



**IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL
SECTOR COMERCIAL**

Melany Anabel Cruz Villón

Universidad Estatal Península de Santa Elena

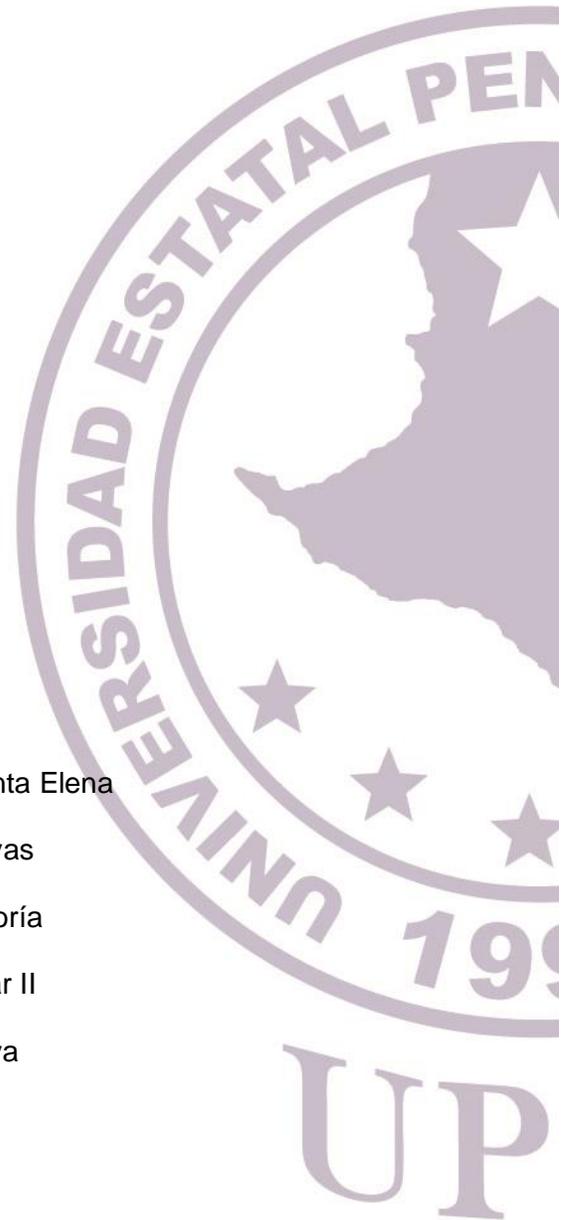
Facultad Ciencias Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Unidad de Integración Curricular II

Tutor: Wilson Javier Toro Álava

Febrero 2021





Resumen

El presente ensayo aborda la temática de control interno, pretendiendo demostrar mediante aplicación de cuestionario de control interno según COSO I que es una oportunidad de mejora en los diferentes procesos y procedimientos, tiene como objetivo analizar la importancia del control interno en las empresas como herramienta segura, puesto que la implementación oportuna puede ayudar en la identificación de posibles riesgos, procesos ineficaces o fallas que estén obstaculizando el logro de los objetivos empresariales. Para sustentar lo mencionado anteriormente también se incluyen argumentos de varios autores donde cada uno de ellos expresan sus puntos de vista con relación al tema.

Palabras clave: Control Interno, Riesgos, Procesos, Procedimientos.

MELANY CRUZ

Firma Estudiante

Cruz Villón Melany Anabel

J. Á. Toro

Firma Tutor

Toro Álava Wilson Javier



Importancia del sistema de control interno en las empresas del sector comercial

El control interno es uno de los procesos más importantes y esenciales que se debe ejecutar en las empresas, involucra a todo el personal, desde los directivos hasta los trabajadores de cada área. El nivel de complejidad dependerá de la estructura y tamaño de la entidad, el mismo que está estructurado de cinco componentes, siendo así: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y documentación, finalmente supervisión en cada departamento.

Con posterioridad de lo anterior, la idea a defender del tema es “El control interno es una oportunidad de mejora en los procesos y procedimientos establecidos en las empresas”. En consecuencia, el objetivo de este trabajo se basa en analizar la importancia del control interno en las empresas como herramienta segura.

