para mejorar las operaciones.

Se define la importancia, dado que es un instrumento que sirve para medir la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa que se encuentran íntimamente vinculados, además permite acelerar el desarrollo de las organizaciones hacia la eficiencia, buscando un perfeccionamiento continuo a base planes de acción.

Tiene como objetivo identificar las áreas en las cuales se pueden reducir costos y mejorar métodos operativos, para obtener un crecimiento rentable con fines constructivos.

En cuanto a la función social y económica, consiste realizar una auditoria en la sociedad, que da paso a que todos los integrantes y miembros puedan tomar decisiones sobre bases más sólidas al realizarlo, a partir de una base de datos financiera que inspire credibilidad.

Luego de haber establecido la función social y económica se procede a realizar un enfoque organizacional y funcional.

El enfoque organizacional se fundamenta en la administración de un departamento, por lo que examina las funciones o actividades, también se considera tomar en cuenta el sistema, los métodos de información, métodos de evaluación de personal, el personal, el presupuesto y el lugar donde está ubicado.

El enfoque funcional se encarga de dar seguimiento a una o varias actividades desde como s e empieza hasta como termina; por lo general se tiene preferencia por las actividades de la administración general.

Este ciclo abarca las decisiones y procesos indispensables en la transferencia de propiedad de bienes y servicios a los clientes externos. En este punto el documento que se entregue al cliente acreditando la operación es una de las transacciones más importante para garantizar el servicio dado.

Por otra parte, en la evaluación del riesgo de Control Planeado, se proponen pasos esenciales que considere el auditor, para que se ejerza dicha evaluación, con la finalidad de conocer la estructura del control de riesgo y evaluar el riesgo de control.

1.8 Marco Conceptual

1.8.1 Sistema contable.

"Mecanismo formal para recabar, organizar y comunicar información acerca de las actividades de una organización" (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006, p. 7). El sistema contable de una organización debe realizarse acorde a la ley porque su información debe ser confiable y veraz para las autoridades.

1.8.2 Control interno.

"Políticas para proteger y hacer más eficiente el uso de los activos de una organización" (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006, p. 7). La implementación de un correcto control interno le permitirá a la compañía evaluar los procedimientos que se realicen actualmente para establecer o diseñar medidas de acción en pro del aprovechamiento de los recursos de la organización.

1.8.3 Auditoría interna.

"Incluye la revisión y el análisis de los informes financieros y otros registros para avalar la integridad de los estados financieros de la organización y el cumplimiento de sus políticas y procedimientos" (Horngren, Datar, & Foster,

2007, p. 14). Las auditorías internas se las debe dirigir a cargo del personal calificado porque ellos darán fe a las autoridades estatales sobre la confiabilidad de la información analizada.

1.8.4 Políticas contables.

"Son los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros" (Montoya, 2011). Las políticas contables se deben tener en cuenta la uniformidad en la presentación, descripción de las transacciones y compensación.

1.8.5 Informe Coso.

"Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección" (Estupiñan Gaitán, 2006) (p. 26). Este informe es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras en donde proporciona una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos definidos.

1.8.6 Información financiera.

"La información financiera es el conjunto de datos presentados de manera ordenada y sistemática, cuya magnitud es medida y expresada en términos de dinero" (Romero & Avaro , 2014) (p. 25). La información financiera describe la

situación financiera, los resultados de las operaciones y otros aspectos relacionados con la obtención y el uso del dinero.

1.8.7 Riesgo.

"Es la probabilidad de que ocurra algún hecho indeseable o de que una amenaza se convierta en un desastre" (Soldano, 2009) (p. 3). El riesgo se refiere a la posibilidad de daño o fracaso bajo determinadas circunstancias.

1.8.8 Riesgo de auditoría.

"Es el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante" (Cartaya, 2014) (p. 34).

1.8.9 Información.

"Es aquella que comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones" (Geoffrey, 2004) (p. 121).

1.8.10 Comunicación.

"Es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción" (Riviere, 1985) (p. 89). La comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.

1.8.11 Auditoría

"Es aquella que significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna" (Sandoval Morales, 2012) (p. 8). La auditoría es la parte administrativa que representa el control de las medidas establecidas.

1.8.12 Efectividad

"Es el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles" (Mejía C. A., 2015) (p. 3). La efectividad supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

1.8.13 Supervisión.

"Es un proceso de interacción directa entre los individuos involucrados en determinado trabajo con el propósito de tener éxito en su desempeño y en la consecución de sus objetivos" (Solano, 2000) (p. 2).

1.8.14 Comunicación externa.

"Es un conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios" (Navas, 2012) (p. 2).

1.8.15 Comunicación interna.

"Es aquella que define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global" (Pizzolante, 2004) (p. 71).

1.8.16 Segregación.

"Es la acción y efecto de separar, marginar o apartar algo o alguien de otras cosas o personas" (Merino, 2013).

1.8.17 Eficacia.

"Es aquella que consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados" (Mejía C. A., 2015) (p. 2).

1.8.18 Eficiencia.

"Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible" (Mejía C. A., 2015) (p. 2). La eficiencia busca un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

1.8.19 Ambiente de control.

"Es un conjunto de factores del ambiente organizacional, que deben establecer todos los funcionarios y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno" (Mendoza Montes, 2014) (p. 4).

1.8.20 Auditoría independiente

"Es aquella persona de capacidad profesional que no es un empleado del cliente es decir que no tiene otra relación con la administración que la de una persona profesional" (Graw, 2004) (p. 12).

1.8.21 Auditoria Gubernamental

"Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados que las políticas y procedimientos establecidos han sido observados y respetados que se cumple con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general" (Acosta, 2005) (p. 13).

1.9 Marco legal

La presente investigación se sustentará en los siguientes reglamentos y normas: Según la Ley de Régimen Tributario Interno (2007) vigente en el Ecuador, Capítulo VI contabilidad y Estados Financieros en el artículo 19 indica que:

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas

naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. (pp. 30-31)

Esto nos indica que la declaración del impuesto debe realizarse en base a los resultados que arroje la contabilidad y será obligatoria para todas las sociedades.

De la misma manera en la Ley de Régimen Tributario Interno (2007) menciona:

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el ejercicio anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. (p. 31)

Así mismo la Ley de Régimen Tributario Interno (2007) en su artículo 20 y 21 menciona:

Art 21.- Estados financieros: Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (p. 31)

Según la Ley de Compañías (1999) en su artículo se destaca lo siguiente:

Art. 292.- El balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos, la memoria del administrador y el informe de los comisarios estarán a disposición de los accionistas, en las oficinas de la compañía, para su conocimiento y estudio por lo menos quince días antes de la fecha de reunión de la junta general que deba conocerlos. (p. 56)

Esto se refiere a que el balance intenta reflejar de la mejor manera posible la realidad de cada uno de los momentos de la empresa, pero no es más que una serie de números ordenados que facilita su comparación tanto en el tiempo como con respecto a otras compañías.

Según las NIC (Norma Internacional de Contabilidad (2005) menciona en la Nic 8 la cual tiene como objetivo lo siguiente:

NIC 8.- El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en ejercicios anteriores, y con los elaborados por otras entidades. (p. 2)

Esta norma determina una adecuada clasificación de la información de partidas extraordinarias y la relación de ciertas partidas que se han producido en

el ejercicio económico de las ganancias ordinarias. También establece los cambios en las estimaciones contables, políticas contables y corrección de errores básicos.

Según NIC (Norma Internacional de Contabilidad) (2005) en la NIC 8 en sus políticas contables – selección y aplicación de las políticas contables menciona:

En las NIIF se establecen políticas contables sobre las que el IASB ha llegado a la conclusión de que dan lugar a estados financieros que contienen información relevante y fiable sobre las transacciones, otros eventos y condiciones a las que son aplicables. Estas políticas no necesitan ser aplicadas cuando el efecto de su utilización no sea significativo. Sin embargo, no es adecuado dejar de aplicar las NIIF, o dejar de corregir errores, apoyándose en que el efecto no es significativo, con el fin de alcanzar una presentación particular de la posición financiera, rendimiento financiero o flujos de efectivo de la entidad. (p. 4)

Esto refiere a que deben seleccionar y aplicar el uso de políticas contables en las empresas con tal uniformidad al momento de relacionar transacciones semejantes, siempre y cuando una NIIF necesite o permita aplicar categorías de partidas apropiadas en el uso de otra política contable.

Según las NIC (Norma Internacional de Contabilidad) (2005) referente a los errores menciona que:

Los errores pueden surgir al reconocer, valorar, presentar o revelar la información de los elementos de los estados financieros. Los estados financieros

no cumplen con las NIIF si contienen errores, materiales o bien errores inmateriales, cometidos intencionadamente para conseguir una determinada presentación de la situación financiera, del rendimiento financiero o de los flujos de efectivo de una entidad. Los errores potenciales del ejercicio corriente, descubiertos en este mismo ejercicio, se corregirán antes de que los estados financieros sean formulados. Sin embargo, los errores materiales en ocasiones no se descubren hasta un ejercicio posterior, de forma que tales errores de ejercicios anteriores se corregirán en la 8 NIC 8 información comparativa presentada en los estados financieros de los ejercicios siguientes. (pp. 8- 9)

Los errores contables se encuentran establecidos en las NIIF como omisiones o falta de exactitud en los estados financieros de una organización en uno o varios períodos, dicha información estaba disponibles en ese período y por alguna razón voluntaria o involuntaria se llegó a un error ya sea numérico o de interpretación de los hechos económicos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipos de investigación

En el presente capítulo se detallan los métodos que se utilizan en el presente proyecto de investigación. Dentro de este estudio se adoptaron los tipos de investigación descriptiva y exploratoria

La investigación de tipo descriptiva, de acuerdo con (Cruz, Olivares, & González, 2014) “Permite detallar las variables de acuerdo con la situación que aborda la problemática, como se indica permite describir los sucesos que han direccionado a la identificación del problema y su objeto de estudio”.

