

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**Proyecto De Grado para optar a la
Licenciatura en Contaduría Pública**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL
ALMACÉN DE MERCADERÍAS, BASADO EN EL INFORME COSO
I EN LA EMPRESA COMERCIAL ACRE CORP”**

Postulante: Univ. Nicodemo Tola Copa

Tutor: Lic. Erick Daniel Mukay Murakami

Cobija - Bolivia

2021

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dedicar este trabajo

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria

Para lograr una mis metas y objetivos; y también a mi familia. A mis padres que han sido pilares fundamentales en mi vida. A mi esposa, mis hijos que han sido el motor y motivo para seguir adelante

Agradecimiento

A Dios por guiar mi camino, por darme sabiduría, a mis padres quienes han velado por mi bienestar y educación. A mi esposa quien en todo momento me ha dado su apoyo

A mi tutor, Licenciado Erick Daniel Mukay Murakami quien, con su valioso apoyo, fue quien me guio para el desarrollo de mi proyecto.

Índice

Introducción	1
CAPÍTULO I	3
1. Antecedentes	3
1.1. Identificación del problema	10
1.1.1. Planteamiento del problema	11
1.1.1.1. Formulación del problema	12
1.2. Justificación de la Investigación	12
1.2.1. Justificación teórica	13
1.2.2. Justificación practica	13
1.2.3. Justificación metodológica	14
1.3. Alcance y delimitación	14
1.3.1. Alance	14
1.3.2. Delimitación	14
1.3.2.1. Temporal	14
1.3.2.2. Espacial	15
1.4. OBJETIVOS	15
1.4.1. Objetivo general	15
1.4.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II	16
2. Marco Teórico	16
2.1. Marco Referencial	16
2.1.1. Definición de Control Interno	16
2.1.2. Importancia del Control	17
2.1.3. Teoría de los sistemas	18

2.1.4.	Actividades de control	20
2.2.	Marco Conceptual	21
2.2.1.	Control de inventarios	21
2.2.2.	Exactitud de los registros	21
2.2.3.	Sistema de inventario	21
2.2.4.	Control interno	22
2.2.5.	Sistema de control interno	22
2.2.6.	COSO	23
2.2.7.	Informe COSO 1	23
2.2.8.	Componentes Del Control Interno Según Informe Coso	25
2.2.9.	Riesgo	27
2.2.10.	Manual de Procedimientos	28
2.2.11.	Diagramas de Flujo	28
CAPÍTULO III		31
3. Metodología de la Investigación		31
3.1.	Tipo de Investigación	31
3.2.	Método de investigación	31
3.3.	Enfoque	31
3.4.	Técnicas e instrumentos	32
CAPÍTULO IV		33
4. Desarrollo del Trabajo		33
4.1.	Descripción de la Propuesta	33
4.2.	Desarrollo de la Propuesta	33
4.3.	Resultado y Diagnóstico de la Situación Actual	38
4.4.	Evaluación de los niveles de riesgo de control	39

4.4.1.	Debilidades detectadas en el área de ventas	42
4.4.2.	Debilidades detectadas en el área de almacén	43
4.5.	Resultados de la evaluación de control interno por los componentes del Coso I	44
4.5.1.	Ambiente de control	44
4.5.2.	Evaluación de riesgo	44
4.5.3.	Actividades de Control	44
4.5.4.	Información y Comunicación	45
4.5.5.	Monitoreo y supervisión	45
4.5.6.	Diseño del Sistema de Control Interno	45
4.5.6.1.	Propuesta del diseño de control	45
4.5.6.2.	Implementación de controles	46
4.5.7.	Diseño de controles	46
4.6.	Desarrollo de Políticas y Procedimientos	49
4.6.1.	Políticas	50
4.6.2.	Procedimientos	53
4.6.3.	Flujograma de control y procedimiento en sala de ventas	56
4.6.4.	Flujograma de control y procedimiento en el almacén	57
	CAPÍTULO V	58
	5. Presupuesto y Cronograma	58
5.1.	Presupuesto	58
5.2.	Cronograma	59
	6. Conclusiones y Recomendaciones	60
6.1.	Conclusiones	60
6.2.	Recomendaciones	61
	Referencias Bibliográficas	62

Anexos	67
Anexo 1	68
Anexo 2	70
Anexo 3	71
Anexo 4	73
Anexo 5	74
Anexo 6	75

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de diagnóstico	40
Tabla 2. Cuadro de riesgos	42
Tabla 3. Presupuesto	58
Tabla 4. Cronograma de actividades	59

Índice de figuras

<i>Figura 2.</i> Estructura de Control	24
<i>Figura 3.</i> Factores de los componentes del COSO	27
<i>Figura 4.</i> Entrevista al gerente	36
<i>Figura 5.</i> Entrevista al encargado del almacén	38
<i>Figura 6.</i> Cuestionario área de ventas	40
<i>Figura 7.</i> Cuestionario área de almacén	41
<i>Figura 8.</i> Cuadro de actividad de control	46
<i>Figura 9.</i> Cuadro de actividad de control excesiva	48
<i>Figura 10.</i> Políticas para el control de inventarios en almacén	51
<i>Figura 11.</i> Políticas para el control de inventarios sala de ventas	52
<i>Figura 12.</i> Procedimientos para el control de mercaderías en sala de ventas	54
<i>Figura 13.</i> Políticas para el control de inventarios en almacén	55
<i>Figura 14.</i> Flujograma de control y procedimiento en sala de ventas	56
<i>Figura 15.</i> Flujograma de control y procedimiento en el almacén	57

Introducción

El Proyecto corresponde a un diseño con la propuesta de mejorar el sistema de control interno basado en el modelo COSO I - Marco Integrado, del almacén de mercaderías de la empresa comercial Acre Corp.

En primera instancia se describe la situación actual de la empresa, por medio de un diagnóstico se muestra el objeto social de la empresa, los productos y servicios que ofrece, se plantea la problemática existente en el área del almacén, a causa de un mal manejo de mercaderías dentro esta área, es por tal motivo que se justifica el siguiente proyecto ya que el diseño de un sistema de control interno tiene la particularidad de generar acciones que involucren planes, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, a fin de promover la gestión eficaz, eficiente y transparente de la institución. Bajo ese contexto el presente estudio busca aplicar el control interno bajo el informe COSO I – Marco Integrado, a fin de perseguir los objetivos de la institución. Entre los componentes funcionales del control interno, solamente se abarcará un componente, que es actividades de control. También mencionar que los objetivos de este proyecto van enmarcado a la necesidad de contar con un Control Interno y la importancia y beneficio que traerá para la empresa en caso de ser implementado. Para la empresa comercial Acre Corp.

El tema de control interno es nuevo y desconociendo la importancia que tiene este tema para hacer frente a los riesgos, es por tal motivo que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo de diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO I – Marco Integrado, para identificar deficiencias en el manejo de su mercadería en el área del almacén, para lograr este objetivo general se ha considerado tener en cuenta los siguientes objetivos específicos; en primer lugar identificar las falencias que existe en la empresa a falta de un sistema de control interno en el almacén de mercaderías, mediante la aplicación de una encuesta, posteriormente establecer los riesgos a los que se expone la empresa, mediante el análisis de los resultados, que servirán de base para la propuesta de mejoramiento, en tercer lugar desarrollar políticas y procedimientos operacionales enfocadas al óptimo manejo de mercaderías de modo que se genere una cultura de conciencia en el personal de la empresa.

En el presente trabajo se abordan los antecedentes de estudio, las teorías que dieron soporte al presente trabajo de investigación, así como las bases teóricas científicas. Además, se presenta el diseño metodológico, los métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El primer capítulo describe los antecedentes, investigaciones a nivel internacional y nacional como también está la reseña histórica de la empresa Comercial Acre Corp. Y la Zona Franca de nuestra ciudad de Cobija. Como su situación actual, en los productos y servicios que ofrece al mercado nacional e internacional, enfocado con una Misión y Visión, y con una estructura ya establecida dentro la empresa, de la misma manera se plantea los problemas existentes en el área del almacén de mercaderías, con el alcance y la delimitación del presente proyecto. Así mismo se presenta objetivo general y los objetivos específicos, planteados en este proyecto, su importancia y beneficio en caso de ser implementado.

El segundo capítulo abarca el Marco Teórico, referencial y Conceptual donde se conceptualiza todo lo relacionado al Sistema del Control Interno en base al modelo COSO I, de esta manera se tenga un sustento teórico científico con los diferentes autores reconocidos a nivel nacional e internacional, considerando los principales aspectos y teorías relevantes para el desarrollo del proyecto.

El tercer capítulo está abocado a la metodología de la investigación, el enfoque, los métodos y técnicas de recolección de datos y la información necesaria, ya que es muy importante para el desarrollo del proyecto.

Y finalmente se presenta la propuesta del desarrollo del diseño de control interno en el almacén de mercaderías de la empresa, considerando el resultado y diagnóstico de las encuestas realizadas dentro la empresa con la finalidad de que este proyecto sea tomado en cuenta por los propietarios de la casa comercial.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

Para darle rigor científico al presente proyecto de investigación, se analizaron una secuencia de trabajos de investigación anteriores, a nivel Internacional, Nacional y Regional, de los cuales se obtuvieron los antecedentes que tuvieron un impacto positivo sobre la comprensión y el desarrollo de la problemática a analizar en este proyecto de investigación. De esta forma lo tenemos:

A nivel internacional es preciso mencionar los trabajos de grado realizados en diferentes países como Perú, Colombia y la Habana Cuba, se eligieron los siguientes estudios:

El primero de la Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa con autoría de Padilla Shirley & Sermeño Viviana, (2021) en Arequipa-Perú realizaron una Tesis sobre *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO en el área de logística de una empresa agroindustrial. Caso. Paprika Perú SAC 2019.”* Con el objetivo de Determinar como la implementación de un sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013, incidirá en la mejora de la gestión del área de logística de la empresa agroindustrial Paprika Perú S.A.C. La metodología es No experimental correlacional, las autoras concluyeron que la implementación de un sistema de Control Interno Basado en el modelo COSO, incidirá en la mejora del área de logística de la empresa Paprika ya que busca optimizar la gestión del área, identificando los riesgos e intentando mitigarlos a través de nuevos procedimientos para compras y almacenes, entre otras herramientas que sean útiles, y hagan más eficiente y eficaz en el entorno empresarial, de manera que se logren los objetivos planteadas por la organización y se mantenga en constante crecimiento en busca de una mejora continua.

En esta investigación se puede observar que el informe COSO, contribuye a identificar los riesgos latentes que puede tener la empresa y, además, este método de control interno permite brindar nuevos procedimientos a fin de mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos.

El segundo trabajo, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena los autores, Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) en la Habana-Cuba realizaron un estudio sobre “*El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*” con el objetivo de analizar el papel que cumple cada aplicación de los informes, la metodología fue histórica y documental ya que se encargó de recopilar información de diferentes documentos, de modo que no se podrán encontrar resultados visibles y evidencias que certifiquen porcentajes de evaluación, los autores concluyeron que el modelo COSO, tanto con el concepto de control que propone, como con la estructura de control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional.

En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticas, muestran una marcada similitud.

Seguidamente, es preciso mencionar la Universidad Cooperativa De Colombia Seccional Santa Marta con los autores: Rivera Cáceres, Forero Rodríguez (2018) en Santa Marta Colombia, realizaron un estudio sobre propuesta para el diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en el modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S. en la ciudad de Santa Marta, con el objetivo de optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y constante de la ejecución de los controles, la metodología usada fue analítica, diagnóstica, bibliográfica y de campo, los autores concluyeron que al no existir un sistema de Control Interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos.

Este estudio ayuda a comprender que el Control Interno basado en el modelo COSO, identifica la forma de trabajo de la empresa, y al no tener un procedimiento estandarizado, lo considera como un área de trabajo crítico. Recomendando capacitación para tener un mejor desempeño laboral. Evitando de esta manera pérdidas económicas.

A nivel nacional, es importante mencionar algunos referentes significativos, el primero proveniente de la Universidad Mayor de San Simón por: Jorge Ustares, (2018) en Cochabamba realizó un estudio titulado *“Gravedad a la falta de un sistema de Control Interno en el sector privado”* con el objetivo de analizar la importancia de Control Interno en la entidad privada “Importadora Alarcón” para un desarrollo adecuado de las Auditorías, la metodología fueron las técnicas y procedimientos a emplear para el examen, será la obtención de evidencias e información a través de indagaciones, análisis sustantivos, confirmaciones y otros procedimientos de acuerdo a las circunstancias y según las Normas de Auditoría Interna. La autora concluyo que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogaran un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a más inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

La investigación logró hallar que, si no hay un adecuado sistema de control, las incidencias de errores y fraudes, es muy alto. Perjudicando económicamente a la empresa. Es función del control interno promover y optimizar, la eficiencia, eficacia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la empresa.

Seguidamente mencionar la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz con la estudiante: Mullisaca (2019) realizó un estudio titulado *“Control Interno, una herramienta esencial para prevenir, eliminar o mitigar el fraude en la administración pública”* con el objetivo de Describir la importancia del Control Interno y sus procedimientos, la eficiencia en su aplicabilidad como base esencial para prevenir posibles hechos fraudulentos, la metodología usada fue descriptivo analítico, comenzando de hechos generales a los particulares; La autora concluyo que el Control Interno se diseña e implementa por la administración para mitigar riesgos de fraudes identificados, los cuales amenazan el logro de los objetivos establecidos tales como: la confiabilidad de la información financiera; la efectividad y la eficiencia en las operaciones, así como el cumplimiento con la reglamentación que aplique al negocio.

En esta investigación también se hace hincapié que, al no existir un sistema de control interno, el fraude y la ineficiencia están a la orden del día en las empresas. Aplicar el control interno ayuda a mantener la ética en las empresas.

Así mismo mencionar que Cocarico Cosme, (2018) en La Paz realizó estudio sobre “Análisis del sistema automatizado de control interno para el área de caja del centro de especialización técnica Rosendo Villa SRL” con el objetivo de analizar el sistema automatizado de control interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del Centro de Capacitación Técnica Rosendo Villa SRL, la metodología fue cualitativa descriptiva y utilizó la técnica de entrevista. La autora enfatizó que el control interno según COSO, como proceso es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo. No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permitan en las actividades de una organización. Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Para el funcionamiento correcto del sistema de control se viene advirtiendo que es un trabajo en equipo desde los administradores hasta los operarios en el caso de una empresa. Y que todos ellos deben cumplir ciertos parámetros a fin de generar un trabajo eficiente, reducir los fraudes, identificar los riesgos a fin de tomar una correcta decisión.

