



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORIA

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ADQUISICIONES Y PAGO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión

Tesista: María Fernanda Ampuero Aravena

Profesor Guía: Raúl Eduardo Cabezas Arcos

Valparaíso, 2018

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a mi mamá, mi papá y mis hermanas que han creído siempre en mí y que me brindaron todo su apoyo en todos mis proyectos y desafíos que la vida me ha dado. También quiero agradecer a mis mascotas Pau, Coly e Amy que me brindaron su compañía en este proceso y mi abuelita que está en el cielo apoyándome.

También quiero dar las gracias a mi profesor guía don Eduardo Cabezas, quien me apoyó en el desarrollo y termino de esta tesis guiándome con su conocimiento y experiencia. Gracias por aceptar ser mi profesor guía.

Y finalmente quiero dar las gracias a todos aquellos que me han acompañado en este proceso.

“La educación es el principal vestido para la fiesta de la vida” Carolina Herrera

María Fernanda Ampuero Aravena

ÍNDICE

Resumen.....	6
Capítulo I Marco Teórico	7
Antecedentes Generales	7
1. Control Interno.....	8
1.1 Objetivos del Control Interno.....	9
1.2 Componentes del Control Interno.....	10
Figura N°1 "Relación entre los objetivos y los componentes"	11
1.2.1 Ambiente de Control o Entorno de Control	12
1.2.2 Evaluación de Riesgos	15
1.2.3 Actividades de Control.....	16
1.2.4 Información y Comunicación	17
1.2.5 Supervisión	19
1.3 Limitaciones del Control Interno	20
1. Juicio	21
2. Difunciones del sistema.....	21
3. Elusión de los controles por la dirección.....	21
4. Confabulación	22
5. Relación Costos/beneficios	22
2. Ciclo de adquisiciones y pago.....	22
Figura N°2 "Cuentas en el ciclo de adquisiciones y pago"	24
2.1. Procesamiento de las órdenes de compra	25
2.2 Recepción de las mercaderías y servicios	26
2.3 Reconocimiento de la responsabilidad	26
2.4 Procesamiento y registro de desembolsos en efectivo	28

Capítulo II: Planteamiento del Problema.....	30
Objetivos.....	31
Objetivos generales.....	31
Objetivos específicos.....	31
Metodología.....	32
Limitaciones.....	40
Capítulo III: Análisis de los resultados.....	41
Capítulo IV: Discusión de resultado.....	48
Capítulo V: Conclusiones.....	54
Propuesta de mejoramiento.....	57
Bibliografía.....	61
Anexo.....	64
• Anexo N° 1 Entrevistas.....	64
• Anexo N° 2 Flujograma	82
• Anexo N° 3 Cuestionario	85
• Anexo N° 4 Organigrama de la empresa.....	94
• Anexo N° 5 Matriz FODA.....	96

RESUMEN

En el presente, las organizaciones requieren de un constante crecimiento porque al existir nuevas oportunidades de emprendimiento hace que cada año existan más empresas en un mismo negocio, lo que provoca que haya una mayor competitividad en el mercado. Como respuesta a este escenario, las organizaciones tratan de responder rápidamente a la demanda de sus clientes, generando procedimientos de manera apresurada. Al poseer controles internos adecuados, la empresa enfrenta de mejor manera los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos. Por esta razón, la empresa debe preocuparse entre otras actividades, del adecuado funcionamiento del área de abastecimiento de insumos y repuestos necesarios para una operación eficiente.

El propósito de esta tesis es el análisis y propuesta de mejoramiento de los procedimientos del control interno en el área de adquisiciones y pago de una empresa de transporte, utilizando para ello, la metodología basada en el enfoque Cualitativo con alcance Comprehensivo.

De los resultados obtenidos conforme a la investigación realizada, se concluye que la entidad necesita corregir y mejorar el sistema de control interno del área examinada considerando, entre otros aspectos, evitar la duplicidad de información, que exista una mayor supervisión de las tareas claves y que los procedimientos se formalicen adecuadamente a través de manuales actualizados.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES GENERALES

El origen del control interno surge de la partida doble, la cual fue una de las medidas de control, pero no fue hasta el siglo XIX que los hombres se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses (González y Cabrale, 2010).

Fundamentalmente el control interno no era masivo a causa que antiguamente las empresas eran atendidas por sus propios dueños disminuyendo así los riesgos que en la entidad pudiesen surgir. Con la masificación y aumento en la producción y/o servicios prestados, muchas de estas sociedades debieron delegar sus funciones a otras personas, produciendo inseguridades y preocupación dentro del establecimiento creando una necesidad de procedimientos y sistemas de control que previesen o disminuyan fraudes o errores, conllevando así la necesidad de implementar sistemas de control interno dentro de las organizaciones (González y Cabrale, 2010).

Desde ese momento el control Interno ha alcanzado importancia dentro de la organización, su importancia ha sido contribuir con la seguridad del sistema contable, ayudando en sí a la entidad conseguir sus objetivos con mayor seguridad y en los distintos ámbitos administrativos, contables y financieros. (Coopers & Lybrand, 1997:1)

Para desarrollar el análisis del control interno de la organización en específico en el área de adquisiciones y pago, será necesario entender los diferentes elementos que conforman este ciclo, como son el procesamiento de las órdenes de compra, las etapas de solicitud de mercancía o servicio requeridos, reconocimientos del personal responsable, procesamientos y registros de desembolso, el riesgo de compras y pagos, etc. Asimismo, la identificación de las políticas y procedimientos que se aplican dentro de la sociedad.

1. CONTROL INTERNO

La definición más conocida con respecto al control interno es aquella proporcionada por el Informe COSO, según Coopers & Lybrand (1997: 3) lo describe "Como un proceso efectuado 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".

Otros autores igualmente han definido el control Interno, como el Colegio de contadores de Chile A.G. (2012) "El conjunto del sistema de controles financieros y de otro tipo, incluidos la estructura organizativa, los métodos, procedimientos y la auditoría interna establecidos por la dirección, en el marco de sus objetivos organizacionales a fin de dirigir la actividad de la entidad de manera eficaz, eficiente y económica, garantizando así el cumplimiento de las políticas de la dirección, salvaguardando los diversos recursos, propiciando una seguridad razonable de la exactitud e integridad de los registros contables y elaborando información financiera y de gestión oportuna y fiable".

Para Enguítamos (2009: 61) "Comprende el conjunto de políticas de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, la detección y prevención de fraudes contables y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección del cliente de auditoría, con el fin de cumplir los objetivos señalados por la entidad. El auditor debe efectuar la evaluación de la adecuación del control interno como base fiable para la determinación del alcance, naturaleza y momento de realización de las pruebas a las que deberán concretarse los procedimientos de auditoría. A este respecto, el auditor realizará pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron".

Según Furlan. (2008: 85) "El control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos".

De acuerdo con Aguirre. (2008: 25) define el control interno como "Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa".

Según Holmes (1994: 3) "Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización".

Por Redondo (1993: 267) "Se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías".

De acuerdo con Catácora (1996: 238) es "Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos". Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

1.1 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Para Arens y Loebbecke (2007: 306) "Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñado para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad". Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

- **Confiabilidad de los informes financieros.** "La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros" (Coopers & Lybrand, 1997: 45).

- **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** "Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones". (Coopers & Lybrand, 1997: 45).
- **Cumplimiento con las leyes y reglamentos.** "Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Dependen de factores externos (tales como la reglamentación en la materia de medio ambiente), y tienden a ser parecidos en todas las entidades, en algunos casos, o en todo un sector, en otros" (Coopers & Lybrand, 1997: 45)

1.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

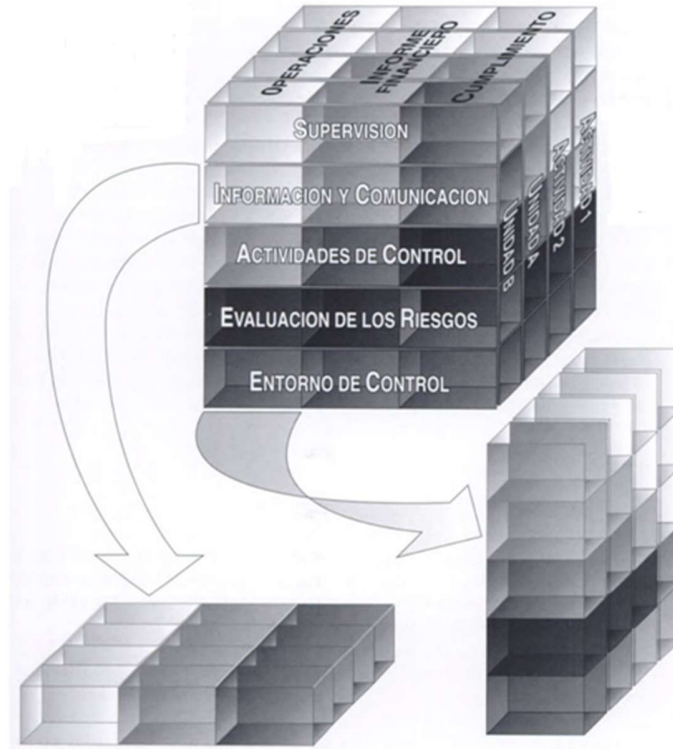
Conforme con lo señalado por Arens y Loebbecke (2007: 310), "El control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable". Estas categorías se denominan componentes del control interno los cuales son:

1. Ambiente de control o Entorno de control.
2. Evaluación del riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión o Monitoreo.

De acuerdo con Coopers & Lybrand (1997:22), "Existe una relación directa entre los objetivos, y los componentes, que representan lo que se necesita para cumplir los objetivos antes señalados".

Según la Figura N°1 La relación puede ser representada por una matriz dimensional, la que se presenta a continuación.

Figura N° 1 Relación entre los objetivos y los componentes



Fuente: Coopers & Lybrand (1997: 22)

"La esencia de una organización controlada de forma eficaz está en la actitud de su administración. Si los altos niveles de la administración consideran que el control es importante, otras personas en la empresa lo percibirán y responderán a ello observando conscientemente los controles que se establecieron. Si los miembros de una empresa consideran que el control no es una preocupación importante para la administración, es casi seguro que los objetivos de control de la administración no se lleven a cabo de forma eficaz". Arens y Loebbecke (2007: 311).

1.2.1. AMBIENTE DE CONTROL O ENTORNO DE CONTROL

Para Arens y Loebbecke (2007) “El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control” (Arens, 2007: 311).

Factores del Ambiente de Control son:

➤ **Integridad y valores éticos**

“La integridad y los valores éticos son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que éstos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco éticos. También comprenden la comunicación de valores de la entidad y normas de conducta al personal a través de declaraciones de políticas, códigos de conducta y por medio del ejemplo” (Arens, 2007: 311).

➤ **Compromiso con la competencia**

“La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo. El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en habilidades y conocimientos necesarios” (Arens, 2007: 311).

➤ **Participación del consejo directivo o el comité de auditoría**

“Un consejo directivo eficaz es independiente de la administración, y sus miembros participan y escrutan las actividades de la administración. Aunque el consejo delega la responsabilidad del control interno a la administración, su responsabilidad es proporcionar habitualmente evaluaciones independientes del control interno establecido por la administración. Además, un consejo activo y objetivo con frecuencia puede reducir de manera eficaz la probabilidad de que la administración pase por alto los controles existentes. Para apoyar al consejo en su vigilancia, éste crea un comité de auditoría a cargo de vigilar la responsabilidad del proceso de los

informes financieros. El comité de auditoría también es responsable de mantener una comunicación constante con los auditores externos e internos, incluyendo la aprobación de los servicios de auditoría y no auditoría que realizan los auditores para compañías públicas” (Arens, 2007: 311).

➤ **Filosofía y estilo operativo de la administración**

"La filosofía de dirección y el estilo de gestión afectan a la manera en que la empresa es gestionada e, incluso, al tipo de riesgo empresarial que se acepta. Una entidad que ha tenido éxito a la hora de correr riesgos significativos puede tener una perspectiva distinta del control interno que una empresa que se haya tenido que enfrentar a consecuencias adversas desde el punto de vista económico o administrativo por haberse adentrado en territorios peligrosos. Una empresa gestionada de manera informal puede controlar las operaciones llevadas a cabo básicamente a través del contacto cara a cara con los directores claves. Una empresa gestionada de forma más formal puede depender en mayor medida de políticas escritas, indicadores de rendimientos e informes de excepciones.

Otros componentes de la filosofía de la dirección y su forma de actuar son la actitud adoptada en la presentación de información financiera, la selección de las alternativas disponibles respecto a los principios de contabilidad aplicables, la escrupulosidad y prudencia con que se obtienen las estimaciones contables y las actitudes hacia las funciones informáticas y contables, así como el personal". (Coopers & Lybrand, 1997:33).

➤ **Estructura organizativa**

"La estructura organizativa de la entidad define las líneas de responsabilidad y autoridad existentes. Al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe cómo se implementan los controles". (Arens, 2007: 312).

➤ **Asignación de autoridad y responsabilidad**

"Además de los aspectos informales de la comunicación que la administración y el consejo directivo realizan como parte de las operaciones cotidianas, también tienen gran importancia los métodos formales de comunicación referentes a la autoridad y responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control. Éstos pueden incluir métodos como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia del control y asuntos relacionados con él, planes formales organizativos y operativos, y descripciones de puestos del empleado y políticas relacionadas". (Arens, 2007: 312).

➤ **Políticas y prácticas de recursos humanos**

"El aspecto más importante del control interno es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles, y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables. Las personas incompetentes o deshonestas pueden arruinar el sistema, incluso si hay otros muchos controles en orden. Las personas honestas y eficientes son capaces de desempeñarse a niveles altos incluso cuando hay pocos controles que los apoyen. Sin embargo, incluso personas competentes y dignas de confianza pueden tener ciertas fallas innatas. Debido a la importancia de personal competente y digno de confianza para la facilitación de un control eficaz, los métodos mediante los cuales se contrata, evalúa, capacita, promueve y compensa a las personas son una parte importante del control interno". (Arens, 2007: 312).

"Después de obtener información sobre cada una de las partes constitutivas del ambiente de control, el auditor utiliza este conocimiento como base para evaluar las actitudes y consciencia de la administración y los directivos acerca de la importancia del control". (Arens, 2007: 312).

1.2.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Uno de los componentes del control interno es la evaluación de riesgos, según Arens (2007), "Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambian a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio. El control interno bajo un conjunto de condiciones, no necesariamente será efectivo bajo otro. La identificación y análisis del riesgo es un proceso en curso y un componente crítico del control efectivo interno. La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos". (Arens, 2007: 312)

"Un primer paso importante para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo". (Arens, 2007: 312)

Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: Riesgo Inherente y Riesgo Residual.

Las técnicas empleadas en la evaluación de riesgos son:

1. Riesgo Inherente
2. Riesgo Residual
 1. Conforme a lo definido por COSO II, (2004) "El Riesgo Inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto"
 2. El Riesgo Residual es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

"El incumplimiento de los objetivos anteriores, calidad de personal, dispersión geográfica de las operaciones de la compañía, importancia y complejidad de procesos de los negocios principales, introducción de nuevas tecnologías de información y entrada de nuevos competidores, todos representan ejemplos de factores que pueden originar un aumento en el riesgo". (Arens, 2007: 312)

"Una vez que la administración identifica un riesgo, estima la importancia de ese riesgo, evalúa la posibilidad de que el riesgo ocurra y desarrolla las acciones específicas necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable". (Arens, 2007: 312).

"Por supuesto, no existe una forma que sea benéfica en relación con los costos para eliminar el riesgo por completo". (Arens, 2007: 312).

"Sin embargo, la administración debe evaluar qué tanto riesgo es aceptable e intentar mantener el riesgo dentro de ese nivel". (Arens, 2007: 312).

"En tanto que la administración evalúa los riesgos como parte del diseño y operación de los controles internos para reducir los errores y fraude, los auditores evalúan los riesgos para determinar cuál es la evidencia necesaria para la auditoría". (Arens, 2007: 312).

"Si la administración evalúa con eficacia y responde a los riesgos, el auditor acumulará menos evidencia que cuando la administración no es capaz de identificar o responder a riesgos importantes. El auditor obtiene un conocimiento acerca del proceso de la evaluación del riesgo de la administración al determinar cómo identifica la administración los riesgos relevantes para los informes financieros, y cómo evalúa su importancia y probabilidad de ocurrencia, y ésta decide las acciones necesarias para tratar los riesgos. Los cuestionarios y análisis de la administración son la forma más común en que el auditor puede obtener este conocimiento". (Arens, 2007: 312).

1.2.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Según Arens (2007: 314), "Las actividades de control son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad". Las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen a:

- 1) la separación de responsabilidades
- 2) el procesamiento de información
- 3) los controles físicos
- 4) las revisiones del desempeño.

"El desarrollo de actividades de control relacionadas con estos tipos de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos de actividades de control específicas, que se analizan a continuación:

1. Separación adecuada de las responsabilidades.
2. Autorización adecuada de las operaciones y actividades.
3. Documentos y registros adecuados.
4. Control físico sobre activos y registros.
5. Verificaciones independientes referentes al desempeño". (Arens, 2007: 314)

Es por ello que el COSO II (2004) Señala que "Las actividades de control se establecen, por normal general, para asegurar que se llevan a cabo de manera adecuada la respuesta de los riesgos, en el caso de ciertos objetivos las propias actividades de control constituyen la respuesta al riesgo". (COSO II, 2004: 80).