Para alcanzar el propósito del ensayo académico se ha estructurado en tres bloques. El primer bloque contiene bases teóricas relacionadas con el tema, por lo tanto se mencionan diferentes autores con sus aportes en cada publicación que han realizado abordando aspectos relevantes del control interno.

Luego se desarrollará un breve caso práctico simulado aplicando una evaluación de control interno que ayudará a sustentar la idea a defender. Para la finalización se incluirán las conclusiones y recomendaciones pertinentes consideradas durante la ejecución del trabajo académico.



Eficiencia

“Hacer bien las cosas. Es decir, realizar una tarea buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La Eficiencia tiene que ver con el «cómo»” (Rivas, 2019, párrafo 11).

Eficacia

“Hacer las cosas correctas. Es decir, llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados. Tiene que ver con «qué» cosas se hacen” (Rivas, 2019, párrafo 12).

Control Interno

El control interno es una herramienta indispensable en las entidades que debe ser adoptada, debido a que contribuye a mitigar y enfrentar riesgos existentes que impiden no solo el cumplimiento de los diferentes objetivos empresariales trazados sino también el cambio significativo para una mejora en la parte operativa, financiera, administrativa. La complejidad del diseño se determinará por el tamaño de la empresa de forma que se fortalezcan ciertos procesos.

“El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro” (Quinaluisa et al., 2018, p. 270).

(Torres, 2016) Sostiene que un control interno comprende el plan de estrategias para las actividades que se ejecutan (...) para la custodia y protección de sus activos y



patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (p. 22).

La adopción del sistema de control interno trae consigo beneficios evidentes en todas las actividades empresariales donde se ejecuta. (Hernandez & Villareal, 2018, sección Beneficios de un Sistema de Control Interno) describieron que ayuda a contribuir en la disminución de riesgos para que los objetivos empresariales se puedan cumplir, establecer formas de proceder en cada departamento y mecanismos de supervisión para cada uno de ellos, de forma de que eviten desviaciones.

(Servin, 2021, párrafo 5) explica que el desarrollo de un control interno será eficiente cuando se consideren factores como la actividad, estructura y necesidades de la entidad, de forma que sus recursos se optimicen, ayudando a mejorar en las gestiones de todas las áreas departamentales. Por este motivo, si existe un acertado y correcto cumplimiento de los procesos por parte de los trabajadores se convierte en una herramienta necesaria que evitará impactos negativos, puesto que, logra la detección de errores o actos fraudulentos.

El tamaño de la empresa (grande, mediana o pequeña) no debe influir en la decisión de implementar o no un control interno, puesto que, su ejecución radica en la mejora que van a observar en los resultados obtenidos, por esto es primordial asegurar que el recurso humano cumpla con los procedimientos y métodos establecidos, dando lugar a una adecuada gestión empresarial en todos los niveles departamentales, dejando a un lado la resolución de problemas de forma empírica.



Al momento de diseñar e implementar un control interno, es primordial considerar su estructura, naturaleza y objetivos a alcanzar de la entidad, así mismo, debe ser desarrollado en relación al recurso humano, las funciones que desempeñan en las diferentes áreas departamentales, tratando de enfocar el control en aquellas actividades más relevantes, evitando o contrarrestando futuros resultados negativos gracias a la evaluación oportuna ejecutada.

(Feria, 2017, p. 64) describe que cuando una empresa no implementa un control interno, sus objetivos establecidos serán poco claros y no tendrán bases para direccionar sus metas, tampoco la confiabilidad de que sus activos o información estén siendo manejados correctamente, puesto que ante la falta de esta herramienta existe la posibilidad de que estén siendo vulnerados, provocando su poca competitividad en el entorno empresarial.

(Camacho Villota, Gil Espinoza, & Paredes Tobar, 2017) consideran que un sistema de control interno no asegura una buena ejecución de los procesos y procedimientos, tampoco el cumplimiento de sus objetivos completamente, es decir brinda seguridad razonable, a causa de que muchas veces existen errores humanos o la evasión de controles, originando fraudes o hechos ilícitos en la empresa.

Muchos autores sostienen que siempre existe un riesgo de que el control interno no sea tan eficiente porque depende del factor humano para su ejecución, y en ciertas ocasiones estos llegan a cometer errores significativos, logrando perjudicar su eficiencia y eficacia. Sin embargo, con la capacitación adecuada del personal, se logran mitigar errores



que muchas veces son cometidos por desconocimiento o en su efecto, mediante esta evaluación se logra identificarlos en el tiempo oportuno.