Finalmente, de la misma Universidad Mayor de San Andrés por: Gutiérrez Coronel, (2018) realizó un estudio sobre “*La importancia de la implementación del control interno en pequeñas y grandes empresas y su importancia en auditoría*” el objetivo fue “determinar la Importancia de la implementación del Control Interno en las empresas, como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales, con el fin general de conseguir la seguridad y estabilidad dentro la empresa”.

La metodología usada en este estudio fue de análisis descriptivo, la autora enfatizó que en términos generales el COSO, plantea con claridad la intención de gestionar y reducir riesgos a través de mecanismos o herramientas que permitan cumplir con tal fin, además de la utilización de técnicas administrativas de riesgo que sean de gran ayuda para las empresas.

Por tanto, es un soporte fundamental para esta investigación, si recordamos que el riesgo es uno de los temas principales que se va tratar en este proyecto de investigación.

En la ciudad de Cobija, mencionar que no existen trabajos como ser tesis o proyecto de grado, relacionados a este proyecto de investigación, que se lleva a cabo en una empresa comercial de esta región, ya que de alguna manera llama la atención al no poder encontrar este tipo de trabajos, que es de suma importancia, también resaltar que el Control Interno en las empresas ya sea pública o privada es muy importante implementarlas ya que proporciona seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro las siguientes categorías como es: La eficacia y eficiencia en las operaciones.

Como los anteriores referentes muestra la importancia de implementar controles dentro de las empresas, pues una adecuada estructura y funcionamiento, direccionan la empresa a un mejor desempeño a favor de sus clientes internos como externos.

Reseña histórica de la empresa

En abril de 1994 fue creada la Empresa Comercial Acre Corp. Import. – Export., *VERANEXO I* por comerciantes del interior de nuestro país que arribaron a la Ciudad de Cobija, que para entonces estaba en pleno desarrollo económico más que todo en el área comercial por ser un lugar estratégico como es la frontera con los países de Brasil y Perú, el mismo que dio lugar al crecimiento paulatino de la Empresa Importadora Acre Corp., quien fue posicionándose en el mercado comercial, atrayendo clientes locales como también clientes provenientes de países vecinos.

A lo largo de los años 70's, la ciudad de Cobija atravesaba una de las peores crisis migratorias de su historia, a causa de esto, en aquel instante las condiciones de vida empeoraron en todos los habitantes de esta región. A lo largo de este periodo fueron contadas las iniciativas gubernamentales destinadas a compensar el desamparo y la poca presencia institucional del estado en la zona.

Es de esta forma que a principios de los años 80's, las iniciativas más relevantes para afrontar este fenómeno, derivaron de alguna forma en la creación de la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija. En septiembre de 1965, por medio de Decreto Ley N° 07338, se crea una Zona Franca de Importación y Exportación de mercaderías en esta urbe como es la ciudad de Cobija, destinadas a favorecer a cada una de poblaciones del departamento.

En 1969 en compensación por la desaparición del Régimen de Puerto Libre, el gobierno central dispuso la creación de "CORDENO" (CONSEJO REGIONAL PARA EL DESARROLLO DEL NOROESTE), que ha sido la primera corporación de desarrollo en Bolivia. Desarrollo benéfico, productivo e industrial en el departamento de Pando.

La autoridad departamental de Pando, el Prefecto, Felipe Saucedo Gutiérrez, gestionó la creación de una Zona Franca Industrial y Comercial en la ciudad de Cobija.

La creación mediante Ley de la República, la Zona Franca Comercial Industrial de Cobija (la única Zona Franca del territorio nacional que debido a su singular contexto fue creada por ley N° 571 promulgada el 12 de octubre del año 1983 por el gobierno de Hernán Siles Suazo establece a su primer artículo:

"Con el objetivo de fomentar e impulsar aceleradamente el desarrollo social y económico del Departamento de Pando, fue creado por un lapso de veinte años una Zona Franca Comercial e Industrial en la ciudad de Cobija, capital del Departamento de Pando, cuya jurisdicción comprenderá con carácter único y exclusivo, el área que corresponde al radio urbano de la ciudad" actualmente contamos con el decreto que se promulgó el 23 de enero de 2014 el D.S. N° 1871 que modifica el D.S. N° 25933 (reglamento de ZOFRACOBIIJA.) en lo que respecta al incremento por el derecho de ingreso de mercaderías provenientes de territorio extranjero al 5% del valor CIF. ZOFRACOBIIJA. Libera plenamente el pago por derecho de ingreso de los alimentos de primera necesidad e higiene personal que provengan de territorio extranjero tal cual se ve afectado algunas empresas por este incremento. (Cobija, s.f.)

Cabe decir que la empresa comercial Acre Corp. desde su creación hasta el año 2013 y 2014 tuvo un ingreso considerable a partir del año 2015 los ingresos disminuyeron a causa de la caída del precio del petróleo y también la caída de la moneda extranjera como es el Real Brasileño, a este se suma los cambios de políticas aduaneras de importación de algunos productos como ser ropa y material como madera prensada, que ya no ha sido fácil la importación de esos productos, y se pudo evidenciar la falta de circulante ya que generalmente se espera la afluencia de los ciudadanos extranjeros brasileros, prácticamente los ingresos redujeron un 70% del ingreso que se generaba en los años anteriores, la empresa redujo el personal en todas las áreas por la baja venta en sus productos ya que no solo se vende a personas sino también a instituciones pero con la caída del precio del petróleo los ingresos por concepto del Impuesto Directo de los Hidrocarburos (IDH) disminuyeron notoriamente, esto definitivamente afectó a muchas empresas. La Empresa Comercial Acre Corp. Actualmente es considerada una de las más grandes en su rubro, paralelamente en tener mercaderías de todo tipo como ser: Los electrodomésticos, equipos informáticos, ropa y utensilios para la cocina entre otros; de la misma manera la Empresa Acre Corp. brinda a sus clientes servicios de mantenimiento e instalaciones de aires acondicionado, mantenimientos de equipos informáticos.

Misión y Visión

Misión

Satisfacer los deseos y necesidades a todos los clientes, nacionales y extranjeros, brindando permanentemente productos novedosos de calidad y una atención y servicio eficiente y oportuno, con personal capacitado, con el fin de apoyar y mejorar la calidad de vida de la sociedad en general.

Visión

Ser reconocido como una empresa líder en el área y en diferentes actividades económicas a nivel regional, nacional e internacional, utilizando eficientemente los recursos humanos, económicos y tecnológicos, a través de la capacitación y mejora continua de la organización que permita satisfacer las necesidades humanas.

Estructura Orgánica

Dentro de su estructura organizacional la empresa comercial Acre Corp. Import – Export, cuenta con un organigrama ya establecida. *Ver Anexo 2*

1.1. Identificación del problema

La empresa comercial Acre Corp. Es una de las empresas comerciales con más movimiento económico en esta región amazónica, a pesar de existir una competencia de tener productos similares a otras casas comerciales, lo que le hace diferente es que tiene mucha variedad, se maneja diferentes productos, como ser equipos informáticos, equipos de sonido, electrodomésticos, prendas de vestir y otros, es una empresa con mayor afluencia de clientes locales como extranjeros.

Sin embargo, presenta varias deficiencias en el control de sus actividades. Uno de los problemas principales se encuentra en el área del almacén presentando serias dificultades en el almacenamiento de la mercadería ya que no se distingue los productos de mayor antigüedad, existe un total desorden en la clasificación de los productos, de igual manera existe un control inadecuado en el ingreso y salida de mercaderías del almacén, perjudicando de gran manera el normal desarrollo de las ventas.

Se puede decir entonces que debido a esta ausencia de control y al desorden organizacional, a pesar de contar con un sistema computarizado de control de inventarios “SAI”, *Ver Anexo 3*, la empresa acarrea deficiencias que dificultan la gestión como: la ausencia de políticas y procedimientos que ayuden a dirigir correctamente al personal encargado del almacén, no existe un análisis y valuación de las áreas de manera continua y no existen procedimientos claros para el manejo de la mercadería, además no se cuenta con confidencialidad ni manipulación adecuada de la información a la que pueda alcanzar el trabajador; es por ello que se propone implementar un sistema de Control Interno basado en el informe COSO I específicamente del componente Actividades de Control, para mitigar los riesgos y tener una gestión eficiente en el área del almacén de la empresa.

1.1.1. Planteamiento del problema

El Control Interno es una herramienta de gran ayuda para la empresa, que examina lo que sucede en determinado área o situación. Para ello se deben usar pruebas efectivas y fijar claramente las responsabilidades de cada uno de los trabajadores de las distintas áreas de la empresa, entregando lo que son manual de funciones e instrucciones de cada cargo, puesto que las funciones establecidas y claras disminuyen el riesgo de errores ya que uno de los objetivos principales es proteger los recursos de la empresa, para alcanzar niveles óptimos en la generación de utilidades.

Dentro este rubro, algunas empresas no cuentan con ningún tipo de control o son controladas de manera empírica, carentes de métodos y medidas que contribuyan con el control de sus activos, lo que ocasiona la pérdida del posicionamiento en el mercado.

La empresa comercial Acre Corp. Import – Export de la ciudad de Cobija tiene aproximadamente 27 años en mercado comercial caracterizándose por ser una de las más grandes en su rubro ofreciendo productos de todo tipo.

En la actualidad, la empresa no cuenta con controles adecuados que permitan de manera clara y práctica realizar seguimientos a las actividades diarias de cada área especialmente en el almacén de mercaderías, porque no se cuenta con políticas ni procedimientos en el manejo adecuado de la mercadería.

Aunque cuenta con un sistema de ventas/inventarios para realizar las transacciones correspondientes, pero no se lleva un control de salidas de almacén ni el control de productos al ingresar al área de ventas, generalmente el encargado del almacén lleva la mercadería al área de ventas sin realizar el egreso por sistema y esto dificulta a la hora de vender. Estos errores pueden ser de carácter voluntario o involuntario. Cuando el encargado del registro de egreso de mercaderías por falta de conocimiento o equivocación, efectúa un mal registro en cantidades, se puede decir que el error es involuntario. En cambio, la persona encargada en él envió de productos por sistema, en forma consciente plasma erróneamente cantidades inexactas, se puede decir que el error es de tipo voluntario.

En el desarrollo de las actividades, no se realiza la revisión del desempeño de cada uno de los trabajadores, lo que genera desorden, pues no estar supervisados provoca que, al momento de presentarse errores, se haga más difícil saber exactamente en qué fase se presentó y que lo pudiera causar.

De acuerdo a lo anterior, es de mucha importancia realizar y empezar hacer el uso del Sistema de Control Interno, por lo que el presente proyecto tiene como objetivo diseñar un sistema de Control Interno que bajo la metodología COSO I se acoja a las necesidades de la empresa de manera clara y dinámica, que también sirva como fuente para detectar y prevenir riesgos de gran magnitud y consecuentemente los errores en los procedimientos, y contribuya con el uso adecuado de los recursos y aporte a las maximización de ellos.

1.1.1.1. Formulación del problema

¿Cuál sería el diseño del Sistema de Control Interno del almacén de mercaderías, según el Informe COSO I, en la empresa COMERCIAL ACRE CORP?

1.2. Justificación de la Investigación

El presente proyecto con la propuesta de diseño de un sistema de control Interno en el área del almacén de mercaderías, para que de alguna manera mejore la gestión en el manejo de los diferentes productos con el personal capacitado dentro la empresa, que se basa en la búsqueda de soluciones adecuadas y pertinentes que, a través de estas herramientas de control, generen un valor agregado en el proceso y en la actividad del personal encargado del almacén, más que todo para prevenir y reducir el impacto de los riesgos existentes.

Por lo tanto, se puede resaltar que este proyecto se justifica básicamente para control del registro correcto de los productos que ingresan y egresan del almacén del mismo modo tener una gestión adecuada en mercaderías dentro la empresa.

El diseño de un sistema de Control Interno del almacén de mercaderías, basado en el informe COSO I – Marco Integrado, en la empresa, se llevará a cabo con el objetivo de lograr la adecuada administración y para conseguir una buena razonabilidad en sus Estados Financieros, optimizar la eficiencia y eficacia en las operaciones y el cumplimiento del manual de funciones con métodos y procedimientos en el desempeño y manejo adecuado de mercaderías. Es una necesidad para la empresa implementar este sistema de control interno para el área que se mencionó anteriormente, así mitigar las falencias, debilidades y riesgos inherentes a falta de un control adecuado para esta empresa. Los resultados que se produzcan con la realización de este trabajo serán positivos para la empresa, puesto que su situación actual amerita un análisis profundo como tal, y las respectivas recomendaciones que le permitan mejorar su efectividad en operaciones.

1.2.1. Justificación teórica

Debido al crecimiento constante de la tecnología y la competencia en el mercado, las empresas se ven obligadas a tener sistemas de control que sean capaces de detectar y prevenir errores o fraudes, por lo tanto, es indispensable que la información financiera sea clara, confiable y precisa. En cualquier área de la empresa se pueden hallar impedimentos que retrasan el resultado de los procesos. El presente trabajo pretende aportar a los conceptos y métodos ya conocidos una forma de aplicación en una empresa real, partiendo de las teorías relacionadas para así dar solución a la problemática propuesta.

1.2.2. Justificación práctica

De acuerdo con los puntos planteados para la puesta en marcha del presente trabajo, se pretende direccionar a la empresa Comercial Acre Corp. que presenta deficiencias en el manejo de mercadería en el área de almacén, hacia la aplicación de un sistema de control interno, que le dará a conocer información precisa y fiable, permitiendo mejorar la eficiencia en el desarrollo diario de las actividades a conseguir los niveles altos en la obtención de los recursos. Esto es factible conseguir y lograr gracias al diseño de un sistema de control interno pertinente que

permitirá a la administración tener una visión más clara, dinámica y eficiente para la toma de decisiones y la efectividad en las operaciones, evitando la deficiente distribución en funciones.

1.2.3. Justificación metodológica

La metodología usada para realizar el desarrollo de este proyecto será de tipo descriptivo, con una metodología inductiva que por medio de la observación y análisis, posibilita conocer las propiedades de ciertos procesos y tal cual analizar y examinar la estructura del funcionamiento, para de esta manera identificar y especificar las fortalezas y debilidades de la empresa comercial, de esta forma además va a estar apoyado en el levantamiento de datos de la empresa y cuestionarios, que permitirán la obtención de datos concretos.