1.2.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El cuarto componente de control interno es la información y comunicación, según Arens (2007: 317) "Es aquella que iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera".

Información

Para diversos autores información tiene diferentes definiciones como:

- Idalberto Chiavenato (2006), Información "Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones"
- Czinkota y Kotabe (2001) La información "Consiste en datos seleccionados y ordenados con un propósito específico"

- Ferrell y Hirt (2004), La información "Comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones"

Por ello, el COSO II (2004: 85) define que "La información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir a la entidad y conseguir los objetivos."

"La información, tanto si procede de fuentes externas como internas, se recopila y analiza para establecer la estrategia y los objetivos". (COSO II, 2004: 85).

La calidad de la información

La información generada por el sistema afecta a la capacidad de la dirección en tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad.

Para Coopers & Lybrand (1997: 86), "La calidad de la información se refiere a los siguientes aspectos:

1. Contenido: ¿Contiene toda la información necesaria?
2. Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
3. Actualidad: ¿Es lo más reciente disponible?
4. Exactitud: ¿Los datos son correctos?
5. Accesibilidad: ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

Los sistemas de Información

A través de los sistemas de información permite "Identificar, recoger, procesar y divulgar estos datos. El termino de sistema de información denomina el procesamiento de datos generados internamente, relativos a las transacciones (tales compras y ventas), y las actividades operativas internas (tal en el proceso de producción)". (Coopers & Lybrand, 1997: 82).

Comunicación

Según Idalberto Chiavenato, comunicación es "El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social"

Para Coopers & Lybrand (1997: 86), alude que la comunicación "Es inherente a los sistemas de información, ya que, proporciona a las personas la información adecuada para que éstas puedan cumplir sus funciones y responsabilidades, sin embargo la comunicación debe ser más amplia y debe abordar más que sólo las funciones y responsabilidades de las personas pues hay otros factores importantes que pueden afectar los objetivos de la entidad".

1.2.5 SUPERVISIÓN

La supervisión o monitoreo es la última etapa de los componentes del control interno, en esta fase es la de retroalimentación. Según Arens (2007: 318), el monitoreo se refiere a "La evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones".

Para Coopers & Lybrand (1997: 94), el proceso de supervisión asegura que "El control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en que se adoptan las medidas necesarias".

"La evaluación la efectúa en forma autoevaluación, llevada a cabo por las personas responsables de una unidad o función específica que determinarán la eficacia de los controles aplicados a sus actividades". (Coopers & Lybrand, 1997: 94).

"La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implementar nuevos". (Coopers & Lybrand, 1997: 94).

"La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas". Según lo señala el (Coopers & Lybrand, 1997: 94).

1.3 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

Al considerar las limitaciones del Control Interno, tenemos que distinguir dos conceptos distintos:

- "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 consciente del progreso o del estancamiento de la entidad. Sin embargo, no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos". (Coopers & Lybrand, 1997: 108).
- "El control Interno no puede proporcionar una seguridad absoluta con respecto a cualquiera de las tres categorías de objetivos". (Coopers & Lybrand, 1997: 108).

"El primer conjunto de limitaciones se refiere al hecho de que determinados acontecimientos o situaciones simplemente son ajenos al control de la dirección".

"El segundo conjunto de limitaciones tiene que ver con el hecho que ningún sistema hará siempre lo que quiere que haga. Lo más que se puede esperar de un sistema de control interno cualquiera es la obtención de una seguridad razonable". (Coopers & Lybrand, 1997: 108).

Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización. (COSO III, 2013: 9).

Por ello "El concepto de seguridad razonable no lleva implícito el que el sistema de control interno falle con frecuencia. Muchos de los factores actúan, individual o colectivamente, para reforzar el concepto de seguridad razonable". En otras palabras, incluso un sistema eficaz de control interno puede sufrir fallos: la seguridad razonable no es sinónimo de una seguridad absoluta". (Coopers & Lybrand, 1997: 108).

Juicio

"La eficacia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos de la toma de decisiones. Estas decisiones se tienen que tomar basadas en el juicio humano, dentro de unos límites temporales, en base a la información disponible y bajo la presión diaria del negocio. Tal vez, a la luz de la observación posterior, se concluya que algunas decisiones basadas en el juicio humano no hayan producido resultados no deseados, por lo que puede ser necesario modificarlas". (Coopers & Lybrand, 1997: 108).

Difunciones del sistema

Según (Coopers & Lybrand, 1997: 109), "A pesar de estar bien diseñados, los controles internos pueden fallar. Puede que el personal comprenda mal las instrucciones o que se comenten errores de juicio. También se pueden cometer errores debido a la dejadez, fatiga o despistes. El supervisor del departamento de contabilidad, responsable de investigar lo suficiente para adoptar las medidas apropiadas. Es posible que el personal eventual realice incorrectamente las tareas de control que normalmente son realizadas por empleados de baja por vacaciones o enfermedad. Es también posible que se hayan efectuado cambios en el sistema antes de formar al personal para que sepa reaccionar adecuadamente ante indicios de un funcionamiento incorrecto del mismo".

Elusión de los controles por la dirección

Como lo define Coopers & Lybrand, (1997: 109), El sistema de control interno "No puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Incluso en las entidades que tienen un buen entorno de control (aquéllas que tienen elevados niveles de integridad y conciencia del control) existe posibilidad de que el personal directivo eluda el sistema de control interno.

Este término se refiere a la omisión de políticas o procedimientos establecidos con finalidades ilegítimas, con ánimo de lucro o para mejorar la presentación de la situación financiera o para disimular el incumplimiento de obligaciones legales. El director de una

división o unidad o un miembro de la alta dirección podría eludir el sistema de control por diversos motivos. La elusión incluye practicas tales como actos deliberados de falsificación ante bancos, abogados, contables y proveedores, así como la emisión intencionada de documentos falsos, tales como órdenes de compras y facturas de venta".

Confabulación

"La confabulación de dos o más personas puede provocar fallos en el sistema de control interno. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión que pueden verse alterados de un modo no identificable por el sistema de control". (Coopers & Lybrand, 1997: 110).

Relación Costes/beneficios

"Los recursos siempre son escasos, debiendo las entidades considerar los costes y beneficios relativos a la implantación de controles. A la hora de decidir si se ha de implementar un determinado control, se considerará tanto el riesgo de fracaso como el posible efecto en la entidad, junto a los costes correspondientes a la implementación del nuevo control". (Coopers & Lybrand, 1997: 110).

2. CICLO DE ADQUISICIONES Y PAGO

Según Caameño, Las compras o adquisición "Es aquella operación que involucra todo el proceso de ubicación de proveedor o fuentes de abastecimiento, adquisición de materiales a través de negociaciones de precio y condiciones de pago con el proveedor elegido y la recepción de las mercaderías correspondientes para controlar y garantizar el suministro de la adquisición".

Su función es aquella que relaciona a las distintas áreas de la Empresa con los diferentes proveedores externos, es decir, el Departamento de Compras o Encargado de Compras, es el intermediario para cubrir las necesidades de la Empresa con sus proveedores. (Caameño: 1).

La Importancia de Compras: Se manifiesta principalmente en asegurar el abastecimiento normal de las necesidades de insumos y materiales de la empresa. Además la colaboración en la administración de los recursos materiales y financieros de la Empresa, es decir, saber a quién, cómo y cuándo comprar, puede traer consigo mayores economía y ganancias para la Empresa. (Caameño: 1)

La Organización de Compras: Todas las Empresas son diferentes por lo tanto sus necesidades también van a ser diferentes, ya sea por su giro, tamaño, organización y situación geográfica. Dentro de todas la diferencia, podemos, establecer algunas semejanzas entre ellas como son: La actividad de compra puede ser centralizada o descentralizada, las cuales tienen sus ventajas o desventajas. (Caameño: 1)

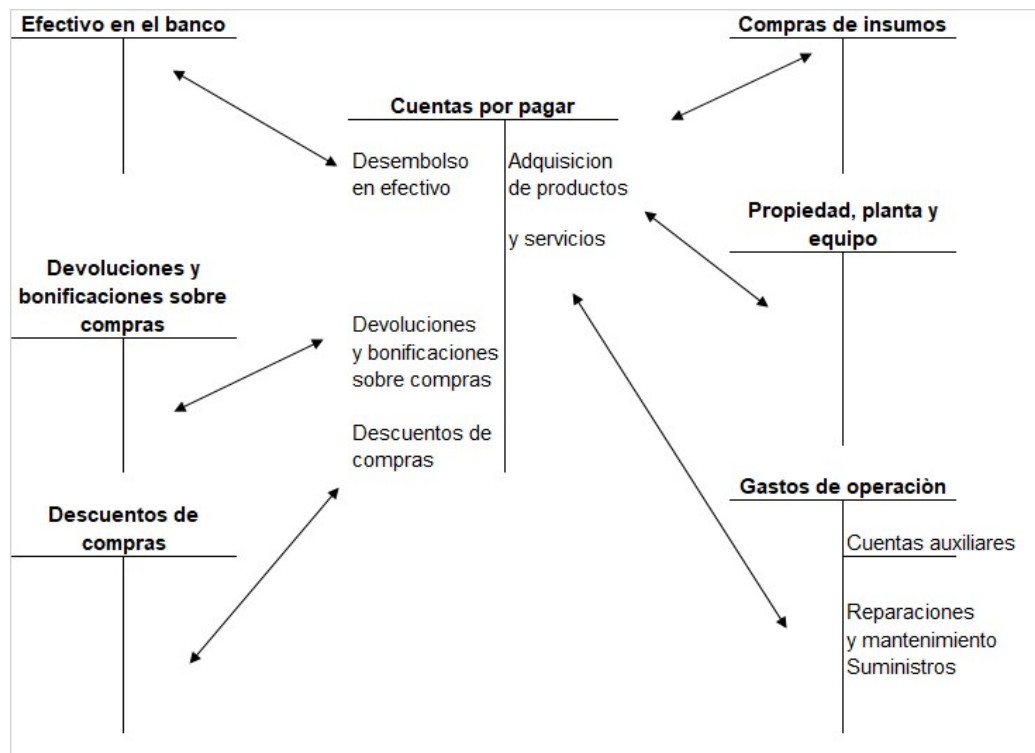
Según Hartman, (Sin fecha: 1), "Un ciclo de pagos es una serie de pasos que se producen desde el momento en que una empresa adquiere los materiales para hacer una venta hasta el momento en que se cierra la transacción. Se coordina con el proceso de contabilidad de las cuentas por cobrar".

De la misma manera Brenes (2015: 1), Señala que "El ciclo de pagos: Tiene en cuenta las salidas de efectivos que se generan en las empresas por conceptos de pago de compra de materias prima, mano de obra y otro".

"El ciclo de adquisición y pagos involucra las decisiones y procesos necesarios para obtener mercancías y servicios, para operar un negocio. El ciclo comienza por lo general con la preparación de una requisición de compra a los empleados autorizados que necesita mercancías o servicios y termina con el pago por los beneficios recibidos. Aunque el análisis que sigue se trata de una pequeña empresa industrial que fábrica productos tangibles para su venta a terceras persona, los mismos principios se aplican en una compañía de servicios, a una unidad gubernamental, o cualquier tipo de organización". (Arens y Loebbecke, 2007: 627).

"Las operaciones que forman parte del ciclo de compras afectan a muchas cuentas del balance y el estado de resultado. Una de ella es la Cuenta por pagar para describir las cantidades específicas que una entidad adeuda debido normalmente a las compras de bienes o servicios. En un sentido limitado, representa sumas que se adeudan en cuentas abiertas a proveedores de mercancías, materiales o suministros, y cuya evidencia radica en las facturas de los vendedores". (Defliese, Jaenicke, Sullivan, Gnospelius, 2001: 620).

Figura N° 2 Cuentas en el ciclo de adquisición y pago



Fuente: Arens y Loebbecke, (2007: 583)

La figura N° 2 muestra la operación del ciclo de Egresos en una empresa de transporte en la cual, apunta a las cuentas que afectan a la empresa. Algunas cuentas fueron modificadas al modelo de Arens debido al giro de la empresa dado que no aplicaban en este caso.

2.1 PROCESAMIENTO DE LAS ÓRDENES DE COMPRA

Este es el punto de partida para este ciclo, "Es la solicitud de mercancías o servicios por el personal del cliente. La forma exacta de la solicitud y la aprobación necesaria dependen de la naturaleza de las mercancías y servicios y de la política de la empresa". (Arens, 2007: 628).

Requisición de compra "Solicitud de mercancías y servicios que presenta un empleado autorizado. Puede tomar la forma de petición de adquisición de materiales por un superintendente o el supervisor del almacén, reparaciones externas por personal de oficina o de fábrica, o de póliza de seguro por el vicepresidente a cargo de la propiedad y equipo". (Arens, 2007: 628).

Orden de compra "Documento que identifica la descripción, cantidad e información relacionada con las mercancías y servicios que la empresa piensa comprar. Con frecuencia se utiliza este documento para indicar la autorización para la adquisición de mercancías y servicios". (Arens, 2007: 628).

Controles Internos "La autorización correcta de las adquisiciones es un parte esencial de esta función, porque asegura que las mercancías y servicios se adquieran para propósitos autorizados de la organización y evita la adquisición de partidas excesivas o innecesarias. La mayoría de las compañías permiten la autorización general para la adquisición de necesidades regulares de operación, como inventarios, en un nivel, y para la adquisición de activo fijo o partidas similares en otro nivel.

Después de haberse aprobado una adquisición, se inicia una orden para adquirir las mercancías o servicios. Se emite una orden a un vendedor para una partida específica a determinado precio, que se entregará en determinado lugar o en un tiempo designado. Por lo general, la orden está por escrito, y es un documento legal que es un ofrecimiento de compra. Para la mayoría de las partidas rutinarias, se usa una orden de compra para indicar la oferta.

Para un buen control interno, el departamento de compras no es responsable de autorizar la adquisición o recepción de mercancías. Todas las órdenes de compra están foliadas previamente e incluyen suficientes columnas y espacios para minimizar la probabilidad de omisiones no intencionadas en la forma cuando se ordenan las mercancías". (Arens, 2007: 628).

2.2 RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS Y SERVICIOS

La recepción de mercancías o servicios del proveedor "Es un punto crítico en el ciclo de la empresa, porque es el punto en donde la mayoría de las compañías reconocen la primera vez la adquisición y pasivo relacionado en sus registros. Cuando se reciben las mercancías, un control adecuado exige que se examine su descripción, cantidad, arribo oportuno y condición". (Arens, 2007: 628).

Reporte de recepción "Documento que se prepara en el momento que se reciben las mercancías tangibles, que indica la descripción de las mercancías, cantidades recibidas, fecha recibida y otros datos pertinentes. La recepción de mercancías y servicios en el curso normal del negocio representa la fecha en que los clientes reconocen normalmente la constitución de un pasivo por la adquisición". (Arens, 2007: 628).

Controles internos "La mayoría de las empresas hacen que el departamento de recepción inicie un reporte como evidencia de la misma y el examen de las mercancías. Por lo regular se envía una copia al almacén y otra al departamento de cuentas por pagar para sus necesidades de información. Para evitar el robo y el mal uso, es importante que se controlen físicamente las mercancías desde el momento de su recepción hasta su salida. El personal en el departamento de recepción debe ser independiente del personal del almacén y del departamento de contabilidad. Por último, los registros contables transfieren la responsabilidad de las mercancías conforme pasan de la recepción al almacén, y del almacén a fabricación". (Arens, 2007: 629).

2.3 RECONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD

"El reconocimiento debido a la responsabilidad por la recepción de mercancía y servicios requiere registros rápidos y precisos. El registro inicial tiene un efecto significativo sobre los estados financieros registrados y el desembolso real de efectivo; por lo tanto, se debe tener gran cuidado para incluir sólo las adquisiciones validas de las compañías en las cantidades correctas". (Arens, 2007: 629).

Diario de adquisiciones "Diario para registrar las transacciones de adquisiciones. Un diario detallado de adquisiciones incluyen las transacciones por concepto de adquisiciones. Por lo general, incluye varias clasificaciones para los tipos más significativos de adquisiciones, como la compra para inventarios, reparaciones y mantenimientos, suministros, su registro a las cuentas por pagar, y los débitos y créditos misceláneos. El diario de adquisiciones también puede incluir devoluciones de adquisiciones y rebajas de

transacciones si no utiliza un diario por separado. El diario de adquisiciones se genera para cualquier periodo a partir de las transacciones de adquisiciones que se incluyen en los archivos de la computadora. Se asientan los detalles del diario en el archivo maestro de las cuentas por pagar y se asientan los totales del diario en el mayor general por medio de la computadora". (Arens, 2007: 629).

Reporte resumido de adquisiciones "Documento generado por computadora que resume las adquisiciones para un periodo. El reporte por lo general incluye información analizada por los componentes claves, como clasificación de cuentas, tipos de inventario y división". (Arens, 2007: 629).