Mientras que la investigación exploratoria “se realiza sobre un tema poco estudiado y se pretende constituir una visión aproximada del problema plateado. Se basa en el descubrimiento de bases causales y recopilación de información para plasmar precedentes investigativos. Sirve de base para poder realizar el proceso descriptivo” (Cruz, Olivares, & González, 2014).

3.1 Diseño y enfoque de la investigación

El proyecto de investigación tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo, que es denominado diseño mixto, de la misma manera tendrá un enfoque histórico y de investigación de campo.

2.1.1 Enfoque mixto

El enfoque cuantitativo también llamado tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2010) (p. 60).

Tomando la definición anterior se puede concluir que este estudio tiene enfoque cuantitativo debido a que mediante las encuestas se pretende medir las características del problema del caso de estudio.

Mientras que el enfoque cualitativo o no tradicional, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Bernal, 2010) (p. 60).

El enfoque cualitativo se implementará a través de revisión bibliográfica, documentación propia de la empresa a la cual se tenga acceso y observación con lo cual se definirá las características determinantes del objeto de estudio.

2.1.2 Histórico

De acuerdo (Bernal, 2010) la investigación de enfoque histórico “Analiza eventos del pasado y busca relacionarlos con otros del presente” (p. 120). Por lo tanto, en este estudio se utilizarán los conocimientos que anteriormente se han aplicado para dar solución a problemas de similares características que los que tiene SYAM CARGO S.A. en la actualidad dentro del departamento contable.

2.1.3 Investigación de campo

Este tipo de investigación tiene como objetivo principal la recopilación de información referente al objeto de estudio mediante fuentes primarias como los son las encuestas y entrevistas, con lo cual se obtendrá datos que detallaran de forma más real la problemática y brindara las herramientas necesarias para plantear la solución de la misma.

3.2 Métodos y técnicas utilizadas

2.2.1 Focus Group

El Focus Group es utilizada como instrumento de investigación, que tiene como objetivo armar un dialogo entre un grupo de personas y un producto o servicio, en otras palabras, es una forma de hacer investigación de mercado para poder el foco de atención en algo que se desea observar.

En la presente investigación se pretende realizar un Focus Group dirigido a los 41 miembros que conforman la empresa de Syam Cargo, por medio de este

Focus Group se recolectará información referente a los procedimientos y políticas del área.

2.2.2 Entrevista

Por otra parte, la entrevista según Bernal (2010) afirma lo siguiente:

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio (p. 194).

Se estableció un formato de entrevista destinada a las altas gerencias, evidenciando la problemática del área y el cómo han tomado decisiones para mitigar estas dificultades.

2.2.3 Observación directa

La observación directa permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (Bernal, 2010, pág. 194)

La observación del objeto de estudio, analizando cada aspecto de este permitirá captar respuestas y visualizar de primera mano el comportamiento y características de la empresa.

3.3 Población y muestra

(Arias, 2006) Afirma que "Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta ser accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo" (p. 82)

Siendo la población accesible en su totalidad, en cuanto a las entrevistas, estas van dirigidas a la alta gerencia con lo cual se las realizar al gerente general y el gerente del departamento contable.

En base a los resultados, se pretende implementar un diseño de manual de políticas y procedimientos contables, basado en el modelo COCO del sistema de control, para tener un soporte sobre las funciones que se deben realizar para mejorar la gestión de la relación interna de la compañía Syam Cargo S.A, la cual será tomada por los autores Torres y Morán (2013) quienes establecen lo siguiente:

> "El manual de políticas y procedimientos contable, permitirá redefinir los procesos a ejecutarse en el área contable, en cualquiera de las líneas de productos que maneja la empresa, lo que permitirá lograr un estándar en torno a los registros contables y todos los procesos." (pág. 59)

3.4 Análisis del Focus Group

Conforme a los resultados que se observó en el Focus Group, es posible recalcar la importancia que tiene el departamento contable en una empresa, más aún el dominio de las leyes contables, tributarias y relacionadas al área, ya que como se pudo observar más del 60% de los empleados creen que no son manejados, al igual que el manejo de transacciones tributarias.

Entones es importante dar a conocer a todas las áreas y principalmente la que se está estudiando que el objetivo del área contable es de tener las finanzas en reglas para no tener serias complicaciones frente a la administración tributaria.

Debido a cómo piensan los colaboradores sería viable realizar una reestructuración del diseño de un manual de procedimientos y políticas para el área contable de la compañía Syam Cargo S.A, ya que aproximadamente el 70% de los empleados que fueron encuestados, creen que si es necesario y que si lo aplicaría en sus actividades diarias dentro del área.

3.5 Análisis de Entrevistas

3.5.1 Entrevista 1 – Gerencia Gerencial

1. ¿Cuáles son los problemas que ha presentado la empresa SYAMCARGO S.A., desde sus inicios?

Uno de los principales problemas que existen en las empresas de producción es la falta de control en los inventarios, ya que no existe una inspección referente

a los requerimientos de materiales, rotación de inventarios, valoración de inventarios; el control de la rotación de inventarios.

2. ¿Cuáles considera son las principales causas de estos problemas?

Las principales causas es no contar con un debido manual de políticas y procedimientos contables para que sirva de guía acerca del manejo de políticas de inventarios.

3. Enfocándose en el área contable, ¿qué medidas cree conveniente para que este departamento contrarreste los problemas actuales?

- Realizar una reestructuración del manual de políticas y procedimientos contables
- Una capacitación para quienes conforman esta área acerca de las leyes contables, tributarias y relacionadas al área

4. ¿Cree que la implementación de un manual de procedimientos y políticas contables dentro del área es viable?

Si, por supuesto.

5. ¿Qué beneficios cree que aporte la adopción de un manual de procedimientos y políticas contables donde se detallen las operaciones del área?

Al igual que otras políticas de organización y normas, las políticas financieras y contables, permiten para mejorar el desempeño organizacional en diversas formas, pues luego de entender el beneficio, y teniendo unas políticas de

contabilidad bien diseñadas, se puede diseñar y aplicar las políticas contables en la empresa para mejorar la calidad y eficiencia de tu función de información financiera.

6. ¿Cree usted que el personal del área contable estaría dispuesto a la adopción de este manual y a su posterior implementación o por el contrario mostrarían resistencia a los cambios que traería consigo el manual?

Sí, claro que sí

7. ¿Cuál sería el impacto de la implementación del manual dentro de la toma de decisiones?

La implementación de un buen diseño del manual permitirá cumplir la secuencia de las actividades que se realicen dentro de la empresa, asegurando que la organización cumpla a toda cabalidad con las políticas que regulen su acción, de esta forma poder cumplir con las metas, objetivos, misión y visión planteados.

3.5.2 Entrevista 2 – Gerencia Contable

1. ¿Cuáles son los problemas que ha presentado la empresa SYAM CARGO S.A., desde sus inicios?

No cuenta con un debido manual de políticas y procedimientos contables provoca el uso excesivo de insumos en la producción, además existe un gran desperdicio de materia prima, con ello, los costos totales de la empresa se elevan porque el costo del material directo comúnmente es un costo variable.

2. ¿Cuáles considera son las principales causas de estos problemas?

La falta de conocimiento de las funciones de quienes conforman el área contable porque no dominan las leyes de inventarios, ni manejan de forma correcta el manual de políticas y procedimientos contables

3. Enfocándose en el área contable, ¿qué medidas cree conveniente para que este departamento contrarreste los problemas actuales?

Realizar modificaciones del manual de políticas y procedimientos contables, resaltando cuales son los principales errores en el manejo del mismo.

4. ¿Cree que la implementación de un manual de procedimientos y políticas contables dentro del área es viable?

Si, sin duda alguna.

5. ¿Qué beneficios cree que aporte la adopción de un manual de procedimientos y políticas contables donde se detallen las operaciones del área?

Evitar errores al momento de registrar las transacciones, caso contrario se observaría una mala calidad de los estados financieros en las empresas, por esa razón es importante el buen diseño y aplicación de Políticas Contables para que la información financiera procesada pueda utilizarse eficientemente.

6. ¿Cree usted que el personal del área contable estaría dispuesto a la adopción de este manual y a su posterior implementación o por el contrario mostrarían resistencia a los cambios que traería consigo el manual?

Sí

7. ¿Cuál sería el impacto de la implementación del manual dentro de la toma de decisiones?

La implementación del manual dentro de la toma de decisiones, permite que los colaboradores puedan guiarse en las funciones y actividades que deben cumplir, para que de esta manera se cumpla con las metas trazadas en un determinado periodo, y esto se verá reflejado en los resultados económicos, por decisiones tomadas en base a la razón y fiabilidad de los estos financieros.

