



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA

ICESA S.A.

EGRESADO(A):

Manuel Gregorio Prieto Delgado

TUTOR:

Ing. Georgina Andalira Jácome Lara

NOVIEMBRE 2021 - MARZO 2022

Resumen Ejecutivo

El presente estudio de caso denominado: Control Interno de los procesos administrativos en la empresa ICESA S.A, que fue aplicado a la empresa ICESA S.A. ésta se dedica a la comercialización de electrodomésticos de línea blanca, aparatos electrónicos y vehículos a nivel nacional, el estudio realizado tiene por objetivo evidenciar, la falta de organización, desconocimiento de las funciones a realizar por parte del personal, así como los procedimientos a implementar por los supervisores en el desarrollo de las actividades empresariales.

La investigación se encuentra direccionado a la sub línea de investigación Auditoría y Control. Para obtener información referente a la situación problemática se la realizó mediante la metodología a través de la investigación documental, que se la realizó a través del análisis de diferentes fuentes bibliográficas, mediante los métodos descriptivo-cualitativo, que sirvió para determinar especificaciones directas del objeto, y que es útil cuando se busca conocer el quién, qué y dónde, así como existencia de diversos cambios que enfrentan las organizaciones actualmente, sean estos del medio laboral, competencias nuevas o antiguas, y la tecnología de manera particular, la técnica que se implementó fue la entrevista dirigida al gerente encargado del área de ventas y el instrumento que se utilizó fue una guía de entrevista.

Palabras Claves: control interno, proceso, administrativo, componentes

Abstract

ICESA S.A. is a Japanese company that resides in the country, owns a chain of stores nationwide as "Japan", "Orve Hogar", "Japan motorcycles", "Samsung", "Japan Tech", "HP", "Loco Luis" e "Istore" dedicated to the marketing of white goods such as refrigerators, kitchens, microwaves, also has products for sale such as vehicles, high-end cell phones, cameras, games and consoles among other products, focused mainly in the home, with RUC 0990043027001 is required to keep accounts and is under control of the superintendence of companies. In the developed report, an internal control of the administrative processes of the company ICESA S.A., was applied, with the aim of demonstrating the relevance of the application of internal control in the administrative processes of the company. This topic is addressed to the research sub-line Audit and Control. The methodology applied is documentary research and the methods will be: descriptive-qualitative. The documentary research will be an analysis of sources of reliable books and articles, the technique to be applied will be the interview addressed to the manager in charge of the sales area and the instrument to be used will be an-interview guide. The qualitative descriptive method is applied when you want direct descriptions of the phenomena, it is useful when you seek to know the who, what and where of the events, Therefore, the description of the components that integrate internal control in the COSO methodology will be developed.

Keywords: internal control, process, administrative, components

Introducción

La empresa ICESA S.A. es una empresa japonesa que posee una cadena de almacenes a nivel nacional como “Japón”, “Orve Hogar”, “Japón motos”, “Samsung”, “Japón Tech”, “HP”, “Loco Luis” e “Istore” dedicadas a la comercialización de productos de línea blanca como refrigeradoras, cocinas, microondas, también dispone de productos a la venta como vehículos, celulares de alta gama, cámaras, juegos y consolas entre otros productos. ICESA S.A. (Industria Constructora Electrónica Sociedad Anónima), inicialmente era una entidad dedicada al ensamblaje de aparatos electrónicos, como televisores, neveras y equipo de sonido, en 1995 se convierte en ICESA – ORVE S.A., debido a su fusión con la empresa Organización de Ventas Ecuatoriana Cía. Ltda.; y gracias a ello, aumenta su mercado mediante la comercialización de productos de línea blanca, tales como: lavadoras, microondas, cocinas y refrigeradoras. En el año 2005, ICESA – ORVE se fusiona con ALJAPON convirtiéndose así en la cadena de electrodomésticos más grande a nivel nacional, después de esa última fusión aún sigue conservando su nombre original.

El presente trabajo se ha suscitado debido a la existencia de diversos cambios que enfrentan las organizaciones actualmente, sean estos del medio laboral, competencias nuevas o antiguas, y la tecnología, la cual evoluciona cada día, por ello administrar los recursos disponibles que mantenga una entidad es muy relevante. El poder controlar y supervisar todo lo relacionado con una empresa será llevado a cabo por la dirección, mediante métodos que crean convenientes, el control interno bajo la metodología del COSO es el método más usado por empresas a nivel global. La principal problemática que tiene la empresa ICESA S.A. de la ciudad de Quito, es, debido a la falta de organización, desconocimiento de las funciones a realizar por parte del personal, así como los procedimientos a implementar por parte de los supervisores, y el escaso control de los superiores en el desarrollo de las funciones, lo que genera un desequilibrio organizacional.