Factura del proveedor "Documento que indica conceptos como la descripción y cantidad de mercancía y servicios recibidos, el precio, incluyendo el flete, términos de descuento en efectivo, y fecha de facturación. Es un documento esencial porque especifica la cantidad de dinero que se le debe al proveedor por una adquisición". (Arens, 2007: 629).

Póliza de cargo "Documento que indica una reducción en la cantidad que se le debe a un proveedor por mercancía devuelta o por una rebaja concedida. A menudo toma la misma forma general que la factura de un proveedor, pero apoya las reducciones en las cuentas por pagar en lugar de aumentarlas". (Arens, 2007: 629).

Póliza "Documento que las organizaciones utilizan frecuentemente para establecer un medio formal de registrar y controlar las adquisiciones. Las pólizas incluyen una hoja o folder de cubierta para contener documentos y un paquete de documentos relevantes, como la orden de compra, la copia de la boleta de empaque, reporte de recepción, y la factura del proveedor. Después del pago, se agrega una copia del cheque al paquete de pólizas". (Arens, 2007: 629).

Archivos maestros de cuentas por pagar "Archivo para registrar las adquisiciones individuales, desembolsos en efectivo. Y devoluciones y rebajas en las adquisiciones para cada proveedor. Se actualiza el archivo maestro de los archivos de adquisiciones, devoluciones y rebajas, y desembolsos en efectivo y archivos de transacciones de desembolsos en efectivo, por computadora. El total de los saldos individuales en el archivo maestro es igual al saldo total de las cuentas por pagar en el mayor general. Una impresión del archivo maestro de las cuentas por pagar muestra, por proveedores, el saldo inicial en las cuentas por pagar, cada adquisición, devoluciones y rebajas en las adquisiciones, desembolso en efectivo, y el saldo final. Muchas de las compañías no mantienen un archivo

maestro de las cuentas por pagar por proveedor. Estas empresa pagan sobre la bases de facturas del proveedor individual. Por tanto, el total de las facturas no pagadas de proveedores en el archivo maestro es igual al total de las cuentas por pagar". (Arens, 2007: 629).

Relación de cuentas por pagar "Listado de la cantidad que se debe a cada proveedor, o por cada factura o póliza en un momento determinado. Se prepara directamente del archivo maestro de cuentas por pagar". (Arens, 2007: 629).

Estado de cuenta del proveedor "Un estado de cuenta que se prepara mensualmente por el proveedor que indica el saldo inicial, las adquisiciones, devoluciones y rebajas, pagos al proveedor, y el saldo final. Estos saldos y actividades representan las transacciones para el periodo por parte del proveedor y no del cliente. Excepto por las cantidades que no se han conciliado y las diferencias causadas por las fechas, el archivo maestro de las cuentas por pagar del cliente debe ser igual que el estado de cuenta del proveedor". (Arens, 2007: 629).

Controles Internos "En algunas compañías, el registro de los pasivos por adquisiciones se hace sobre la base de recepción de mercancías y servicios, y otras empresa, se registra hasta que se recibe la factura del proveedor. En cualquier caso, el departamento de cuentas por pagar generalmente tiene la responsabilidad de verificar lo correcto de las adquisiciones". (Arens, 2007: 629).

2.4. PROCESAMIENTO Y REGISTRO DE DESEMBOLSOS EN EFECTIVO

Según Arens, (2007: 631), Para la mayoría de las organizaciones, "El pago se efectúa por cheques preparados por computadora a partir de la información que se incluye en el archivo de transacciones de adquisiciones en el momento que se reciben las mercancías y servicios. Es usual que los cheques se preparen en formato de copias múltiples, con el original para el proveedor, una copia se archiva con la factura del proveedor y otros documentos de apoyo, y otras es archivada numéricamente. En la mayoría de los casos los cheques individuales se registran en un archivo de transacciones de desembolsos de efectivo".

Cheque: "Medio de pago de la adquisición cuando se vence el pago. Después, una persona autorizada firma el cheque, y éste se convierte en un activo. Cuando el proveedor lo hace efectivo y el banco del cliente lo acepta, se le llama cheque cancelado". (Arens, 2007: 629).

Diario de desembolso de efectivo: "Diario para registrar las transacciones de desembolso de efectivo. El libro de desembolso en efectivo genera para cualquier periodo, por las transacciones de desembolso de efectivo que se incluyen en los archivos de la computadora. Los detalles del diario se asientan en el archivo maestro de cuentas por pagar y se traspasan los totales del diario al mayor general por medio de la computadora". (Arens, 2007: 629).

Controles Internos: "Los controles más importante en función de las salidas de efectivo incluyen la firma de cheques por una persona con la autoridad necesaria, separación de responsabilidades para firmar los cheques y desempeñar la función de cuentas por pagar, y un examen cuidadoso de los documentos de respaldo por el que firma el cheque en el momento que lo firma". (Arens, 2007: 629).

"Los cheques están foliados previamente e impresos en papel especial que dificulte la alteración del nombre del receptor o la cantidad. También es importante tener un método de cancelación de los documentos de respaldo, para evitar que usen de nuevo como apoyo para otro cheque en un momento posterior. Un método común es escribir el número del cheque en los documentos de respaldo". (Arens, 2007: 629).

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El control interno, llevado a cabo por el Gobierno Corporativo, la Administración y el personal, representa un aspecto importante en la organización debido a que ayuda a detectar las irregularidades y/o errores de los procesos operativos, de elaboración y presentación de información financiera y en relación con el cumplimiento de leyes y normas. Por tal motivo, al ser evaluado proporciona un grado de seguridad razonable a la entidad. (Coopers & Lybrand, 1997)

En tal sentido, el área de adquisición y pago han sido reconocido como primordiales para alcanzar los objetivos definidos por la empresa de rubro del Transporte, es por ello que los procedimientos de Control Interno definidos por esta sociedad son tan relevantes y de gran interés. Al ser una gran empresa (SOFOFA, 2016), debido a su tamaño se producen cortes en la cadena de comunicación entre sus integrantes ocasionando así una falla en los procedimientos del Control Interno en el área de adquisición de suministros (Insumos y Repuestos) conllevando una serie de complicaciones al momento de prestar el servicio. (Formanchuk, 2010)

El propósito de este estudio es el Análisis y propuesta de mejoramiento de los procedimientos del control interno en el área de adquisiciones y pago de una empresa de transporte.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar los procedimientos del control interno en el área de adquisición y pago de una empresa de transporte de la Quinta Región, período 2016.

Objetivo Especifico

1. Describir el sistema de control interno de la empresa, en cuanto a los ciclos operativos de adquisición y pago.
2. Verificar los controles aplicados en el área de ciclo de adquisición y pago.
3. Reconocer las fortalezas y debilidades de la empresa por medio de las herramientas aplicadas en la entidad.
4. Elaborar una propuesta de mejoramiento del sistema de control interno del área de adquisición y pago de la empresa.

METODOLOGÍA

En el presente análisis se desarrollará en base a una metodología cualitativa con Comprensión

ETAPA I: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

Esta Etapa consiste esencialmente en recopilar información necesaria para analizar los controles internos establecidos y aplicados en una empresa de Transporte de la Quinta Región en el área de adquisiciones y pago.

Para comprender y desarrollar esta etapa es necesario revisar la bibliografía, en el área de la administración y auditoría relacionada con el tema. A través de libros, libros digitales, páginas web, revistas especializadas, diarios, comentarios asociados directamente con el área de ciclo de adquisiciones y pago. Esta información se apoyará en, los nuevos conceptos del control interno (COSO) y Auditoría. Alvin Arens; James Loebbecke.

ETAPA II: SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Al estructurar y procesar la información recopilada se ordena en función de los siguientes criterios:

- Control Interno
- Ciclo de Adquisiciones y pago

ETAPA III: SUJETO DE INVESTIGACIÓN.

El sujeto de investigación es una entidad relacionada con el transporte de carga en la región de Antofagasta y Santiago, cuya casa matriz se encuentra en la Quinta región. Se dedica al transporte de Salitre y sus derivados, transporte de carga por carretera en rampla plana, fierro, chatarra, módulos sobre dimensión e insumos en montajes de campamentos para el sector minero.

Esta empresa nació en el año 1991 como una Pesquera, siendo su rubro la extracción, elaboración, distribución, comercialización y exportación de productos del mar. En el año 2000, se modifica el giro comercial de la empresa cambiando de Pesquera a Transporte, donde se adquieren dos camiones con batea, dando inicio a unas de las principales empresa de Transporte del país. Para una mayor ilustración de la organización, se acompaña Organigrama de la empresa en Anexo N° 4.

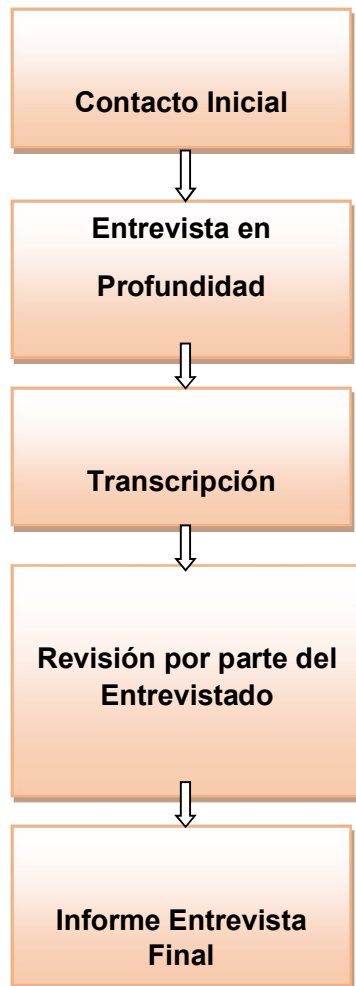
ETAPA IV: APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS.

El instrumento utilizado en esta investigación será la Entrevista, ya que en ésta se obtiene información de calidad y pertinente debido a la relación que tiene el entrevistado con el tema.

Para obtener la información necesaria sobre la investigación, se entrevistará en la casa matriz a las personas relacionadas con el tema como: Jefe de Administración y Finanzas, Jefe de Control de Inventarios, Encargado de Adquisiciones, Encargada de Finanzas, Asistente de Finanzas y Asistente Contable.

Los entrevistados fueron escogidos porque sus cargos están relacionados directamente con las funciones del ciclo a evaluar, además de su capacidad de colaboración, comunicación y síntesis.

Ruta de Investigación: Entrevista



Contacto Inicial: Comunicarse con las personas claves identificadas previamente para indicarle:

- Duración de la entrevista: 30 minutos
- Objetivo de la investigación: Es describir y verificar los controles aplicados en los procedimientos en el área de adquisiciones y pago.
- Objetivo de la entrevista: Es recopilar información, aprender y entender el funcionamiento del control interno que llevan, con respecto al ciclo de adquisiciones y pago.

- Desarrollar la entrevista: realizar las preguntas correspondientes con respecto a la investigación.

Entrevista en profundidad: Se entrevistará a Jefe de Administración y Finanzas, Jefe de Control de Inventarios, Encargado de Adquisiciones, Encargada de Finanzas, Asistente de Finanzas y Asistente de Contable, para establecer la temática con respecto a procesamiento de las órdenes de compras, recepción de mercaderías y servicios, reconocimiento de la responsabilidad y procesamiento y registro de desembolsos en efectivo.

Temas a tratar en la entrevista será:

- Control Interno: ¿La empresa posee control interno? ¿Quién implemento el control interno? ¿Qué entiende usted como Control interno? ¿Qué objetivos se buscan al tener un control interno en la empresa? ¿Quiénes son los responsables del control interno? ¿Quién revisa y supervisa el control interno dentro de la empresa? ¿Qué factor cree usted que puede afectar al control interno? ¿Cree que el sistema de control interno se ve limitado de alguna forma en la empresa? por ejemplo: Que exista desorden ¿Posee la empresa políticas y procedimientos de control que ayude al logro de sus objetivos? ¿Utilizan algún sistema informático? ¿Quién hace el control? y ¿Con qué frecuencia? ¿Cuáles son sus principales competencias en el mercado actualmente? ¿Cuándo se realiza una autorización, esta se realiza por escrito? ¿Existe un código de ética que regule la conducta de sus trabajadores? ¿La empresa cumple con las políticas, reglamentos o leyes? ¿Cree que los controles son llevados de manera adecuada? ¿Sabe las medidas a llevar en caso de un riesgo?
- Ciclo de adquisiciones y pago: ¿Al momento de comprar mantiene información actualizada con respecto a los precios o usted ya sabe a qué proveedor comprar? ¿Cómo afecta a la empresa la falta de suministro y/o repuestos? ¿Cómo usted determina la necesidad de comprar? ¿Cree que es una desventaja que las compras se realicen en otra región tan lejos del lugar de trabajo? ¿Cuál es el principal riesgo que se puede presentar al momento de comprar y/o pagar? ¿Cuál es el proceso de compra? ¿Cuáles son los principales riesgos que se puede presentar al momento de pagar? ¿Cuántas copias se preparan de la orden de compra y a quienes se las entrega? ¿Cumple con los procedimientos establecidos al momento de comprar?

¿Deja constancia por escrito de lo comprado? ¿Es siempre el mismo o va cambiando de acuerdo al producto y/o servicio? ¿Existe algún control en el área de pago? si no existe ¿por qué? ¿Existe algún manual de procedimiento de cómo se efectúan los pagos? ¿Existe un control al momento de comprar? ¿Existe un control en el área de adquisiciones y pago? Si no existe ¿Por qué? ¿Ha tenido alguna dificultad al solicitar un producto al momento de comprar? ¿Posee algún listado previo o realiza una licitación para escoger alguno? ¿Que considera al momento de comprar? como por ejemplo: precio, calidad del producto, condiciones de venta, plazo de entrega o forma de pago? ¿Qué modificaciones le haría usted ha dicho proceso? ¿Qué pasa cuando no llega la orden de compra en conjunto con la factura de compra? ¿Qué pasa cuando se devuelve un insumo y/o repuesto? ¿Qué problemas se pueden presentar al momento de realizar el pago? ¿Qué requisito debe tener la compra para ser registrada? ¿Qué se hace al momento de recepcionar la compra? ¿Qué tipo de documentos se necesitan para efectuar el pago? ¿Qué tipo de instrumentos de pago utiliza la empresa, como por ejemplo: cheques, transferencias, letras, etc.? ¿Quién autoriza la compra? ¿Quién autoriza las órdenes de compra? ¿Quién determina la cantidad requerida por la empresa? ¿Quién es el que selecciona el producto que va a comprar? ¿Quién es el responsable de comprar? ¿Quién supervisa que los controles internos en esta área son llevados correctamente? ¿Quiénes reciben estas copias? ¿Quiénes son los responsables del pago? ¿Se lleva un registro de las órdenes de compra y factura de compra? ¿Se mantiene por separado los pedidos no cumplidos? ¿Se mantiene un archivo adecuado que contenga las órdenes de compra emitidas? ¿Cómo se selecciona al proveedor? ¿Se necesita una autorización previa al efectuar el pago? ¿Se preparan Órdenes de compra para todas las adquisiciones? ¿Se produce un seguimiento de las compras? ¿Se realizan compras únicamente a base de solicitudes peticiones firmadas por funcionarios autorizados por la empresa? ¿Se requiere ciertas aprobaciones especiales para ciertas compras debido a su tipo? ¿Solicita cotizaciones de precios al momento de comprar? ¿Son controladas numéricamente las órdenes de compras? ¿Tienen un estado de cuenta por pagar? ¿Usted, como controla este procedimiento? ¿Usted, podría describir en qué consiste el proceso de pago en su área? ¿Utiliza algún documento al momento de solicitar el producto requerido? ¿Utilizan un programa para registrar dichas compras?

- Transcripción: Ya realizadas las preguntas, se continúa con la transcripción textual de lo mencionado por cada entrevistado.

Finalizada la transcripción se prosigue con la revisión y evaluación de las respuestas proporcionadas por los entrevistados.

Revisión por parte del entrevistado: Enviar al entrevistado ya sea por correo o personalmente la entrevista transcrita con el objeto que este verifique o cambie lo que considere necesario o agregue lo que crea conveniente.

Informe Entrevista Final: A través de la aplicación un cuestionario con preguntas cerradas, se anexará a la investigación la aprobación de los entrevistados.

ETAPA V: CRITERIOS DE CALIDAD.

CREDIBILIDAD

La credibilidad se realizará en cada una de las técnicas de recolección de datos que serán considera evidencia (Documentos, registros, etc.), con los cuales se demostrarán con la aplicación de los controles claves. En el caso de las entrevistas en profundidad se enviará la entrevista transcritas al entrevistado para que la revise y apruebe su entrevista final.

CONFIRMABILIDAD

La confirmabilidad se presentará al incorporar a los distintos actores que forma parte de la investigación, contraponiendo las entrevistas entre sí, además de los correos electrónicos o grabaciones y las pruebas de controles.

FIABILIDAD

La fiabilidad se entregará a partir de la presentación de la ideología del investigador.

TRANSFERIBILIDAD

Tranferibilidad estará dada al describir el contexto y cada una de las situaciones en particular en conjunto con las características de los sujetos.

ETAPA VI: CATEGORIZACIÓN DE LA CAPTURA DE DATOS.