El no cumplimiento de los controles internos por parte de los trabajadores demuestra la falta de compromiso que tienen ante la organización, causa suficiente para originar una brecha de deficiencias en las actividades de la entidad. Pese a lo mencionado anteriormente, es primordial que los directivos sean responsables al momento de elegir el personal idóneo, asegurando el correcto cumplimiento de reglas, normas y funciones que le fueran asignadas.

Componentes del Control Interno

El control interno se encuentra compuesto por cinco componentes que están vinculados entre sí, estos son establecidos por gerencia no solo con el propósito de alcanzar los objetivos empresariales sino de realizar cambios, sugerencias o medidas correctivas con ciertos procedimientos que se consideren e identifiquen poco confiables, posterior a su aplicación, mediante una evaluación se puede determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El factor humano es considerado como el principal activo de una organización, pues son quienes hacen posible el correcto seguimiento de las normas, procesos, políticas, de forma que la entidad tenga buena estructura organizacional, logrando una base sólida para su funcionamiento, también están presentes los valores éticos de conducta e integridad. Todo lo mencionado con anterioridad está enmarcado con el primer componente como es Ambiente de Control.



Toda entidad está expuesta a riesgos de diversa índole, por esta razón, en el componente Evaluación de Riesgos se destaca que realizar evaluaciones constantemente es oportuno y adecuado porque ayuda en la identificación de factores negativos, siendo aquellos que obstaculizan el logro de los objetivos empresariales, posteriormente se establecerán ciertos mecanismos asegurando un normal desarrollo de las actividades.

Las actividades de control son de gran importancia en cada área de las empresas porque contribuye en la identificación de riesgos innecesarios e incumplimiento de los objetivos, de forma que garantice una disminución de los mismos mediante un diseño adecuado para su posterior evaluación. Esta etapa sirve para verificar que tan eficiente son los procesos y funciones desarrolladas por los trabajadores, considerando que cada uno tiene responsabilidades.

El componente Información y Comunicación destaca la importancia de establecer sistemas de información, en razón de que muchas veces se requiere de información pero debe ser de calidad y encontrarse disponible en el tiempo adecuado, para su posterior comunicación ya sea interna (directivos, trabajadores) o externa (clientes, proveedores, etc.). Sin embargo, hay que enfatizar que el manejo de la información y comunicación debe de realizarse con responsabilidad.

Supervisar constantemente los procesos y procedimientos de una entidad debe de ser continuo, puesto que la complejidad del diseño del sistema de control interno no garantiza que está exento a riesgos pues aun con controles hay posibilidades de que existan fraudes, actos ilegales, actividades deficientes, entre otras. Este componente evalúa el



cumplimiento del control interno, indicando donde están las deficiencias para luego establecer acciones correctivas.

Caso Práctico Simulado Aplicado en Empresa Comercial

Son varios los modelos de controles desarrollados en los últimos años que ayudan en la evaluación de los procesos y procedimientos de las empresas, pero los que más utilizados son COSO I, COSO II, COSO III, COCO. Para el caso práctico simulado en una pequeña empresa comercial, se plantea un cuestionario de control interno según COSO I, como el más adecuado.

Análisis.

Como demuestra en la Tabla 1, mediante cuestionario de control interno aplicado al componente Ambiente de Control se obtiene un nivel de confianza medio con 60% y nivel de riesgo medio con un 40%, esto es resultado de la no ejecución de evaluaciones, los pocos controles que ayudan a medir el cumplimiento de los objetivos. Esta situación genera la no identificación de posibles trabajadores ineficientes, donde sus acciones pueden estar afectando a la entidad.

Respecto al cuestionario de evaluación de riesgos, como se observa en la Tabla 2, se determina una ineficiente gestión en cuanto a riesgos, porque no tienen mecanismos para identificar y mitigar los mismos, dificultando que la empresa realice una oportuna valoración de riesgos, pues por muy insignificantes que puedan considerarse existe la posibilidad de consecuencias poco favorables en un futuro. Esto se evidencia al obtener un nivel de confianza bajo con 20% y nivel de riesgos alto en un 80%.