3.5.3 Análisis General de Entrevistas

En base a las entrevistas realizadas a los altos mandos, se determina que existe la necesidad de adopta un manual de procedimientos y políticas contables donde se detallen las operaciones del área, para que sirva de herramienta primordial, para la optimización de recursos por medio de la revisión pertinente y constante de los controles, reduciendo el deterioro financiero, el pago excesivo de impuestos, el riesgo de fraude y principalmente desperdicio de materia prima, debido la falta de control en los inventarios, por no contar con la guía o manual adecuada.

Así mismo se lograría mantener y presentar una información fiable a través de las cifras de los estados financieros, como resultados un mejor nivel de rentabilidad, de igual manera se evitaría pérdidas económicas significativas e inconvenientes con los respectivos organismos de control, ya que e manual de

procedimientos y políticas contables, se basa en su operatividad y esencia, disminuirá los riesgos y contingencias producto de la administración inadecuada de los recursos y falta de políticas.

3.6 Análisis de la Ficha de Observación

Según lo que se pudo observar por medio de la ficha de observación, cabe recalcar la cantidad de errores que se presentan por el mal manejo de políticas contables, información y reporte final, teniendo en cuenta que un contador debe saber llevar de forma correcta la contabilidad de una empresa bajo las normas y principios contables con una información completamente estandarizada y comparable al dueño, porque los errores suelen perjudicar los estados financieros y tiende a no tomar la información como fuentes de decisión porque no es un informe claro y conciso que se pueda usar, por lo tanto es necesario trabajar en este punto de la empresa Syam Cargo S.A

Por otro lado es indispensable dar a conocer la importancia de los procesos de información contable en la competitividad de la misma, desde que se originó ha tenido como meta mantenerse en una posición sostenible y privilegiada contra las fuerzas del entorno que lo rodea.

En cuanto al mal manejo de información y reporte final, tiene que ver con el manual de procesos y procedimientos, el cual es un documento que contiene de forma ordenada y sistemática, todas las instrucciones de cómo se debe manejar y registrar la información, a quien enviarla y como ejecutarla tanto de forma operativa como administrativa.

CAPITULO III

4 PROPUESTA

4.1 Tema

Diseño de un manual de políticas y procedimientos contables para mejorar la gestión del control interno de la empresa Syam Cargo S.A

4.2 Fundamentación

La propuesta se basa en el diseño de un manual de políticas y procedimientos contables, que será aplicado en la empresa Syam Cargo S.A, para mejorar la pérdida de tiempo, el uso deficiente de recursos humanos y financieros, el retraso en la entrega de información, y se garantizará una comunicación eficaz y eficiente.

Hay que mencionar, además que existen desequilibrios financieros en diversas áreas de la compañía: Financiera, administrativa, producción o ventas; en el área financiera puede existir insolvencia o poca liquidez, por lo que se considera que el inventario es la parte fundamental de cualquier organización por su trascendencia en la producción, compras y ventas; sin embargo, la falta de control y de un manual de procedimientos impiden medir la distribución adecuada de los recursos.

El manual de políticas y procedimientos contables tiene como objetivo prescribir el tratamiento contable de cada una de las cuentas relevantes que

integran los estados financieros; de igual manera sucede con la estructura de estos, para garantizar el cumplimiento con los requerimientos que se encuentran establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera.

Por ende, se cree que, si se tiene un sistema en los procesos, permite que se alcancen los objetivos porque se lleva una información sistematizada y ordenada, que permiten interactuar con el medio en el que se desarrollan las actividades de una organización.

4.3 Objetivo General

Diseñar un manual de políticas y procedimientos contables para mejorar la gestión del control interno de la empresa Syam Cargo S.A

4.3.1 Objetivos Específicos

- Facilitar la elaboración y representación de los estados financieros con una mejor estructuración, confiabilidad y al menor tiempo posible
- Realizar controles de calidad, de la materia prima e insumos que ingresan y salen de la bodega para ingresar al proceso productivo.
- Evaluar los procesos aplicados en la administración actual de la empresa Syam Cargo S.A

4.4 Justificación

La empresa Syam Cargo S.A no cuenta con un manual de políticas y procedimientos contables, una de las principales causas por la existe una gestión

financiera y operativa ineficiente, además no cuenta con medidas de control en sus operaciones, o que o permite salvaguardar los activos, verificando la exactitud y veracidad de los datos y operaciones realizadas, así como el desarrollo y fomento de la eficiencia y reglas que deben seguir en el manejo del negocio.

Por tales motivos, se pretende elaborar un manual político y procedimientos contables, que servirá para evaluar el control interno de la empresa, generando fortalezas, al identificar los procedimientos como base para realizar los cambios necesarios en los procesos.

Además, al implementar dicho diseño en la empresa y proponer estrategias para mejorar las actividades empresariales, por medio de un análisis y una capacitación de las diferentes áreas, se obtendrá un mejor desempeño en las funciones, lo que incluye totalmente su valuación, movimiento y relación en los efectos financieros y contables.

4.5 SYAM CARGO S.A

4.5.1 Misión

Syam Cargo S.A ofrece soluciones integrales e inmediatas para el manejo de su carga nacional e internacional, a través del asesoramiento, la optimización de los costos y bajo los principios reglamentarios y nuestros valores institucionales.

4.5.2 Visión

Convertir a Syam Cargo S.A en un operador económico autorizado manteniendo los servicios y soluciones inmediatas integrales para afianzar nuestra permanencia en el mercado, incrementando la rentabilidad.

4.5.3 Valores Institucionales

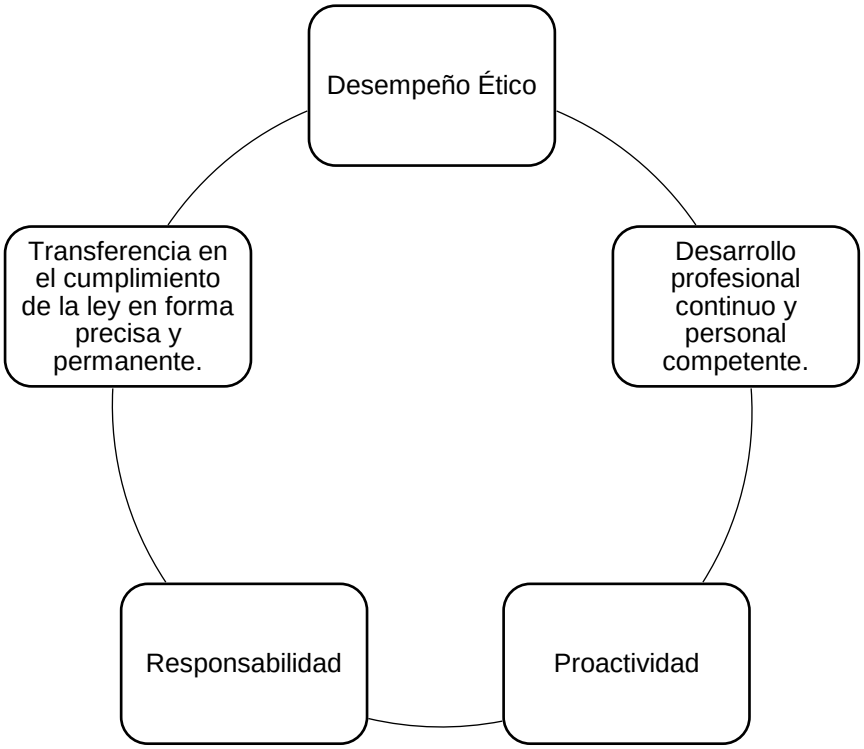


Figura 8 Valores Corporativos
Elaborado por: Su Autor

4.6 Política de Calidad

Syam Cargo S.A presta servicio de asesoramiento en el Comercio Internacional de mercancías, al hacerlo se compromete a satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes, a través del cumplimiento oportuno de sus requerimientos, apoyados en leyes y reglamentos mundialmente aceptados, el uso de tecnología adecuada y personal competente que labora en el marco de la mejora continua en cada uno de sus manejos.

4.7 Análisis FODA

Tabla 1 Análisis FODA Syam Cargo S.A

MATRIZ FODA		
	Fortalezas (F)	**Debilidades (D)**
	Poseer la calificación de consolidado de carga	Ausencia de sistema contable
	Experiencia y conocimiento en la Materia Aduanera que implica patrocinio legal	Falta de preparación formal del recurso humano
	Fidelidad de los Clientes	Falta de servicio de transporte propio
	Manejan una Diversidad de Regímenes aduaneros	Necesidad de infraestructura adecuada que cuenten con seguridad
	Contar con red de agentes a nivel mundial	Falta de procedimiento estandarizados que dificultan la correcta delegación
	Agente asociado para servicio de Freight Forwarder en USA	Ausencia de fuerza de ventas
	Honestidad y lealtad del recurso humano	Falta de procedimientos para la comunicación con los clientes
Oportunidades (O)	**Estrategias (FO)**	**Estrategias (DO)**
Creación del operador económico autorizado	Acceder a una certificación bajo un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Cadena de Suministro y una Auditoria de sus estados Financieros y Organizacional de la empresa para el reconcomiendo de Operador Económico Autorizado.	Actualizar el manual de procedimientos periódicamente conforme los cambios que se presenten en los procesos del Sistema de Gestión en la Cadena de Suministro, Informes Financieros y Organizacionales