1.3. Alcance y delimitación

1.3.1. Alcance

El presente proyecto se realizará con una evaluación del control interno que solamente abarcara el componente Actividad de Control del informe COSO I – Marco Integrado, en el almacén de mercaderías en la empresa Comercial Acre Corp. permitirá detectar sus deficiencias en actividades de control en las operaciones diarias, mismas que elevan el nivel de riesgo en el proceso contable, esto con la finalidad de formular recomendaciones pertinentes, mitigar los riesgos de tales deficiencias y establecer las políticas y procedimientos, medidas correctivas que quedaran a criterio de aprobación en la administración de la empresa.

1.3.2. Delimitación

1.3.2.1. Temporal

El tiempo estimado de duración del diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I – Marco Integrado, para el almacén de mercaderías en la empresa Comercial Acre

Corp. Es de 10 meses; en un periodo comprendido entre marzo a diciembre del año 2021, con el objetivo de brindar un mejor manejo en sus operaciones posteriores.

1.3.2.2. Espacial

El presente proyecto se realizará en el almacén de mercaderías de La empresa Comercial Acre Corp. que se encuentra ubicado en la zona central de la ciudad de Cobija en la Avenida Tcnl. Enrique Cornejo N° 73 entre la calle 11 de octubre.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un Sistema de Control Interno del almacén de mercaderías basado en el Informe COSO I, en la empresa COMERCIAL ACRE CORP de la ciudad de Cobija

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las falencias que existe en la empresa a falta de un sistema de control interno en el almacén de mercaderías, mediante la aplicación de una encuesta.
- Establecer los riesgos a los que se expone la empresa, mediante el análisis de los resultados, que servirán de base para la propuesta de mejoramiento.
- Desarrollar políticas y procedimientos operacionales enfocados al óptimo manejo de mercaderías de modo que se genere una cultura de conciencia en el personal de la empresa.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1. Marco Referencial

2.1.1. Definición de Control Interno

La primera definición formal de Control Interno, publicada originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA (1949), de la siguiente manera “El Control Interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas”. (AICPA, 1949)

Este concepto fue repetido en subsiguientes ediciones, sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo y su uso en la teoría y práctica de la Auditoría, en un sentido más extenso, el Control Interno es el sistema por el que se da impacto a la administración de una entidad económica. De esa manera, el termino administración se emplea para nombrar el grupo de ocupaciones elementales para únicamente lograr el objetivo de una entidad económica y una seguridad moderada en los informes de la actividad diaria que se realiza dentro una empresa, también se puede decir que cumplir con las normas, reglamentos de manera eficiente y efectiva en las operaciones. El Control Interno constituye una finalidad para lograr las metas trazadas de una entidad, porque no solo establece los manuales, políticas o procedimientos, asimismo el personal de la empresa es quien constituyen el control dentro una empresa porque depende de ello el buen funcionamiento de la empresa y cumplir con la eficiencia y la eficacia en sus labores realizadas diariamente.

La Contraloría General del Estado de Bolivia en su Resolución N° CGR-1/070/2000, P9, I.6 señalo que : “El Control Interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión, integradas a los procesos básicos de la misma e

incorporadas a la infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo de administración y su máximo ejecutivo, llevado a cabo por éstos y por todo el personal de la misma, diseñado con el objeto de limitar los riesgos internos y externos que afectan las actividades de la organización, proporcionando un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, de confiabilidad de la información financiera y de cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, así como las iniciativas de calidad establecidas”. (CGE, 2000)

Según lo señalado por la Contraloría General del Estado, indica que el Control Interno está constituido por mecanismos de varios procedimientos que son el conjunto de responsabilidades en las actividades, que están relacionadas entre sí, realizados por las personas de una institución con el fin de facilitar seguridad prudente y confiable para la obtención de los objetivos de la entidad, de la misma manera limitar riesgos internos y externos, sobre todo cumpliendo con los elementos de la eficiencia y eficacia en las operaciones.

De la misma forma los autores Mendoza, Delgado, García & Barreiro, (2018) concluyeron, que el “Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión ya que, al diseñarlo desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Además, su concepción desde adentro tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo ya que añadir procedimientos de control que están separados de los procedimientos existentes, aumenta los costos y se convierte en una carga que no genera valor, enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al Control Interno efectivo e integrando los diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios”. (Mendoza Zamora, Delgado Chavez, Garcia Ponce, & Barreiro Cedeño, 2018)

2.1.2. Importancia del Control

Explica Claros, R. (2012), “Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar”. (León Llerena & Claros Cohaila, 2012)

El control se emplea para generar mejor calidad, las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para borrar errores. Afrontar el cambio; este forma parte inevitable del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia internacionalmente da productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Emergen materiales y tecnologías novedosas. Se otorgan o corrigen reglamentos. La funcionalidad del control sirve a los gerentes para contestar a las amenazas o las oportunidades de todo ello.

Crear ciclos más rápidos: una cosa es reconocer la demanda de los clientes para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra bastante distinta es apresurar los ciclos que involucran el desarrollo y la entrega de aquellos productos y servicios nuevos a los consumidores. Los consumidores de esta época no solo esperan rapidez en la atención, sino además productos y servicios a su medida.

2.1.3. Teoría de los sistemas

Siendo la organización el principal campo de acción de la contabilidad, es necesario observarla desde el punto de vista sistémico. En tal sentido, se puede distinguir una serie de sistemas operativos o procesos tales como: producción, ventas y administración. Superpuesto a ellos se encuentra el sistema de información que abarca toda la organización; en él están representadas las vías de comunicación que permiten su funcionamiento coordinado. El hallazgo sistemático aporta modalidades efectivas de hacer que cada una de las áreas funcionales se conecten entre la organización puesto que el desarrollo efectivo y la habituación de los sistemas se deriva de como de bien se adapte al ámbito empresarial. (Niño, 2014)

De acuerdo al autor esta teoría, es aplicable al presente trabajo debido a que por medio del proceso sistemático se posibilita evidenciar las zonas funcionales de la empresa, como permanecen en relación entre si y como son base esencial para la toma de decisiones.

El Control Interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y su alcance en América latina.

Se puede ver que el enfoque COSO puede ser utilizado, a través de una metodología de trabajo diseñada a tal efecto, como una poderosa herramienta de ayuda a la gestión organizacional.

Independientemente de si se trata de una empresa privada, un organismo público, una ONG o un programa social, una adecuada estructura de control basada en una concepción amplia, moderna e integral de control interno contribuye estratégica y operativamente al logro de los objetivos organizacionales. Es importante señalar que esta metodología puede adaptarse y ajustarse a distintos contextos institucionales y organizacionales. (Laski, 2006)

Esta teoría se tomará como referencia en este proyecto, porque muestra como es aplicado el Control Interno en América Latina a empresas reales existentes, de distintos sectores y tamaños, logrando ajustar a ellas lo más acertados niveles de control, logrando un mejor uso de los recursos, promoviendo la integración de todos los sistemas y dando un valor agregado a la empresa. Del mismo modo el Control Interno de las empresas se ha convertido estos últimos años en uno de los pilares en las organizaciones dentro una empresa, ya sea como esta empresa en estudio, pues nos posibilita mirar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones.

Así mismo según Choque Esteban, (2018) en La Paz realizó estudio sobre “Evaluación del control interno del sistema de administración y manejo en almacenes de productos lácteos” con el objetivo de evaluar el sistema de control interno en la gestión del inventario de almacenes y el control de existencias de productos lácteos, en la empresa PIL Andina S.A., para proponer estrategias que mejoren su eficacia, la metodología fue enfoques cuantitativo y cualitativo, descriptivo, explicativo y propositivo el autor concluyó que el informe COSO, establece que: “El control interno es 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 dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Fiabilidad de la información financiera; y Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.

En esta teoría se entiende que el Control Interno es un sistema que involucra a toda toda las jerarquías de la empresa, en el cumplimiento de las normas y políticas. Es por ello que decimos que el control interno controla acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa.

2.1.4. Actividades de control

De acuerdo con Eyk & Houben, (2017) Refieren que las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las directivas de la administración para mitigar los riesgos para el logro de los objetivos, estas actividades pueden ser de naturaleza preventiva o detectivesca y pueden abarcar una variedad de actividades manuales y automatizadas, como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño comercial. La segregación de funciones suele incorporarse a la selección y el desarrollo de las actividades de control. Cuando la segregación de funciones no es práctica, la dirección selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.

- Revisiones de alto nivel: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y en procedimientos que ponen las políticas en acción.
- Procedimiento de la información: Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de entidad, en varias etapas dentro de los procesos comerciales y en el entorno tecnológico.
- Controles físicos; La organización selecciona y desarrolla actividad de control genera sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.
- Indicadores de desempeño: La organización selecciona y desarrolla actividad de control que contribuya a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

De acuerdo al autor se puede mencionar que el control interno, tiene beneficios enormes ya que, al establecer protocolos, políticas y procedimientos al crear controles, propicia que las instrucciones de la dirección se cumplan de forma efectiva, también estos procedimientos ayudan a poner orden tal como se describe en los controles internos, para prevenir y evitar posibles fraudes y el robo dentro de sus negocios, así mismo la separación de tareas o funciones asegurando que haya un sistema de controles en cada área de la empresa, también se puede reducir el riesgo de cometer errores a través de la información, del mismo modo realizando talleres de capacitación de los trabajadores, es un ejemplo de un control interno.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Control de inventarios

Consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda (Laveriano, 2010).

2.2.2. Exactitud de los registros

Los sistemas de inventario requieren de registros exactos ya que sin la exactitud los directivos no pueden tomar decisiones precisas sobre la emisión de órdenes, programación y los envíos. Esta precisión en los registros permite que las organizaciones cambien su visión, ya que no es necesario que se aseguren de que hay alguna unidad de todos los productos y, por lo tanto, deben centrarse en aquellos que son más necesarios y demandados. (Miguez Perez & Bastos Boubeta, 2006)

2.2.3. Sistema de inventario

Un sistema de inventarios es un conjunto de políticas y controles que supervisan los niveles de inventario y establece cuales son los niveles que debe mantenerse, cuando hay que ordenar un pedido y de qué tamaño deben hacerse. Los sistemas de inventario usualmente empleados son:

- **Sistema de inventario periódico.** - Es conocido también como sistema físico, porque se apoya en el conteo físico real del inventario. En este sistema de inventario las Empresas no cuentan con un registro continuo del inventario disponible. Aquí tan solo se puede conocer el inventario exacto como el costo de venta, en el momento en que se lleva a cabo un conteo físico, el cual se hace habitualmente al final de un periodo, ya sea mensual, semestral o anual (Zambrana, 2011).

- **Sistema de inventario perpetuo.** - En este sistema de inventario el negocio mantiene un registro continuo para cada artículo del inventario. Los registros muestran por lo tanto el inventario disponible todo el tiempo. Los registros perpetuos son útiles para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente (Zambrana, 2011).

2.2.4. Control interno

El Control Interno: “El sistema interno de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas” (Cook & Winkle, 2006).

Así también según los autores (Aranda & García) menciona que, Una mejor práctica dentro de las empresas clave en el óptimo desempeño de la gestión está centrada en el control interno. El crecimiento acelerado y la búsqueda del incremento en los niveles de competitividad han contribuido a que las empresas cada vez más realicen ejercicios de planeación estratégica en donde es primordial la consideración de los riesgos y controles a los que está expuesta la organización (Aranda & Garcia).

2.2.5. Sistema de control interno

Según el Artículo 09 del Capítulo 2 Del Sistema De Control Interno Sección 1 “El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas

para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado”. (CGE C. N., 2002)

De la misma forma el sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno (Gómez, 2001).

2.2.6. COSO

Es el Comité de Organizaciones Patrocinadoras, o en inglés The Committee of Sponsoring Organization of the Treading Commission (COSO), es una organización privada y voluntaria formada el año 1985, que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta. También elaboró recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes, para la SEC (Securities and Exchange Commission) y otros reguladores, y para las instituciones educativas. Este comité está integrado por las siguientes instituciones dedicadas a guiar a la administración ejecutiva y a los participantes del Gobierno de la empresa para lograr el establecimiento de operaciones de negocios más efectivas, eficientes y éticas. Promueve y difunde estructuras (frameworks) y guías basados en profundas investigaciones, análisis y mejores prácticas:

2.2.7. Informe COSO 1

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud. El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo

de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

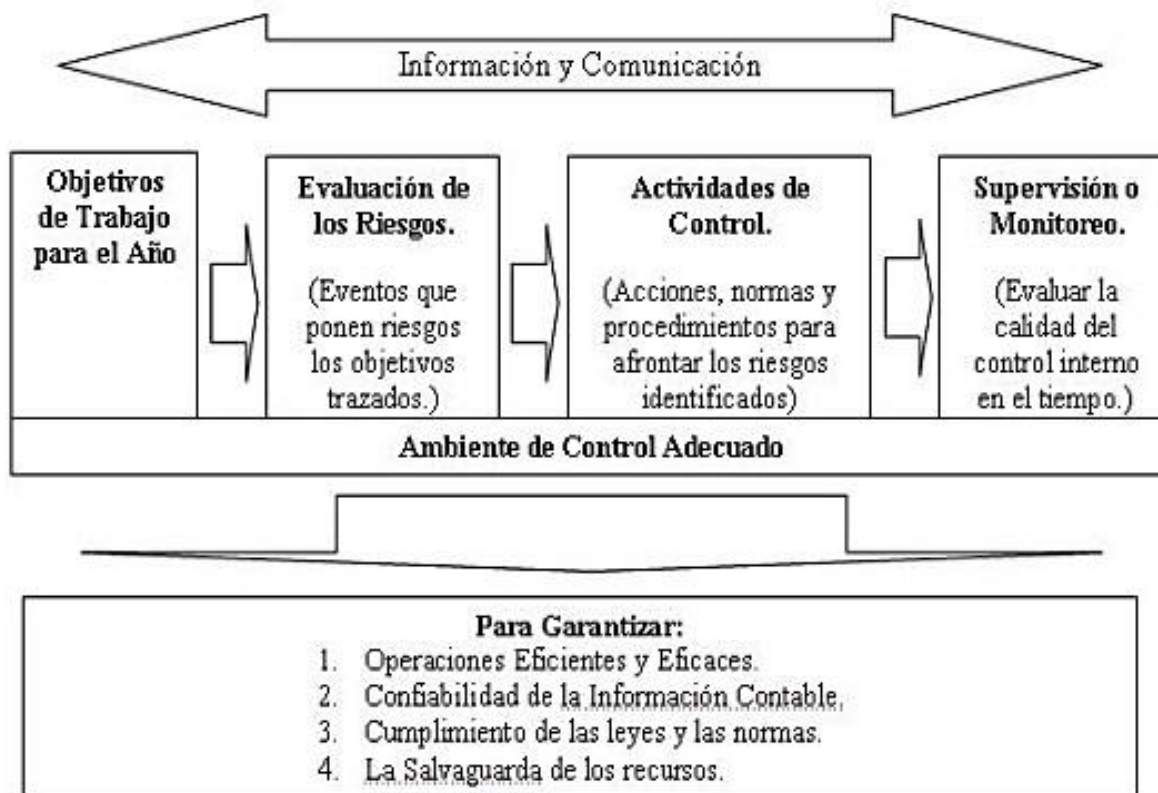


Figura 1. Estructura de Control

2.2.8. Componentes Del Control Interno Según Informe Coso

El Control Interno según el modelo COSO consta de cinco componentes interrelacionados e integrados en los procesos de la entidad.