El resultado obtenido en el cuestionario de Actividades de Control, genera un nivel de confianza bajo, nivel de riesgo alto con un porcentaje del 20% y 80% respectivamente, esto



significa que existen pocas actividades de controles orientadas a reducir los riesgos en la empresa, como la existencia de un manual de procedimientos no actualizado y el no establecimiento de entrega de informes sobre actividades relevantes, como muestra en la Tabla 3.

Respecto al cuestionario de información y comunicación, como se observa en la Tabla 4, se evidencia un nivel de confianza bajo con 40%, por ende el nivel de riesgos es alto con un 60%, esto es ocasionado porque existen líneas de comunicación ineficientes representadas en: las comunicaciones informales, el no establecimiento de mecanismos que fortalecen todas las actividades relacionadas con este componente, asimismo afecta en la eficacia del control interno.

Como demuestra la Tabla 5, en el cuestionario aplicado al componente Supervisión, se verifica que el nivel de confianza es bajo con 40%, por lo tanto el nivel de riesgo es alto con un 60%, siendo resultado de la no adecuada evaluación y por ende supervisión de control interno.

Tabla 6

Calificación de Confianza Y Riesgo

CALIFICACION PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
15 - 50 %	1 BAJO	3 ALTO
51 - 75 %	2 MEDIO	2 MEDIO
76 - 95 %	3 ALTO	1 BAJO

Nota. Manual de Auditoría Gubernamental, Capítulo V, p. 96

Tabla 7

Nivel De Confianza Y Riesgo De Cada Componente

Componente	Nivel de Confianza (Calificación Total/ Ponderación Total)*100	Nivel de Riesgo (1 - Nivel de Confianza)
Ambiente de Control	60%	40%
Evaluación de Riesgos	20%	80%
Actividades de Control	20%	80%
Información y Comunicación	40%	60%
Supervisión	40%	60%
Total	36%	64%

Nota. La tabla presenta el porcentaje de nivel de confianza y riesgo obtenido mediante la aplicación de Evaluación de Control Interno.

El resultado global obtenido en la evaluación de control interno COSO I, direccionado al Departamento de Gerencia, muestra un nivel de confianza del 36% y en nivel de riesgo 64%, por lo tanto, se determina que la confianza es baja y el riesgo es medio. Estos resultados reflejan la ausencia de controles, permitiendo determinar que existen muchas irregularidades en la entidad debido al no estableciendo oportuno de normativas que regulen las responsabilidades, funciones, procesos de cada trabajador.

Así también, demuestra el poco compromiso por parte de los directivos, al no establecer controles en cada departamento, en consecuencia esto ha originado riesgos, demostrando la poca eficiencia y eficacia en algunas actividades. Esta evaluación demuestra ser oportuna porque luego de su ejecución se pueden establecer medidas correctivas o



cambios, de forma que los procesos y procedimiento mejoren, evidenciando que la adopción de un sistema de control interno es muy importante en las empresas.

En relación con lo antes expuesto, se destaca la importancia de que una compañía implemente un sistema de control interno, pues es necesario recalcar que constantemente se encuentran propensas a riesgos significativos por los cambios empresariales que pueden comprometer y afectar la consecución de sus objetivos trazados.

La acertada evaluación del control interno va a permitir la identificación de procesos y procedimientos ineficientes de la empresa, en razón de que ayuden en la correcta gestión de posibles riesgos que se logren detectar a tiempo, presentando oportunidades de mejoras causando resultados positivos.

Se recomienda, implementar sistemas de control interno en las empresas sin importar su tamaño o estructura, de forma que los directivos puedan iniciar con cambios o correcciones en los procesos internos deficientes, convirtiéndolos en óptimos, eficaces y eficientes, utilizando los recursos adecuados para lograr el desarrollo empresarial.

Ejecutar evaluaciones constantemente a los trabajadores, dado que es un mecanismo que permite medir el nivel de eficiencia y eficacia en cuanto al cumplimiento de sus funciones, detectando también inconsistencias que muchas veces son ocasionadas intencionalmente, de forma que se pueda evitar un perjuicio a la empresa.