El objetivo del tema de estudio es evidenciar la relevancia que tiene la aplicación del control interno en los procesos administrativos de la empresa. El presente tema se encuentra direccionado a la sub línea de investigación Auditoría y Control. La metodología que se aplicará es la investigación documental y los métodos serán: descriptivo-cualitativo. La investigación documental será un análisis de fuentes de libros y artículos confiables, la técnica por aplicarse será la entrevista dirigida al gerente encargado del área de ventas y el instrumento que se utilizará será una guía de entrevista. El método descriptivo cualitativo se aplicará cuando se desean descripciones directas de los fenómenos, es útil cuando se busca conocer el quién, qué y dónde de los eventos, por lo cual se desarrollará la descripción de los componentes que integran el control interno en forma conceptual y posteriormente se lo aplicara al área de ventas de la entidad.

Desarrollo

El presente trabajo se realizó en base a la información obtenida por su Presidente Ejecutivo y la empresa ICESA S.A que se dedica a la comercialización de electrodomésticos de línea blanca ,aparatos electrónicos y vehículos a nivel nacional ,sin embargo en el estudio realizado se revela que están afrontado problemas en materia sobre su control interno en los procesos administrativos, por tal motivo es necesario que se implemente una correcta aplicación de sus controles para que por medio de estos ayude a la organización a cumplir con las metas planteadas y así ser una empresa líder en el mercado.

El control es un conjunto de actividades, procesos, técnicas y normas que aseguran el orden secuencial de un sistema en ejecución, este control existirá siempre y cuando se establezcan ciertas condiciones o normas que guíen el camino a seguir por un sistema con el fin de cumplir los objetivos. (Catota, 2013)

El autor (Martín, 2019) comenta que la aplicación de un control dentro de la empresa es fundamental ya que este consiste en demostrar si todo ha salido acorde al plan establecido, conjuntamente con las condiciones impuestas y con los principios proporcionados, su propósito de destacar las debilidades y las faltas encontradas a fin de corregirlos y evitar que aparezcan de nuevo, el control de aplica a cualquier cosa, sean objetos o personas. La evolución que presentan las empresas cada día se ha ido incrementado y con ello su carga laboral, antes una sola persona controlada las actividades que se debían cumplir a diario, debido a lo pequeño del negocio, sin embargo, ahora todo es diferente, la expansión del edificio, el número de empleados, el aumento de las responsabilidades, y demás; suman una gran cantidad de actividades a controlar, es por ello que la implementación de un control resultará beneficiosa.

El control se caracteriza por la eficiencia y eficacia económica de las actividades que se

llevan a cabo, proporciona seguridad y salvaguardia a los recursos que se encuentran en disposición. Un adecuado control empresarial se realiza mediante herramientas de evaluación que medirán el desempeño laboral y el seguimiento de las funciones a realizar por el personal. La confianza en una organización es fundamental, esta facilita la comunicación de información entre todos. (GRUPO ISA, 2021)

El control empresarial es un conjunto de acciones y planes direccionadas a asegurar y garantizar la calidad y cantidad de desempeño que ejerzan cada uno de los miembros de la entidad, a su vez se lo conoce como un procedimiento que permitirá la coordinación entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales, en sí, el control es un medio para cumplir los objetivos generales de la entidad. (Ruiz & Hernandez, 2017)

Con base a lo mencionado por parte de los autores se conoce que el control en la organización es una herramienta importante dentro de la gestión de los procesos en ICESA S.A, por lo que debería considerar la implementación del control dentro en el desarrollo de las funciones, en las unidades departamentales. La dirección administrativa de la empresa ICESA S.A. debería ser la encargada de establecer los controles en todas las áreas departamentales mediante la implementación de un reglamento interno para los empleados en general, sin distinción de orden jerárquico.

(Grumendi, 2021) Comenta que existen 3 tipos de controles que toda empresa debería de conocer y aplicar en su organización:

Control Preventivo: En este tipo de control como su nombre lo indica, es aquel que previene por lo cual se da antes de realizar alguna acción. Su objetivo es asegurar que la actividad se cumpla sin ningún percance. Además, se encarga de revisar que los recursos necesarios estén disponibles.

Control Concurrente: Este control se aplica durante el transcurso de un proceso. Su fin es asegurar que todos se cumplan de forma óptima, mediante la supervisión de las diferentes etapas y verificando que la calidad o seguridad de ellos no se involucre

Control de Retroalimentación: Este control se aplica en la finalización de una actividad o proceso. Su propósito se trata sobre la obtención de información sobre el desarrollo de las actividades y las mejoras necesarias que se requieran.