Ambiente de Control. - Este primer componente es la base del control interno. El ambiente de control está compuesto por normas, manuales, procedimientos, lineamientos, políticas, filosofía de los directivos y de la alta gerencia, que influyen en la forma como son llevadas a cabo las operaciones y estiman los riesgos. El ambiente de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización.

Según las Normas de control interno de la contraloría general del estado del Ecuador El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno (Contraloría General del Estado, 2015).

Evaluación De Riesgos. - Cada entidad se enfrenta a una variedad de riesgos originarios de fuentes externa e interna. El riesgo se define como la posibilidad de que un evento suceda y afecte negativamente al éxito de los objetivos. La evaluación del riesgo involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. Los riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

La dirección debe precisar los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con un alto grado de claridad y detalle para el reconocimiento y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. La evaluación de riesgos asimismo demanda que la dirección

estime el impacto que pueden alcanzar posibles variaciones en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que pueden provocar que el control interno no resulte efectivo.

Actividad De Control. - Las actividades de control son las gestiones implantadas por medios de políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se ejecuten las instrucciones de la dirección para debilitar los riesgos con impacto potencial de los objetivos. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad, en todas las etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivos o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control.

Información Y Comunicación. - La información es vital para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y sobrellevar el logro de sus objetivos. La dirección demanda información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para afirmar la labor de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso perpetuo e interactivo de facilitar, compartir y lograr la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se divulga a través de toda la organización, que filtra en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. La comunicación externa persigue dos propósitos: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Monitoreo. - Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

Los factores que forman parte de los componentes de COSO que se detallan a continuación en un cuadro resumen:

<p>Ambiente de Control:</p> <p>Integridad y valores éticos – Estructura orgánica – Asignación de autoridad y responsabilidades – Competencia de los empleados – Filosofía y estilo de operaciones – Política de recursos humanos y procedimientos – Junta de Directores – Comité de Auditoría.</p>
<p>Evaluación del riesgo:</p> <p>Objetivos globales – Objetivos por actividad – Identificación y análisis de riesgos – Gestión del cambio – Riesgo de fraude</p>
<p>Actividades de control:</p> <p>Políticas y procedimientos – indicadores de desempeño – Controles Físicos – Segregación de funciones – Procedimientos de información.</p>
<p>Información y Comunicación:</p> <p>Calidad de la información – Efectividad de las comunicaciones internas y externas.</p>
<p>Monitoreo:</p> <p>Monitoreo continuo – Evaluaciones puntuales o autoevaluaciones – Comunicación de deficiencias de control.</p>

Figura 2. Factores de los componentes del COSO

2.2.9. Riesgo

Riesgo es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias. Por ejemplo, desde el punto de vista del riesgo de daños a la integridad física de las personas, cuanto mayor es la velocidad de circulación de un vehículo en carretera mayor es el "riesgo de daño" para sus ocupantes, mientras que cuanto mayor es la imprudencia al conducir mayor es el "peligro de accidente" (y también es mayor el riesgo del daño consecuente) (Rodríguez, 2014).

Riesgo Inherente. - Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior. Este riesgo surge de la exposición que se tenga a la actividad

en particular y de la probabilidad que un choque negativo afecte la rentabilidad y el capital de la compañía.

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma (Rodríguez, 2014).

Riesgo Residual. - El Riesgo Residual es el nivel de riesgo existente después de la implantación de medidas de seguridad, es decir, que, a pesar de tener información del riesgo, conocer sus peligros y tomar medidas de seguridad para ello, aún existe la exposición a dicho riesgo o peligro el cual se deberá asumir y obviamente vigilar (Reyes & Porras, 2013).

2.2.10. Manual de Procedimientos

Descripción de las operaciones. Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación (Palma, 2020).

2.2.11. Diagramas de Flujo

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción

clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados (Palma, 2020).

Actividad. -Actividad económica es toda aquella forma mediante la que se produce, se intermedia y/o se vende un bien o servicio destinado a satisfacer una necesidad o deseo, es decir, actividad económica es cualquier actividad cuyo objetivo sea cubrir una necesidad o deseo. Independientemente de que sea produciendo, intermediando o vendiendo algún bien o servicio. Adicionalmente, se incluyen también, por origen, todas aquellas actividades cuyo fin no sea el lucro (López, 2019).

Inventario.- Según la Norma Internacional de Contabilidad (NIC2) los inventarios son activos: Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación, en proceso de producción con vistas a esa venta o en forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios (IASB, 2014).

Así mismo el inventario es la verificación y control de los materiales o bienes patrimoniales de la empresa, que realizamos para regularizar la cuenta de existencias contables con las que contamos en nuestros registros, para calcular si hemos tenido pérdidas o beneficios (Coalla, 2017).

Stock.- Es una acumulación de material y/o de producto final almacenado para posterior venta al cliente. La gestión del stock debe ser óptima para que el aprovisionamiento sea efectivo; las inversiones en stocks inmovilizan unos recursos económicos durante un cierto tiempo, por lo que en todo momento tenemos que tener en cuenta que la rotación de dichos productos de ser efectiva (Coalla, 2017).

Existencias.- Las existencias son aquellos productos que la empresa tiene en sus instalaciones para ser vendidas al cliente final o aquellos productos que se va a necesitar en algún momento en su proceso productivo (por ejemplo: cajas de cartón, etiquetas, film para retractilar, etc.). (Coalla., 2017).

Eficiencia.- Es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes y servicios y/o normas) u operaciones; para determinar el índice de eficiencia (Normas de Auditoria Operacional, 2016).

Procedimiento.- Procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados (Ucha, 2009).

Proceso.- Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros. Un proceso se trata entonces, en general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo. (Westreicher, 2020)

Almacén.- El Almacén es una instalación o parte de ésta, destinada al almacenamiento, manipulación y conservación de mercancías, equipada tecnológicamente para estos fines. Los almacenes, aunque son un mal necesario (se inmovilizan recursos) brindan algunas ventajas, ya que: Permiten una mejor organización en la distribución de las mercancías, posibilitan una correcta conservación de los productos, posibilitan una utilización racional de la técnica (con la concentración de los almacenes, en algunos casos son parte del proceso productivo (para el añejamiento de bebidas (Hernández, 2008).

Diseño.- El diseño es una disciplina ubicada e inaprensible; es la actividad mediante la que se realiza la configuración de los objetos y de los mensajes visuales, actividad que está en constante cambio, pero de la cual no se pueden definir claramente su campo de acción, su marco conceptual y las interacciones teóricas y metodológicas que establece con otros terrenos del conocimiento. Esta dificultad para definir con claridad el cuerpo disciplinar del diseño determina su teoría y práctica (Robert, 2012).

CAPÍTULO III

3. Metodología de la Investigación

A través de la investigación se realizará un análisis al proceso de control interno en el almacén de mercadería en la empresa comercial Acre Corp. Se profundizará en los riesgos que se puedan generar a través de malas gestiones por falta de conocimiento sobre lo que es el control interno de la empresa y la mala implementación de los procesos de control de inventarios, en los estudios previos se encontró diferentes autores que abundan en el tema de inventarios de mercadería.

3.1. Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tomará de base el método descriptivo, ya que se busca encontrar las razones o causas que ocasiona ciertos fenómenos. Su objetivo es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este. En esta clase de estudios es investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (que conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre que o quienes se recolectaran los datos (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.2. Método de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tomará de base el método descriptivo-inductivo, porque estos permiten abordar la realidad y situaciones, analizando datos y plantear lo más importante de la situación. Estos examinan las características de lo investigado para, posteriormente, definirlos y seleccionar la técnica adecuada para su solución.

3.3. Enfoque

El enfoque mixto de la investigación de este proyecto ya que implica un conjunto de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, o

una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

El propósito de la investigación mixta no es sustituir a la investigación cualitativa ni cuantitativa, sino combinar las fortalezas de ambos, para obtener una información más completa.

Por lo tanto, esta investigación será de tipo mixto ya que se usarán ambas fases para el desarrollo del mismo. Un enfoque es cuantitativo debido a que se hará referencia a los datos susceptibles de cuantificar como lo es el control de la mercadería. Por otro lado, es cualitativa debido a que propondrá políticas y procedimientos para un sistema de control basado en las cualidades primordiales y necesarias para su diseño y de acuerdo a su diagnóstico llevado a cabo

3.4. Técnicas e instrumentos

Las técnicas utilizadas para la ejecución de nuestra investigación, serán dos: Según Tamayo (2010):

- **Entrevista:** Consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados, así también se utilizará como medio para realizar preguntas en forma oral que realice el entrevistador
 - **Instrumento (Guía de entrevista).** - Con este instrumento se entrevistará al gerente de la empresa comercial y personal encargado de la gestión de los inventarios, de la misma forma se utilizará un cuestionario, el cual consiste en una serie de preguntas que se realizará al gerente de la empresa comercial de la misma forma al encargado del almacén de la empresa comercial.
- **Encuesta.** – Es una técnica que se utiliza para conocer los diferentes factores que intervienen en la problemática establecida. Está compuesto de preguntas para obtener la mayor información posible y que sea de fácil comprensión para los encuestados, y su posterior medición de los resultados
 - **Instrumento (Cuestionario).** - Este instrumento ha sido aplicado para conocer la opinión de los empleados del comercial ACRE entorno a su actividad económica y a su gran cantidad de productos manejados.

CAPÍTULO IV

4. Desarrollo del Trabajo

4.1. Descripción de la Propuesta

La importancia de este proyecto sobre el diseño de sistema de control interno de mercadería en el almacén de la empresa comercial Acre Corp. Se debe a que se relaciona directamente en generar las utilidades de la empresa y por ende con mayor riesgo a que se cometan anomalías en su manejo, en ocasiones el control de las mercaderías no es cumplido ni vigilado correctamente por los trabajadores que son encargados del manejo de mercaderías del almacén de mercaderías.

Es cuando se inician los problemas con este manejo inadecuado de mercaderías, donde pueden cometerse errores y pérdidas sin que estos puedan ser detectados por la Gerencia o el propietario al realizarse su revisión, es por ello que la propuesta de solución es este diseño de Control Interno en el área de almacén de mercaderías de la empresa comercial.

4.2. Desarrollo de la Propuesta

La propuesta se trata de la elaboración de una entrevista y cuestionario, esto nos ayudara de la mejor manera a detectar las irregularidades que se dan en el manejo de las existencias.

Entrevista. - Mediante la utilización de esta técnica se obtuvo un resultado con criterios, opiniones, sugerencias y algunas ideas que nos permitieron conocer en detalle y con mayor profundidad los problemas implícitos a lo largo del estudio. A través de las entrevistas se ha podido constatar de la necesidad de contar con un sistema de Control Interno del almacén de mercaderías por parte de la directiva de la empresa es por tal razón que dieron mucha importancia y da a conocer el grado de aceptación que ellos muestren ante la propuesta que se les plantea.

Cuestionario.- la elaboración de este cuestionario está basado en modelo de control interno COSO I, el mismo que ayudara a mitigar las irregularidades en la empresa, que se ha realizará una plantilla con un cuestionario el mismo que puede ser aplicado al área de almacén para identificar las falencias y debilidades en el manejo de la mercadería.

Flujogramas.- Esta técnica consiste en la representación gráfica del sistema, proceso, operación o ciclo transaccional mediante la utilización de una serie de símbolos normalizados e interconectados desde el principio hasta el final del proceso (CGR, 2008).

Las ventajas de la utilización de esta técnica según la (Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno de la CGR) son las siguientes:

- Permite una visualización integral de la circulación de la documentación, su registro y archivo, como también, la separación de funciones estructurada.
- Reduce considerablemente el tiempo de lectura para interpretar el proceso.
- Expresa en forma clara tanto la falta o ausencia de controles como la existencia de los mismos.
- Indica y resalta la existencia de trabajos innecesarios o superfluos, y duplicidad de información o tareas.
- Indica cuando hay errores de información o escasez de la misma.

Entrevistas al gerente de la empresa

Entrevista al departamento de Gerencia
<p>Nombre:</p> <p>Ing. Jhonny Montaña Trujillo</p> <p>Gerente de la Empresa Comercial Acre Corp.</p>
<p>1.- ¿Cuenta la empresa, con un sistema de Control Interno para el área del almacén de mercaderías y de ser así cuál es su funcionamiento?</p> <p>R//. Hasta el momento no se ha implementado un sistema de control interno para en el almacén de la empresa, pero si existe una exigencia al personal para que pueda dar lo mejor en las actividades diarias dentro la empresa y que sea de manera eficacia.</p> <p>2.- ¿La empresa utiliza algún sistema informático para controlar los inventarios? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de esta herramienta?</p> <p>R//. La Empresa cuenta con un sistema de ventas y manejo de inventarios llamado “SAI” la ventaja de este sistema es completo y adecuado para nuestra empresa la desventaja es que no lo utilizamos al 100% por la falta de capacitación a todo el personal.</p> <p>3.- ¿El sistema que utiliza cuenta con la opción de registros de ingreso y egreso de mercaderías?</p> <p>R//. El sistema tiene varias opciones entre ellos los de ingreso y salida de las mercaderías incluso para dar de baja algún producto dañado.</p> <p>4.- ¿Existe algún control diario de los envíos de mercadería a las áreas de la empresa?</p> <p>R//. No realizamos ningún control, los encargados de las diferentes áreas son los únicos responsables.</p> <p>5.- ¿Existe algún control sobre la cantidad requerida y registrados en su sistema de ventas?</p> <p>R//. Generalmente la Empresa no controla todos los procedimientos, el personal debe cumplir con todas las exigencias de que llegue la cantidad exacta en lo físico y en el sistema de acuerdo al pedido.</p> <p>6.- ¿Existe algún método de evaluación de inventarios y cuál es?</p> <p>R//. La Empresa no lleva un método específico de control de inventarios. La política que se utiliza en la Empresa es verificar la cantidad vendida y la lista de pedidos para cubrir la demanda.</p>

7.- ¿Se realiza inventario del almacén de mercaderías?