REFERENCIAS

- Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J., & Paredes Tobar, J. A. (Marzo de 2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Feria, Y. H. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales. [Tesis de Licenciatura, Universidad Del Valle]*. Repositorio Institucional.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=E165DFD063BAEF7FCE50AE4F195E9D43?sequence=1>
- Hernandez, M., & Villareal, S. (2018). *Sistema de Control Interno*. Deloitte:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2019/Sistema-control-interno-info.pdf>
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista Scielo, 12(1)*, 268-283.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Rivas, M. R. (5 de Noviembre de 2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?* Forbes: <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Servin, L. (2021). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Deloitte:
<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 1
UPSE

Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ÁREA:	GERENCIA						
ELABORADO POR:	MELANY CRUZ						
COLABORADOR RESPONSABLE:	ING. JESLY VILLÓN						
COMPONENTE:	AMBIENTE DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	RESPUESTA ESPERADA CORRECTA	CALIFICACION	PREGUNTAS/OBSERVACIONES
1	¿La empresa tiene Código de Ética para normar el comportamiento de los trabajadores?	X			SI	1	
2	¿Existen evaluaciones para medir la eficiencia y eficacia de los trabajadores?	X			NO	0	No se aplican evaluaciones.
3	¿Se encuentran definidas las consecuencias que ocasionan el comportamiento inadecuado, o ilícito de los colaboradores?	X			SI	1	
4	¿El personal que labora está capacitado correctamente para cumplir con sus funciones?	X			SI	1	
5	¿Existen controles adecuados para medir el cumplimiento de los objetivos?	X			NO	0	No existen controles específicos para medir el cumplimiento de los objetivos
CALIFICACIÓN TOTAL						3	
PONDERACIÓN TOTAL						5	

Nota. Elaboración propia.