ICESA S.A. siendo una empresa conocida a nivel nacional deberá prestar atención a los tipos de controles que podría aplicar de forma interna a los procesos que se aplican en el desarrollo de las actividades, con el objetivo de tener un mejor ambiente laboral, comunicación permanente; la revisión de los productos antes de ofertarlos sería un claro ejemplo de un control preventivo, la supervisión a los empleados en la interacción que mantienen con los clientes se le consideraría como un control concurrente y un control posterior es lo que la entidad realizaría a los clientes una vez finalizado el proceso de compra.

Según los autores (Navarro & Ramos, 2016) el control interno es un proceso a través del cual se determina la forma de gestión que la organización deberá ser administrada, logrando detectar inconvenientes que puedan darse de forma interna, convirtiéndose así es una herramienta relevante para la toma de decisiones de dirección, cumpliendo a su vez los objetivos principalmente establecidos por la entidad.

ICESA S.A. siendo una empresa comercializadora de productos de línea blanca ha tenido que esforzarse para llegar al lugar en el que está y esto se ha dado gracias a una adecuada administración dentro de la organización, estableciendo objetivos a corto y largo plazo para avanzar cada día más. Por ello, implementar un control interno se constituye en el papel

fundamental, ya que ayuda de diversas maneras, que se puede aplicar en toda la entidad o en un área en específico para determinar qué desempeño laboral mantiene como equipo.

La metodología del Modelo COSO es la más implementada a nivel mundial por las empresas pequeñas, medianas o grandes, es por ello que se empleará el sistema de control interno y sus componentes en el presente tema. Existen el COSO I, II ERM y actualmente el COSO III.

Según COSO I un control interno es un proceso que deberá ser llevado por la misma administración junto con el personal de la entidad, planificado con el objetivo de brindar un alto grado de seguridad razonable. Además, se integra de 5 componentes que serán una estructura estándar del control interno. (AEC , 2017)

El COSO II (ERM) gestión de riesgos empresariales, es una versión más simplificada del COSO I, debido a que el control interno no solo recae en la administración y personal, también deberá ser llevado a cabo por los directores de la entidad, y también amplía el número de componentes que lo integran pasando de 5 elementos a 8 elementos que el sistema de control interno implementa. (Cotaña, 2020)

El modelo COSO III o COSO 2013 se define como un proceso sistemático que busca implementar un control interno para ayudar en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad, se integra por los 5 componentes originales del COSO en conjunto con principios que ayudarán en su aplicación, todas las 3 versiones del COSO tienen algo en común que siempre los caracteriza, siendo este los 5 componentes que lo integran. (González, 2014)

En la primera matriz se observarán las versiones que ha tenido el COSO y los componentes que lo integran.

Tabla 1 CONTROL INTERNO Versión COSO

| COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way) o Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Tread way | | |
|--|--|--|
| COSO I (Versión original) | COSO II ERM (Enterprise Risk Management O Gestión de Riesgos empresariales) | COSO III (Actual) |
| Ambiente de control | Ambiente de control | Entorno de Control |
| Evaluación de riesgos | Establecimiento de objetivos | Proceso de Valoración del Riesgo de la entidad |
| Actividades de control | Identificación de eventos | Actividades de control |
| Información y Comunicación | Evaluación de riesgos | Sistema de Información |
| | Respuesta a los riesgos | |
| Supervisión o Monitoreo | Actividades de control | Seguimiento de los controles |
| | Información y comunicación | Principios que complementen los componentes |
| | Supervisión o Monitoreo | |

Elaborado por autor

Fuente: ((AAA), (AICPA), Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), & (AMI))

Con base en la información presentada de la tabla 1 sobre las versiones de la metodología COSO, se observa que aun en cada versión se mantiene lo original que lo caracteriza desde el inicio hasta la actualidad, siendo estos sus 5 componentes claves para la realización de un adecuado control interno dentro de una empresa. Es por ello que se procede con el análisis de los componentes que integran el COSO III.

Para el autor (Calle, 2020): El entorno de control se considera un conjunto de procesos, normas y estructuras que brindan una base sólida para llevar a cabo un control interno, se le considera como el componente con mayor incidencia en los miembros de una empresa y el control de sus actividades. Este ambiente es un apoyo fundamental en la administración de riesgos empresariales, ya que presta disciplina y estructura, también, influye en cada uno de los componentes.

El entorno de control siendo uno de los componentes que establecen normas, estructura y procesos, se considera base fundamental para que el sistema de control interno se cumpla, por ello es relevante que la empresa ICESA S.A. considere necesario estos criterios para el buen funcionamiento de su negocio, además se considera importante su aplicación porque proporciona disciplina, valores, filosofía y estructura para su personal.