La categorización y Subcategorías de Análisis son:

1. Procesamiento de las órdenes de compra
 - 1.1. Requisición de compra
 - 1.2. Orden de compra
 - 1.3. Controles Internos
2. Recepción de Mercancías y Servicios
 - 2.1 Reporte de recepción
 - 2.2 Controles Internos
3. Reconocimiento de la responsabilidad
 - 3.1 Diario de Adquisiciones
 - 3.2 Reporte resumido de adquisiciones
 - 3.3 Factura del proveedor
 - 3.4 Póliza
 - 3.5 Póliza de cargo
 - 3.6 Archivos maestros de cuentas por pagar
 - 3.7 Relación de cuentas por pagar
 - 3.8 Estado de cuenta del proveedor
 - 3.9 Controles Internos
4. Procesamiento y registro de desembolso en efectivo
 - 4.1 Cheque
 - 4.2 Diario de desembolso de efectivo
 - 4.3 Controles Internos

ETAPA VI: ANÁLISIS DE RESULTADOS.

El análisis de los resultados de la investigación será por medio de las respuestas obtenidas de las entrevistas y pruebas aplicadas.

ETAPA VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados obtenidos de la investigación serán comparados con el marco teórico, para así contraponer la información recopilada anteriormente y los procedimientos efectivamente realizados por la entidad. Con respecto a las subcategorías igualmente serán comparados con los controles y procedimientos mencionados.

ETAPA VIII: CONCLUSIONES.

Finalizadas las dos etapas anteriores, se podrá deducir si los objetivos mencionados se cumplieron.

LIMITACIONES

En el presente estudio se aborda el tema del Análisis y propuesta de mejoramiento de los procedimientos del control interno en el área de adquisiciones y pago de una empresa de transporte. Para tal efecto, se han considerado sólo las adquisiciones de Repuestos e Insumos de la empresa.

Para esta tesis solamente se han contemplado las respuestas y comentarios de los entrevistados como evidencia suficiente para evaluar el sistema sin considerar por lo tanto la aplicación de pruebas de controles.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A partir de las entrevistas y cuestionario realizados, se pudo comprender más la situación de la empresa y como ésta lleva su control interno en el área de adquisición y pagos de una empresa de transporte.

Con la información proporcionada se pudo procesar y evaluar los ítems estudiados anteriormente.

Al realizar el diagnóstico se encontraron las siguientes situaciones:

1. Categoría: Control Interno

Uno de los entrevistados menciona que en la empresa tenía control interno, los demás no estaban al tanto.

1.1 Sub categoría: Objetivos del control interno

El sistema de control interno de la empresa posee políticas y procedimientos para el área de adquisición y pago.

1.1.1 Sub sub-categoría

➤ Confiabilidad de los informes financieros

El sistema informático que utiliza la empresa para preparar sus estados financieros se llama Transtecnia, en ella se puede obtener la información que requieran los usuarios tanto interno como externos. Los usuarios más recurrentes de la empresa son los bancos, los gerentes, los acreedores y el resto del personal.

➤ Eficiencia y eficacia de las operaciones

Los entrevistados al no tener conocimiento de las metas de la empresa y de los objetivos que se quieren cumplir, no se pueden optimizar los recursos para lograr este fin.

- Cumplimiento con las leyes y reglamentos

Según los entrevistados, la entidad aplica y cumple con las leyes y reglamentos correspondientes.

1.2 Sub categoría: Componentes del control interno

Los componentes de Control en sí, no están claros en la empresa.

1.2.1 Sub sub-categoría

- Ambiente de control

La mayoría de los entrevistados no tiene conocimiento de que es el control interno. Respecto a la integridad y valores éticos, los trabajadores tienen presente las normas disciplinarias que se les aplicaría si llegan a cometer una violación a las normas de comportamiento establecidos en la empresa. En el compromiso con la competencia, los trabajadores sí tiene conocimiento de cuáles son sus tareas en la empresa. En otros aspectos como la filosofía y estilo operativo de la administración, la participación de los gerentes es mínima debido a la distancia que existe entre una faena y otra, lo cual impide tener reuniones periódicas entre la alta gerencia y la dirección operativa de la faena. En lo que se refiere a la política y practica de los recursos humanos, la administración confía que los controles llevados por sus empleados son de manera eficiente, pero según la entrevista no es así.

- Evaluación del riesgo

Los entrevistados aseguran tener conocimiento de los riesgos que pueden afectar en su trabajo pero no aquellos que pueden afectar a la empresa. Además de la falta de conocimiento de los objetivos que la empresa quiere alcanzar y cómo lograrlos.

- Actividades de control

Los entrevistados mencionaron en la entrevista que los controles son llevados por ellos mismos pero según los procedimientos de compra y pago requieren de una autorización previa ya sea para comprar o pagar, por lo tanto, los controles son llevados de manera incorrecta puesto que los controles descritos no son aplicados de manera apropiada debido a la falta de supervisión.

Otra debilidad es la falta de actualización de la información en el sistema de bodega, lo que se manifiesta en las compras de último momento.

➤ Información y comunicación

La información de las compras es recopilada a través de un sistema informático de bodega en cual, se trata de una página web en que el personal autorizado ingresa y genera el documento que necesita como son un control de stock, solicitudes de compras, listados de proveedores, cotizaciones, etc. Este programa se creó para que la información fuese actualizada y en concordancia con el inventario. Esto no sucede como es mencionado por los entrevistados visto que muchas veces se ven desprovisto de productos como los repuestos o aceites, y por ende deben realizar compras de último momento lo cual conlleva un retraso en el cumplimiento del servicio que están prestando.

En tanto en el sistema informático que utiliza la empresa (Transtecnia) son llevados la cancelación de los productos solicitados, este sistema ha fallado duplicando la información al momento de generar el pago.

Con respecto a la comunicación los empleados entienden sus responsabilidades y las tareas que deben realizar, ellos tienen conocimiento de cuáles son los canales formales de comunicación como son las reuniones.

➤ Supervisión

Según los entrevistados, los controles son llevados por ellos mismos es decir, no existe un control por parte de los superiores pero de acuerdo con los procedimientos al momento de realizar una compra o pago este debe ser autorizado por un superior, lo cual no se está cumpliendo según lo mencionado por los entrevistados, vale decir hace falta más participación de superiores al momento de realizar la compra o pago de ella.

1.3 Sub categoría: Limitaciones del Control Interno

Las limitaciones que presenta la empresa son:

- El desconocimiento de las metas y objetivos que quiere cumplir la empresa.
- La falta de conocimiento del personal dado que muchas veces creen saber lo que están haciendo pero en realidad se equivocan.

2. Categoría: Adquisiciones y Pago

2.1. Sub categoría: Procesamiento de las órdenes de compra

El proceso de compra está regulado por un procedimiento en el cual, se indican los pasos a seguir para solicitar la mercancía.

2.1.1 Sub sub categoría

➤ Requisición de compra

La petición es realizada por una persona autorizada (encargado de bodega) quien manifiesta de manera verbal a su superior la falta de algún producto.

➤ Orden de compra

La orden de compra se encuentra foliada y preenumerada, en poder del encargado de bodega.

➤ Controles Internos

Se inicia con la orden de compra foliada y prenumerada y las cotizaciones del producto. La autorización es por parte del Gerente comercial y el administrador de la faena.

2.2. Sub categoría: Recepción de mercancías y servicios

Las mercancías son recibidas por el bodeguero, quien es el encargado de verificar si los productos recibidos corresponden a los solicitados. En este punto se envía la información a casa matriz a través de un correo electrónico en el cual indica que se recibió el producto y que está conforme.

2.2.1 Sub sub categoría

➤ Reporte de recepción

No se emite ningún reporte.

- Controles Internos

Como los departamentos se encuentran en diferentes lugares, la información de la factura tarda en ser entregada. Por esa razón, al momento de recepcionar la compra, el administrador de la faena es quien envía la información a casa matriz y archiva la orden de compra en la espera de la factura.

2.3. Sub categoría: Reconocimiento de la responsabilidad

En el instante que llega la factura a la faena, esta se adjunta con la orden de compra y es enviada a la casa matriz, la cual es recibida por recepción quien revisa que tenga la orden, la factura y las cotizaciones, luego pasa a contabilidad quien registra en el sistema informático y en la nómina masiva la factura (Es un Excel que indica las facturas adeudadas).

2.3.1 Sub Sub categoría

- Diario de adquisiciones

En el sistema de Transtecnia se realiza el registro de la compra en el departamento de contabilidad en base a la orden de compra, la factura y las cotizaciones.

- Factura del proveedor

Las facturas recibidas del proveedor llegan a la casa matriz en conjunto con la orden de compra y las 3 cotizaciones. Las facturas pueden ser físicas o electrónicas.

- Póliza de cargo

En el caso de que la mercancía sea devuelta o haya una rebaja concedida por el proveedor, el documento para hacer efectivo esta rebaja o devolución es la Nota de crédito.

- Archivo maestros de cuentas por pagar

Los registros de las adquisiciones, los desembolsos, las devoluciones y rebajas son llevados en el sistema informático (Transtecnia). Por tanto, el total de facturas no pagadas de proveedores en el archivo maestro es igual al total de las cuentas por pagar.

- Relación de cuentas por pagar

Este archivo maestro sería la Nómina Masiva la que, contiene a los proveedores pendientes de pago.

- Estado de cuenta del proveedor

En el mismo programa de Transtecnia, está la opción de emitir los libros auxiliares.

- Controles Internos

El primer control es el recepcionista quien revisa e inspecciona si la factura es la original y viene adjunta con su orden de compra y las 3 cotizaciones, luego pasa a contabilidad quien realiza el registro en el sistema informático y anota en un Excel denominado nomina masiva, la factura recién llegada. En esta nomina se registran todas las facturas pendientes de pago con su respectiva fecha de vencimiento, el número de la factura, el método de pago y el monto a cancelar. Igualmente existe duplicidad en la documentación o falta de ella al momento de solicitar el pago.

2.4 Sub categoría: Procesamiento y registro de desembolso en efectivo

2.4.1 Sub sub categoría

- Cheque

La cancelación de la factura puede ser a través de cheque o también por medio de transferencia masiva, transferencia individual o letras, estas últimas solamente se utilizan para grandes proveedores como en el caso de Volvo.

- Diario de desembolso de efectivo

Este diario se realiza en el programa Transtecnia, en el cual se genera el libro diario en el cual tiene todas las transacciones de desembolsos realizados por la empresa. Los detalles del diario se asientan en el archivo maestro de cuentas por pagar y se traspasan los totales del diario al mayor general por medio de la computadora.

➤ Controles Internos

Luego de los procedimientos antes descritos, la factura se envía al departamento de finanzas donde el asistente revisa que la factura no haya sido ya cancelada, la entrega a la encargada de finanzas quien procede a solicitar autorización del pago.

Con la autorización ya aprobada por parte del Gerente de administración y finanzas, quien envía esta autorización por vía del correo electrónico, se procede a registrar el pago en el sistema de información, timbrar la factura con el número de Voucher y cheque asociado.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la información recopilada en las entrevistas, cuestionarios y matriz FODA se procede a realizar una comparación entre el marco teórico y la información obtenida.

El control interno es de gran importancia en las organizaciones de cualquier tipo y tamaño. Dado que al ser más vulnerables a errores u omisiones, este puede verse involucrado en situaciones de riesgo, es por eso la importancia del control interno, porque al ser un proceso que detecta posibles desviaciones, previene los riesgos y promueve la eficiencia y eficacia en las operaciones con un grado de seguridad razonable.

Según lo mencionado por el Arens y Loebbecke (2007) "Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad". Si lo comparamos con lo mencionado por los entrevistados solo uno de ellos se acercó más a esta definición exponiendo que "Cuando se implementa un control interno, lo que se busca es, aumentar la eficiencia y disminuir las falencias, porque aumentando la eficiencia voy a lograr una mejor rentabilidad y esto está sumado si yo logro disminuir todas mis falencias, esto significa minimizar costos". Si la empresa no define objetivos ni metas que cumplir a sus empleados, no supervisa los controles llevados por sus empleados y confía que el trabajo es óptimo entonces no lograra tener un control interno ni eficiente ni eficaz.

En relación con la sub categoría de los componentes de control interno, los entrevistados mencionaron no tener conocimiento de ellos. Es por esa razón que al realizar la comparación con el marco teórico se concluyó lo siguiente:

Con respecto al ambiente de control, se tiene la integridad y valores éticos, lo cual Arens (2007) define como "La integridad y los valores éticos son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que éstos se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco éticos". Esto concuerda con los entrevistados que indicaron que "Al cometer una

violación a las normas de comportamiento establecidos serán sancionados con una norma disciplinaria”

Las Políticas y prácticas de recursos humanos, lo cual señala Arens (2007) que es "El aspecto más importante del control interno es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles, y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables. Las personas incompetentes o deshonestas pueden arruinar el sistema, incluso si hay otros muchos controles en orden". A partir de lo señalado, se infiere que algunos de los entrevistados son incompetente en su cargo puesto que, algunos de los controles son llevados de forma ineficiente como por ejemplo: la falta de stock en bodega en visto a la falta de repuesto al momento de solicitarlo, cuando llegan facturas duplicadas para que sean pagadas o la llegada de facturas sin su respectiva orden de compra o cotizaciones. Esto hace que la empresa retrase sus funciones y haciendo desconfiar si el personal está llevando a cabo su tarea de manera eficiente.

Para que la entidad tenga un control interno eficaz debe tener identificados los posibles riesgos que pueda afectar a la empresa y como mitigarlos. Por ello como lo indica Arens (2007) "La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos. Un primer paso importante para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo. Una vez que la administración identifica un riesgo, estima la importancia de ese riesgo, evalúa la posibilidad de que el riesgo ocurra y desarrolla las acciones. Si la administración evalúa con eficacia y responde a los riesgos, la empresa podrá cumplir con sus objetivos". Si se compara con las entrevistas realizadas, ellos indicaron que conocen los riesgos que afecta a su trabajo, pero no saben identificar cuáles son las actividades al momento que ocurre los riesgos, ni como mitigarlos al momento que suceden.

Con el fin de mitigar los riesgos y lograr los objetivos, los controles deben ser llevados de manera adecuada y con el personal idóneo. Para abordar estos riesgos se requiere de políticas y procedimientos que abarquen ciertas actividades de control como lo menciona Arens (2007) "El desarrollo de actividades de control relacionadas con estos tipos de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos de actividades de control: separación adecuada de las responsabilidades, autorización adecuada de las operaciones y actividades, documentos y registros adecuados, control físico sobre activos y registros y verificaciones independientes referentes al desempeño".

Si se contraponen con lo mencionado por los entrevistados, las únicas actividades de control llevadas por la empresa serían la autorización en la adquisición de un insumo o repuesto y la separación adecuada de las responsabilidades. Con respecto al control físico es llevado de manera errada dado la falta de stock de insumos o repuestos. Sobre la verificación independiente referente al desempeño, no se realiza una evaluación o control de desempeño a los trabajadores involucrados en las actividades de control, teniendo como consecuencia más riesgos y errores que afecten al desarrollo del trabajo.

Para que la organización detecte cualquier deficiencia que puede perjudicar al control interno, este debe llevar a cabo las actividades de control en conjunto con una adecuada supervisión.

Para poner en funcionamiento una buena supervisión se requiere del personal capaz de realizar evaluaciones continuas e independientes en los diferentes niveles de la organización. Por esa razón Coopers & Lybrand (1997) "La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos". "La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas". Al respecto existe una discordancia en algunos procedimientos con la teoría porque los entrevistados señalaron que no realizan revisiones periódicas de la documentación faltante. En este caso sería las facturas pendientes de pago, las que no han llegado de las faenas a la casa matriz o las que están archivadas en la espera de que el proveedor las envíe.

Procedimiento de Adquisiciones y Pago

El procedimiento de adquisición y pago es de suma importancia dentro de la organización ya que sin una buena gestión de compra y pago no se lograra cumplir con el cometido final que es prestar el servicio de manera exitosa.

Según Caameño, Las compras o adquisición "Es aquella operación que involucra todo el proceso de ubicación de proveedor o fuentes de abastecimiento, adquisición de materiales a través de negociaciones de precio y condiciones de pago con el proveedor elegido y la recepción de las mercaderías correspondientes para controlar y garantizar el suministro de la adquisición".

Este procedimiento comienza con la necesidad de la empresa de un producto (repuesto o insumo) en específico que se requiere para cumplir una función de suma importancia al momento de prestar el servicio. Por esa razón Caameño, menciona que "La Importancia de Compras: Se manifiesta principalmente en asegurar el abastecimiento normal de las necesidades de insumos y materiales de la empresa. Además la colaboración en la administración de los recursos materiales y financieros de la Empresa, es decir, saber a quién, cómo y cuándo comprar, puede traer consigo mayores economía y ganancias para la Empresa".

En esta sub categoría de análisis, la adquisición y pago se subdivide en cuatro etapas de las cuales se realiza una comparación con lo mencionado por los entrevistados y se concluyó lo siguiente:

Para comenzar la compra, se requiere de una solicitud de mercancía como lo menciona Arens (2007) "Solicitud de mercancías y servicios que presenta un empleado autorizado. Puede tomar la forma de petición de adquisición de materiales por un superintendente o el supervisor del almacén, reparaciones externas por personal de oficina o de fábrica, o de póliza de seguro por el vicepresidente a cargo de la propiedad y equipo". Los entrevistados mencionaron realizar un solicitud para pedir los insumos y repuestos necesarios para desarrollar la operación, quien es presentado por el bodeguero quien tiene la autorización de realizar dicha solicitud.