R//. Los inventarios se realizan periódicamente

8.- ¿Con que cantidad de personal cuenta la empresa en el área del almacén?

R//. La empresa cuenta con un solo personal encargado del almacén

9.- ¿De qué manera se Controla la mercadería en el almacén?

R//. No existe un control riguroso en el manejo de mercaderías en el almacén

10.- Según su criterio, ¿Cómo considera el funcionamiento del sistema de control de inventarios en este servicio?

R//. El sistema con el que cuenta la Empresa es fiable por las funciones que tiene, la deficiencia a veces es en el manejo del sistema por parte del personal, que a veces tenemos fallas en las entregas de mercadería a los clientes por los traspasos que se debe realizar en el sistema y esto debe ser oportuno e inmediato él envió a sala de ventas.

11.- ¿Existe algún tipo de restricciones al ingreso de almacén?

R// No contamos con ningún tipo de restricción

12.- ¿Con que tipo de seguridad cuenta el almacén de la empresa?

R// La verdad no contamos con ningún tipo de seguridad, solo contamos con la presencia del encargado del almacén que vive en el mismo ambiente.

Figura 3. Entrevista al gerente

Entrevista al departamento de Almacén
<p>Nombre: Sr. Eliseo Gonzales Condori Cargo: Encargado del almacén</p>
<p>1.- ¿Existe en la Empresa un sistema de Control Interno para el área del almacén, y de ser así cuál es su funcionamiento? R//. El control a veces los lleva a cabo mediante una supervisión del gerente rara vez para asegurar que las actividades se realicen con normalidad.</p> <p>2.- El sistema de inventarios implementado en el almacén, ¿Qué aspectos considera positivos y negativos de esta herramienta? R//. El sistema de ventas en si es completo, pero no utilizamos todas las funciones solo lo que hago traspasos al área de ventas, lo negativo es a veces se pone lento para hacer traspasos.</p> <p>3.- Cómo se Verifica el procedimiento de la recepción, almacenaje, registro, de la mercadería? R// No tenemos un procedimiento para la llegada de mercadería, solo se registra mediante la reexpedición en el sistema.</p> <p>4.- ¿La Empresa cuenta con suficiente Espacio para almacenar productos de gran cantidad? R// Si tenemos suficiente espacio, solo que a veces llega mercadería pesados como aires, heladeras y frízer eso llena más rápido.</p> <p>5.- ¿Quién es el encargado de realizar los pedidos para la compra? R// Los vendedores hacen directamente su pedido al encargado de compras.</p> <p>6.- ¿De qué manera se cumple el pedido de productos al área de ventas? R// Ellos me piden la mercadería que falta y yo les llevo</p> <p>7.- ¿Usted realiza los egresos de mercadería a sala de ventas por sistema con normalidad? R// A veces me piden poco en poco y solo me anoto en el cuaderno para juntar más pedidos y recién envío por sistema.</p> <p>8.- ¿De qué manera te hace llegar los pedidos de mercadería los de la sala de ventas? R// solo me piden de forma verbal, por llamada de celular.</p> <p>9.- ¿Qué procedimientos realiza con la mercadería dañada dentro su almacén? R// solamente lo separo para evaluar si tiene arreglo</p> <p>10.- ¿Cada que Tiempo realiza el inventario físico?</p>

R// solo hacemos inventario cada inicio de año

11.- ¿Quiénes pueden ingresar a su almacén?

R// Generalmente ingresan los de la tienda, no hay ninguna restricción

12.- ¿La mercadería dentro su almacén está clasificada por lote, por orden de llegada o como se encuentra?

R// No se encuentra clasificado por completo, muchas veces se queda la mercadería y se dañan por la humedad, esto es debido a que no me da el tiempo para ordenar, ya que me soy el único encargado del almacén.

Figura 4. Entrevista al encargado del almacén

4.3. Resultado y Diagnóstico de la Situación Actual

Para obtener un diagnóstico se realizó una investigación de campo para lo cual se usó la entrevista como tipo de técnica e instrumento para la recolección de datos.

En los cuales se les entrevisto al Gerente de la Empresa y el encargado del Almacén de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar lo siguiente:

- No existe un sistema de control Interno adecuado, ni específico tampoco se realizan inventarios físicos de manera permanente, solo se hacen periódicamente los mismos se realizan los primeros días de enero, y no existen soportes del resultado obtenido sobre el movimiento que tuvo en el área del almacén.
- Si bien cuenta la Empresa con sistema de inventarios de mercaderías, pero no las utiliza de forma adecuada en las transacciones y pedidos del área de ventas tampoco existe un flujograma de procesos que determine los procedimientos administrativos y operativos diariamente.
- El almacén no cuenta con ningún tipo de restricciones ni seguridad, puesto que esto representa una debilidad y un riesgo de pérdida para la empresa.
- También se ha podido identificar debilidades en el envío de mercaderías ya que no lo realiza de manera inmediata, ni con los procedimientos respectivos de egreso de mercaderías.

- Debido a que no existe suficiente personal en el almacén que solo cuenta con un encargado para el manejo de mercaderías dentro el almacén que se ve con una insuficiencia de cumplir con todas las obligaciones que se les asigna.
- Se ha podido identificar también que la empresa no cuenta con un Chofer de distribución de pedidos de los clientes y también transportar mercadería a sala de ventas, quien los realiza es el mismo encargado del almacén que tiene que llevar desde una distancia de 3 km hasta el área de ventas.
- Los entrevistados reconocieron de la importancia de contar con un sistema de control interno del almacén de mercaderías y la contratación de la cantidad de personal adecuado y capacitado para el manejo y distribución de mercaderías para cubrir y satisfacer las necesidades de los clientes.

4.4. Evaluación de los niveles de riesgo de control

Se procedió a realizar el cuestionario como un instrumento de recolección de datos a las áreas de Ventas y la unidad de Compras para la respectiva evaluación del Control Interno de la Empresa de acuerdo a los componentes del COSO 1, tomando en consideración la valoración máxima de 10 y una mínima de 0 para cada respuesta.

CUESTIONARIO				
ÁREA DE VENTAS				
DATOS GENERALES				
N°	Preguntas	Respuesta		
		SI	NO	N/A
1	El sistema de ventas implementado en la Empresa ¿funciona correctamente?	X		
2	¿Se efectúa un control minucioso de los productos que ingresan del almacén?		X	
3	¿En la empresa existe un sistema de Control Interno a los inventarios?		X	
4	¿Existe un manual de procedimientos que describa de manejo, custodio, registro de control y responsabilidad en los inventarios?		X	

5	¿Existe políticas claramente definidas y expresas en cuanto a la recepción, almacenamiento y clasificación por orden de llegada de productos?		X	
6	¿Diga usted si se registra correctamente las unidades que se compran o se venden dentro del área de las existencias en la empresa?	X		
7	¿Se realiza frecuentemente el control y supervisión sobre la rotación de la mercadería?		X	
8	¿Se efectúan de forma permanente los controles en la mercadería si estos tendrían alguna falla técnica o estuvieran dañados?		X	
9	¿Las mercaderías son recibidas y registradas con la descripción de la cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?	X		
10	¿Se identifican los riesgos en esta área de ventas?		X	
11	¿Son conciliados el inventario físico y los registros en el sistema?	X		
12	¿Se han creado controles para mitigar los riesgos?		X	
13	¿La empresa Cuenta con programas de capacitación y desarrollo de sus empleados?		X	
14	¿Es necesario mejorar el sistema de control interno del inventario en la Empresa?	X		
15	¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin de que se sigan comprando los productos?	X		
16	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?		X	

Figura 5. Cuestionario área de ventas

De acuerdo a la información obtenida en sala de ventas, mediante esta herramienta se tiene como resultado el diagnóstico y las respuestas de forma negativa y positiva:

Tabla 1.
Cuadro de diagnóstico

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
Si	6	38%
No	10	62%
Total	16	100%

CUESTIONARIO				
ÁREA DE ALMACÉN				
DATOS GENERALES				
N°	Preguntas	Respuesta		
		SI	NO	N/A
1	¿Cuenta la empresa con un código de ética?		X	
2	¿Existen procedimientos de envío de mercaderías a las diferentes áreas?		X	
3	¿Se genera capacitación que contribuya a fomentar el autocontrol en los trabajadores?	X		
4	¿Se fomentan espacios de dialogo, para expresar sentimientos o intercambiar información?		X	
5	¿Existen Medidas de seguridad o restricciones que eviten el ingreso del personal no autorizado?		X	
6	¿Cuándo existe una salida de inventarios, estas se hacen solo con órdenes de entregas autorizadas?		X	
7	¿La empresa tiene el personal adecuado en número y experiencia, para llevar a cabo su función?		X	
8	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones y flujogramas?		X	
9	¿Se evalúa el desempeño del personal?		X	
10	¿Existen rendición interna de en el área del almacén?		X	
11	¿Son identificados los riesgos potenciales en el almacén?		X	
12	¿Realizan actividades que permitan el cambio dentro de esta área del almacén de la empresa?		X	
13	¿Se realizan evaluaciones por parte de la gerencia para evitar riesgos?	X		
14	¿En el almacén de mercaderías se encuentran establecidos niveles máximos y mínimos de los productos?	X		
15	¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?		X	
16	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?		X	

Figura 6. Cuestionario área de almacén

De acuerdo a la información obtenida en el almacén, mediante esta herramienta se tiene como resultado el diagnóstico y las respuestas de forma negativa y positiva:

Tabla 2.
Cuadro de riesgos

Alternativa	Respuestas	Porcentaje
Si	3	19%
No	13	81%
Total	16	100%

4.4.1. Debilidades detectadas en el área de ventas

En la evaluación realizada en el área de ventas nos refleja un nivel de confianza del 38% generando un nivel de riesgo y debilidad del 62% esto se debe a las siguientes observaciones:

- El área de ventas no toma las medidas necesarias para llevar un control eficiente de los productos que ingresan del almacén.
- Se pudo observar que no existe una política de control de stock en la cual basarse al momento de realizar el pedido, cada vendedor solicita productos de manera verbal.
- Se observó que existe falencia en los procedimientos de trasposos entre almacenes ya que de esa manera retrasa la entrega al cliente.
- Existen deficiencias en el control productos dañados ya que estas continúan figurando en el sistema de ventas disponibles para la venta.
- No existe una política de identificación de riesgos sobre los productos en obsolescencia ya que existen mercaderías desde hace 8 a 10 años atrás.
- Muchas existen retrasos en la entrega de artículos por falta de control de stock, por lo que dificulta la entrega inmediata al cliente que a veces viene con tiempo limitado.
- Se requiere implementar una política de control para mitigar los riesgos en el área de ventas con la finalidad de que las actividades que se realizan puedan ser más eficientes para generar mayor ingreso y buena atención al cliente.

4.4.2. Debilidades detectadas en el área de almacén

En lo referente al área del almacén que es nuestro objetivo de llevar este proyecto, el nivel de confianza en sus controles es demasiado bajo con el 19% tomando en cuenta según nuestra evaluación es el área más crítica de la Empresa por lo que tiene un nivel de riesgo del 81% de las debilidades encontradas que se demuestra en los siguientes:

- En lo general la empresa no cuenta con un código de ética, la importancia se enmarca más que todo en el área del almacén.
- Se observó una falta de procedimientos en la entrega de productos a las diferentes áreas o entregas directamente a domicilio sin verificar si fue pagado o no, ya que esto representa un riesgo para la empresa.
- De igual manera se constató que la empresa no cuenta con la capacitación necesaria para fomentar el autocontrol y dialogo para intercambiar información o necesidades en cada uno de los trabajadores.
- Se determinó que no existe un flujograma de procesos que sirva como guía para llevar a cabo los procedimientos diarios del área del almacén.
- Tampoco existe un Manual de Funciones y procedimientos por lo tanto el encargado del almacén realiza su trabajo dependiendo de los pedidos que hace en el área de ventas.
- Se observó que el almacén no cuenta con medidas de seguridad o restricciones para el ingreso del personal no autorizado
- La empresa no cuenta con el número de personal que se necesita en el área de almacén, Durante cada jornada el almacenero intenta ordenar la mercadería recién llegada pero no le basta el tiempo ya que debe salir a entregar y llevar la mercadería a sala de ventas.
- No existe una política de evaluación y desempeño del personal encargado en el área de almacén, tampoco se rinden cuentas dentro esta área.
- Tampoco existe procesos de identificación de riesgos potenciales.
- No existe actividades de cambio dentro el almacén, a diario se llevan con la misma rutina.

- Se percató que no existe una elaboración de informes sobre las existencias y anomalías en esta área del almacén
- También se pudo constatar que la mercadería está en completo desorden sin su respectiva clasificación.

4.5. Resultados de la evaluación de control interno por los componentes del Coso I

4.5.1. Ambiente de control

En este componente la empresa no cumple con lo necesario para tener un ambiente de control adecuado, debido a que no cuenta con personal encargado donde indique las funciones del encargado del almacén, tampoco cuenta con un plan estratégico que conlleve el cumplimiento de objetivos.

La empresa comercial Acre Corp. carece de lineamientos básicos que puedan dirigir con un liderazgo motivacional o incentivos hacia el personal por el cumplimiento de metas.

4.5.2. Evaluación de riesgo

En el segundo componente del COSO I representa un nivel de riesgo demasiado alto esto debido que no se realiza un análisis de posibles riesgos que podrían afectar las actividades y el buen desarrollo de la empresa, no establecen objetivos por lo tanto tampoco se realiza seguimientos a diferentes actividades, la falta de cumplimiento genera que no haya una buena gestión al cierre del año.