Posibilidad de participación en licitaciones publicas	Establecer un procedimiento formar para la adquisición de bienes, construir una obra o recibir un servicio, estudios de factibilidad mediante agencias ejecutoras.	Mediante las agencias ejecutoras realizar la adquisición de servicio de transporte propio.
Obtener la certificación ISO 9001-2008	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad con procesos estandarizados, que les permita obtener la Certificación Iso 9001 - 2008	Plantear mejoras en los sistemas y procesos de venta para la medición de los resultados
Poder captar clientes insatisfechos	Determinar mediante encuestas de satisfacción, las sugerencias y molestias de los clientes, con el fin de fidelizarlos.	Diagnosticar los procedimientos de comunicación con los clientes
Amenazas (A)	**Estrategias (FA)**	**Estrategias (DA)**
Carácter sancionado de la nueva Ley de Aduana	Emprender el proceso de modernización en cada departamento, para evitar ser sancionado por las Leyes Aduaneras y mejorar la calificación de consolidado de carga.	Plasmar dentro del manual de procedimientos los puntos más relevantes de la Ley de Aduana
Leyes laborales incrementadora de Salario mínimo	Optimizar los procesos de producción con la finalidad de disminuir el tiempo ocio	Capacitar al personal, para que realicen sus funciones conforme al salario que reciba.
Leyes Tributarias que implican Marpres Cargas Económicas	Mediante los Regímenes Aduaneros transacciones efectuar las transacciones tributarias de forma rápida y oportuna.	Asesorarse sobre los servicios de Marpres Cargas Económicas para evitar sanciones por Leyes Tributarias
Restricción de Importaciones	Usar los Agentes a nivel nacional para la adquisición de bienes y/o servicios internacionales	Fortalecer las ventas a nivel local e internacional mediante la estrategia de diversificación

Inseguridad en el transporte de la carga Narcotráfico existente que amenaza a la actividad de exportación	Fortalecer el Sistema de Seguridad de Transporte capacitando al personal que lo compone.	Impulsar la publicidad de forma constante, para mantener a los clientes informados de los servicios y/o productos que se ofrezcan

Elaborado por: Su Autor

4.8 Organigrama

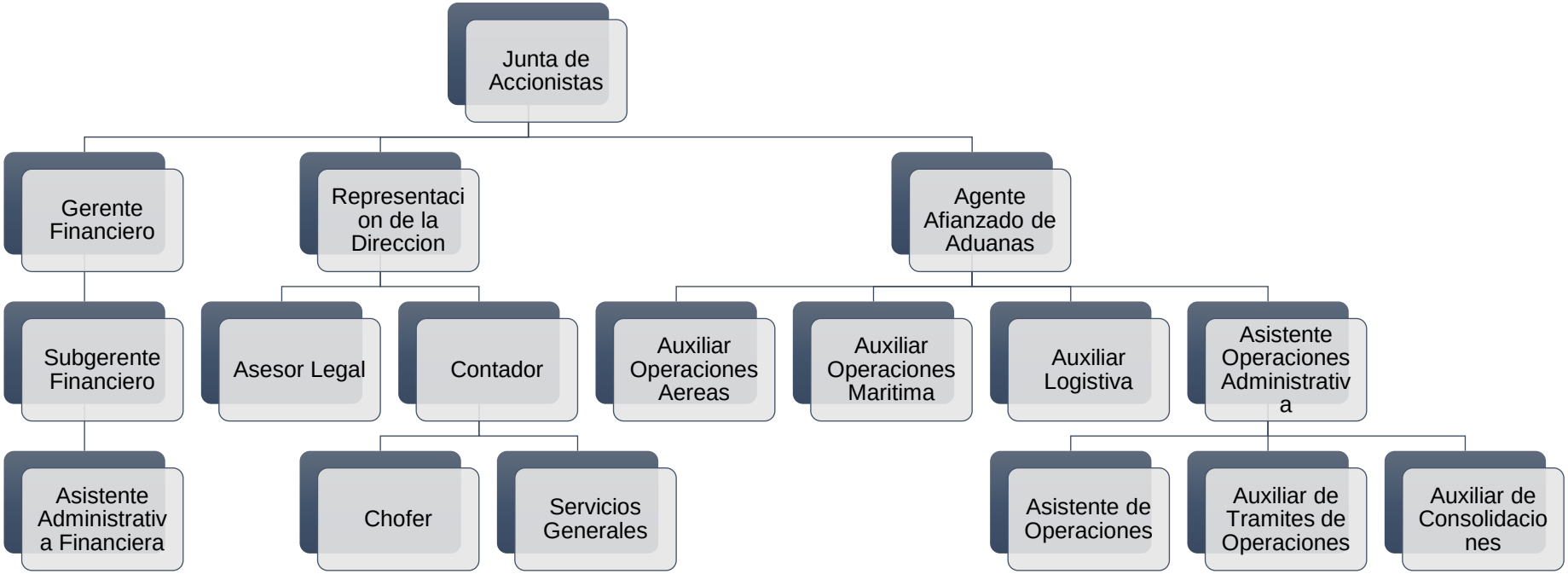


Figura 9 Organigrama
Elaborado por: Su Autor

Figura 10 Empresas por Sector
Elaborado por sus autores

4.9 Alcance del Manual

El presente manual define:

- Las políticas contables vinculadas con la preparación y presentación de la estructura principal de los estados financieros
- Las políticas contables aplicada en los casos de:
  - Reconocimiento y medición de una partida contable
  - Revelación de la información relevante de las partidas
- Las políticas contables que se relacionan con aspectos cualitativos de la información financiera.
- Procesos contables que se deben seguir para cumplir cada una de las políticas contables que fueron adoptadas por la organización.

4.10 FACTIBILIDAD

Factibilidad Administrativa	• Esta propuesta es factible para el área administrativa, ya que los altos mandos reconocen que es necesario contar con un manual de procedimientos y políticas contables para llevar un mejor control interno de los fondos de la empresa.
Factibilidad Técnica	• Se considera factible técnicamente, debido a que la empresa cuenta con todos los recursos operativos, técnicos y legales para la implementación de la propuesta, es más el personal está dispuesto a adaptarse al cambio y los controles que el manual contiene.
Factibilidad Económica	• Es factible económicamente, debido a que los recursos para la aplicación del manual son mínimos y requiere más del compromiso de los colaboradores de la organización para cumplirlos.

Figura 11 Factibilidad del Manual de Procedimientos y Políticas Contables

Elaborado por: Su Autor

4.11 Manual de Procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
PORTADA	**Pag.1**
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	

Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
INTRODUCCIÓN	**Pag.2**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA SYAMCARGO S.A.

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que sirve de apoyo para realizar de forma correcta las actividades de las diferentes áreas de una empresa. Además, llevan una sucesión cronológica y secuencial de todas las labores concatenadas que influyen en la acción de los trabajos realizados dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
OBJETIVOS	**Pag.3**

OBJETIVO GENERAL

Elaboración de un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Syam Cargo S.A

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Enlistar los aspectos generales de la empresa Syam Cargo S.A
- Enumerar los procedimientos contables con cual trabaja la empresa Syam Cargo S.A
- Verificar las Normas y Políticas proceder con el registro y control de las transacciones llevadas a cabo en la empresa Syam Cargo S.A
- Establecer las técnicas a utilizar para el Control Interno Contable
- Garantizar que las operaciones del departamento financieros sean vinculadas al proceso contable.
- Conseguir que los estados financieros, reportes e informes contables que se realicen sean útiles para satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos.
- Ejercer un plan de control interno, externo y de seguimiento a la gestión de la entidad para que sirva de herramienta para la toma de decisiones.

Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD	**Pag.4**

Los Principios de Contabilidad son lineamientos encargados de regular la forma en que cuantifica, ejecuta y comunica la información financiera por parte de quienes conforman el grupo contable, en otras palabras, que forman parte de la ley reglamentaria del contador.

Las Normas o Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en las políticas son una convención mínima que abarca conceptos básicos y reglas que son observados y luego registrados en el informe contable, sobre asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas.

Estos principios normalizan el proceso del departamento contable y financiero, diagnosticando la información que debe ser incluida con sus debidos objetivos y características de la contabilidad financiera.

Para interpretar y efectuar los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, se debe tener en cuenta los conceptos básicos que canalizan la acción de la profesión y además son considerados como principios contables, se muestran a continuación:

Ente contable. - Es la empresa u organización que desarrolla una actividad económica que es suspicaz al realizar los registros, es lo contrario al concepto de persona, que es conocido como un tercero, debido que en este aspecto una misma persona puede hacer el papel de propietario de diferentes entes.

Equidad. - Este principio considera que debe haber igualdad para todos los sectores, sin preferencia para ninguno, debido a que en una misma entidad se pueden encontrar diversos intereses y no por eso se deben prevalecer lo de los otros.

Bienes económicos. - En la Contabilidad los bienes económicos son divididos en bienes materiales e inmateriales, que tiene valor económico, por ende, son valorados en términos monetarios o de dinero.

Período de tiempo. - Se recalca que la Contabilidad tiene la obligación de suministrar la información, por lo que es necesario que se definan periodos para este fin, que deben ser por iguales periodos de tiempo, para poder realizar los respectivos análisis y comparaciones.

Esencia sobre la forma. - Este principio tiene como base la realidad económica de las transacciones y predomina la esencia sobre su forma, por lo general existen regulaciones, en donde se pueden posponer estos conceptos, no obstante, los profesionales de la Contabilidad deben enfocarse en la esencia para que las actividades económicas expuestas sean reflejadas de mejor manera.

Empresa en marcha. - Este principio establece que la Contabilidad debe ser aplicada a empresas que tienen continuidad en sus actividades, dicho de otra manera, que no intervengan en sus operaciones o transacciones, ya que, si una compañía está a punto de ser disuelta o liquidada, no se la considera como empresa en marcha.