Arens (2007) "La autorización correcta de las adquisiciones es un parte esencial de esta función, porque asegura que las mercancías y servicios se adquieran para propósitos autorizados de la organización y evita la adquisición de partidas excesivas o innecesarias". Los entrevistados mencionaron que quien autoriza la compra son el gerente comercial y el administrador de la faena, pero esto muchas veces no se respeta debido a las compras realizadas en el último momento y como son apresuradas ni cuenta con la presencia de ninguna de los dos entes autorizados por protocolo de la empresa, se debe solicitar autorización a la persona de un cargo superior que se encuentre en ese momento. Debido a estas compras de último momento, existe salida de recursos no presupuestados.

En el momento que recepciona la mercancía, esta se debe revisar y comparar con lo solicitado por la empresa como lo menciona Arens (2007) "Cuando se reciben las mercancías, un control adecuado exige que se examine su descripción, cantidad, arribo oportuno y condición". Conforme a lo indicado por los entrevistados, al momento que recepciona los productos el bodeguero debiera revisar que la mercancía recibida coincide con la solicitada.

Después de realizar la revisión, comienza a reportar la llegada del producto a casa matriz y se archiva la orden de compra en la espera de la factura.

Después de haber enviado la información a casa matriz, se debe comenzar con el reconocimiento de la responsabilidad. Este reconocimiento inicia con la llegada de la factura, la orden de compra y las tres cotizaciones a la casa matriz, luego se verifica que los dos documentos sean originales.

Según (Arens, 2007) "El reconocimiento debido a la responsabilidad por la recepción de mercancía y servicios requiere registros rápidos y precisos. El registro inicial tiene un efecto significativo sobre los estados financieros registrados y el desembolso real de efectivo; por lo tanto, se debe tener gran cuidado para incluir sólo las adquisiciones validas de las compañías en las cantidades correctas". En comparación con lo mencionado por los entrevistados se realiza revisiones antes de efectuar el pago, pero como lo indica uno de ellos al momento de cancelar las compras han existido documentos incompletos es decir; facturas sin orden de compra o sin sus cotizaciones previas como también la duplicidad de información debido a la urgencia de comprar se procede a cancelar una factura sin haber consultado previamente.

Seguidamente de haber reconocido la responsabilidad, se solicita la autorización del pago como medio de control antes de efectuar el pago y registrar este desembolso. Así lo menciona Arens (2007) "Los controles más importante en función de las salidas de efectivo incluyen la firma de cheques por una persona con la autoridad necesaria, separación de responsabilidades para firmar los cheques y desempeñar la función de cuentas por pagar, y un examen cuidadoso de los documentos de respaldo por el que firma el cheque en el momento que lo firma". Los entrevistados mencionaron que antes de solicitar el pago se realiza una última revisión, en el cual examinan que la factura tenga su respectiva orden de compra y sus cotizaciones previas. Igualmente en la entidad ha existido faltas debido a que se han cancelado dos veces una misma factura o se han cancelado facturas de productos que han sido devueltos produciendo desembolsos significativos para la empresa.

Cuando ya ha pasado esta última revisión se solicita la autorización del gerente quien autoriza la cancelación del cheque, transferencia masiva u otra forma de pago, finalizando este procedimiento con el registro del desembolso en el sistema informático Transtecnia.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue analizar los procedimientos del control interno en el área de adquisición y pago de una empresa de transporte de carga de la Quinta Región, que cuenta con operaciones en Antofagasta y Santiago.

A través de los métodos como la entrevista, el cuestionario y matriz FODA se pudo dimensionar cómo funcionaba el control interno dentro de una organización y como se aplicaba en el ciclo de adquisición y pago.

Se debe entender que el control interno dentro de la organización es importante porque define una estructura dentro de las actividades operativas, en este caso aquellas que se refieren a las compras y pagos.

Al desarrollar esta tesis he logrado obtener un conocimiento más profundo con respecto al procedimiento de compras y pagos en una empresa de transporte, pudiendo obtener por medio del análisis y discusión de resultados las siguientes conclusiones:

Las áreas examinadas son de vital importancia debido a que, sin un producto o insumo no se puede prestar el servicio y sin el servicio no tendrá los ingresos necesarios para poder perdurar en el tiempo.

Una deficiencia encontrada en la empresa fue en la sub sub categoría de política y practica en recursos humanos, en ella menciona la capacidad del personal y como lleva el control. La deficiencia encontrada fue que el personal que lleva a cabo las funciones no son competentes ni están capacitados para el manejo de los controles en el área de compras en específico en la bodega dado que se han suscitado problemas de stock al momento que la operación solicita algún insumo o repuesto necesario para un camión, a causa de esto la entidad debe realizar compras de emergencia y a un mayor valor.

Si existiera un mayor control en el desempeño de los trabajadores se lograría tener un inventario real.

Otra debilidad importante encontrada es la falla en los registros de inventario permanente, dado que no se mantienen actualizados los registros de entrada y salida de repuestos e insumos, afectando el control y gestión de inventarios. Además, es necesario que se practiquen inventarios físicos con una frecuencia adecuada, lo que permitirá efectuar oportunamente los ajustes a los registros y con ello, otorgar una mayor fiabilidad y utilidad al sistema, para entre otros aspectos, generar la alerta cuando los saldos se encuentren en niveles críticos.

Otra debilidad encontrada en la evaluación de riesgos fue la falta de conocimiento de las medidas a tomar en caso de que ocurriese un problema que perjudicara a la operación. Algunos de los riesgos que puede afectar a este rubro sería una huelga en la empresa distribuidora o un robo de insumos y repuestos de la bodega, es por eso que la empresa para que logre mitigar estos posibles riesgos debería ser más diligente y crear medidas de prevención así como de detección para lograr enfrentar cualquier contingencia que pudiese ocurrir.

En cuanto a la falta de actividades de control y el reforzamiento de las actividades ya existentes se debe a que muchos de los controles llevados por el personal son ejecutados de manera errónea. Es por eso que cuando la entidad identifique los riesgos en el área de adquisición y pago debe realizar una buena gestión comenzando por la revisión de los controles existentes y ver cuales están fallando para ir mejorándolos además de incluir manuales de procedimientos.

Respecto a la supervisión, la debilidad es la falta de revisiones periódicas en las tareas de la verificación de documentación faltante, como las facturas pendientes de pago o aquellas que no han llegado a la casa matriz.

En cuanto al procedimiento de solicitar autorización de la compra, la falencia es que no se respeta al ente autorizador porque cuando se realizan compras de último momento y el insumo o repuesto es de suma urgencia se solicita la autorización a cualquier cargo superior que se encuentre en ese instante, en caso de que no se encontrara ni el administrador ni el gerente saltando así los protocolos establecidos por la empresa. Esta falencia se disminuiría con un estricto control de stock en la bodega y que las autorización solo sean por parte del personal asignado por la empresa.

Sobre el reconocimiento de la responsabilidad, la debilidad es la falta de revisión de la documentación llegada de la faena porque al momento que se recibe la factura han existido casos que han llegado sin su respectiva orden de compra y cotizaciones previas, lo que ha significado que el departamento de finanzas pague con duplicidad las facturas atrasadas, extraviadas o sin respaldo, esto debido a que por falta de control ha sido ingresadas al sistema.

Finalmente se puede concluir que al tener en cuenta todas las debilidades encontradas en la empresa, es primordial que el control interno evolucione a medida que crezca la empresa, que se vaya revisando e implementando nuevas actividades de control para así mitigar los riesgos y tener un control eficaz que aporte los objetivos de a la empresa.

A partir de las situaciones observadas se elaboró una propuesta de mejoramiento que permita lograr alcanzar una mayor eficiencia en el área de adquisiciones y pagos.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE CONTROL INTERNO

Introducción

En la organización es de suma importancia el área de compras y pagos ya que, contribuye a otorgar un mejor servicio al cliente. De acuerdo a lo anterior, se ha diseñado esta propuesta desarrollando los componentes del control interno.

Objetivo de la propuesta

La propuesta tiene como objetivo establecer las mejoras a los procedimientos y al control interno que tiene la organización al interior de su área de compras y pagos, con la finalidad de lograr que el control interno otorgue a la administración una seguridad razonable respecto a la consecución de sus objetivos.

Propuesta de mejora

1. Control Interno

Se sugiere a la organización incorporar el concepto de control interno, como lo define el COSO I, "como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos". Ello le permitirá conseguir la eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas en el área de compra, información financiera fiable y el cumplimiento de las leyes y normas que le sea aplicables a la organización, tanto en el área de compras como en las otras áreas relevantes de la entidad.

Componentes del Control Interno

Ambiente de Control

Al tener un ambiente de control adecuado en la organización, esta provee una estructura y disciplina en los trabajadores, produciendo una buena conducta, buenas prácticas y valores. Al ser el primero y más influyente en los demás componentes, esta aporta un entorno de fortalecimiento en las políticas y procedimientos del control interno y con ello lograr sus objetivos.

En seguida se propone las siguientes propuestas en las que se encontraron deficiencias:

Evaluación de riesgos

Se aconseja a la administración tener más conocimiento de los riesgos que la empresa pueda enfrentar y como este pueda afectar al logro de sus objetivos. Además de informar a los trabajadores cuál es su cometido dentro de la entidad y para que desempeña su labor en sus cargos.

Actividades de control

Se recomienda más revisiones por parte de las jefaturas a los subordinados, comparando los pronósticos definidos por la empresa con los resultados obtenidos, y realizar una variedad de controles como son:

- Mantener actualizados los registros permanentes de inventarios.
- Definir niveles de stock críticos.
- Evaluar el desempeño de los trabajadores

Al evaluar el desempeño de los trabajadores se apreciará el conocimiento y competencia que tiene el empleado con respecto a su trabajo. En él se verán las carencias que posee, y si estas pueden ser mejoradas a través de capacitaciones. Con el personal más capacitado se logrará cumplir con las metas y objetivos fijados por la empresa.

- Revisar la documentación de respaldo, como factura, orden de compra y cotizaciones.

Con la revisión de la documentación en el área financiera se evitará la duplicidad de información y cancelación de una factura.

- Examinar el libro mayor
Al analizar el libro mayor se encontrará con las facturas adeudadas. Además permitirá saber si existen partidas mal registradas o posibles errores de digitación.
- Realizar un corte semanal o quincenal de la documentación faltante. Dicho corte permitirá que los documentos faltantes sean detectados oportunamente dentro del periodo de corte.
- Implementar un sistema informático ERP. Con este sistema se ayudará a complementar los controles internos en una información central e integrada.
- Confeccionar un presupuesto anual para asignar recursos a bodega.

Supervisión

Debido a la evolución continua que tiene el control interno deben ser monitoreados y evaluados periódicamente para así reaccionar rápidamente a los eventuales riesgos. Por ello deberían tener más conocimiento de los riesgos que los rodean tanto internamente como externamente, además de una continua supervisión en las distintas faenas y casa matriz.

2. Procedimiento de compras y pago

Introducción

Se debe tomar conciencia de la importancia de la función de compras, por ello hay que asignar recursos necesarios a las tareas que se desarrollan en esta área, teniendo en cuenta que se trata de una actividad estratégica de la empresa. En cuanto al área de pagos, es de suma importancia porque sin él no se lograría cumplir con los compromisos con proveedores.

Para que la empresa lleve un mejor control en los inventarios sería recomendable que la entidad mejorara su sistema informático a través de un ERP. Dicho sistema se refiere a *Enterprise Resource Planning*, que significa “sistema de planificación de recursos empresariales”. Estos programas se hacen cargo de distintas operaciones internas de una empresa, desde producción a distribución o incluso recursos humanos (Tic. Portal, 2018).

Dicha herramienta ayuda a la empresa a integrar la información de los distintos departamentos en una sola base de datos, donde el personal tendrá información limpia y a tiempo real evitando que se duplique.

Por lo anterior, se recomienda en el ERP adquirir que se consideren las áreas de finanzas, contabilidad, bodega y adquisiciones.

Con esta integración las ventajas en el ciclo de adquisición y pago sería armonizar la información en un solo sistema, con ello evitaría tener duplicidad en la documentación e información al momento de realizar el pago o registrar la compra.

Diversificar

Al tener contrato con pocos proveedores, puede verse afectada la capacidad de negociación, obligando a la empresa a comprar a precios excesivos, por ello, es recomendable aumentar la cantidad de proveedores en caso de que surja una eventualidad y no tengan tiempo en la espera de los insumos y repuestos. Si se concentra todas las compras en un solo proveedor, se encontrarán en una posición desfavorable a la hora de negociar.

Controlar las recepciones

Se sugiere que al momento de recibir los insumo o repuestos, el encargado de bodega realice una comparación entre lo solicitado y lo recibido. Luego de haber revisado, este debe informa al administrador de la faena a través de un visto bueno en la guía de despacho del proveedor que signifique que está conforme con los productos y que por lo tanto los registre en la página web de la bodega. Con esta mejora conseguirá tener control de la situación de las entradas y salidas de productos, no quedará desprovisto de insumos o repuestos y no requerirá compras de último momento.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arens, A. y Loebbecke, J. (1994) Auditoría: Un enfoque integral. México: Pearson.
2. Brenes W. (2015), ¿CICLO DE COMPRAS, CUENTAS POR PAGAR Y PAGOS? (Página Web) Consultado 22 de septiembre de 2016, <https://prezi.com/ggpzq2zqt7i7/copy-of-ciclo-de-compras-cuentas-por-pagar-y-pagos/>
3. C.P. y A., González, A. (2013) “La importancia del control interno en la empresa” (Página Web), Consultado 19 de septiembre de 2016, <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
4. Caamaño, D., (Sin fecha) Proceso de compras. (Página Web) Consultado 15 de Diciembre de 2016 <http://www.padrenicolas.cl/web/guias-y-apuntes/category/2-administracion.html?download=4%3Aproceso-de-compra>.
5. Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.
6. Colegio de Contadores de Chile A.G. (2012) Glosario de Término y conceptos de Auditoría Interna y de Gestión. (Página Web) Consultado el 23 de Octubre de 2016 <http://portal.chilecont.cl/wp-content/uploads/2016/07/NAIG-Norma-3.pdf>
7. Cook, J. y Winkle, G. (1987) Auditoría. México: McGraw-Hill
8. Coopers & Lybrand (1997) “Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO” Madrid: Díaz de Santos.
9. COSO II (2004) “Gestión de riesgos corporativos-Marco Integrados”. España: PwC.
10. COSO III (2013) “Control Interno-Marco Integrado”. España: ECOE ediciones.
11. Czinkota y Kotabe (2001) Administración de Mercadotecnia, International Thomson Editores, Pág. 115.
12. Defliese, P., Jaenicke, H., Sullivan, J. y Gnospelius, R. (2001) Auditoría Montgomery. México: LIMUSA, Noriega Editores.
13. Empresario en red (2018) ¿Que son los sistemas ERP? (Página Web) Consultado el 20 de Marzo de 2018 <https://www.empresariosenred.cl/capacitate/articulos/finanzas/contabilidad-y-costos/que-son-los-sistemas-erp>

14. Enguídanos, A (2009) "Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión, Volumen 3" Consultado 16 de septiembre de 2016, Pagina 61, https://books.google.cl/books?id=2pyQWlw6mAMC&dq=control+interno+para+procedimiento&source=gbs_navlinks_s
15. Everson, M., Soske, S., Martens, F., Beston, C., Harris, C., Garcia, J., Jourdan C., Posklensky, J. y Perraglia, Sallie. (2013) Control Interno-Marco Integrado. España: PWC y Instituto de Auditores Internos de España.
16. FCCEA (2003). 7.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO (Blog) Consultado 22 de septiembre de 2016, <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>
17. Ferrell y Hirt (2004) Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, México, McGraw-Hill Interamericana, Pág. 121.
18. Flaherty, J. (2004) COSO II Gestión de Riesgos. España: PricewaterhouseCoopers
19. Formanchuk, A. (2010) 60% de los problemas en la empresa son por la mala comunicación (Página Web) Consultado 14 de Septiembre de 2016, <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/>
20. García, R. (2014). Control interno, ¿prioridad para empresas? (Página Web) Consultado 22 de septiembre de 2016, <http://www.forbes.com.mx/control-interno-prioridad-para-empresas/>
21. Garrido, S. (2008) Auditoria por ciclos de transacciones (Página Web) Consultado 12 de diciembre de 2016 <http://afisonmer.blogspot.cl/2008/07/auditoria-por-ciclos-de-transacciones.html>
22. Gómez G. (2001). "Manuales de procedimientos y su uso en control interno". (Página Web) Consultado el 20 de septiembre de 2016, <http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
23. Gonzáles, A., y Cabrale D. (2010) EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UBPC YAMAQUELLES (Pagina Web) Consultado el 29 de Octubre de 2016 <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Fundamentacion%20Teorica.htm>
24. Hartman, D. (Sin fecha) Las ventajas del ciclo de pagos, (Pagina Web), Consultado 22 de septiembre de 2016, <http://pyme.lavoztx.com/las-ventajas-del-ciclo-de-pagos-9951.html>
25. Holmes, A. (1994). Auditorías Principios y Procedimientos. Editorial Limusa. México.
26. Holmes, A. y Wayne, O. (2000) Principios básico de Auditoria. México: CECSA.