4.5.3. Actividades de Control

La empresa no cuenta con los controles en las actividades diarias que ayuden a mitigar posibles riesgos existentes, no despliega las actividades de control a través de políticas que establezcan las líneas generales del control interno, y de los procedimientos que ponen en práctica dichas políticas,

4.5.4. Información y Comunicación

Debido a lo expuesto en los componentes anteriores, la empresa no tendría información en tiempo real donde se pueda evaluar las estadísticas de ventas diarias o mensuales, logro de objetivos propuestos por la gerencia, ya que la información es necesaria para llevar a cabo las responsabilidades de control interno ya para apoyar el logro de sus objetivos.

Existe una carencia de comunicación de resultados o de fallas durante el desarrollo diario de trabajo con el encarado del almacén.

4.5.5. Monitoreo y supervisión

El nivel de confianza en este control es bajo, debido a que como no se cuenta con políticas, procedimientos y no se han implementado controles, no es factible monitorear continuamente el resultado de las actividades diarias dentro el almacén de mercaderías de la empresa comercial Acre Corp.

4.5.6. Diseño del Sistema de Control Interno

4.5.6.1. Propuesta del diseño de control

La propuesta que se plantea en este proyecto consiste en el diseño de un sistema de control interno del almacén de mercaderías, basado en el informe COSO I para ser aplicado en la empresa comercial Acre Corp., ya que actualmente presenta serias falencias relacionadas a la actividad de control, con la ausencia de políticas y procedimientos adecuados en el manejo de mercaderías, y un manual de funciones, para el área de almacén.

El sistema de control interno estará enfocado específicamente en el componente “Actividades de control” del COSO I en diseñar políticas y procedimientos de control que permitan medir, cuantificar y registrar de manera adecuada, para propiciar que las instrucciones de la gerencia se cumplan de forma efectiva, así mismo se debe indicar quienes son los responsables de la

ejecución de las políticas y procedimientos, con la finalidad de encontrar medidas correctivas incluyendo la reevaluación periódica de los controles.

Al implementar los controles adecuados no solo se garantiza disminuir las pérdidas por deterioro, sino que también se ofrece de manera eficiente hacia el cliente que obviamente generara mayor ingreso a la Empresa.

4.5.6.2. Implementación de controles

Objetivos de control. - Un objetivo de control es el resultado esperado o lo que se quiere lograr con la implementación de controles en una actividad específica.

Su diseño se basa en las necesidades de la empresa y su tolerancia al riesgo, en el siguiente cuadro se puede observar lo que se plantea en una actividad de control.

Riesgo	Objetivo de control	Control
Robo de mercadería por parte del personal	Salvaguardar los inventarios	Instalar cámaras de seguridad (CCTV)
Excesivas devoluciones de productos	Mejorar el control de calidad	Desarrollar la estructura de control de calidad y asignar responsabilidades
Incendio	Salvaguardar la propiedad	Instalar dispositivos de prevención y detección de fuego. Contratar seguro
Perdida o manipulación de información de los sistemas	Aumentar la disponibilidad e integridad de datos.	Implementar controles de seguridad lógica (Contraseñas) y de respaldo de información.

Figura 7. Cuadro de actividad de control

4.5.7. Diseño de controles

- **Controles directivos.** - Promueven los comportamientos y resultados deseados (reducen la probabilidad y el impacto). Ejemplo: manuales contables, entrenamiento y supervisión, planes estratégicos.

- **Controles preventivos.** – Diseñados para detener o limitar la posibilidad de ocurrencia de un evento (probabilidad). Ejemplo: Segregación de funciones, controles de acceso, procesos de autorización.
- **Controles detectivos.** – Detectan la ocurrencia de eventos no deseados (reducen la probabilidad). Ejemplo: reportes de excepciones, reportes de errores, reconciliaciones de totales, CCTV, inventarios.
- **Controles correctivos.** – Reestablecen la normalidad después de la ocurrencia de eventos no deseados (reducen el impacto). Ejemplo: eliminación de virus, procedimientos de manejo de incidentes y planes de continuidad de negocio.

Costo – beneficio de los controles

El costo, a todo nivel, de un control no debe ser mayor que el “costo” del riesgo que trata de gestionar.

Los costos asociados con la implementación de controles “crecen” desde los preventivos, pasando los detectivos hasta los correctivos.

En el siguiente cuadro se puede observar el costo beneficio al implementar los controles de manera excesiva.

Exposición al Riesgo	Respuesta excesiva de control	Resultado
Incremento de pérdida en existencias	Controles semanales	Excesivos costos laborales, pérdida de productividad
Escala de malas decisiones de negocio	Proceso complejo de revisión y aprobación	Oportunidades perdidas
Incumplimiento	Mayores revisiones de supervisión y gerenciamiento	Personal más costoso desarrollando verificaciones de poco valor
Impacto de una mayor regulación	Excesiva revisión y emisión de procedimientos más detallados	Menor productividad por asignación de personal clave a revisión y documentación.

Perdida o manipulación de información de los sistemas	Aumentar la disponibilidad e integridad de datos.	Implementar controles de seguridad lógica (Contraseñas) y de respaldo de información.
---	---	---

Figura 8. Cuadro de actividad de control excesiva

Al enfocarnos en las políticas y procedimientos, tenemos la posibilidad de cumplir con los componentes del COSO I debido a que tendremos un manual de funciones con controles y procesos definidos para que obtengamos una información real de la empresa para poder cumplir con los demás componentes como entablar y establecer objetivos, supervisar las actividades, entre otros.

El sistema de Control Interno de inventarios que se implementara en el área del almacén debido a que esta sección en donde se almacena la mercadería procedente de la importación internacional y nacional, y no se cuenta actualmente con la cantidad suficiente de personal que pueda encargarse del manejo adecuado eficiente de los mismos. Por lo tanto, es necesario aumentar el personal como ser un encargado de almacén y dos ayudantes con tareas específicas en el manejo de inventario les proporcione datos precisos de los productos que se encuentran almacenado y de los niveles de stock sin la necesidad de estar realizando inventarios físicos a cada momento así también puedan realizar trabajos de clasificación de productos expuestos en áreas con mucha humedad ya que estos son la causa de que algunos productos se dañen con facilidad.

A través de la implementación de la propuesta, la empresa será sin lugar a dudas una de las que mejor servicio que pueda ofrecer al cliente obteniendo beneficios con mayor ingreso y sea rentable a largo plazo, con los siguientes puntos:


- La empresa podrá contar con políticas, procedimientos y flujogramas que servirán como guía para llevar a cabo la gestión de manejo y control adecuado de mercaderías de la empresa.
- Se corregirán errores actuales relacionados con la atención al cliente de dar productos garantizados en funcionamiento y que puedan alcanzar mayor confianza de los mismos.

- Se contará con una persona específica encargado del almacén y del control de mercaderías que registre toda la información necesaria sobre mercaderías con poco movimiento o que están almacenados por mucho tiempo.
- El área de ventas contará con información precisa para que puedan realizar las ventas con mayor tranquilidad y una atención eficiente hacia el cliente.
- Se realizará controles de productos con características que no resisten a altas temperaturas tanto al ingresar como en la salida de mercaderías.
- Se establecerá una guía funcional que en un futuro podrá ser aplicada en otras áreas y sucursales de la empresa, con el fin de lograr la eficiencia en toda la empresa y de esta manera estará logrando alcanzar sus objetivos y brindando una mejor atención al cliente.

4.6. Desarrollo de Políticas y Procedimientos


A continuación, se procederá a realizar el desarrollo del sistema de Control Interno de mercaderías el cual constara de políticas, procedimientos para el área que es objeto de estudio que se determinaron con un control interno crítico en cada una de ellas, y con flujograma identificado claramente cuáles son los procesos y cuáles son los controles para el fácil entendimiento de funciones para el encargado del almacén, cumpliendo así con el objetivo principal de nuestra propuesta planteada y esperando su ejecución de los procesos en la empresa.

4.6.1. Políticas

 <p>ActeCorp http://acrecorpbolivia.com Cobija - Pando - Bolivia</p>	<p>POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE MERCADERIA ÁREA: ALMACÉN</p>
<p>POLÍTICAS PARA EL CONTROL DE MERCADERIAS</p> <p>Políticas Generales</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se debe establecer un personal fijo para que este sea el “Encargado fijo del almacén”, cuya obligación laboral será velar por el orden y control de las mercaderías en general.2. El almacén debe contar con el personal calificado bajo la responsabilidad de la gerencia, con la autoridad suficiente para diseñar, implementar y mantener un sistema que garantice el cumplimiento de la buena práctica de almacenamiento.3. El encargado del almacén tendrá como jefe inmediato al gerente general de la Empresa, a quien deberá informar y reportar acerca de las instalaciones, equipos o personal, que considere pueda influir negativamente.4. Se ubicará cada producto en la percha asignada según su especie.5. Los productos serán almacenados de acuerdo a sus características y propiedades. Los productos que no resistan a altas temperaturas o humedad deben ser colocados en áreas adecuadas.6. Se debe impedir el ingreso de personas no autorizados en área del almacenamiento.7. Únicamente se efectuará la entrega de la mercadería al vendedor del área de ventas con la respectiva presentación de la nota de pedido o factura incluyendo sello de autorización de despacho.8. Se deberá realizar el despacho de mercadería de forma ágil, con la finalidad de que el cliente salga satisfecho de la empresa.9. En caso de verificar que algún producto del almacén este caducado o se encuentre en descomposición, deterioro o pierda las características, el encargado del almacén	

<p>deberá registrar y hacer el egreso por sistema y que este deberá ser almacenado en otra área de productos dañados.</p> <p>10. Se debe comunicar con la gerencia sobre otros productos almacenados que están próximos a pasar de moda o que están a punto de descomponerse.</p>

Figura 9. Políticas para el control de inventarios en almacén


	<p>POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE MERCADERIA</p> <p>AREA: SALA DE VENTAS</p>
<p>POLITICAS PARA EL CONTROL DE MERCADERIAS</p> <p>Políticas Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La recepción y el aprovisionamiento de mercaderías se deberá llevar a cabo en una hora específica que no sea en horas que se atiende al cliente. 2. El ingreso de mercadería se debe contar con la respectiva revisión y verificación de cantidad exacta que el encargado de almacén envía por el sistema. 3. El encargado de ventas no podrá ni deberá tener acceso a los demás módulos del sistema, es decir que no deberá realizar anulación de egresos y/o ingresos. 4. Los trabajadores no podrán sacar de la empresa productos, equipos, información confidencial y solo podrán proceder con la autorización de la gerencia. 5. El área de ventas deberá permanecer ordenada y actualizada en todo momento. 6. Todo requerimiento de compra deberá ser aprobado por la Gerencia, caso contrario no se podrá proceder con la compra. En caso de no cumplirse con esta disposición, la responsabilidad recaerá sobre el encargado de compras. 7. En el caso de existir error en el registro del sistema, el Contador deberá realizar la salida del almacén con la finalidad de mantener los datos reales. Cuando se efectúe la toma física del inventario y este no se encuentre según la lista de existencia del 	

almacén generado por el sistema, se procederá a notificar dichos faltantes a la gerencia para trámites pertinentes.

8. El encargado de ventas deberá establecer el stock mínimo y máximo de mercaderías, que deberá tener en la sala de ventas para que la atención y entrega de productos al cliente sea eficiente y eficaz.
9. Se deberá enviar una nota de pedido al encargado de almacén con la respectiva firma del solicitante.
10. A partir del momento en el que el encargado de ventas realiza la recepción de productos para la venta, éste se convierte en el responsable, y deberá velar por la protección y seguridad de las mercaderías que se encuentran en su área.


Figura 10. Políticas para el control de inventarios sala de ventas

4.6.2. Procedimientos

	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE MERCADERIA AREA: SALA DE VENTAS	
PROCEDIMIENTOS PARA EL INGRESO DE MERCADERIAS		
N° Act.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verificar los niveles de stock mínimo de mercaderías en área de ventas.	Encargado de ventas
2	Realizar la nota de pedido. <i>Anexo 4</i>	Encargado de ventas
3	Enviar la nota de pedido al área de almacén.	Encargado de ventas
4	Recibir la nota de pedido y dar inicio a la selección de mercadería solicitada por la sala de ventas.	Encargado de Almacén
5	Elaborar la orden de despacho. <i>Anexo 5</i>	Encargado de Almacén
6	Realizar el envío de una copia de la orden de despacho al Encargado de ventas para que tenga constancia de lo pedido.	Encargado de Almacén
7	Recepción de la copia de la orden de despacho para ser utilizado al momento que llegue el pedido y verificar que este todo en orden de acuerdo al pedido.	Encargado de ventas
8	Recepción de la mercadería junto con los documentos de soporte.	Encargado de ventas
9	Verificar que la mercadería recibida se encuentre en su totalidad y en óptimas condiciones.	Encargado de ventas
10	De no coincidir los documentos como ser: la Orden de compra y el despacho del almacén, se debe informar al encargado del almacén sobre esta irregularidad.	Encargado de ventas
11	Si la mercadería no cumple con las condiciones requeridas se debe proceder a la devolución de los	Encargado de ventas

	productos para su respectivo cambio con una Orden de Devolución. <i>Anexo 6</i>	
12	En el caso de haber devoluciones, negociar en el cliente para una nueva entrega.	Encargado de ventas

Figura 11. Procedimientos para el control de mercaderías en sala de ventas

		POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE MERCADERIA AREA: ALMACÉN	
PROCEDIMIENTOS PARA EL INGRESO DE MERCADERIAS			
N° Act.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
1	Se informa al Encargado de almacén de la fecha en que llegara el pedido, para que se realice la logística para almacenarlo.	Encargado de Compras	
2	Se preparan los espacios físicos para almacenar la mercadería cuando llegue, para ahorrar tiempo y mantener la eficiencia.	Encargado de Almacén	
3	Se verifica el área de almacenamiento que este en óptimas condiciones.	Encargado de Almacén	
4	Se descarga la mercadería en un lugar despejado para ser clasificada sin interrumpir el espacio donde se va almacenar.	Encargado de Almacén	
5	Se verifica la mercadería junto con los documentos de la orden de Compra y la reexpedición	Encargado de Almacén	
6	Se clasifica la mercadería que ingresa de acuerdo a su tipo	Encargado de Almacén	
7	Tomar las debidas precauciones en la manipulación de los productos frágiles.	Encargado de Almacén	
8	Se almacena los productos de acuerdo a su especie con la clasificación y en áreas adecuadas.	Encargado de Almacén	