Medición en términos monetarios. - Por medio de la Contabilidad se cuantifica todo los recursos, bienes, obligaciones y derechos de una

organización, debido a que cada país debe expresarse en la moneda que se está utilizando legalmente, donde se esté desarrollando las actividades.

Estimaciones. - Como la Contabilidad está enfocada a los diversos tipos de actividad económica, esto da paso a la cuantificación de loso rubros que sean necesarios para realizar estimaciones o proyecciones.

Valuación al Costo. - Este principio indica que los bienes materiales e inmateriales de una empresa deben ser registradas al costo de producción o adquisición, de igual manera se debe tomar en cuenta que las fluctuaciones de monedas no repercutan este principio, por lo que se debe realizar ajustes en ciertos periodos inflacionarios.

Devengado. - Está dirigido a las variaciones que se pueden presentar en el patrimonio que refleja económico, sin diferenciar lo que se haya cobrado o pagado en un tiempo determinado, en otras palabras, se da por aceptado que exista un rubro que este pendiente por cobrar o por pagar, después de una negociación.

Objetividad. - Abarca los cambios que se producen en los principales segmentos de la organización, que deben darse a conocer de manera formal en los registros contables, que sea conciso para medirlos objetivamente y luego registrarlos en términos monetarios, para que no existan alteraciones en dichos registros.

Realización. - Una vez que haya culminado la negociación según este principio se deben considerar los ingresos, gastos, compras o ventas, para que la transacción sea perfeccionada con os documentos concluyentes o habilitantes, luego deberán ser realizados para que participen de forma conjunta con el principio del devengado.

Criterio conservador. - Este principio se resume en los siguientes términos: “Registrar las pérdidas cuando se conocen y las ganancias cuando se haya

percibido", en otras palabras, se debe optar por el más bajo, minimizando la participación de los propietarios en las actividades contables.

Uniformidad. - Las normas y principios contables deben ser aplicadas en forma uniforme entre un periodo y otro, de tal manera que se obtenga una mejor interpretación y comparación de los estados financieros de una empresa puesta en marcha.

Importancia relativa.- Este principio hace que el contador actúe con sentido práctico en la aplicación de las normas y políticas contables, ya que existen sucesos que no son de gran importancia y que no son tomados en cuenta, no existen normas que establezcan cuales son los sucesos de gran importancia y los que no lo son, por ende debe prevalecer el criterio del contador para varios factores y sus efectos sean tomados en cuenta, para la toma de decisiones en los resultados y en los principales segmentos de los estados financieros.

Revelación suficiente. - Este principio indica que la información que exista en los estados financieros debe ser presentada en forma clara, comprensible y exacta para que se pueda comprender e interpretar los resultados de las actividades real de la empresa.

Consistencia. - Es la información necesaria para ejecutar los procesos cuantificables que se encuentren en el tiempo tanto en la aplicación de los criterios contables, así como a la consistencia en cuanto a la clasificación de partidas en los estados financieros, ya que no se debería cambiar las partidas entre un ejercicio y otro, en otras palabras, tienen que ser consistentes en el tiempo de vida de la organización.

Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
FASES DE LA CONTABILIDAD	**Pag.5**

Fases del Proceso Contable:

La Contabilidad cuenta con cuatro fases básicas: el registro, la clasificación, la síntesis, y la interpretación de los datos financieros.

La comunicación en ciertos casos no es considerada como una de las fases de contabilidad, pero si es considerada como un paso crucial, ya que toda información contable debe ser comunicada de la mejor manera a las partes apropiadas luego de ser analizadas.

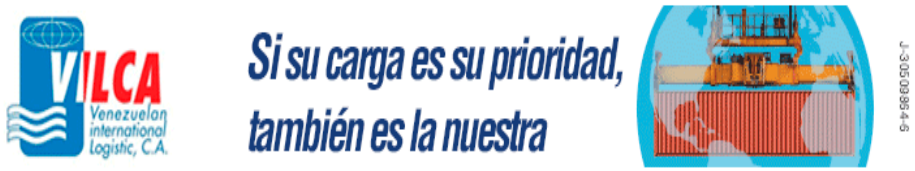
Los informes se deben planificar y distribuir, incluyendo la declaración de la renta básica y el balance, de igual manera los anexos, con las proporciones contables, los gráficos, los diagramas y las declaraciones de flujo de fondos.

Registro. - Es conocida como la contabilidad por ser la fase básica, en donde se registran las transacciones financieras de forma sistemática y cronológica en la base de datos, formando documentos y libros que intervienen en la elaboración de los estados financieros. Estos registros están compuestos por los activos, pasivos, revistas, libros y otros documentos como los cheques y las facturas.

Clasificación. - En esta fase se ordena y se agrupa los elementos comunes designándolos a una cuenta o categoría. Se utiliza un análisis sistemático con los datos que han sido archivados en todas las transacciones, agrupándolas en un solo lugar.

Síntesis. - En esta fase se resume todos los datos que hayan pasado por el periodo contable. Estos se deben ser presentados de la mejor forma, para que no se complique la interpretación de la misma, por usuarios internos y externos, así mismos elementos visuales que complementan los datos de texto.

Interpretación. - En esta fase se realiza el análisis de los datos financieros, y es un instrumento esencial en la toma de decisiones, en la que se realiza cuatro juicios significativos que se refieren a las condiciones financiera, la rentabilidad de las operaciones de la empresa, planes y políticas de marco que deben ser ejecutados en la planificación financiera.



Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
FUNCIONES DEL CONTADOR	**Pag.6**

FUNCIONES

- Procesan, codifican y contabilizan los comprobantes que son generados por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, por medio del registro numérico de la contabilización de las operaciones, se actualizan los soportes de todos los casos, para tener un control de los diferentes partidos que constituyen los movimientos contables, dando paso a los balances y diferentes reportes financieros.

- Verificar que las facturas que ingresen al departamento tengan los datos fiscales de la empresa correctos, con las formalidades requeridas.

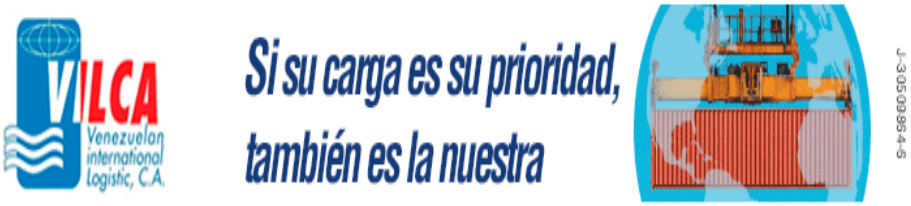
- Registrar y verificar las facturas que se reciben de los proveedores, mediante el sistema computarizado para mantener las cuentas por pagar actualizadas.

- Revisar los cálculos realizados de retención de impuesto sobre renta del personal que se emiten por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.

- Llevar un control mensual de los libros de Compras y Ventas, con la ayuda del registro de las facturas que son emitidas y recibidas, con el objetivo de realizar la declaración del IVA.

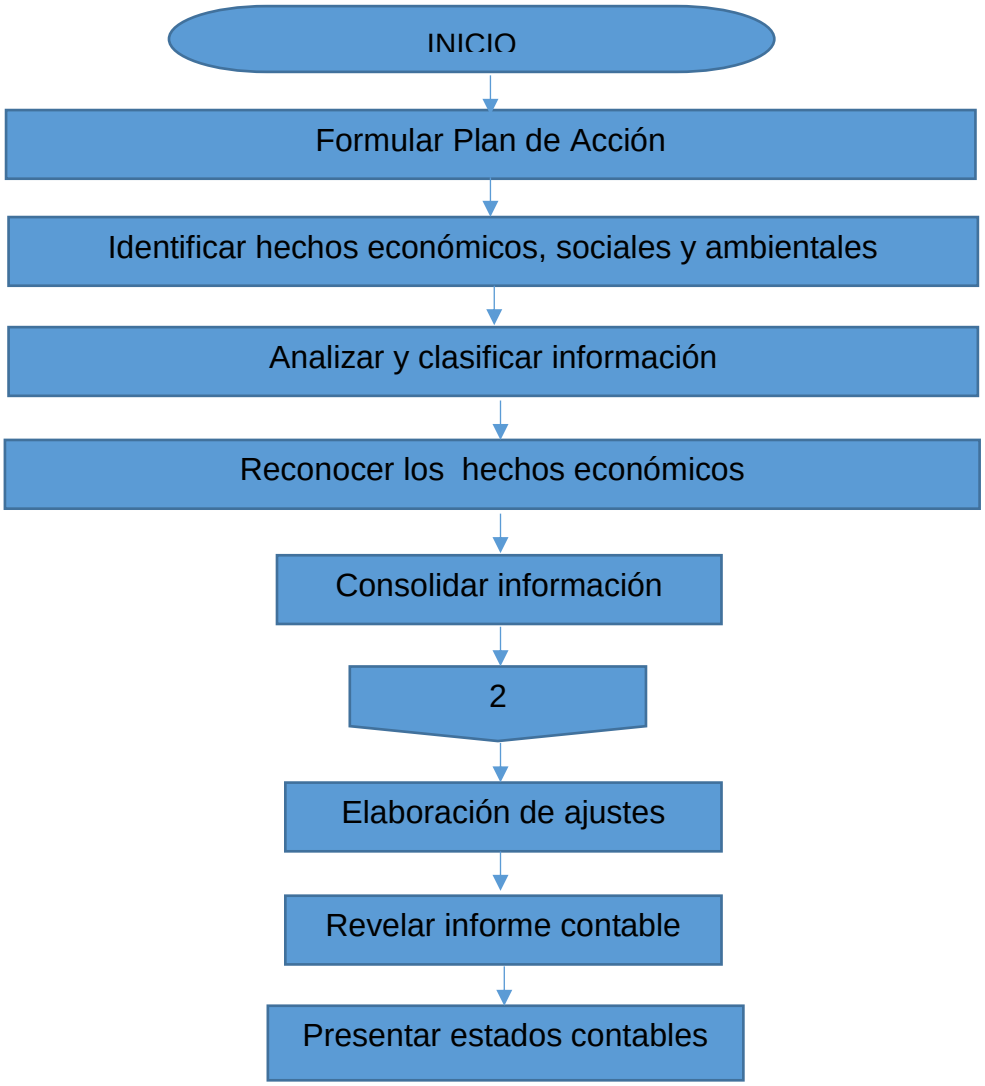
- Realizar la elaboración de comprobantes diarios, a través del registro oportuno de la información, con la ayuda de los Principios Contables generalmente Aceptado, para de esta manera obtener los estados financieros.