27. ICCURIS (2014) ¿Cómo mejorar el proceso de compras? (Página Web) Consultado el 27 de julio de 2017 <http://www.empresaactual.com/2014-11-11-como-mejorar-proceso-compra/>
28. Idalberto (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración, México, McGraw-Hill Interamericana, Pág. 110.
29. Instituto Blest Gana (Sin fecha) (Página Web) Consultado el 20 de septiembre de 2016, http://www.institutoblestgana.cl/virtuales/gest_compvent/Unidad1/contenido2.htm
30. Ley Cubana N^o 107, Asamblea Nacional del Poder Popular. (2009). Ley 107 /2009 de la Contraloría General de República de Cuba. (Página Web) Consultado el 20 de Septiembre de 2016, <file:///C:/Users/marii/Downloads/4%20Res.%2060-11%20Sobre%20las%20Normas%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno..pdf>
31. Mendoza, S. (Sin fecha) Ciclo de Compras (Página Web), Consultado 22 de septiembre de 2016, <http://departamentodecompras.blogspot.cl/2015/01/el-ciclo-de-compras-es.html>
32. Naranjo S Alice. (2001). Control interno en la adquisición y pago de bienes. (Página Web) Consulta el 21 de septiembre de 2016, <http://www.gestiopolis.com/control-interno-en-la-adquisicion-y-pago-de-bienes/>
33. Redondo, A. (1993). Curso Práctico de Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela.
34. SOFOFA (2016) Clasificación PYME. (Página Web) Consultado el 14 de Septiembre de 2016 <http://www.sofofa.cl/sofofa/index.aspx?channel=4301>
35. Tic.Portal (2018) ¿Qué es un sistema ERP y para qué sirve? (Página Web) Consultado el 20 de Marzo de 2018 <https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp>

ANEXOS

Anexo N° 1 ENTREVISTAS

CARGO: JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. ¿La empresa posee control interno? y ¿Quién lo implemento?

R. Si, la empresa posee control interno, parte lo implemente yo, antes había otros controles internos ya implementados pero no completados. // La implementación fue por parte de las jefaturas, en los mismos estamentos de la empresa.

2. ¿Qué entiende usted como Control interno? Brevemente

R. Para mí, el control interno es aquel que evalúan las necesidades que los departamentos de poder deben entender, que cosas deben revisar y cuales hechos deben poner atención, para ello deben ver qué función cumple cada departamento, cuáles son sus limitaciones y cuáles son sus alcances para no entorpeces las funciones de otra departamento de la empresa y en si hacer un aporte para la empresa, y en sí de modo integral, entendiéndose eso cada departamento debe saber sus funciones y responsabilidad, y parte la base del control interno y de ahí empieza de que quiero controlar.

3. ¿Qué objetivos se buscan al tener un control interno en la empresa?

R. Cuando uno tiene control interno, como estas tiene distintos departamento tiene que buscar el beneficio en la empresa, entonces cuando se implementa un control interno, lo que se busca es, aumentar la eficiencia y disminuir las falencias porque aumentando la eficiencia voy a lograr una mejor rentabilidad y esto esta sumado si yo logro disminuir todas mis falencias, esto significa minimizar costos. Los controles permite que los costos innecesarios que tenga la empresa que son, las multas, intereses, mora que son resultado de la falta de controles.

4. ¿Quiénes son los responsables del control interno?

R. Los responsables son la jefaturas es responsable del control interno.

5. ¿Quién revisa y supervisa el control interno dentro de la empresa?

R. Los jefes de los departamentos, las división se hace porque las distintas funciones bajo el mando de la jefatura. Por ejemplo: El encargado de digitar las facturas está siendo supervisado por su superior o el de adquisición el jefe de control de bodega y por el jefe de mantención.

6. De alguna forma, usted ¿Cree que el sistema de control interno se ve limitado de alguna forma en la empresa? por ejemplo: Que exista desorden

R. El control se ve limitado debido a que las personas no entienden cuáles son sus responsabilidades, porque a pesar de entregar pautas o procedimientos las personas no entienden lo que se le está solicitando o creen estar haciendo lo correcto, como en adquisiciones que se sabe que debe tener provista la bodega con el stock mínimo pero muchas veces no lo tienen o cuando envían las ordenes de compras sin la factura y saben que sin ella contabilidad no podrá proceder y finanzas no la podrá cancelar y el proveedor no querrá proveernos más debido al desorden que tenemos, así entorpeciendo la gestión y el control interno.

7. ¿Qué factor cree usted que puede afectar al control interno?

R. El desorden, falta de procedimiento, la sobrecarga de trabajo. Por ejemplo: la persona encargada del control interno, va a tener falta de compromiso. Otro factor seria la falta de comprensión del control interno.

8. ¿Posee la empresa políticas y procedimientos de control que ayude al logro de sus objetivos?

R. Sí, nosotros tenemos un procedimiento de comprar pero se va modificando según las necesidades que vayan sucediendo.

9. ¿Existe un control en el área de adquisiciones y pago? Si no existe ¿Por qué?

R. Si, existe un control de adquisiciones y pago, pero aún siguen fallando en algunos aspectos.

10. ¿Cuál es el principal riesgo que se puede presentar al momento de comprar y/o pagar?

R. El riesgo principal que se está corriendo es que se esté pagando un precio que no corresponda por no haber hecho las cotizaciones previas. Por ejemplo no tener una estrategia al momento de negociar con unos de nuestros proveedores como son Volvo o Porsche, al momento de solicitar los repuestos, ellos mismos nos provee los repuestos porque así nosotros abarataremos costos para que ellos mismos nos provee los servicios técnicos. Si no tenemos esa estrategia no vamos a tener esos repuestos ni servicios técnicos, produciendo un mayor gasto. En sí, no manejar los precios y tener costos innecesarios y no tener la documentación precisa, las condiciones de pago también sería otro riesgo. Ha sucedido en esta empresa, por eso se ha utilizado lo de la cotización (que deben tener 3 cotizaciones previas a la compra).

11. ¿Cómo afecta a la empresa la falta de suministro y/o repuestos?

R. Afecta que en la bodega este desprovista y no tenga los repuestos necesario para poder hacer las mantenciones periódicas. Por ejemplo: los cambios de aceite.

12. ¿Cuáles son sus principales competencias en el mercado actualmente?

R. La principal competencia que tenemos son Transportes Astudillo.

13. ¿Cuándo se realiza una autorización, esta se realiza por escrito?

R. Sí, todas las autorizaciones son realizadas por escrito sobre todo las más relevantes de la empresa.

14. ¿Existe un código de ética que regule la conducta de sus trabajadores?

R. Existe un manual de conducta que es entregada al momento de entrar a desarrollar nuestro trabajo.

15. ¿La empresa cumple con las políticas, reglamentos o leyes?

R. Si, cumplimos con las reglas y leyes dado que nos regimos por la ley tributaria, laborales, etc.

16. ¿Cree que los controles son llevados de manera adecuada?

R. No son llevados de manera correcta porque no faltaría stock al momento de que operaciones solicite algún insumo como lo mencione anteriormente.

17. ¿Sabe las medidas a llevar en caso de un riesgo?

R. No.

CARGO: JEFE DE CONTROL DE INVENTARIOS

1. ¿Usted, puede describir el procedimiento de adquisición de la empresa?

R. Una parte fundamental es tener todos los insumos necesarios, para poder trabajar tanto en la parte administrativa como en la operativa, para ello como empresa determinamos el procedimiento de adquisiciones específicamente el de nosotros funcionamos como adquisición central tenemos que abastecer faena Lampa, María Elena y en algunos caso faena casa matriz. Básicamente esto, es definir en cada faena junto con casa matriz dar el cumplimiento de los insumos o los implementos que se necesita operación en caso de nosotros. Regulado en el presupuesto de la casa matriz, trata de no escaparnos de lo dicho de casa matriz

2. ¿Usted, como controla este procedimiento?

R. Se controla en base a los requerimientos de cada sucursal o faenas mediante correo o solicitud. En el cual la forma de proceder, es tener tres días eficientemente a las solicitudes. Para eso tenemos al jefe Encargado de adquisiciones quien depende del gerente de mantención y el administrador de faena. Dentro de esos actores, se genera control a través de lo que nosotros establecemos como procedimiento, hay un sistema al que nos ayuda al control de stock, para hacer las solicitudes, hay listados de clientes y proveedores para nosotros efectuar las compras y cotizaciones y cada actor, dentro de ese procedimiento cumple su parte de control, bodegas solicita adquisiciones (encargado de adquisición) recopila la información y esa información debe ser aprobada por el jefe de control de inventarios, que es otro factor, después de la aprobación, firma el administrador del gerente comercial, quien es el que autoriza por parte de gerencia, de acuerdo a los recursos y lo que es, lo que necesita comprar, cada actor va haciendo su control para poder completar.

3. ¿Se requiere ciertas aprobaciones especiales para ciertas compras debido a su tipo?

R. No tengo problemas con compras con tope de 200 a 250 mil pesos. De ahí arriba se necesita autorización del gerente comercial donde toda compra va con su firma en la orden de compra, pero también va dependiendo si la compra es urgente se pide autorización a una persona de alto cargo si no se llegase a encontrar él.

4. ¿Utilizan algún sistema informático?

R. Sí, bodega Online, es un sistema interno de la empresa, donde se tiene registrado los insumos y repuestos que la bodega posee en esa fecha.

5. ¿Quién hace el control? y ¿con qué frecuencia?

R. El jefe de control de inventario es quien regulariza algunos controles de compra y de stock. // Mensualmente.

6. ¿Se produce un seguimiento de las compras?

R. El seguimiento es del que solicita al proveedor, los días, tenemos una tabla de medición de los proveedores que se demora mucho en entregar respuesta, hasta que llega a la bodega y se despacha a quien lo solicito ya sea, faena Lampa, faena María Elena o si es en casa matriz, todo eso tiene tiempo acotado. Desde que bodega genera el requerimiento y lo ingresa al sistema, en el sistema se va viendo aprobaciones.

7. ¿Se mantiene un archivo adecuado que contenga las órdenes de compra emitidas?

R. Se mantiene cada orden de compra, el original que se va a casa matriz, nosotros mantenemos una copia ya sea, de la orden de compra de la factura en sí, y la guardamos uno a dos años, en un tipo de archivo, base de dato por cualquier eventualidad. Se mantiene el papel físicamente pero también se mantiene un archivo digital, es decir, se puede tener tanto para un archivador como enviar por email de forma rápida en el sistema.

8. ¿Cómo se selecciona al proveedor? ¿Posee algún listado previo o realiza una licitación para escoger alguno?

R. La mayoría no, pero los demás como proveedores grandes como los de neumáticos o de combustibles pero para los demás, solamente como los procedimientos de compra es exigible tres cotizaciones y tomamos la más barata y la de mejor calidad. Además hay proveedores que si deben estar como por ejemplo de las marcas, Mann-Filter, Volvo, los que nos podemos obviarlos, ya que están por contrato, con garantía, en el fondo para mantener los repuestos originales de los equipos que tenemos.

9. ¿Quién supervisa que los controles internos en esta área son llevados correctamente?

R. El jefe de bodega

10. ¿Existe un control al momento de comprar?

R. Se revisa el stock, los requerimientos y en base de eso se toma la decisión de comprar.

11. ¿Qué se hace al momento de recepcionar la compra?

R. Se verifica comparando la orden de compra con lo llegado, y se envía a bodega. Luego se registran en el programa interno de la empresa, el cual, contiene las entradas y salidas de los insumos y repuestos para su uso.

12. ¿Qué pasa cuando se devuelve un insumo y/o repuesto?

R. Se avisa a la casa matriz que el repuesto o insumo no correspondía al solicitado y ellos hablan con el proveedor.

13. ¿Cuáles son sus principales competencias en el mercado actualmente?

R. No.

14. ¿Cuándo se realiza una autorización, esta se realiza por escrito?

R. Si.

15. ¿Existe un código de ética que regule la conducta de sus trabajadores?

R. Tenemos un manual de conducta

16. ¿La empresa cumple con las políticas, reglamentos o leyes?

R. Si, las leyes laborales y de transporte.

17. ¿Cree que los controles son llevados de manera adecuada?

R. Si.

18. ¿Sabe las medidas a llevar en caso de un riesgo?

R. No.

19. ¿Qué entiende usted como control interno? Brevemente

R. Tener un control sobre las compras.

CARGO: ENCARGADO DE ADQUISICIONES

1. ¿Cómo usted determina la necesidad de comprar?

R. En base al requerimiento o solicitud del encargado de bodega.

2. ¿Quién es el responsable de comprar?

R. Soy yo, y si no me encuentro, el asistente de adquisiciones es quien se encarga de la orden de compra y así va al proveedor.

3. ¿Quién autoriza la compra?

R. El gerente comercial y el administrador de faena.

4. ¿Quién determina la cantidad requerida por la empresa?

R. El jefe de control de inventarios y de bodega, se mantiene un stock.

5. ¿Cuál es el proceso de compra? y ¿Es siempre el mismo o va cambiando de acuerdo al producto y/o servicio?

R. El proceso de compra consiste en darse cuenta de la falta de algún repuesto o insumo para el camión, luego contactar al proveedor, realizar las 3 cotizaciones y solicitar el producto con las autorización correspondiente.// El proceso de compra es único para todos, no cambia y no tiene ninguna mutación, si hay alguna excepción por alguna impunidad, pero por algún motivo el proveedor no entrega la factura, pedimos que llegue con la guía de despacho.

6. ¿Cumple con los procedimientos establecidos al momento de comprar?

R. Sí, pero muchas veces sucede que no tenemos stock y se necesita el producto rápidamente ya que, el camión no se puede detener así que realizamos compras de urgencias.

7. ¿Quién es el que selecciona el producto que va a comprar?

R. El jefe de adquisiciones o asistente de adquisiciones, dependiendo en el área que está requiriendo (el producto) como mantención que pide un filtro que sea original, que no sea alternativo porque baja la calidad.

8. ¿Se realizan compras únicamente a base de solicitudes peticiones firmadas por funcionarios autorizados por la empresa?

R. Si.

9. ¿Utiliza algún documento al momento de solicitar el producto requerido?

R. El documento que se utiliza para solicitar el producto, es la orden de compra.

10. ¿Quién lo prepara dicho documento?

R. El asistente de adquisiciones.

11. ¿Ha tenido alguna dificultad al solicitar un producto al momento de comprar?

R. Sí, la dificultad ha sido cuando el proveedor dice que tiene dicho producto y no llega porque el producto solicitado no lo tiene en stock, o porque no lo tiene en bodega. Para ello, tienes que eliminar la orden de compra, anular y generar para otro proveedor, para la terna que teníamos al momento requerido.

12. ¿Cree que es una desventaja que las compras se realicen en otra región tan lejos del lugar de trabajo?

R. Al contrario tenemos la ventaja que estamos centralizados, en Santiago esta todos los proveedores y la ventaja que tenemos, es mejores precios que en regiones.

13. ¿Quién supervisa que los controles internos en esta área son llevados correctamente?

R. El jefe de control

14. ¿Al momento de comprar mantiene información actualizada con respecto a los precio o usted ya sabe a qué proveedor comprar?

R. Se mantiene una base de datos de los proveedores estables que ya con el tiempo del periodo de 3 a 4 años se implementó adquisiciones, se mantiene esa base de datos, y básicamente se mantiene un staff de proveedores, donde tenemos la amplitud de dos proveedores de filtro, dos proveedores de repuestos, cosa que tengamos si uno falla tengamos otro de repuesto.

15. ¿Solicita cotizaciones de precios al momento de comprar?

R. 3 cotizaciones antes de comprar.

16. Usted, ¿Que considera al momento de comprar? como por ejemplo: precio, calidad del producto, condiciones de venta, plazo de entrega o forma de pago?

R. Primero la calidad y lo segundo el precio.

17. Usted, ¿Deja constancia por escrito de lo comprado?

R. En la orden de compra, en los documentos están los requeridos y la firma autorizados.

18. ¿Se preparan Órdenes de compra para todas las adquisiciones?

R. Si, Para todas las adquisiciones.

19. ¿Quién autoriza las órdenes de compra?

R. Gerente comercial y administrador pero cuando no se encuentran, se pide a un superior que autorice la compra.

20. ¿Cuántas copias se preparan de la orden de compra y a quienes se las entrega?

R. Una es la original y se entrega a la recepción para enviársela al proveedor.

21. ¿Quienes reciben estas copias?

i. Contabilidad Sí_ No_

ii. Producción Sí_ No

iii. Recepción Sí_ No

iv. Solicitante Sí_ No_

22. ¿Son controladas numéricamente las órdenes de compras?

R. Si, son controladas correlativamente.

23. ¿Se mantiene por separado los pedidos no cumplidos?

R. Sí, Se mantiene uno en bodega, donde está todo lo pendiente en llegar y la alerta la envían una vez a la semana, si las cosas no me han llegado, para tener nosotros la urgencia los proveedores.