9	Se verifica que los productos almacenados coincidan con el registro en el sistema de inventarios.	Encargado de Almacén
10	Se debe separar la mercadería si es que llegan dañados o golpeados para su respectivo análisis.	Encargado de Almacén
11	Verificar las instalaciones del almacén, que no exista goteras por el techo y roedores que puedan dañar los cobertores.	Encargado de Almacén
12	Se deben realizar inspecciones permanentes para asegurar el buen estado de la mercadería almacenada.	Encargado de Almacén

Figura 12. Políticas para el control de inventarios en almacén

4.6.3. Flujograma de control y procedimiento en sala de ventas

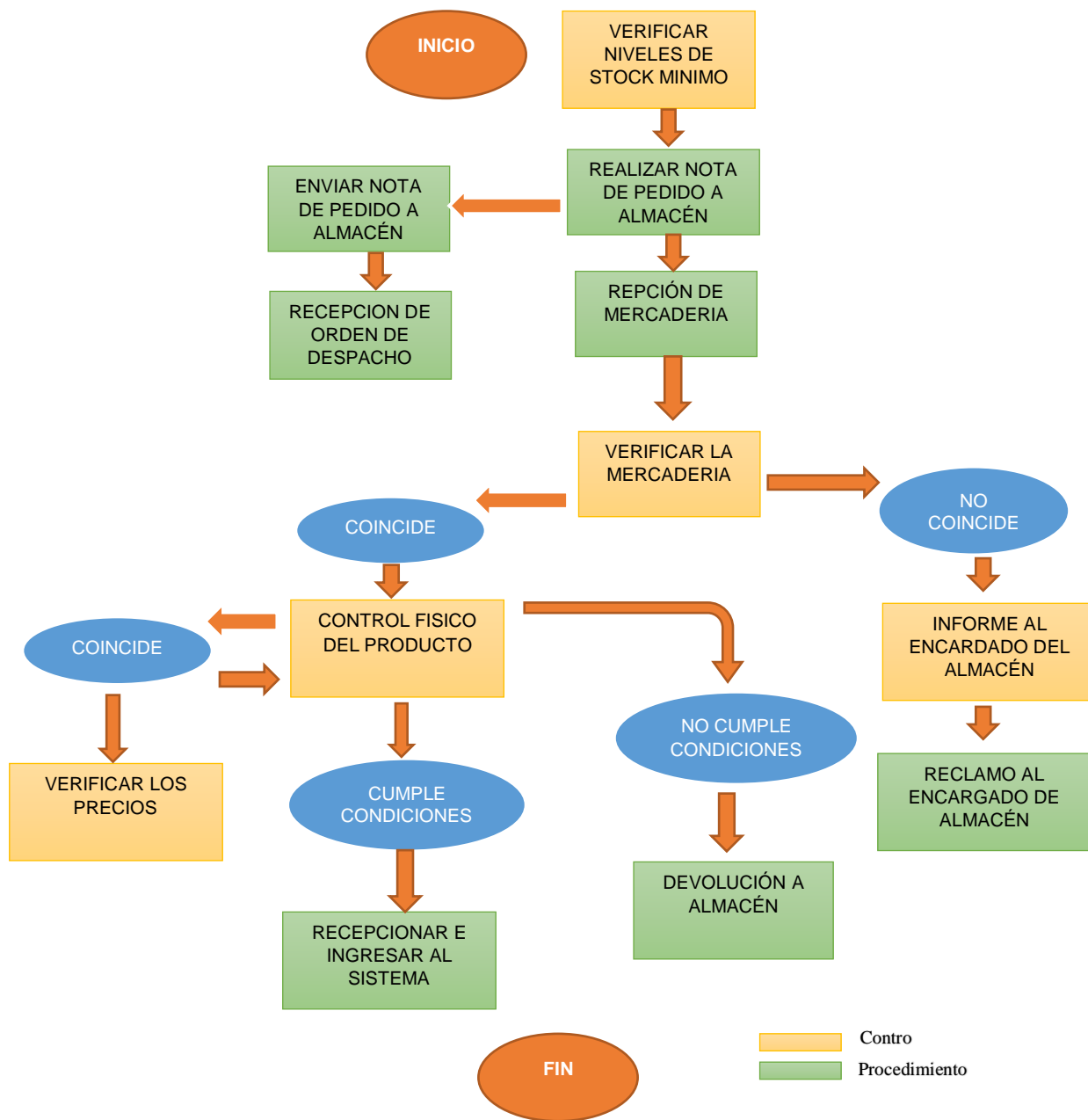


Figura 13. Flujograma de control y procedimiento en sala de ventas

4.6.4. Flujograma de control y procedimiento en el almacén

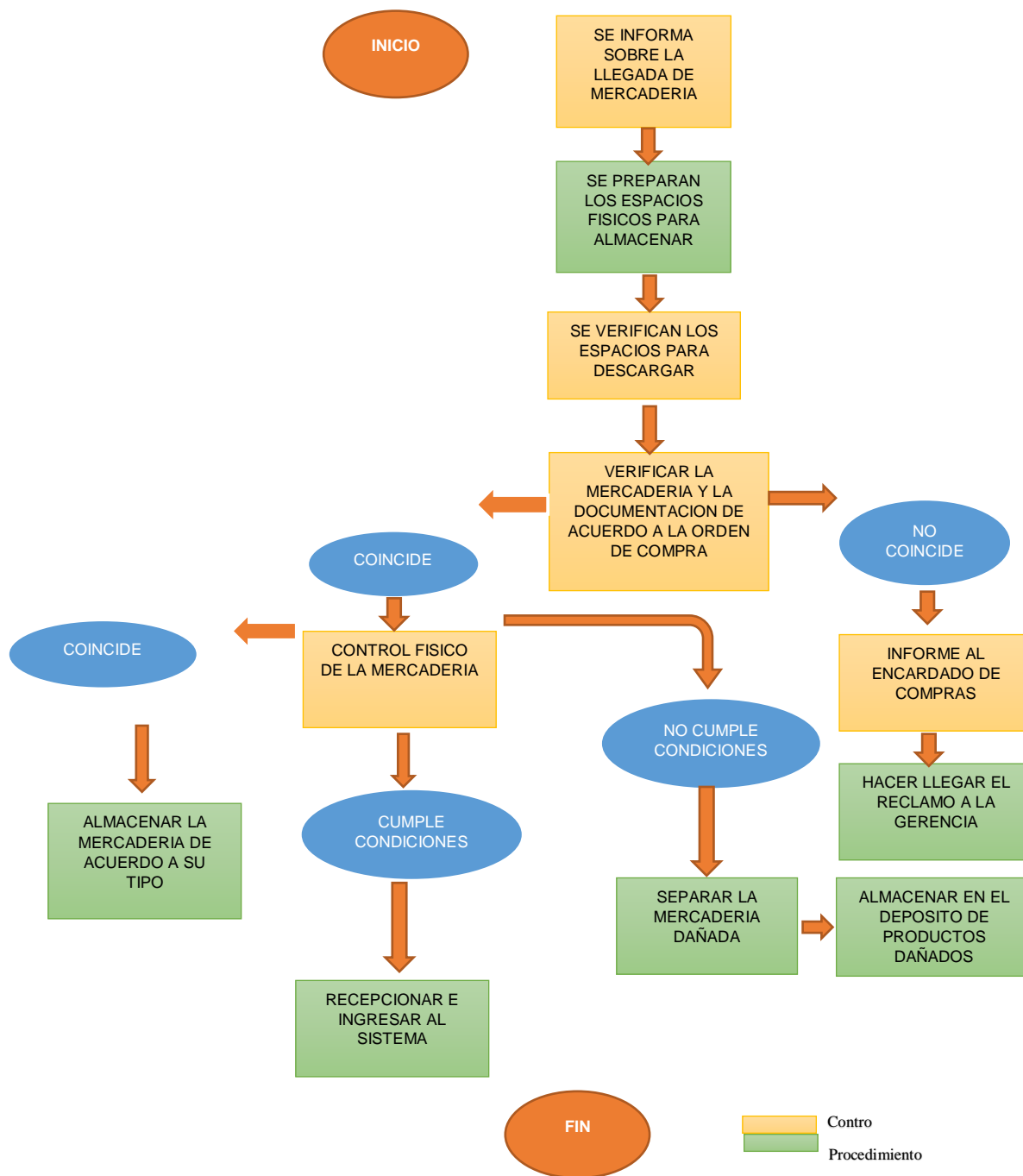


Figura 14. Flujograma de control y procedimiento en el almacén

CAPÍTULO V

5. Presupuesto y Cronograma

5.1. Presupuesto

Tabla 3.

Presupuesto

N°	Actividad	Unidad	Cantidad	Precio unit.	Total bs.
1.-	Papel bond	Resma	1	45,00	45,00
2.-	Material de escritorio	Global	1	210,00	210,00
3.-	Impresiones	Global	1	80,00	80,00
4.-	Fotocopias	Und	3	18,00	54,00
5.-	Internet	Und	4	143,00	572,00
6.-	Anillados	Global	1	25,00	25,00
7.-	Tintas para impresora	Juego	1	300,00	300,00
8.-	Otros gastos	Global	1	380,00	380,00
				Total	1.666,00

Son: Un mil seiscientos sesenta y seis 00/100 bolivianos.

5.2. Cronograma

Tabla 4.

Cronograma de actividades

N°	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.-	Recolección de information necesaria.				◆	◆																
2.-	Estudio analítico, formación e interpretación de datos						◆	◆														
3.-	Presentación de la primera parte del perfil									◆	◆											
4.-	1ra revisión del perfil en borrador										◆	◆										
5.-	Corrección de errores presentados											◆	◆									
6.-	2da entrega del perfil												◆	◆								
7.-	Avance para la entrega final del perfil													◆	◆							
8.-	Entrega Final														◆	◆						
9.-	Defensa Final del Perfil																◆	◆				
10.-	Aprobación del perfil																			◆	◆	

Nota. Los meses están ordenados por 4 semanas

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

De acuerdo al estudio llevado a cabo en esta empresa, es posible llegar a las siguientes conclusiones.

- mediante la aplicación de una encuesta se detectaron grandes falencias y debilidades en el área del almacén, mismas que se originan en la gestión del manejo de los inventarios, debido a que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos adecuados y por ende no existe un control sobre el manejo de mercadería que ingresan y egresan del almacén.
- De la misma manera mencionar que al identificar los riesgos a los que se expone la empresa a falta de un control interno, se debe cumplir con las necesidades específicas para cada área dentro la empresa, asegurando así la eficiencia en cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo, sobre todo cuando se trata de empresas comerciales que generalmente atienden al público en general, es por ello que se establecieron medidas de control, de la misma forma las políticas y procedimientos planteados como propuesta para conseguir mejores resultados en cuanto a los procesos de manejo de mercadería.
- Se estableció con claridad las políticas y procedimientos enfocados al buen manejo de mercadería por parte del encargado del almacén, generando una cultura de conciencia realizando también flujogramas para su fácil comprensión.
- La propuesta diseñada para la empresa Comercial Acre Corp. Basado en el informe COSO I, cuenta con políticas detalladas y procedimientos específicos para el buen manejo de la mercadería con el fin de tener información confiable y segura, mitigando los riesgos. Por medio de este diseño se propone mejorar los procesos de compra, almacenamiento, y las ventas permitiendo así evitar pérdida de la mercadería ya sea por obsolescencia o deterioro.

6.2. Recomendaciones

Una vez presentado este proyecto para la titulación se sugerirá la implementación del Sistema de Control Interno con el propósito y la finalidad de mejorar la gestión de almacenamiento que se realiza en la empresa “Comercial Acre Corp. Import. – Export.

Se recomienda a los propietarios y la gerencia de la empresa, ya una vez implementado el Sistema de control Interno, las políticas y procedimientos del manejo de Mercaderías, el mismo que debe ser evaluado periódicamente que permita salvaguardar sus recursos así poder lograr sus objetivos.

Es indispensable que el personal encargado del almacén sea debidamente capacitado en el manejo del sistema y tener la capacidad adecuada en el manejo de la mercadería, tanto su traslado como para su almacenamiento, en función de mantener sus propiedades intactas.

Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos como eje de desarrollo de la gestión de inventarios, ya que de esa forma se podrá garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Supervisar que se lleve un correcto registro de la mercadería, lo cual permitirá a esta empresa obtener mayor efectividad en la comercialización de todos sus productos y así obtener mayor rentabilidad.

Se deberá controlar estrictamente el ingreso de personal al almacén de la empresa, ya que toda mercadería que ingrese o egrese tendrá que ser debidamente registrada, responsabilidad que recae en el encargado del almacén.