Tabla 2 Factores del Entorno de Control

| Factores del Entorno de Control | Principios |
|---|--|
| Integridad y valores éticos | <p>Establecimiento de normas relativas a los valores éticos y de conducta que deberán ser acatadas por todos los miembros de la organización durante el desarrollo de sus funciones.</p> <p>La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos;</p> <p>El consejo administrativo</p> |
| Consejo de Administración y/o Comité de Auditoría | <p>Conjunto de personas con experiencia en la materia que integran el consejo con el propósito de implementar los criterios del ambiente de control, para la toma de acciones adecuadas</p> <p>mostrará independencia y ejercerá un seguimiento en el desempeño del control interno.</p> <p>La dirección establece con la supervisión del Consejo, las</p> |
| Filosofía administrativa y estilo de operación | <p>Los actores más importantes son aquellas acciones mostradas dirigidas a la información financiera, procesamiento de información, criterios y principios contables, entre otros.</p> <p>estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los Objetivos.</p> |
| Estructura organizativa | <p>La estructura organizativa es un organigrama en conjunto con un manual de funciones.</p> <p>La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a</p> |
| Apetito al riesgo | <p>Cantidad Mínima de riesgo que la organización está dispuesta a asumir.</p> <p>profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.</p> |
| Políticas y prácticas en materia de recursos humanos | <p>El personal humano es el recurso más importante, para ello la empresa debe someter a su personal un adecuado proceso: Capacitación, Rotación – Promoción y Sanción, si el caso lo amerite. .</p> <p>La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p> |

Fuente: (Montaño Orozco, 2013)

Elaborado por autor

La empresa ICESA S.A. debe considerar aplicar los criterios del ambiente de control, teniendo en cuenta varios factores que lo complementan como es la integridad y valores éticos la cual indica la implementación de un reglamento interno que contenga normas y políticas de conducta dirigidas al personal en general, el establecimiento de una estructura orgánica junto a un manual de funciones en cada puesto de trabajo, proporcionar programas de capacitación al personal, con la implementación de todos estos factores la empresa obtendría un adecuado ambiente de control, y debido a ello resultaría en beneficio de la entidad para la aplicación de los demás componentes ya que siendo este la base en la que los demás se apoyan, su presencia en un control interno es imprescindible. Con la debida aplicación de los factores del ambiente de control se logra el cumplimiento de los principios establecidos en este componente, como lo establece la norma.

(Estupiñán Gaitán, 2022) menciona que: El proceso de la valoración de riesgos en la entidad es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben mejorarse.

Según NIA 400; Evaluaciones De Riesgo Y Control Interno ((IAASB), 2009) con base en su informe, indica que el propósito de esta norma es establecer y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, sobre el riesgo de auditoría y sus componentes opina los tipos de riesgos que pueden darse.

Este componente podría ayudar a la empresa ICESA S.A. a identificar y analizar posibles riesgos que amenacen el cumplimiento de sus objetivos globales, si la entidad no se encuentra preparada para este tipo de situaciones, las consecuencias de ello tendrán un fuerte impacto en su administración.

Tabla 3 Los Proceso de Valoración del Riesgo

| Tipo de Riesgos | | | |
|---|---|---|---|
| Riesgo Inherente | Riesgo de Control | Riesgo de Detección | |
| Es la posibilidad de que pueda haber un error en una cuenta o transacción debido a su naturaleza | Es la posibilidad de que pueda darse un error durante el control interno. | Es el riesgo material que no se detectó aun después de la aplicación de los procedimientos de auditoría | La organización establece sus objetivos, en ellos se identifica y evalúan los riesgos La organización identifica los riesgos que afectan a sus objetivos y determina cómo se deben gestionar |
| Riesgo Residual | | | Principios |
| Refleja el riesgo sobrante cuando se ha establecido de una manera eficaz las acciones planificadas para reducir el riesgo inherente. | | | |

Fuente: (NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 400) (Bertani, 2014)

Elaborado por el autor

Estos tipos de riesgos pueden presentarse tanto, antes, en el desarrollo o después de aplicar un proceso dentro de la empresa, frecuentemente tales tipos de riesgo se aplican durante el desarrollo de una auditoría, en la cual se ven involucrado cada una de las área y departamentos de una empresa.

La empresa deberá llevar a cabo una evaluación de riesgos, también tomar en consideración los tipos de riesgos que pueden presentarse en los procesos administrativos que manejan .En la matriz anterior se presentan 2 tipos, el riesgo inherente es aquel que puede presentarse en cualquier actividad, ejemplo: la información registrada en el sistema de la empresa, ha sido hurtada por terceras personas; la empresa debería estar preparada y tener un plan de contingencia para esas situaciones, tales como la activación automática de una alarma cuando alguna red externa trate de ingresar al sistema. El riesgo residual, como su nombre lo indica en el riesgo sobrante de la acción correctiva que se aplica a un riesgo inherente.