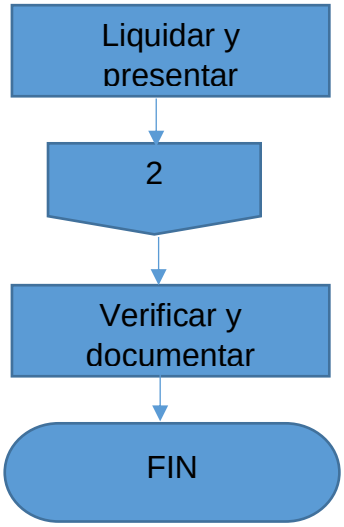
- Cumplir con todas sugerencias de tipo administrativo, contable y fiscal.

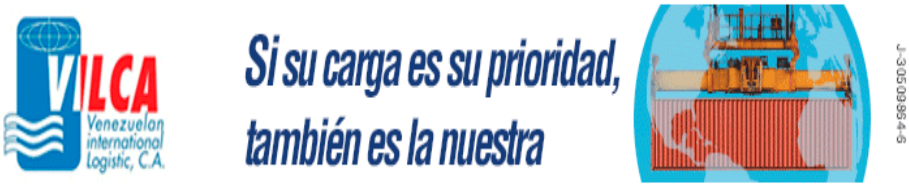


Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
PROCESO DEL CONTADOR	**Pag.7**







Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
FUNCIONES DEL GERENTE FINANCIERO	**Pag.8**

FUNCIONES:

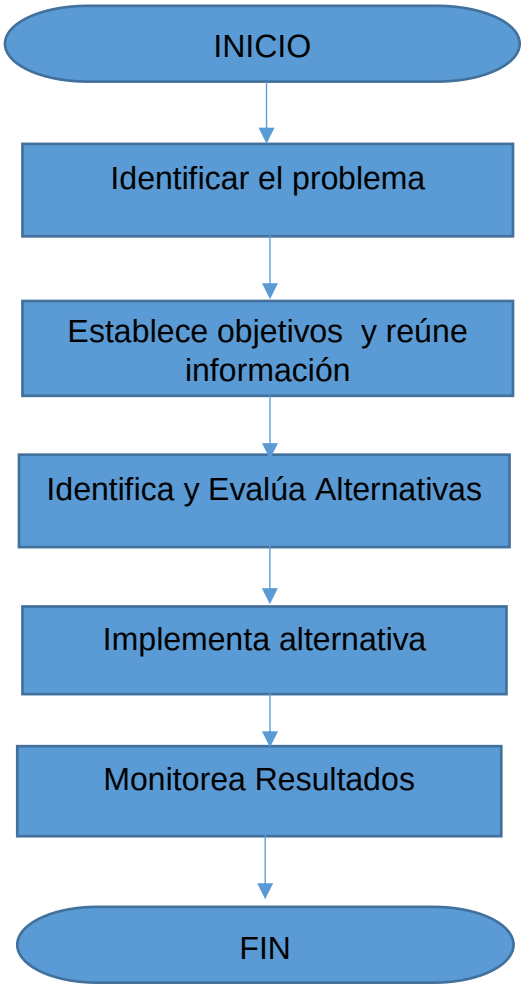
- Se encarga de gestionar la liquidez de la empresa, que no solo tiene que ver con créditos o ventas, sino con todo aquello que permite a las empresas a prestar atención a sus necesidades de caja y a realizar mejores provisiones de tesorería.

- Asignar y controlar los costes, es decir, determinar la cantidad monetaria que se debe invertir y los activos que deben utilizarse.

- Evalúa la financiación, en otras palabras, logran que los fondos que se tengan sean necesarios para afrontar las inversiones. Además, debe evaluar el financiamiento adecuado y las oportunidades para conseguir más fondos.

- Debe conjugar la financiación, la inversión y el riesgo. Por tal razón debe tomar las mejores decisiones en estos puntos para incurrir en el menor riesgo posible.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAMCARGO S.A.	
PROCESO DEL GERENTE FINANCIERO	**Pag.9**

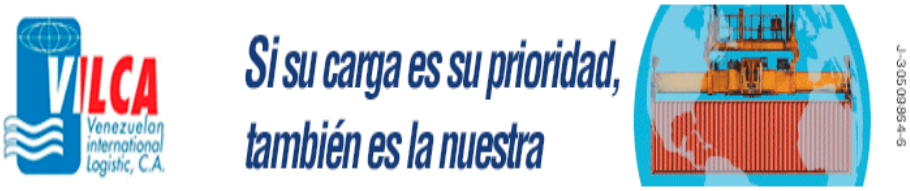


Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS **Pag.10**	

RESPONSABLES: GERENTE FINANCIERO Y ASISTENTE CONTABLE

- ENTREGA DE FACTURAS DE COMPRA OBJETO DE MATERIA PRIMA
- RELIZAR LAS FACTURAS DE VENTAS
- REGISTRO DE CREDITOS
- RECIBE DOCUMENTOS PARA SU GUARDIA Y CUSTODIA.
- FIN DEL PROCEDIMINETO



Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS	**Pag.11**

MANEJO DE INDICADORES PARA EL RENDIMIENTO

- **Indicadores de eficacia:** Se refiere al grado de cumplimiento de las tareas asignadas. Es decir:
  - ✓ Porcentaje de cumplimiento del plan de producción
  - ✓ Grado de satisfacción del cliente con relación a los pedidos.
- **Indicadores de Eficiencia:** Cumplir las tareas con el mínimo gasto de recursos, ya sea tiempo, mano de obra, materiales o gastos; por ende, se efectúa en base al gasto real contra el gasto presupuestado.
- **Indicador de productividad:** se puede observar los siguientes escenarios:
  - ✓ Eficaces pero ineficientes
  - ✓ Eficaces y eficientes
  - ✓ Ineficaces e ineficientes

Lo que significa que muchos pueden cumplir con los objetivos trazados pero han tenido gastos de recursos excesivos, como el ideal que se cumple con los objetivos y el los recursos han sido optimizados, así como los que no cumplen con los objetivos propuestos y tienen gastos excesivos.

Elaborado por: Su Autor

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA SYAM CARGO S.A.	
PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS	**Pag.12**

Los objetivos estratégicos están enfocados hacia: El cliente, Recurso Humano, El producto y la rentabilidad

El Peso de cada objetivo según la importancia:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PESO
El cliente	25%
Recurso Humano	25%
El Producto y/o Servicio	25%
La rentabilidad	25%

Indicadores de cada objetivo estratégico que permiten cumplir el objetivo trazado:

Objetivos Estratégicos	Indicadores
Cliente	Grado de fidelización
	Reclamaciones
	Defectos
	Cumplimiento de plazos de entrega
Recurso Humano	Eficacia
	Eficiencia
	Efectividad
Producto y/o Servicio	Costo de Conversión
	Costo de Mala Calidad
	Rotación de Inventarios
	Cumplimiento del Plan de Producción
	Gastos de Producción
Rentabilidad	Rentabilidad Neta del Activo
	Rentabilidad Margen Bruto
	Rentabilidad Margen operacional
	Rentabilidad financiera

Elaborado por: Su Autor

Tabla 2 Check List para Evaluar los procesos aplicados en la administración actual

Nº	Check List para Evaluar los procesos aplicados en la administración actual de la empresa Syam Cargo S.A	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	OBSERVACIONES
1	El proceso aplicado en la administración actual está bien fundamentado y los objetivos son claros y medibles					
2	El alcance de la participación, los objetivos y la metodología plasmados en el manual de procedimientos son coherentes entre sí					
3	Se cuenta con los suficientes recursos (tiempo de las personas que lo promueven/desarrollan y recursos materiales si son necesarios –contrataciones externas, alquileres, comunicación…)					
4	Los plazos previstos para las actividades son adecuados (tiempo suficiente de promotores y colaboradores)					
5	La selección de los trabajadores van acorde a los					
6	Objetivos de la participación y tiene bases sólidas (diversidad, representatividad, perspectiva de género…)					
7	Se ha realizado innovación de materiales y/o herramientas para mejorar la productividad laboral					
8	Se han previsto tiempos adecuados para el desarrollo de					
9	Todas las fases del proceso (elaboración de materiales de participación, selección de participantes, invitación/acceso, desarrollo, valoración de las aportaciones y devolución…)					
10	Se han realizado auditorías externas este último mes en todas las áreas de la empresa.					