24. ¿Se produce un seguimiento de las compras?

R. Sí.

25. ¿Cuáles son sus principales competencias en el mercado actualmente?

R. Transportes Astudillo.

26. ¿Cuándo se realiza una autorización, esta se realiza por escrito?

R. Sí, todas las autorizaciones son realizadas por escrito.

27. ¿Existe un código de ética que regule la conducta de sus trabajadores?

R. Si, un manual de conducta.

28. ¿La empresa cumple con las políticas, reglamentos o leyes?

R. Si, la de transporte.

29. ¿Cree que los controles son llevados de manera adecuada?

R. No.

30. ¿sabe las medidas a llevar en caso de un riesgo?

R. No.

CARGO: ENCARGADA DE FINANZAS

1. ¿Usted, podría describir en qué consiste el proceso de pago en su área?

R. Esta consiste en recibir las facturas ya revisadas por recepción y por contabilidad, reviso la fecha de vencimiento y si corresponde a cheque o a transferencia lo determino y veo qué fecha tienen y lo dejo stand by hasta que llegue su vencimiento.

2. ¿Quiénes son los responsables del pago?

R. Yo soy la responsable, ve cuando está la disponibilidad o caja para cancelar la factura.

3. ¿Se necesita una autorización previa al efectuar el pago?

R. Las autorizaciones son por parte de la gerencia, el jefe de administración y finanzas y por mí la encargada de finanzas.

4. ¿Qué tipo de documentos se necesitan para efectuar el pago?

R. La orden de compra que está firmada por el administrador de la faena y el gerente comercial. Y la factura pero igualmente muchas veces pasa que llega la factura sin su orden de compra o viceversa.

5. ¿Existe algún manual de procedimiento de cómo se efectúan los pagos?

R. No existe ningún manual, solo existen reuniones con los involucrados y veo el vencimiento de las facturas.

6. ¿Qué tipo de instrumentos de pago utiliza la empresa, como por ejemplo: cheques, transferencias, letras, etc.?

R. Los instrumentos utilizados son cheques, transferencia, realizamos pagos masivo a través del banco y letras cuando tenemos letras con Volvo.

7. ¿Cuáles son los principales riesgos que se puede presentar al momento de pagar?

R. El pago duplicado de la factura, la cual, al ser electrónica o física muchas veces llegan un tiempo después a la casa matriz, y como poseemos un portal en el cual nos informa diariamente que facturas se han facturado a nombre de la empresa, estas se imprimen y se cancelan, y al momento que llegan las originales a la empresa, muchas veces se vuelven a cancelar. Otro riesgo es cuando las compras se realizan a última hora y el pago se debe hacer de inmediato, la mayoría de las veces no se cuenta con la factura debida y se salta el protocolo establecido.

8. ¿Existe algún control en el área de pago? si no existe ¿por qué?

R. Generalmente el asistente supervisa que lo que se esté pagando este correcto pero el visto bueno, en sí, lo doy yo y el asistente de finanzas. Y con esto se autoriza la transferencia y pago de cheques.

9. ¿Qué problemas se pueden presentar al momento de realizar el pago?

R. Muchas veces las compras se realizan a última hora, y con ello produciendo una problemática en el área de finanzas ya que, el pago no está contemplado ni programado, produciendo un desorden y saltando protocolos para lograr cumplir con el pedido. Un ejemplo de ello es cuando adquisiciones solicita por email una compra urgente para un repuesto o insumo para el camión el cual, se requiere lo antes posible, sino se cumple con ese pedido producirá un retraso en el cumplimiento del servicio.

10. ¿Qué modificaciones le haría usted ha dicho proceso?

R. Que las compras no se realicen a última hora, ya que, ellos deberían contar con un stock en las bodegas de los insumos o repuestos que el camión necesite.

11. ¿Utilizan al programa para registrar dichas compras?

R. Utilizamos Transtecnia y la página web de los bancos, en el cual, se suben las nóminas con los datos del proveedor al que se va a cancelar.

12. ¿Cuáles son sus principales competencias en el mercado actualmente?

R. La principal competencia que tenemos son transportes Astudillo.

13. ¿Qué entiende usted como Control interno? Brevemente

R. No sé qué es un control interno.

14. ¿Cuándo se realiza una autorización, esta se realiza por escrito?

R. Si.

15. ¿Existe un código de ética que regule la conducta de sus trabajadores?

R. Existe un manual de conducta que es entregada al momento de entrar a desarrollar nuestro trabajo.

16. ¿La empresa cumple con las políticas, reglamentos o leyes?

R. Si, cumplimos con las reglas y leyes dado que nos regimos por la ley tributaria, laborales, etc.

17. ¿Cree que los controles son llevados de manera adecuada?

R. No son llevados de manera correcta porque no faltaría stock al momento de que operaciones solicite algún insumo como lo mencione anteriormente.

18. ¿sabe las medidas a llevar en caso de un riesgo?

R. No.

CARGO: ASISTENTE DE FINANZAS

1. ¿Usted, podría describir en qué consiste el proceso de pago en su área?

R. Es el último procedimiento del pago de la factura (de compra), primero pasa la factura por recepción, que verifica si viene la orden de compra correspondiente, como los datos de la empresa correcta, recepción después se la pasa a contabilidad quien hace un filtro de si los pagos son vía cheque, vía transferencia bancaria, individual o transferencia masiva, una vez que verifica eso, la persona encargada de hacer la nómina vía transferencia masiva, adjunta un análisis de cada factura para que cada análisis, para verificar que la factura no fue pagada, y una vez que este todo listo, ellos (contabilidad) le envía un archivo con todas las facturas que van a salir a pago, una vez que está listo ese archivo, me lo envía vía correo, yo lo recibo además me lo envían, me adjuntan todas esas facturas que están en ese archivo, alrededor son entre 40 o 50, depende del monto de pago que yo le doy, por ejemplo: yo le digo, este mes tenemos 50 millones para pagar de manera masiva, adjunta factura que hacen los 50 millones, cuando me llegan la facturas los respaldos, verifico que estén todos los respaldos, que estén en el archivo que me han mandado y que vengan todos con el análisis para verificar que si fue pagada antes o no, una vez que verifico que estén todas correctas, yo me meto al banco de pago masivo, las programo en el banco, por ejemplo: tengo 48 horas en el día para programarla para el banco, las programo y automáticamente, ya están subidas y programadas para pago, y gerencia es quien autoriza el pago de las facturas.

2. ¿Quiénes son los responsables del pago?

R. Yo soy el que la sube al sistema, el último que recibe la factura soy yo, yo solo la subo, yo no la autorizo. El gerente es quien autoriza el pago y la firma.

3. ¿Se necesita una autorización previa al efectuar el pago?

R. Yo solo puedo subir, pero gerencia es quien autoriza el pago. En caso de que encuentre una factura que no corresponda, ellos rechazan la factura y se debe hacer el proceso de nuevo al subir la nómina. Porque rechazan una factura, el archivo ya no sirve, porque no se puede sacar esa única factura del archivo, tienen que deshacer el archivo, ingresarla de nuevo para que, me puedan aprobar las demás facturas.

4. ¿Qué tipo de documentos se necesitan para efectuar el pago?

R. La factura original, ya sea físico o digital, ahora casi todos son electrónica, la orden de compra firmada por quien autorizo quien puede ser el gerente comercial en Santiago además del análisis que verifique que la factura realmente este pendiente, sino trae el análisis de la factura, se los pido o se lo rechazo la nómina porque tiene que venir el análisis que me confirme que realmente está pendiente la factura, para que se hace eso, para que no pase dos veces (la factura). Pero igualmente ha sucedido que se han duplicado los pagos.

5. ¿Existe algún manual de procedimiento de cómo se efectúan los pagos?

R. En forma escrita, no hay, pero si nos juntamos en reunión para hacer el paso a paso, solo los pagos.

6. ¿Qué tipo de instrumentos de pago utiliza la empresa, como por ejemplo: cheques, transferencias, letras, etc.?

R. Vía cheque porque generalmente las facturas demasiado grande, montos superiores a 10 millones por ejemplo, tenemos transferencias individuales que son algunos casos en que se prestan servicios, y también transferencia masiva, son las que se juntan muchas facturas y se programan en un banco específico, y le damos la orden para que paguen esas facturas, y ellos nos hacen el cargo en la cuenta corriente. (Las menores de 10 millones). Los trabajos por ejemplo: un trabajo de electricidad, se le paga una transferencia individual de un banco en específico.

7. ¿Cuáles son los principales riesgos que se puede presentar al momento de pagar? ¿Sabe las medidas a tomar en caso de riesgo?

R. Como te contaba, cuando llegan las facturas y están mal escritas las direcciones o las cantidades solicitadas, o definitivamente el producto no ha llegado y se ha pagado dicha factura. O se pagan facturas que se necesitan con urgencia. // No sé qué medidas a tomar.

8. ¿Existe algún control en el área de pago? si no existe ¿por qué?

R. Sí, como te comentaba, los pasos, primero pasa en recepción, después pasa en contabilidad, y después pasa en mí, que yo reviso en forma no tan cautelosa, porque se supone que ya se hizo anteriormente, pero si verifico que venga toda la documentación.

9. ¿Qué problemas se pueden presentar al momento de realizar el pago?

R. Sí, es masivo, la página se pueda caer, o que la gerencia no autorice en la fecha que corresponde, yo tengo 48 horas...o sea tengo cualquier día para subir (nomina a la página web), la última autorización debe ser dentro de las 48 horas. La última autorización queda en el gerente. Por ejemplo: 4 de abril, yo puedo programar el pago de una nómina, para el 7 de abril, pero recién lo autoriza mañana antes de la 12 am, la nómina ya no se puede autorizar, van a tener que programar nuevamente la fecha y eso, provoca que a los proveedores no se cancele a la fecha que se le había determinado.

10. ¿Qué modificaciones le haría usted ha dicho proceso?

R. Que allá más de una persona que pueda autorizar la nómina, el último paso y muchas veces depende del gerente y muchas veces que no se encuentra disponible al momento de requerir la autorización. Y nosotros nos comprometemos con los proveedores, y pasa que debemos llamar a los proveedores explicando que pasa.

11. ¿Utilizan al programa para registrar dichas compras?

R. Utilizamos Transtecnia y la página web de los bancos.

CARGO: ASISTENTE DE CONTABILIDAD

1. ¿Qué requisito debe tener la compra para ser registrada?

R. Cuando recepción revisa que la orden de compra tenga todos los datos de la empresa de forma correcta, la envía al departamento de contabilidad, junto con ella, debe venir adjunta la factura de compra. Yo hago la segunda revisión en el cual, verifico que los datos de la empresa correspondan y que la orden de compra sea la correspondiente a dicha factura.

2. ¿Se lleva un registro de las órdenes de compra y factura de compra?

R. Sí, al tener esos dos documentos (la orden de compra y factura de compra), empiezo anotar en una tabla Excel que hice, las facturas y las ordenes de compras recibidas, en esa tabla contiene el proveedor, el número de factura, el número de orden, la fecha de vencimiento.

3. ¿Qué pasa cuando no llega la orden de compra en conjunto con la factura de compra?

R. No se aceptan, y se mandan de vuelta a la faena.

4. ¿Se lleva un registro de las órdenes de compra y las facturas de compras?

R. Las facturas y las ordenes van corcheteadas, y se archivan por mes y año que correspondan.

5. ¿En qué momento la empresa registra la compra?

R. La compra se registra al momento que llega la factura y la orden a la casa matriz.

6. ¿Utilizan al programa para registrar dichas compras?

R. Utilizamos Transtecnia.

7. ¿Qué pasa cuando se devuelve un insumo y/o repuesto?

R. Se llama al proveedor, indicando el error, y procede a solicitar la nota de crédito al proveedor para anular la factura original.

8. ¿Tienen un estado de cuenta por pagar?

R. Sí, esto es a través del sistema informático Transtecnia, ahí se registra la compra y el pago de ella, cada proveedor posee su cuenta en el sistema, solo hay que digitar el Rut y aparece todo lo adeudado o cancelado.

9. ¿Cuáles son sus principales competencias en el mercado actualmente?

R. Transportes Astudillo.

10. ¿Cuándo se realiza una autorización, esta se realiza por escrito?

R. Sí, todas las autorizaciones son realizadas por escrito.

11. ¿Existe un código de ética que regule la conducta de sus trabajadores?

R. Si, un manual de conducta que me entregaron el primer día que llegue.

12. ¿La empresa cumple con las políticas, reglamentos o leyes?

R. Si, la ley tributaria y la laboral.

13. ¿Cree que los controles son llevados de manera adecuada?

R. No. Ya que muchas veces nos llegan facturas fotocopiadas o sin su orden de compra ni con las cotizaciones previas además de lo tarde que la envían para registrarlas, uno debe estar encima molestando para que nos envíen las facturas.

14. ¿sabe las medidas a llevar en caso de un riesgo?

R. No, en mi departamento no tengo idea.

15. ¿Qué entiende usted como Control interno? Brevemente

R. Desconozco que es un control interno.








Anexo N° 2 FLUJOGRAMA

El diagrama de flujo del ciclo de adquisiciones y compras muestra el procedimiento que tiene la empresa para realizar la compra de repuesto e insumos. En ella se puede observar los controles que la empresa aplica al momento de realizar las compras y pago de ella.

Las fallas en el control internos que presenta son las siguientes:

- La competencia y capacidad en el desarrollo del trabajo.
- Desempeño del personal
- Falta de conocimiento de las medidas a tomar en caso de ocurriese un riesgo.
- Falta de actividades de control y el reforzamiento de las actividades de control.
- Falta de revisiones periódicas en la faena.
- Falta de revisión de la documentación.
- No se respeta el protocolo de autorización
- Duplicidad en el pago de las facturas, debido a que muchas de las facturas son electrónicas a veces envían la fotocopia de esta y se cancela. Y después de un mes llega la original y se cancela nuevamente.

Simbología del flujograma

	Inicio y término		Actividad de control
	Documento		Multidocumentos
	Proceso computacional		Archivo manual
	Proceso manual		

Anexo N° 3 Cuestionario del control interno

Objetivos

1. El control de interno de la empresa.

Cuestionario	Ref al E	SI	NO
I. AMBIENTE DE CONTROL			
1. ¿Conoce el control interno de la empresa?			X
2. ¿Comprende los objetivos de la empresa? Por ejemplo: la misión y la visión de la empresa.	9	X	
3. ¿Conoce el código de ética de la empresa?	15	X	
4. ¿Cree que el personal de la empresa está asignado según su competencia y capacidad?			X
5. ¿Es apropiada la manera en que la empresa asigna responsabilidades?			X
6. ¿Se fomenta el trabajo en equipo?	1	X	
II. EVALUACIÓN DE RIESGOS			
1. ¿Conoce el propósito y objetivo de su área?	7	X	
2. ¿Conoce cuál es el plan estratégico de la empresa?			X
3. ¿Tiene conocimiento de los riesgos que puedan afectar a la empresa?			X
4. ¿Conoce los mecanismos a utilizar si llegase a suceder un acontecimiento?			X
5. ¿Cree que la empresa cuenta con mecanismos de control de riesgos?			X

Cuestionario	Ref al E	SI	NO
III. ACTIVIDADES DE CONTROL			
1. ¿Existen políticas y procedimientos en su área?	9	X	
2. ¿Se modifican los procedimientos según sea necesarios?			X
3. ¿Existen actividades de control que mitiguen los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos?			X
4. ¿Hay actividades de control en su área de trabajo?			X
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1. ¿La información es entregada de manera clara y oportuna por parte de la administración?	14	X	
2. ¿La comunicación es transmitida en todos los niveles de la organización?	14	X	
3. ¿Existe los canales de comunicación apropiados para entregar la información a sus superiores?	14	X	
4. ¿Cuenta con la tecnología necesaria para cumplir con los objetivos de la empresa?			X
5. ¿Cuenta con la tecnología adecuada para transmitir la información de manera eficiente y eficaz?	14	X	
6. ¿Cuenta con los sistemas de información que se requiere para identificar y captar la información tanto interna como externa que pueda afectar a la empresa?	14	X	
7. ¿Actualiza permanentemente la información?			X

Cuestionario	Ref al E	SI	NO
VI. SUPERVISIÓN			
1. ¿La administración supervisa continuamente el trabajo desarrollado en su área?			X
2. ¿Existen evaluaciones en su área?			X
3. ¿Existe autoevaluaciones en su área?	7	X	
4. ¿Reporta las deficiencias o fallas que puedan tener en su área?			X
5. ¿Evalúa las causas de las fallas o deficiencias que pueda tener el control interno?	7	X	

OBJETIVO DE CONTROL

2. Las compras sólo deben ser iniciadas en base a las autorizaciones apropiadas, y se deben llevar registros de los compromisos correspondientes.