En tal matriz también se observan los tipos de riesgos que existen según la Norma Internacional de Auditoría NIA 400, se manifiestan 3 tipos, el riesgo inherente, control y auditoría. Estos se implementarán en casos especiales como lo es una auditoría. Por lo general, las empresas privadas no están obligadas a pasar por una auditoría, ICESA S.A. siendo privada tampoco lo está, a menos que la propia entidad solicite una o mediante le realicen por orden judicial en caso de posibles fraudes, sin embargo, se da a conocer a la entidad que tipo de riesgos pueden encontrarse en sus procesos sin percatarse de ello.

Según (Tapia, 2016): Las actividades de control son ejecutadas por la administrativa y demás personal de la organización con el propósito de cumplir a diario cada una de las actividades asignadas; estas son las políticas, procesos, normas y sistemas. Son importantes porque se convierten en un medio ideal para el aseguramiento del logro de objetivos. Son aplicadas en todos los niveles sin distinción alguna. Por tal razón la parte administrativa de ICESA S.A. sería la encargada de la implementación y ejecución de las actividades de control en todas las áreas departamentales, estas se implementarían en las políticas, procesos, normas y sistemas que la entidad utiliza, con la ayuda de este control, la administración tendría total control en todas las responsabilidades que se llevan a cabo diariamente

Tabla 4 Actividades de Control

| | Actividades de Control | Principios |
|-----------------------------------|---|---|
| ¿Dónde se llevarán a cabo? | Aplicación de actividades en todos los niveles de la organización y también en cada proceso realizado | La organización desarrollará las actividades de control que permiten la reducción de riesgos. |
| Categorías | Preventivos/Correctivos Manuales/Automatizados o Informáticos Gerenciales/Operativo | |
| Ejemplos | <ul style="list-style-type: none"> •Aprobaciones y autorizaciones •Conciliaciones •Segregación de funciones •Salvaguarda de activos | La organización asigna las actividades de control acorde a la importancia de cada tarea. |

-
- Indicadores de Desempeño
 - Seguridades físicas
 - Verificaciones
 - Análisis de registros de información
 - Controles sobre procesamiento de información
-

Fuente: (Estupiñán Gaitán, Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna, 2015)
Elaborado por autor

En la matriz anterior mencionada se muestran claros ejemplos sobre las actividades de control que una empresa debe llevar a cabo en sus procesos, estos controles pueden darse en todos los niveles jerárquicos o alguno en especial, esta decisión la debe tomar la empresa dependiendo de sus necesidades. La empresa ICESA S.A., se beneficiaría con este tipo de control, debido a que abarca un gran margen de supervisión, no solo verificaría las funciones del personal operativo, también lo haría con la parte administrativa. Si el control de las actividades se realiza adecuadamente esto también ayudaría a la detección de posibles riesgos empresariales. La falta de control ocasiona inconvenientes a futuro, si todas las personas hicieran lo que quisieran en su trabajo, la empresa estaría en quiebra.

Según (Tapia, 2016): Los sistemas de información y comunicación han sido y serán siempre un medio para aumentar la competitividad y productividad, gracias a la información que se genera de forma interna como aquella que se obtiene de forma externa por eventos, son parte fundamental en la toma de decisiones, esta definición sigue el principio de generar y usar información importante y de calidad para el logro del funcionamiento interno.

La empresa ICESA debería de contar con un sistema de información y comunicación que permita la comunicación en todos los niveles, la dirección administrativa será responsable de esta tarea, siendo personal de alto nivel con información más clasificada es la más apta para comunicar noticias a los demás. La información deberá ser identificada, procesada y comunicada de forma clara y sencilla. Si la transmisión de información no proviene de fuentes confiables, el mensaje

comunicado carece de valor. Este tipo de comunicación, no solo se relaciona con la información interna, también será la externa.

Para (Estupiñán Gaitán, 2022): el seguimiento de los controles se basa en la verificación de la calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, incluye actividades como: buen criterio administrativo interno, supervisión independiente o auditoría externa, autoevaluaciones y revisiones por parte de la gerencia, supervisión a través de la ejecución de operaciones.

Este es el último de los componentes que conforman el control interno, la supervisión y monitoreo se encarga de revisar y verificar el desarrollo y cumplimiento de los demás componentes. En caso de la aplicación de un control interno dentro de la empresa ICESA S.A., deberá aplicar autoevaluaciones y revisiones al desarrollo de los 4 componentes, en esta parte del control se conocerá el rendimiento administrativo y operativo que posee la entidad. Se desconoce que la empresa posea informes sobre la supervisión de estas actividades, por ende, se da por hecho de la inexistencia de algún control interno en la empresa en los últimos años.