Elaborado por: Su Autor

Tabla 3 Modelo de Medición para los indicadores del Clientes

			INFORME DE GESTIÒN						**CODIGO:**			**VERSION 1**	
			DEPARTAMENTO:						**MES ANALIZADO:**				
			PUESTO:						**PERIODO:**			MAYO	
Objetivo Estratégico	**Peso**	**Indicadores de Medición**	**Forma de cálculo**	**Unidad de Medida**	**Peso del Indicador**	**METAS**			**PROMEDIOS**			2018	
						Min	**Prom**	**Max**	**2016**	**2017**	**2018**	**Resultado del mes**	**Puntaje**
Cliente	25%	Grado de fidelización	número de clientes registrados/ número de ventas del producto o servicios	#cltes reg. / #ventas	7%								
		Reclamaciones	número de reclamaciones / número de clientes atendidos	# reclm / # cltes atend.	6%								
		Defectos	número de productos defectuosos/ número de productos vendidos	# prod.def. / # prod. Vend.	6%								
		Cumplimiento de plazos de entrega	número de entregas con demora/número de entregas totales	# entreg. Tard./ # entreg. Total	6%								

Elaborado por: Su Autor

Tabla 4 Modelo de Medición para los indicadores de RRHH

			INFORME DE GESTIÒN						CODIGO:			VERSION 1	
			DEPARTAMENTO:						MES ANALIZADO:				
			PUESTO:						PERIODO:			MAYO	
Objetivo Estratégico	Peso	Indicadores de Medición	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Peso del Indicador	METAS			PROMEDIOS			2018	
						Min	Prom	Max	2016	2017	2018	Resultado del mes	Puntaje
Recurso Humano	25%	Eficacia	(Resultado alcanzado*100)/Resultado previsto	Una puntuación de 1 al 5, siendo 1 muy ineficaz y 5 muy eficaz.	8%								
		Eficiencia	(Resultado alcanzado/Costo real)*Tiempo invertido/(Resultado esperado/Coste estimado)*Tiempo previsto	Si el resultado es menor a 1, se considerará ineficiente; si es igual a 1, eficiente; y si supera la unidad, será muy eficiente.	8%								
		Efectividad	(Puntaje de eficiencia/Puntaje de eficacia)/2)/Máxima puntuación posible.	1 al 100% de Efectividad	9%								

Elaborado por: Su Autor

Tabla 5 Modelo de Medición para los indicadores del Producto y/o Servicio

			INFORME DE GESTIÒN						**CODIGO:**			**VERSION 1**	
			DEPARTAMENTO:						**MES ANALIZADO:**				
			PUESTO:						**PERIODO:**			MAYO	
Objetivo Estratégico	**Peso**	**Indicadores de Medición**	**Forma de cálculo**	**Unidad de Medida**	**Peso del Indicador**	**METAS**			**PROMEDIOS**			2018	
						Min	**Prom**	**Max**	**2016**	**2017**	**2018**	**Resultado del mes**	**Puntaje**
Producto y/o Servicio	25%	Costo de conversión	Suma de gastos (mano de obra, insumos, energía, respuestas, etc.) dividido por el total de toneladas métricas convertidas.	$/TM	5%								
		Costo de Mala Calidad	Suma del costo de unidades rechazadas por los clientes más el costo de unidades rechazadas en producción, dividido por las toneladas métricas convertidas.	$/TM	5%								
		Rotación de Inventarios	Costo de ventas dividido por el costo de inventarios.	$/$	5%								
		Cumplimiento del Plan de Producción	Órdenes procesados divididos por el total de órdenes programadas.	%	5%								
		Gastos de Producción	Suma de los gastos generados dividido por los gastos presupuestados en el periodo.	$/$	5%								

Elaborado por: Su Autor

Tabla 6 Modelo de Medición para los indicadores de la Rentabilidad

			INFORME DE GESTIÒN						CODIGO:			VERSION 1	
			DEPARTAMENTO:						MES ANALIZADO:				
			PUESTO:						PERIODO:			MAYO	
Objetivo Estratégico	Peso	Indicadores de Medición	Forma de cálculo	Unidad de Medida	Peso del Indicador	METAS			PROMEDIOS			2018	
						Min	Prom	Max	2016	2017	2018	Resultado del mes	Puntaje
Rentabilidad	25%	Rentabilidad Neta del Activo	Razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio dividendo la Utilidad neta para ventas y multiplicando las ventas dividido para activo total.	Util. Neta / Vtas * Vtas /Act Tot	5%								
		Rentabilidad Margen Bruto	Permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos, se lo obtiene restando las ventas con el costo de ventas dividido para ventas	Vtas-Cost.Vtas / Vtas	5%								
		Rentabilidad Margen operacional	Muestra la rentabilidad que obtienen los propietarios de la empresa por la inversión que han realizado en la misma, sin tener en cuenta los gastos financieros y los impuestos dividiendo la Utilidad Operacional para el patrimonio	Util.Operac. / Patrimonio	5%								
		Rentabilidad financiera	Mide los beneficios netos que se obtienen en relación a la inversión realizada por los accionistas de la empresa, sin tener en cuenta gastos financieros, impuestos ni la participación de los trabajadores.	Vtas / Activo * UAII / Vtas * Activo / Patrimonio* UAI/UAII * Utl Neta / UAI	10%								

Elaborado por: Su Autor

4.12 Impacto de la Propuesta

La aplicación de esta propuesta es de gran beneficio para quienes están encargados del área financiera y contable, porque podrán controlar de manera eficiente los movimientos contables. También los empleados se verán beneficiados porque se sentirán estables con una buena administración de los recursos, lo que inspira seguridad y estabilidad laboral, no solo para quienes conforman la empresa sino también para los proveedores, porque se tendrá un control de las cuentas, sin dar oportunidad a que se presenten errores más graves.

Cabe recalcar que beneficia a los demás departamentos porque permite plasmar procesos estratégicos, que se ejecutan de manera efectiva sin haber desperdicio organizacional, es decir, que facilita la comunicación de las normas, reglas y responsabilidades a cumplir para alcanzar los objetivos de la empresa.

Incluso a partir del manual de procedimientos de la evaluación de políticas contables, se da lugar al surgimiento y evaluación para otros procedimientos, haciendo posible constituir un antecedente para los demás departamentos que opten por organizar y estandarizar sus funciones que manejan en sus procesos operativos.

4.13 Cronograma

Tabla 7 Cronograma de la Propuesta

DETALLES	NUMERO DE LAS SEMANAS EMPLEADAS PARA EJECUTAR LA PROPUESTA							
Actividades	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
Presentación de la Propuesta								
Realizar un sondeo de los clientes que se encuentran en mora								
Verificar los estados financieros, para determinar la variación de caja chica.								
Encuestar a los trabajadores de la Empresa Syam Cargo S.A para realizar un diagnóstico real de la empresa.								
Reunión con el Administrador para informar los parámetros que abarca el manual de Políticas y Procedimiento								
Evaluar los procesos aplicados en la administración actual de la empresa Syam Cargo S.A								
Presentación de resultados a la administración.								
Conclusiones y Recomendaciones								

Elaborado por: Su Autor

CONCLUSIONES

- Mediante la información recolectada se determinó que existen complicaciones en el control de los inventarios, por la falta de responsabilidad en el cumplimiento de las políticas y procesos contables del control interno, ya que al incumplirlas puede generarse una información poco confiable que afecta la situación financiera de la empresa y su rentabilidad.

- Se determinó que uno de las principales fortalezas de Syam Cargo es contar un personal con valores como: honestidad y lealtad, la cual puede usarse a favor para que cumplan con los parámetros que se establecen en el manual de procedimientos, de tal manera que se tenga una mejor comunicación con los clientes y captar a los clientes insatisfechos; además de realizar las funciones de forma correcta para evitar ser sancionado por la Ley de Aduana que forma parte de las Amenazas.

- Con la aplicación del diseño de un manual de procesos se tendrá un correcto control administrativo y contable, porque este ofrece seguridad en el alcance de los objetivos de acuerdo con la eficiencia y efectividad con las que se ejecutan las actividades operativas; también se podrá mejorar la pérdida de tiempo, el uso deficiente de recursos humanos y financieros, el retraso en la entrega de información, y se garantizará una comunicación eficaz y eficiente.

RECOMENDACIONES

- Todas las organizaciones deben evaluar los procesos y políticas contables de acuerdo con regulaciones nacionales e internacionales que permitan mantener un control viable y veraz, otorgándose bases para la toma de decisiones conforme a la información del sistema contable financiero.

- Realizar auditorías internas mensualmente para poder registrar y analizarlas falencias que se presentan en la compañía Syam Cargo S.A, de esta manera poder identificar su avance y competitividad.

- Identificar si la empresa está conformada por personas deshonestas o deficientes que por su irresponsabilidad descuida activos, incumple políticas u otorga información desconfiable contable, que pueden llegar afectar la optimización, eficiencia y productividad de las actividades al implementar un sistema de control interno.