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
2. Organización			
2.1 ¿Existen normas y procedimientos para las compras?	1	X	
2.2 ¿Están por escritos?	1	X	
2.1 Autorización de la compra			
2.1.1 ¿Todas las compras importantes se inician en base a una autorización?	3	X	
2.1.2 ¿La autorización la realiza una persona ajena a la bodega?	3	X	
Registro inicial de compromisos			
2.1.2. ¿Se registran por escritos las compras mencionadas en el punto 2.1.1?	3	X	
2.1.3 ¿La orden de compra establece la cantidad, precio u otras condiciones?	2	X	
2.1.4 ¿Se controlan las órdenes de compras a través de numeración correlativa, anotándola en un registro u otra forma?	4	X	
Registro de compromisos no cumplidos			
2.1.5 ¿Se lleva un registro para las órdenes de compras de las cuales aún no se ha recibido el servicio o producto?			X
2.1.6 ¿Se revisan los compromisos pendientes? Por ejemplo: mensualmente, semanalmente, etc. Para así determinar por qué no se ha prestado el servicio o no ha llegado el producto.			X

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
2.1.7 ¿Las revisiones son llevadas por una persona distinta a la que lleva los registro de compromisos no cumplidos?			X

OBJETIVO DE CONTROL

3. Las facturas y la documentación relacionada deben ser adecuadamente controladas y aprobada como legitima antes de ser contabilizada.

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
3.Control detallado de documentación			
3.1 Cuando llega las facturas estas ¿Son controladas inmediatamente después de haber llegado a la faena?			X
3.2. ¿Se controlan las facturas correspondientes a bienes recibidos con respecto a: a. Las cantidades y el estado de los bienes recibidos. b. La naturaleza y cantidades de los bienes solicitados (con las órdenes de compra) c. Los precios y las condiciones (con las órdenes de compra)	2,4 Y 6	X	
3.3 ¿Las facturas por servicios recibidos se comparan con la documentación sustentatoria correspondiente?			X
3.4 ¿Las siguientes funciones son realizadas por personas distintas? a. Preparación de las ordenes de compras b. Preparación de registros de recepción c. Control de factura de compra	2,4 Y 6	X	

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
3.5 Se controlan las notas de créditos o débitos para confirmar que: <ul style="list-style-type: none"> a. Concuerdan con el registro original de los bienes devueltos o reclamos efectuados b. Los precios concuerdan con la factura original, en caso de ser aplicables? 	7	X	
3.6 ¿Se controlan los cálculos y sumas de las facturas o de las notas de créditos (o débito)?	7	X	
3.7 ¿Las facturas o notas de créditos (o débito) evidencian adecuadamente si han sido sometidas a los controles 3.2 a 3.6?			X
3.8 ¿Se deja constancia de tales verificaciones o controles?			X
3.9 ¿Están los comprobantes, justificativos o documentación de respaldo agrupados en un archivo?	6	X	
4. Aprobación de documentación			
4.1 ¿Están sujetas a aprobación por escritos las facturas y las notas de créditos (o débito) antes de ser contabilizadas?	7	X	
4.2 ¿Se hacen ajustes a las cuentas de proveedores con la debida documentación?	7	X	
4.3 ¿Los ajustes y la documentación son revisados y autorizados por un funcionario responsable antes de su contabilización?	7	X	

OBJETIVO DE CONTROL

4. Todas las transacciones validas a cuenta por pagar, y solamente dichas transacciones, deben ser contabilizadas correctamente como cuentas a pagar.

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
4. Contabilización de todas las transacciones			
4.1 ¿Con el sistema seguido (por ejemplo, mediante pre numeración correlativa o empleo de registro de facturas) se puede llevar cuenta de toda la siguiente documentación, efectuándose el pase de los importes a las cuentas de control de cuenta por pagar: a. Facturas de compra b. Notas de crédito (o débito) c. Ajuste a cuentas de proveedores?	7	X	
4.2 ¿Se efectúa una revisión en forma rutinaria de los documentos que no se han rendido, por ejemplo mensualmente?	6	X	
4.3 La revisión es llevada por una persona distinta de aquella que contabiliza			X
4.4 ¿Los resultados de la revisión son revisada y aprobadas por otro funcionarios?			X
Control sobre el procesamiento de transacciones			
4.5 ¿Se establecen los totales que serán traspasados a una cuenta de control, antes de remitirlos a las personas que los traspasan a los registro de cuentas por pagar, en base a los siguientes: a. Factura de compras b. Nota de crédito (o débito) c. Ajuste a cuentas de proveedores	7	X	
4.6 ¿Se sigue un sistema que permita que todos los ítems pasados a cuenta de control (anterior) hayan sido controlados y aprobados?	7	X	

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
4.7 ¿Llevar los registros auxiliares de cuentas por pagar personas distinta a las que: a. Controlan y aprueban la documentación. b. Llevan la cuenta de control	7	X	

OBJETIVO DE CONTROL

5. Pagos a la empresa.

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
PAGOS			
1. ¿Son las facturas para el pago aprobadas?	8	X	
2. ¿Se realiza un control al momento de llegar la factura de pago, por ejemplo: comparar la solicitud con los valores de la factura a pagar?	8	X	
3. ¿Se concilia la cuenta de control del Mayor general con los comprobantes de pago pendientes?	8	X	
4. ¿Se archiva los comprobantes de pagos?	8	X	
5. ¿Hay un sistema adecuado para registrar y controlar la entrega de las órdenes de compra?	8	X	
6. ¿Al momento de cancelar el pago, se estampa un sello en la copia de la factura diciendo PAGADO?	8	X	
7. ¿Al momento de encontrar una factura duplicada, se estampa un sello en la factura con la palabra DUPLICADO?			X
8. ¿Es diferente el empleado que autoriza el pago a la persona que emite el cheque?	8	X	
9. ¿Se revisa que la factura a cancelar no se haya pagado previamente?			X

Cuestionario	Ref al F	SI	NO
10. ¿Se entregan los cheques u otro medio de pago a una persona distinta de quien realiza el pago?	8	X	
11. ¿Se autorizan todos los pagos?	8	X	
12. ¿Existe un control con respecto a los cheques girados?	8	X	
13. ¿Se revisa si los cheques están numerados correlativamente?	8	X	

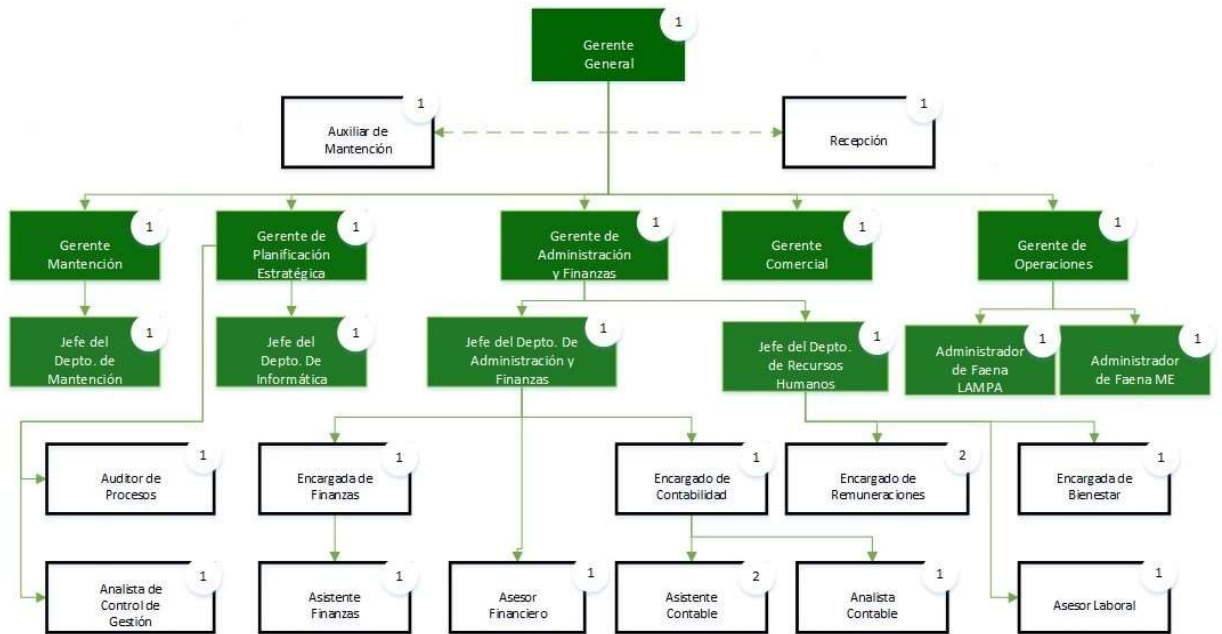
OBJETIVO DE CONTROL

6. Inventario de la empresa

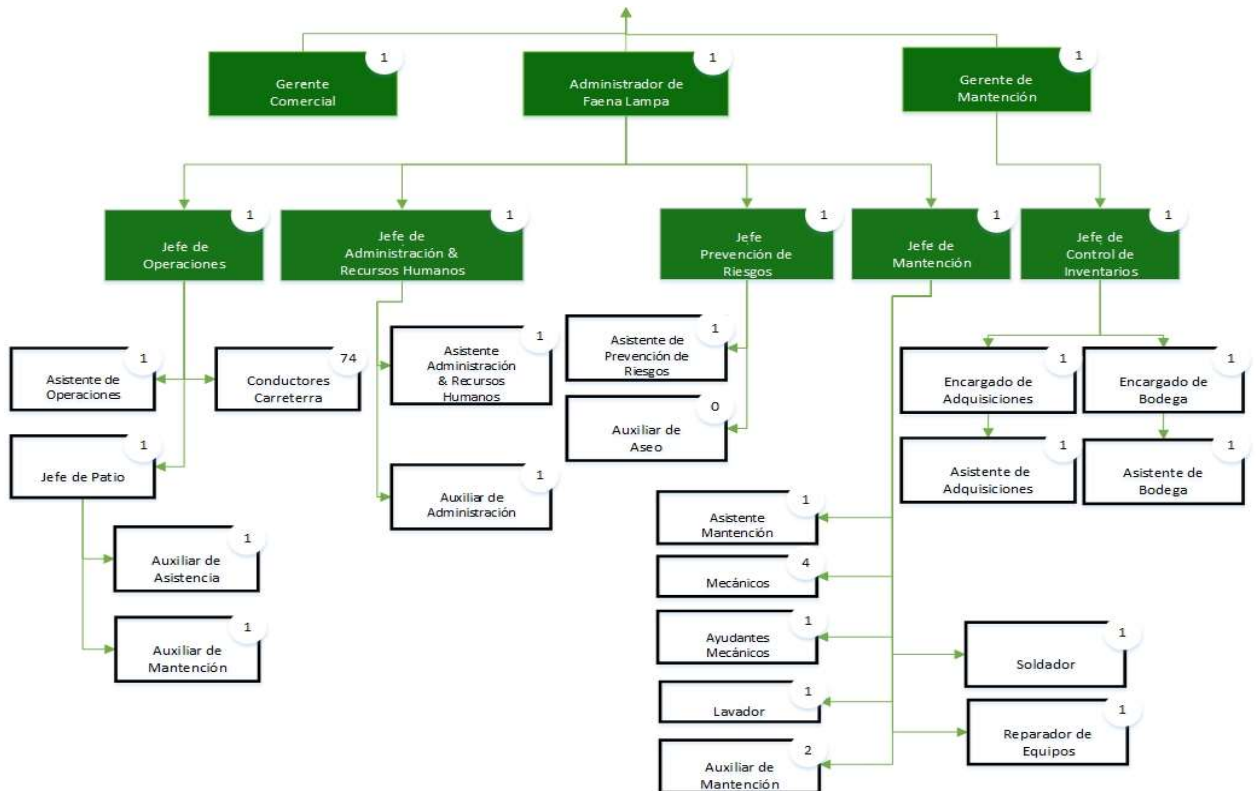
Cuestionario	Ref al F	SI	NO
INVENTARIOS			
1. ¿La faena posee un registro de inventarios permanentemente?	1	X	
2. ¿Se realiza conteo físico al menos una vez al mes?			X
3. ¿Se deja constancia de los conteos físicos llevados a cabo?			X
4. ¿Las solicitudes se hacen en base a las órdenes debidamente autorizadas?	2	X	
5. ¿Hay un sistema adecuado para registrar y controlar las órdenes de compra?			X
6. ¿Son revisadas las diferencias entre los registros online y los registros físicos?			X
7. ¿Se investigan las diferencias?			X
8. ¿Existe un manejo de registro de existencia?			X
9. ¿Hay controles adecuados, para custodiar que no se realicen compras excesivas?			X

Anexo N° 4 Organigrama de la empresa

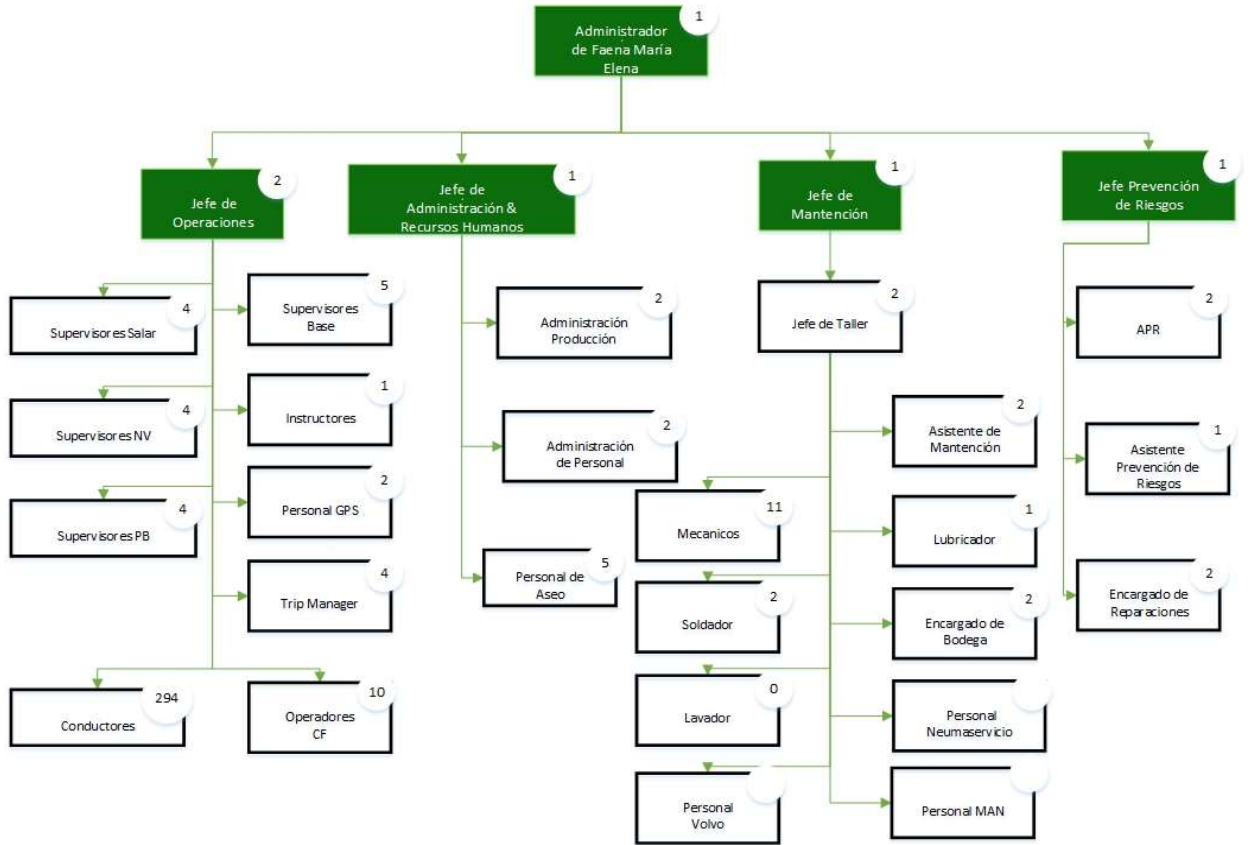
Casa matriz



Faena Lampa



Faena Maria Elena



Anexo N° 5 Matriz FODA

Con esta herramienta de análisis, se identificaron en una primera instancia las principales debilidades que la empresa tiene. Estas debilidades se mencionan en las conclusiones de la presente Tesis.

FORTALEZA	DEBILIDADES
Conocimiento de sus riesgos internos	Los registros de inventario permanente no se encuentran actualizados
Compras por contrato con Volvo	No se practican inventarios físicos periódicos
Excelente imagen de la entidad ante los proveedores	Compras de último momento produciendo retraso en la servicio
Buena comunicación entre los integrantes del departamento	Proveedores escasos y seleccionados
Integrantes del departamento son responsables con sus asignaciones	Repuestos únicos que no pueden ser sustituidos
	Falta a los protocolos de autorización
	Duplicidad de pago e información
	Falta de conocimiento de los riesgos
	Falta de actividades de control
	Falta de Volumen de compras y abastecimiento en la bodega
	Falta de conocimiento de las medidas a tomar en caso de un riegos.
	Falta de revisiones periódicas en la faena.

	Falta de revisión en la documentación
	Falta evaluar el desempeño del personal

OPORTUNIDAD	AMENAZAS
Nuevos clientes	Nuevas empresas que presente el mismo servicio a menores precios
Dar a conocer la forma correcta de la emisión de una solicitud de pedido	Falta de repuesto y/o insumo solicitado al proveedor
Revisar y re clasificar los rubros de compra	Cancelación de entrega del repuesto y/o insumo a último momento
	No tener los repuestos y/o insumos a tiempo ocasiona retrasos en el proceso de compra y en la prestación del servicio.