Tabla 5 Modalidades del seguimiento de control

| Modalidades de Supervisión | | Principio |
|--|---|--|
| Actividades continuas | Evaluaciones Puntuales | |
| Son actividades recurrentes y procesos normales que se ejecutan en tiempo real | Son actividades específicas que se realizan en un determinado proceso, operación o tarea. | Desarrollo de evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están funcionando |
| Mayor relevancia de las actividades recurrentes (continuas), menores evaluaciones específicas. | | |

Fuente: (Bertani, 2014)

Elaborado por autor

En la matriz previamente explicada anteriormente se muestran 2 tipos de modalidades de supervisión, una se da en actividades ordinarias como el registro de información sobre la adquisición de mercadería ventas diarias (área de ventas), esto se realiza de forma frecuente mientras que la otra se da en determinados procesos específicos como los procesos de informes administrativos a gerencia. La empresa ICESA S.A. debería aplicar estos tipos de supervisión cuando lleve a cabo un control interno a su organización.

La adecuada asignación de los controles dentro de una empresa pueden ser una gran diferencia en la obtención de resultados, ICESA S.A. siendo una empresa comercializadora de línea blanca deberá tener en cuenta este tema relevante, ya que su principal recurso es el capital humano, por ello brindar capacitaciones al personal contribuiría en el desarrollo laboral de la empresa.

Los procesos administrativos son importantes dentro de una empresa y su aplicación y control debe ser manejado por profesionales que conozcan del tema, siendo en estos casos la dirección general, los autores (Robbins&Coulter, 2010) mencionan que los líderes gerenciales siempre están preparados para los cambios, viendo el lado positivo de los hechos y sacando ventaja a favor de ellos, rectifican cualquier rendimiento bajo que perciban y vigilan que las actividades vayan en marcha.

Dentro de la gestión administrativa, un buen proceso administrativo brinda seguridad a toda la organización, en este caso en la empresa ICESA S.A. se considera como una parte fundamental siendo este un local comercial con muchos empleados y sucursales a nivel nacional.

Un adecuado y correcto proceso administrativo dentro de una organización es la base principal del desarrollo de esta, las etapas que componen este proceso es la planificación, organización, dirección y control. Se lo conoce como proceso administrativo debido a que de

forma interna las organizaciones establecen varias series de actividades relevante para el cumplimiento de objetivos, los cuales son los primeros en establecerse (planificación), después de asignar los recursos necesarios (organización), se relacionan las actividades (dirección) y como último paso se comprueba el cumplimiento de los objetivos planteados (control). (Ricalde, 2014)

Por ello la planificación o planeación: determina lo que quiere una empresa, donde se implementará, cuando iniciará y como se logrará en un futuro el desarrollo de las actividades, es decir, que por medio de la elaboración de objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos la empresa cuente con la información necesaria para encaminar las demás fases.

Se menciona que la organización es la agrupación y estructuración con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la división de áreas, la segregación de responsabilidades por orden jerárquico con el fin de mantener el orden interno. Este tipo de organización es básico para las empresas, ya que agrupa las actividades relevantes que permiten el cumplimiento de los planes y objetivos planteados en la primera fase.

Así mismo la Dirección, es la función que los administradores realizan, ejerciendo liderazgo a través de una adecuada supervisión, motivación y comunicación sobre las actividades que se llevan a cabo en toda la organización, y ayuda en la toma de decisiones permitiendo alcanzar los propósitos establecidos.

Como parte final el control, que, siendo la última fase en el proceso administrativo, esta se encargará de evaluar lo realizado en la planeación, organización y dirección, es una etapa fundamental ya que, aunque la empresa disponga de planes, estructura y una dirección eficiente, no se puede determinar la situación real de la empresa si no se aplica este control. (Luna, 2015)

Las actividades que desarrolla una empresa están enfocadas al eficiente manejo administrativo que se constituyen cada una de ellas en herramientas indispensables y relevantes, dado que gracias a ellas es posible que la empresa ICESA S.A. pueda elaborar una mejor implementación de objetivos, organización de las actividades a cumplir, entre otras funciones; este tipo de procesos es muy relevante para una empresa como la anterior mencionada, debido a que la realización del mismo tuvo que haberse dado en su organización, sin embargo, se desconoce la forma en la que esta empresa ha desarrollado sus procesos, y con base a ellos es por lo cual se realizó el presente informe. Si la empresa no dispone de un adecuado y claro proceso administrativo, podría estar en serios problemas.