REFERENCIAS

Acosta, G. (2005). *Guia de Auditoría Gubernamental.* Obtenido de http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/4745/129_4_GUIA%20DE%20AUDITORIA%20GUBERNAMENTAL%20EN%20MEXICO.pdf?sequence=1

Aguilar, E., & Romero, C. (5 de Diciembre de 2014). *UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.* Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/184/1/TL_RomeroGonzalesClever_AguilarMelendezElmer.pdf

Alvarez, J. (2012). *Manual de procesos y procedimientos para el área contable de Distribuidora Negociemos .* Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica.* (Quinta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Benitez, M. (2005). *Contabilidad y finanzas para la formación económica de los cuadros de dirección.* La Habana}.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Prentice Hall. Recuperado el 15 de Diciembre de 2016

Byron, P. (2013). *Universidad Politécnica Salesiana.* Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5561/1/UPS-CT002781.pdf

Cartaya, M. (2014). *RIESGO DE AUDITORÍA.* Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf

Castillo Clavero, M., & Tous Zamora, D. (2006). *Administración de Organizaciones. Fundamentos y aplicaciones.* Madrid: Pirámides SA.

COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado.* España: COSO.

Crespo, B., & Suarez, M. (2014). *Universidad Laica "Vicente Rocafuerte".* Obtenido de Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013: http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf

Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales:Análisis del Informe COSO I y II* (Segunda ed.). Bogotá – Colombia: ECOE.

Fernandez, N., & Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la Industri Petrolera. Caso: Municipio Maracaibo. *COEPTUM*, 1-14.

Franco, K., Roman, D., & Trisollini, E. (2018). *El sistema de control interno basado en el modelo coso y su influencia en la profesionalizacion para las empresas de buses panoramicos en Lima Metropolitana.* Lima, Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Frederick, H. (2005). *Introducción a la Investigación de Operaciones.* Monterey: Mc Graw Hill.

Geoffrey, F. O. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante* (Cuarta ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Gómez, B., & Tenesaca, J. (2012). *Universidad Politécnica Salesiana.* Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf

Gómez, M. (2004). Una evaluación del enfoque de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) desde la teoría de la contabilidad y el control. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 112-131.

Graw, H. M. (2004). *Principios Básicos de Auditoría.* Mexico.

Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). *Impletemtación de un sistema de control interno operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo- 2013.* Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego: http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/140

Horngren, C., Datar, S., & Foster, G. (2007). *Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial.* México: Pearson Educación.

Horngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). Contabilidad Administrativa. En *La contabilidad administrativa y la organización de negocios* (págs. 7-8). México: Pearson Educación.

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Ecuador en cifras: http://www.ecuadorencifras.gob.ec//censo-nacional-economico/

Landsittel, D. L. (2013). *Control Interno - Marco Integrado.* España: Instituto de Auditores Internos de España.

Ley de Compañias. (1999). Capitulo 10 De los Balances . Ecuador.

Ley de Régimen Tributario Interno. (2007). *Capitulo VI Contabilidad y Estados Financieros.* Quito, Ecuador.

Mantilla B, S. (2007). *Control Interno: Informe COSO.* Bogotá: ECOE.

Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno. Bogotá: ECOE Ediciones.

Martín, V., & Mancilla, M. (2010). Control de la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios*, 68-75.

Martínez, G. E. (2016). *Aplicación del Marco Integrado de Control Interno (COSO) en el Sector Público español.* España: INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA.

Mejía, C. A. (2015). *Documentos Planning: Indicadores de efectividad y eficacia.* Obtenido de http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf

Mejía, R. C. (19 de Junio de 2012). *Universidad EAFIT.* Obtenido de Universidad EAFIT: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/958-1-2966-1-10-20120619.pdf

Meléndez, J. (2016). *CONTROL INTERNO.* Ángeles de Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote .

Melo, P., & Uribe, M. (2017). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA SAJOMA S.A.S.* Santiago de Cali: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI.

Mendoza Montes, V. M. (2014). *Ambiente de control.* Obtenido de es.slideshare.net/VICTOR31651306/ambiente-de-control

Merino, J. P. (2013). *Definicion.de: Definición de segregación* . Obtenido de https://definicion.de/segregacion/

Montoya, J. R. (2011). *Políticas Contables,Estimaciones y Errores.* Obtenido de https://www.icesi.edu.co/departamentos/finanzas_contabilidad/images/NIIF/pymes/2011/pymes_estimaciones.pdf

Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para la gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.

Nava, R., & Marbelis, A. (2014). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.

Navas, G. (2012). La Comunicacion Externa.

NIC (Norma Internacional de Contabilidad. (1 de Enero de 2005). Nic 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores. Ecuador.

Obispo Chumpitaz, D. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo. Institucional*, 64-73.

Paiva, F. J. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista Científica de FAREM*, 34-42.

Pincay, E. (2015). *MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA EL HOTEL SALINAS.* La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal.

Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica .* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Posso, J., & Barros, M. (2014). *DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS.* CARTAGENA DE INDIAS: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

Reyes, A. (2005). *Control Interno.* La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros .

Rivera, G. (2014). *Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de "LAS ACTIVIDADES DE CONTROL COMO ELEMENTO DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA VECOVA CÍA. LTDA.": http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20372/1/T2396i.pdf

Riviere, E. P. (1985). *El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social.* Buenos Aires: Nueva vision.

Romero , L., & Avaro , J. (2014). *Principios de Contabilidad.* Mexico.: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/08/INFORMACION-FINANCIERA.pdf

Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la auditoría.* Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf

Solano, N. M. (2000). *Proceso de supervisión y perfil del supervisor de las prácticas académicas del nivel de licenciatura.* Obtenido de http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000059.pdf

Soldano, A. (20 de Marzo de 2009). *Concepto sobre riesgo.* Obtenido de http://www.observatorioubogrd.cl/descargas/CONCEPTO%20DE%20RIESGO.pdf

Stefanell, F., & Ramos, L. (2016). El conrol interno en los procesos de producción de industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 245-267.

Torres, R., & Morán, G. (2013). *Elaboración de un Manual de Procedimientos y Políticas Contables para la Compañía Constructora Honorcompany S.A del Cantón Milagro.* Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

Villardefrancos , M., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la información*, 53-59.

ANEXOS

Anexo 1. *Formato de entrevista*

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ALTA GERENCIA DE LA COMPAÑÍA

SYAM CARGO S.A.

1. ¿Cuáles son los problemas que ha presentado la empresa SYAM CARGO S.A., desde sus inicios?

---

2. ¿Cuáles considera son las principales causas de estos problemas?

---

3. Enfocándose en el área contable, ¿qué medidas cree conveniente para que este departamento contrarreste los problemas actuales?

---

4. ¿Cree que la implementación de un manual de procedimientos y políticas contables dentro del área es viable?

---

5. ¿Qué beneficios cree que aporte la adopción de un manual de procedimientos y políticas contables donde se detallen las operaciones del área?

---

6. ¿Cree usted que el personal del área contable estaría dispuesto a la adopción de este manual y a su posterior implementación o por el contrario mostrarían resistencia a los cambios que traería consigo el manual?

---

7. ¿Cuál sería el impacto de la implementación del manual dentro de la toma de decisiones?

Anexo 2. *Formato de Focus Group*

FECHA	**23/02/2018**
LUGAR	Syam Cargo S.A
TEMA	Evaluación de las políticas y procesos contables para la gestión eficiente en la relación interna de la empresa Syam Cargo S.A
NOMBRE DEL MODERADOR	Angella Salazar
PARTICIPANTES	41 personas que forman parte de la empresa Syam Cargo S.A

1. ¿Cree Usted Que Los Colaboradores Del Departamento Contable Dominan Las Leyes Contables, Tributarias Y Relacionadas Al Área?
2. Piensa Ud. ¿Qué Es Necesario Efectuar Controles Periódicos De Documentación, Con La Finalidad De Comprobar El Correcto Registro De Las Transacciones Contables? ¿Por Qué?
3. ¿Piensa Que Es Idóneo El Sistema Contable Actual Que Se Utiliza Para Realizar El Proceso De La Información Contable?
4. Según Su Criterio, ¿Piensa Que La Gerencia Le Da Importancia A Las Sugerencias De Los Responsables Del Departamento Contable?
5. ¿Cómo Califica Las Políticas Actuales Del Departamento Contable?
6. ¿Qué Falencias Ha Logrado Identificar En El Departamento Contable De La Empresa Syam Cargo S.A?
7. ¿Si Se Desarrolla Un Manual De Procedimientos Y Políticas Para El Área Contable De La Compañía Syam Cargo S.A., Usted Lo Aplicaría En Sus Actividades Diarias Dentro Del Área?
8. En Base A Las Respuestas Dadas En Las Preguntas Anteriores. ¿Cuál Cree Ud., Que Sería La Clave Para Tener Un Debido Control De Los Procedimientos Y Procesos Contables?

Anexo 3. *Ficha de Observación*

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha:……/…../….

Observador:……

MANEJO CORRECTO DEL PROCESO CONTABLE*:*

1. Políticas contables:

	NO	EN OCASIONES	SIEMPRE
a) Son de conocimiento general			
b) Son aplicadas			
c) Son dominadas por el personal del área contable			

Descripción de aspectos relevantes:

_____

_____

2. Manejo de información:

	NO	EN OCASIONES	SIEMPRE
a) Siguen procedimientos internos.			
b) Se corrige errores.			
c) Está correctamente organizada y segmentada.			

Descripción de aspectos relevantes:

_____

_____

3. Reporte Final

	NO	EN OCASIONES	SIEMPRE
a) Presenta errores			
b) Ayuda a determinar el estado de la empresa			
c) Permite la toma de decisiones			

Descripción de aspectos relevantes del desempeño:

_____

_____