Referencias Bibliográficas

- AICPA, I. A. (1949). *Control Interno como el Plan de Organización*.
- Aranda Garcia, L. D. (03 de 10 de 2014). *CONTROL INTERNO*. Obtenido de [http://contaduriapublica.org.mx/2014/10/03/control-interno-2/#:~:text=El%20Control%20Interno%20\(CI\)%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n](http://contaduriapublica.org.mx/2014/10/03/control-interno-2/#:~:text=El%20Control%20Interno%20(CI)%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n).
- Aranda Garcia, L. D., & Garcia Suarez, R. L. (03 de Octubre de 2014). *Control Interno. Contaduria Pública*, r1.
- Calle, E. N. (2013). *Semillas para la investigación 2*. Cobija: Cusi Calle Elizabeth Noemi.
- CGE, C. G. (2000). *Control Interno*. La Paz.
- CGE, C. N. (2002). *LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Quito, Ecuador. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo31.pdf
- CGR. (05 de Diciembre de 2008). *Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno. Resolución N° CGR/295/2008*. La Paz, Bolivia.
- Choque Esteban, L. G. (2018). *Evaluación del control interno del sistema de administración y manejo en almacenes de productos lácteos, Caso: Pil Andina S.A.* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/19093/PG-546.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coalla, P. P. (2017). *Gestión de Inventarios*. Madrid, España: Paraninfo.
- Cobija, Z. (s.f.). *ministerio de desarrollo productivo y economía plural*. Obtenido de <https://www.zofracobija.gob.bo/historia/>
- Cocarico Cosme, S. (2018). *Universidad Mayor De San [Universidad Mayor de San Andrés]*. In *Universidad Mayor de San Andrés*. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24198/PT-238.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Contraloría General Del Estado. (2008). *Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno*. La Paz: G/CE-018.
- Contraloría General del Estado. (18 de diciembre de 2015). *Ley Organica de la Contraloría General del Estado*, 4. Ecuador. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Contraloría General del, E. (16 de 12 de 2014). Control Interno. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Cook W., J., & Winkle M., G. (2006). *Auditoria*. HABANA: Félix Varela.
- Estado, C. G. (2016). *Normas de Auditoria Operacional*. La Paz.
- Eyk, S. C. B., & Houben, R. A. M. (2017). *Handbook of Compliance and Integrity Management Theory and Practice*.
- Giraldo, J. F. (02 de Octubre de 2013). *Sociedad y ambiente*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4557/455745076009.pdf>
- Gómez, G. (11 de mayo de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de Control interno en la organización empresarial: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- González González, R., & Jimeno Bernal, J. (2012). *pdcahome*. Obtenido de Repositorio UDGVirtual: <https://www.pdcahome.com/check-list/>
- Gutiérrez Coronel, F. (2015). *La importancia de la implementación del control interno en pequeñas y grandes empresas y su importancia en auditoria* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24205/PT-246.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Muñoz, R. F. (2008). *Libro de Logística de Almacenes*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta Edición). México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 02 de Noviembre de 2021

- Jorge Ustares, A. N. (2018). *Gravedad a la falta de un sistema de control interno en el sector privado*. [http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/15716/1/Gravedad a la Falta de un Sistema de C. I. en el Sector Privado.pdf](http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/15716/1/Gravedad%20a%20la%20Falta%20de%20un%20Sistema%20de%20C.%20I.%20en%20el%20Sector%20Privado.pdf)
- IASB. (2014). Existencias. En IASB, *NORMA INTERNACIONAL N 2*. Bolivia.
- Laski, J. P. (01 de Diciembre de 2006). *GESTIÓN Y ESTRATEGIA* . Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/172>
- Laveriano, W. (2010). Importancia del control de inventarios en la empresa.
- León Llerena, O. A., & Claros Cohaila, R. (2012). *El control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima, Perú: Instituto Pacifico.
- Ley 73 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (18 de 12 de 2015). *LEXIS*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- López, J. F. (12 de agosto de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/actividad-economica.html>
- Marcela Caloma Castro, F. D. (2015). *Relacion y analisis de los cambios al inrome COSO y su vinculo con la transparencia empresarial*. ISSN.
- Mendizábal, V. B. (2017). *Contabilidad Financiera*. Cochabamba: Kipus.
- Mendoza Zamora, W., Delgado Chavez, M., Garcia Ponce, T., & Barreiro Cedeño, I. (28 de Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 33.
- Míguez Pérez, M., & Bastos Boubeta, A. I. (2006). *Introducción a la gestión de stocks* (Vol. 2 edición). Madrid, España: Ideaspropias.
- Muller, M. (2005). *Fundamentos de Administracion de Inventario*.
- Mullisaca Aguilar, Z. (2019). *Plan Excepcional de Titulación para Estudiantes Antiguos No Graduados* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24212/PT-253.pdf?sequence=1&isAllowed=>

- Muñoz, R. F. (s.f.). *Libro de Logística de Almacenes*. Obtenido de file:///E:/CONTADURIA%20PUBLICA/9%20NOVENO%20SEMESTRE/LIBRO_DE_LOGISTICA_DE_ALMACENES.pdf
- Niño, M. B. (2014). *abilidad, Sistemas y gerencia*. Caracas, Venezuela: CEC,2004. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de <http://sisbiv.bnv.gob.ve/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=263981>
- OSWALDO, F. L. (2017). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA ORGANIZACIONES*. LIMA PERU: LA AURORA.
- Palma, J. (28 de noviembre de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>
- Padilla Ayllon, Shirley Juana; Sermeño Ortiz, V. A. (2021). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso en el área de logística de una empresa agroindustrial. Caso Paprika Perú SAC 2019* [Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12376/CPpaaysj_seorva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinaluisa Morán, Nancy Vanessa; Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, Sandra Cecilia; Ortega Haro, X. F., & Pérez Salaza, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268–283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Reyes Castro, J. E., & Porras Garzón, L. O. (18 de Noviembre de 2013). *Riesgos Residuales*. *Respositorio*. Bogota, Colombia.
- Robert Bringhurst, M. G. (21 de Agosto de 2012). *Mayte Santana*. Obtenido de <https://maytesantana.wordpress.com/2012/08/21/concepto-de-diseno-a-partir-de-tres-autores/>

- Rivera Cáceres, Ronald Robert; Forero Rodríguez, Yolianis Rosario; Gabriela María, C. B. (2018). Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa Marta. *Gastrointestinal Endoscopy*.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_diseño_sistema.pdf
- Rodriguez, I. (18 de Noviembre de 2014). *Auditool*. Obtenido de Qué es el riesgo, riesgo inherente y riesgo residual: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3073-que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>
- Rodriguez, I. (18 de Noviembre de 2014). *Auditool*. Obtenido de Qué es el riesgo, riesgo inherente y riesgo residual: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3073-que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>
- Tamayo, M. T. (2002). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA, S.A.
- Ucha, F. (Septiembre de 2009). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- Westreicher, G. (02 de Agosto de 2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- Winkle, C. y. (2006). *Control Interno en la entidades Cubanas*.
- Zambrana, G. C. (13 de Diciembre de 2011). *mailxmail*. Obtenido de Sistema de Inventarios: http://www.mailxmail.com/sistemas-inventarios-contabilidad_h

Anexos

Anexo 1

Registro de matrícula de Comercio de la empresa comercial Acre Corp.

REGISTRO DE COMERCIO DE BOLIVIA



PAGINA: 1 DE 2



Fundempres Concesionaria del Registro de Comercio de Bolivia

CERTIFICADO DE ACTUALIZACION DE MATRICULA DE COMERCIO

EL REGISTRO DE COMERCIO DE BOLIVIA, ORGANO CONCESIONADO A LA FUNDACION PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL - FUNDEMPRESA, EN MERITO A LAS FACULTADES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO SUPREMO 26215 Y EN CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN EL CODIGO DE COMERCIO;

CERTIFICA:

RAZON SOCIAL / DENOMINACION : ACRE CORP. IMPORT - EXPORT - NEMESIO RAMIREZ VILLCA

No. DE MATRICULA : 00031354

FECHA DE REGISTRO : 22 DE ABRIL DE 1994

TIPO DE EMPRESA : EMPRESA UNIPERSONAL

CAPITAL : BS.3,110,436.00 (TRES MILLONES CIENTO DIEZ MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 00/100 BOLIVIANOS)

PROPIETARIO : RAMIREZ VILLCA NEMESIO

CEDULA DE IDENTIDAD : 00000624772

REPRESENTANTE LEGAL : RAMIREZ VILLCA NEMESIO

CEDULA DE IDENTIDAD : 00000624772

GESTION ACTUALIZADA : 2020

FECHA DE ACTUALIZACION : 07 DE JUNIO DE 2021

LIBRO DE REGISTRO : 21

No. DE REGISTRO : 01713655

NIT : 624772012

DOMICILIO : COBIJA - AVENIDA TCNL. ENRIQUE FERNANDEZ CORNEJO N° 073 UV: S/N
MZNO: S/N EDIFICIO: ACRE CORP PISO: P.B. ZONA: CENTRAL

EL OBJETO O ACTIVIDAD DECLARADA POR LA SOCIEDAD O EMPRESA UNIPERSONAL: IMPORTACION Y EXPORTACION DE PRODUCTOS: ELECTRODOMESTICOS, ELECTRONICOS, PRODUC- TOS FARMACEUTICOS, COSMETICOS, PERFUMES, DENTIFRICOS, BIBERONES, PAÑALES, DESECHA BLES, MAQUILLAJES, POLVOS Y ROPAS

PANDO, 07 DE JUNIO DE 2021



Fundempres Concesionaria del Registro de Comercio de Bolivia

N° 4552334

Papel vigente a partir del 01/01/2004

REGISTRO DE COMERCIO DE BOLIVIA



PAGINA: 2 DE 2

Dra. Daniela Larrazabal Velez Ocampo
GERENTE DE AREA OCCIDENTAL
REGISTRO DE COMERCIO - FUNDEMPRESA



Verifique la autenticidad del certificado, escaneando el código QR

ESTADO DE LA MATRICULA: VIGENTE HASTA EL 31 DE MAYO DE 2022

CODIGO DE TRAMITE:0002441600 - No. DE OPERACION:094100604002

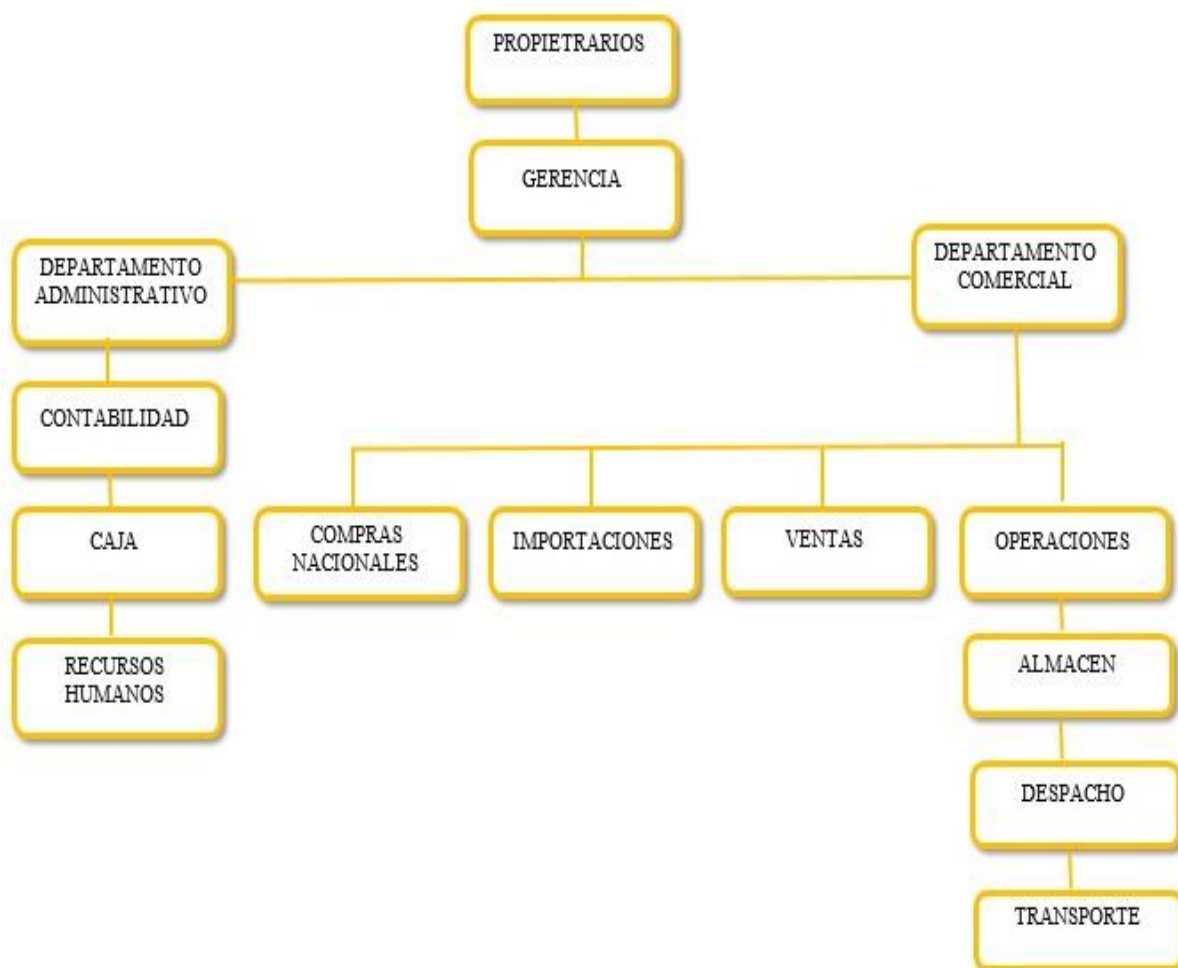


Concesionaria del Registro de Comercio de Bolivia

Nº 4552335

Papel vigente a partir del 01/01/2004

Anexo 2



Sistema de inventarios que cuenta la Empresa actualmente

acrecorp

File Edit Options Send Receive Window Help

<CTRL-Y> Detalle de articulos

INVENTARIO	RAMIREZ VILLCA NEMESIO	02/10/2021
	INGRESOS POR TRASPASOS	

No. Tran.: Egr.: 1180239 No. Doc.: Fecha: 02/10/2021
 A. Origen: 90 DEPOSITO IMCRUZ
 A. Destino: 10 SALA DE VENTAS CENTRAL
 Glosa: VENTAS CENTRAL

CODIGO ARTICULO	DESCRIPCION	U/M	CANTIDAD
18434	COJIN CASA LILATEX CC5103	UNI	23.000
4656	CUBRE SOFA CASATEX J17-006	SET	8.000
4657	CUBRE SOFA CASATEX J17-007	SET	1.000
47189	SABANA FULL PLANET HOME FULL	SET	20.000

Nro. Linea :
 AXON Ver. 5.0.25

VT220 TCP/IP 09:45 0000

Anexo 4

**NOTA DE PEDIDO**

Acre Corp Import - Export

Av. Tcnl. Cornejo N° 73

Tel. 3-842-3131

Fecha de Pedido:
N° de Pedido:

Código	Cant.	Descripción

Firma Elaborado
Encargado de ventas

Firma Recibido
Almacén

Anexo 5

**ORDEN DE DESPACHO**

Acre Corp Import - Export

Av. Tcnl. Cornejo N° 73

Tel. 3-842-3131

Fecha de O/D:
N° de Despacho:

Código	Cant.	Descripción

Firma Elaborado
Encargado de Almacén

Firma Recibido
Área de Ventas

Anexo 6



ORDEN DE DEVOLUCION

Acre Corp Import - Export

Av. Tcnl. Cornejo Nº 73

Tel. 3-842-3131

Fecha de la O/D:
N° O/D

Código	Descripción	Cant.	Precio Unit.	Precio Total

Motivo de la Devolución: Marcar lo que corresponde

- | | | | |
|---|-----------|--------------------------|--------------------------------|
| 1 | Caducados | <input type="checkbox"/> | Producto Obsoleto |
| 2 | Calidad | <input type="checkbox"/> | No Cumple Especificaciones |
| 3 | Roto | <input type="checkbox"/> | Presenta Rotura en el Producto |
| 4 | Empaque | <input type="checkbox"/> | Defecto en el empaque |
| 5 | Defecto | <input type="checkbox"/> | Producto defectuoso |
| 6 | Pedido | <input type="checkbox"/> | Error en la toma del pedido |

Firma Elaborado
Encargado de ventas

Firma Recibido
Almacén