En el desarrollo del presente trabajo se han analizado muchos conceptos de distintos autores relacionado al tema en cuestión, por ello mediante esa información se puede sugerir lo siguiente a manera que la empresa logre alcanzar su máximo nivel, y que para lograrlo deberá realizar un correcto control interno en cada una de sus áreas y generar diversos procesos de evaluación que mediante el uso de esta información pueda aplicar un control interno de manera eficaz ya que por medio de una buena implementación de estos podrá también subsecuentemente realizar un proceso administrativo el cual este inmerso en cada una de las funciones que se llevan a cabo dentro de la organización, sin embargo actualmente se desconoce cómo la empresa ICESA S.A. mantiene sus procesos administrativos tanto en la matriz como en sus sucursales, Por tanto si la empresa no posee no ha elaborado un proceso administrativo acorde a las fases establecidas para ello, es poco probable que tengan un orden y aplicación adecuada, y al finalizar el control interno, lo que obtendría sería un resultado negativo

La metodología que se aplicó fue la investigación documental y el método descriptivo cualitativo que según (Sandelowski, 2000) se refiere a la descripción directa de fenómenos, es útil

cuando se busca conocer el quién, qué y dónde de los eventos, por lo cual se desarrolló la descripción de los componentes que integran el control interno en forma conceptual y posteriormente se lo relacionó a la empresa ICESA S.A.; la investigación documental se basó en distintas fuentes bibliográficas como libros, informes y artículos, se realizó para comprender temas relevantes en el informe como el control interno, control interno administrativo, los componentes de coso, proceso administrativo.

CONCLUSIONES

Implementar un modelo de control a las actividades que debe cumplir cada empleado y las responsabilidades que tiene a cargo cada uno de ellos permitirá desarrollar con mayor eficiencia la gestión al encargado del negocio, a la vez le ayudará a que utilice herramientas de evaluación que medirán el desempeño laboral y el seguimiento de las funciones a realizar por el personal para poder cumplir con los objetivos de la empresa.

En la organización es recomendable que se considere y apliquen los factores del ambiente de control, como es la integridad, valores éticos, filosofía, procedimientos a través de la implementación de un reglamento interno que contenga normas y políticas de conducta dirigidas al personal en general, así como el establecimiento de una estructura orgánica junto a un manual de funciones con lo que la empresa obtendría un adecuado ambiente de control.

La empresa debe implementar un sistema de información y comunicación que permita optimizar la comunicación en todos los niveles, en donde la dirección administrativa será aquella responsable, para esto la información deberá ser identificada, procesada y comunicada de forma clara y precisa, que permita de esta manera mantener una red de comunicación más fluida con la información que circula de forma interna y externa en la organización.

El control interno se constituye en un mecanismo fundamental en el giro del negocio, lo que trae consigo una gestión eficaz. Una organización puede contar con una planificación debidamente estructurada, con una distribución de funciones acorde a las necesidades presentes, pero si el sistema de control implementado es deficiente será imposible para la organización cumplir con las metas establecidas, lo que traerá consigo dificultades para proyectarse y crecer organizacionalmente, de allí la importancia del control interno en las organizaciones.

Bibliografía

- (AAA), L. A., (AICPA), E. I., Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), e. I., & (AMI), E. I. (2017). *AEC.ES*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- (IAASB), J. I. (15 de Diciembre de 2009). *NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 400*. Obtenido de <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15%20-%20NIA%20315.pdf>
- AEC . (2017). *COSO*. Obtenido de AEC.ES: [https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=COSO%20\(Committee%20of%20Sponsoring%20Organizations,el%20control%20interno%2C%20y%20la](https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=COSO%20(Committee%20of%20Sponsoring%20Organizations,el%20control%20interno%2C%20y%20la)
- Bertani, E. A. (2014). *COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Calle, J. P. (06 de Octubre de 2020). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Obtenido de Piranirisk: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Catota, S. P. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para el manejo de inventarios en los almacenes la ganga*. Quito: Universidad Politecnica Salesiana.
- Cotaña, M. (2020). *Control Interno*. San Andres: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES FACULTAD DE CIENCIAS PURAS Y NATURALES.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogota: ECOE.
- Estupiñán Gaitán, R. (2022). *Control interno y fraudes - 4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- González, R. (2014). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Principiante*. Cali: Qualpro Consulting, S. C.
- Grumendi. (Junio de 2021). *Control Administrativo*. Obtenido de Economipedia: <https://enciclopediaeconomica.com/control-administrativo/>
- GRUPO ISA. (2021). *Sistema de Control Empresarial*. Obtenido de <https://www.isa.co/es/grupo-isa/gestion-empresarial-sistema-de-control-empresarial/>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Martín, J. (29 de Octubre de 2019). *LOS PRINCIPIOS DE FAYOL Y LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/618/Control%20de%20gestion.htm#:~:text=%EF%BF%BD%20Henry%20Fayol%3A%20El%20control,impedir%20que%20se%20produzcan%20nuevamente.>
- Montaño Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Colombia: Universidad del Valle.
- Navarro, & Ramos. (2016). El control interno en los procesos de producción del industria. *Equidad y Desarrollo*, 245-267.

- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Digital UNID.
- Robbins&Coulter. (2010). Administración. En R. Coulter, *Administración* (10ª ed., pág. 45). México: Pearson.
- Ruiz, C., & Hernandez, J. (2017). El Control en las Organización: un marco de estudio. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* , 3366-3382.
- Sandelowski, M. (2000). ¿Qué pasó con la descripción cualitativa? *Research in Nursing & Health*, 334-340.
- Tapia, C. K. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Ciudad de México: Instituto mexicano de contadores públicos.

ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA

DATOS GENERALES:

1. **Fecha:** 25 de Febrero del 2022
2. **Lugar:** Quito
3. **Datos del entrevistado:**
 - a) **Nombre:** Kyu Kwang Yeon
 - b) **Ci:** 171427989-8
 - c) **Sexo:** Masculino
 - d) **Distrito:** Metropolitano-Av. 6 De Diciembre N59-161 Y Santa Lucia
 - e) **Empresa:** ICESA S.A.
4. **Cargo que ocupa:** Presidente Ejecutivo-
5. **Entrevistador:** Manuel Gregorio Prieto Delgado

a) Institución que se realiza la investigación

ICESA S.A. es una empresa japonesa con cadena de almacenes a nivel nacional como “Japón”, “Orve Hogar”, “Japón motos”, “Samsung”, “Japón Tech”, “HP”, “Loco Luis” e “Istore” dedicadas a la comercialización de productos de línea blanca (refrigeradoras, cocinas, microondas, etc.) también dispone de productos a la venta como vehículos, celulares de alta gama, cámaras, juegos y consolas entre otros productos. ICESA S.A. (Industria Constructora Electrónica Sociedad Anónima)

b) Presentación e instrucciones

La presente guía de entrevista se realizó al presidente ejecutivo de la compañía a fin de obtener mediante sus repuesta una mejor comprensión del estado de esta:

- Se busca que sea puntual al responder las preguntas
- Que sea lo más transparente en sus respuestas
- Que no omita detalles eh información relevante para nuestra entrevista
-

c) Preguntas generales y específicas para el entrevistado

1. **¿Cuál Es Su Nombre?**
2. **¿Qué Cargo Desempeña?**
3. **¿Cuántas Sucursales Tienen?**
4. **¿Cuentan Con Políticas Definidas?**
5. **¿La Empresa Cuenta Con Misión, Visión Y Objetivos Globales?**
6. **¿La Empresa Posee Algún Manual De Funciones En Cada Area?**

- 7. ¿Considera Necesarios Los Programas De Capacitación Al Personal?**
- 8. ¿Cree Usted Que Se Dé El Debido Seguimiento Al Cumplimiento De Actividades?**
- 9. ¿Existe Un Control De Actividades En Las Áreas Departamentales?**
- 10. ¿Se Ha Llevado A Cabo Alguna Evaluación De Desempeño?**
- 11. En Términos Generales ¿Existe Una Buena Comunicación Entre El Personal Y La Administración?**
- 12. ¿Cree Usted Que La F Alta De Control Interno Ha Ocasionado Problemáticas Dentro De La Empresa?**
- 13. ¿Por Qué Cree Que Existan Estos Problemas?**
- 14. ¿Usted Está De Acuerdo Con La Situación En La Que Se Encuentra La Empresa?**
- 15. ¿Cree Usted Necesario Tomar Recomendaciones De Futuros Profesionales?**



ICESA S.A. – QUITO

Ruc: 0990043027001

Dirección: Quito/Distrito Metropolitano-Av. 6 De Diciembre N59-161 Y Santa Lucia

Quito. 15 de febrero del 2022

Señores

Universidad Técnica De Babahoyo

Facultad De Administración, Finanzas E Informática

Los Ríos - Babahoyo

Buenos reciban un cordial saludo de parte de quien les habla **KYU KWANG YEON** en mi calidad de Presidente Ejecutivo de la empresa **ICESA S.A. – QUITO**, me permito autorizar al Señor **PRIETO DELGADO MANUEL GREGORIO** con cedula de ciudadanía No – 125031207-9 estudiante de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA** para que desarrolle su trabajo de titulación en la modalidad de estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ICESA S.A.- QUITO**.

La empresa **ICESA S.A. - QUITO**, se compromete a entregar cualquier información que solicite el señor estudiante en cuestión, siendo esto para fines educativos y será guardada en confidencia.

Atentamente.

KYU KWANG YEON

CI: 171427989-8

PRESIDENTE EJECUTIVO

ICESA S.A.- QUITO