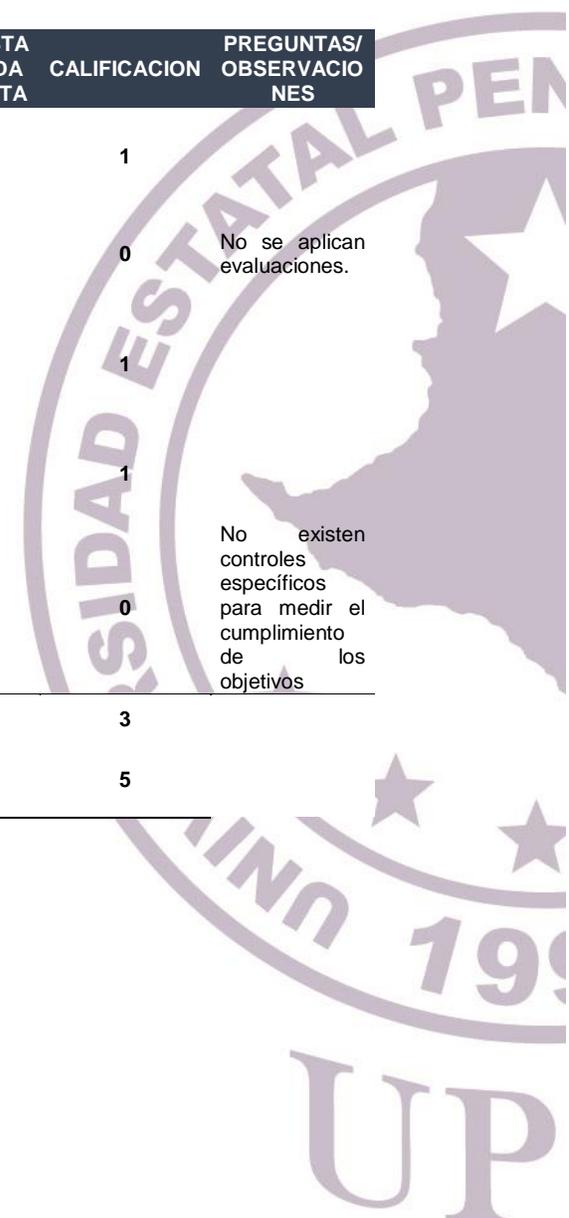


Tabla 2

Questionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ÁREA:	GERENCIA						
ELABORADO POR:	MELANY CRUZ						
COLABORADOR RESPONSABLE:	ING. JESLY VILLÓN						
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	RESPUESTA ESPERADA CORRECTA	CALIFICACION	PREGUNTAS/OBSERVACIONES
1	¿La empresa ha propuesto objetivos institucionales?	X			SI	1	
2	¿Los posibles riesgos para la empresa se encuentran identificados?	X			NO	0	No tienen identificado riesgo alguno.
3	¿El personal es informado acerca de las irregularidades que pueden presentarse en las empresas?	X			NO	0	El personal no es informado oportunamente.
4	¿Tienen establecidas mecanismos en cada área para mitigar los posibles riesgos existentes?	X			NO	0	No existen mecanismos a implementar.
5	¿La entidad tiene personal específico encargado de la evaluación de riesgos?	X			NO	0	No existe personal asignado para evaluación de riesgos.
CALIFICACIÓN TOTAL						1	
PONDERACIÓN TOTAL						5	

Nota. Elaboración propia.

Tabla 3
UPSE

Questionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: GERENCIA
ELABORADO POR: MELANY CRUZ
COLABORADOR RESPONSABLE: ING. JESLY VILLÓN
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL



N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	RESPUESTA ESPERADA CORRECTA	CALIFICACION	PREGUNTAS/OBSERVACIONES
1	¿Las áreas de la entidad coordinan entre sí las actividades que están relacionadas a una misma actividad?	X			SI	1	
2	¿Existe un manual de procedimientos actualizado para el correcto cumplimiento de las actividades en los diferentes departamentos?	X			NO	0	El manual de procedimientos no se ha actualizado desde su elaboración inicial.
3	¿Se realizan informes de las actividades realizadas?	X			NO	0	No se realiza entrega de informes.
4	¿Existen actividades para garantizar el correcto cumplimiento de manual de procedimientos?	X			NO	0	No se aplican actividades de control.
5	¿Tienen indicadores de desempeño para evaluar las diferentes gestiones de la entidad?	X			NO	0	No se realizan evaluaciones a las gestiones.
CALIFICACIÓN TOTAL						1	
PONDERACIÓN TOTAL						5	

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4

Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ÁREA:	GERENCIA						
ELABORADO POR:	MELANY CRUZ						
COLABORADOR RESPONSABLE:	ING. JESLY VILLÓN						
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	RESPUESTA ESPERADA CORRECTA	CALIFICACION	PREGUNTAS/OBSERVACIONES
1	¿Existe comunicación eficaz y oportuna en todos los departamentos de la empresa?	X			NO	0	En algunos departamentos la comunicación se realiza informalmente.
2	¿Los trabajadores son comunicados oportunamente de las funciones y actividades que deben desarrollar?	X			SI	1	
3	¿Existe un mecanismo para obtener información de forma externa?	X			SI	0	No se encuentran mecanismos para recibir información externa.
4	¿La entidad proporciona información acerca de las normas y reglamentos establecidos?	X			SI	1	
5	¿Hay canales de información para reportar quejas y sugerencias?	X			NO	0	No existe canal alguno para comunicar inconformidades.
CALIFICACIÓN TOTAL						2	
PONDERACIÓN TOTAL						5	

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5

Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ÁREA:	GERENCIA						
ELABORADO POR:	MELANY CRUZ						
COLABORADOR RESPONSABLE:	ING. JESLY VILLÓN						
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	RESPUESTA ESPERADA CORRECTA	CALIFICACION	PREGUNTAS/OBSERVACIONES
1	¿El cumplimiento de las actividades de cada trabajador es evaluado?	X			NO	0	No se aplican evaluaciones.
2	¿La empresa aplica medidas correctivas antes las irregularidades identificadas?	X			NO	0	Al no tener identificados riesgos, no tienen establecidas medidas correctivas.
3	¿Las irregularidades encontradas son puestas en conocimiento al encargado del departamento implicado?	X			SI	1	
4	¿Las causas de las deficiencias del control interno son investigadas?	X			SI	1	
5	¿Se realizan evaluaciones de control interno oportunamente?	X			NO	0	Las evaluaciones de control interno no se efectúan adecuadamente.
CALIFICACIÓN TOTAL						2	
PONDERACIÓN TOTAL						5	

Nota. Elaboración propia.