



**DISEÑO DE UN MANUAL PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
CONTABLE PARA LA EMPRESA CRONOENVÍOS LTDA**

STEPHANY PACHECO JORDÁN

NANCY SANCHEZ

**DIRECCIÓN NACIONAL UDCII
UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA
INNOVACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**

2021



TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	4
LISTA DE FIGURAS	5
AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. JUSTIFICACIÓN	11
3. ESTADO DEL ARTE	13
3.1 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
5. MARCO CONCEPTUAL	18
5.1 PROCEDIMIENTOS CONTABLES	18
5.2 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE	18
5.3 POLÍTICAS Y MANUALES DE CONTROL INTERNO CONTABLE.....	19
5.4 USUARIOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE	20
5.5 CONTROL DE RIESGOS CONTABLES	21
5.6 COSO III.....	21
5.7 CONTROL	22
5.8 CONTROL INTERNO.....	23
5.9 PROCESOS	23
5.10 MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	24
6. MARCO TEÓRICO	25
6.1 COSO III.....	31
6.2 CONTROL INTERNO CONTABLE EN LAS EMPRESAS	34
7. METODOLOGÍA.....	37
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
7.2 ENFOQUE.....	37



7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
7.4 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	38
7.5 FASES	38
7.6 INSTRUMENTOS	39
8. RESULTADOS Y ANÁLISIS	40
8.1 ANALIZAR DEL ENTORNO DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS.....	40
8.1.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	40
8.1.2 ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO: ENTREVISTA AL GERENTE	42
8.1.3 CUESTIONARIO COSO III.....	43
□ AMBIENTE DE CONTROL.....	45
□ EVALUACIÓN DE RIESGO	46
□ ACTIVIDADES DE CONTROL	46
□ INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	47
□ ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	47
8.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A LO LARGO DEL CICLO CONTABLE.....	47
8.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLE	49
9. CONCLUSIONES Y LOGROS	52
10. BIBLIOGRAFÍA CITADA.....	55
11. ANEXOS	62
11.1 ENTREVISTA.....	62
11.2 CUESTIONARIO COSO III.....	63
11.3 CUESTIONARIO SOBRE PROCEDIMIENTOS CONTABLES	64
11.4 RESPUESTAS ENTREVISTA GERENTE-ADMINISTRADOR.....	65
11.5 PROCESOS CONTABLES DE CRONOENVÍOS LTDA.....	71
11.6 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO CONTABLE	73



LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Fases de la investigación	38
Tabla 2 Componentes COSO III para el área contable	44
Tabla 3 Riesgos de los procesos	48



LISTA DE FIGURAS

Figura 1	30
Figura 2	32
Figura 3	41



AGRADECIMIENTOS



RESUMEN EJECUTIVO DE LA PROPUESTA

Con el crecimiento empresarial de las sociedades y con un entorno altamente competitivo, las empresas han propendido porque sus procesos productivos sean más eficientes y mejorados y que se evidencie en su rentabilidad económica en búsqueda de sostenimiento y crecimiento en el mercado. Los distintos procesos y registros contables para que esta rentabilidad se haga tangible requieren de herramientas vitales en el debido manejo de los recursos con los que cuenta una empresa.

Por ello, esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de diseñar un sistema de control interno contable para la empresa de servicios de Palmira Cronoenvíos LTDA, donde si bien, el contador cumple con los procesos inherentes a su labor, la empresa y el área contable carece de un sistema formal de control interno contable, presentando incongruencias operativas en la realización de los estados financieros y organización de su gestión financiera a través de una adecuada identificación de riesgos. De este modo, se pretende optimizar la actividad contable, de manera que al dar cumplimiento a normatividad legal vigente pueda llevar a cabo una gestión financiera y administrativa de calidad y con la planificación y estandarización de sus procesos para el manejo de los recursos con que cuenta. El alcance de esta investigación permitirá establecer una metodología eficiente para el reconocimiento de las funciones y la mejora de los procedimientos contables que presentan mayores falencias en esta área. De igual manera, facilitará a la misma, tomar decisiones organizacionales y financieras de manera más rápida y efectiva.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, COSO III, sistemas contables, políticas de calidad



ABSTRACT

With the business growth of societies and a highly competitive environment, companies have tended to make their production processes more efficient and improved and to be evidenced in their economic profitability in search of sustainability and growth in the market. The different processes and accounting records for this profitability to become tangible require vital tools in the proper management of the resources that a company has.

For this reason, this research was carried out with the objective of designing an internal accounting control system for the Palmira Cronoenvíos LTDA service company, where although the accounting process has been carried out for the activities it carries out, it lacks a formal system of internal accounting control, presenting operational inconsistencies in the preparation of financial statements and organization of its financial management through an adequate identification of risks. In this way, it is intended to optimize its accounting activity, so that by complying with current legal regulations, it can carry out quality financial and administrative management and with the planning and standardization of its processes for managing the resources it has. . The scope of this research will allow to establish an efficient methodology that updates the manual accounting that the company has up to now and the shortcomings that this entails. In the same way, it will facilitate the same, make organizational and financial decisions more quickly and effectively.

KEY WORDS: Internal Control, COSO III, accounting systems, quality policies.



1. INTRODUCCIÓN

El control interno se establece como una herramienta fundamental en las organizaciones para conocer a profundidad los procesos de cada área, los principales procedimientos y acciones que se llevan a cabo diariamente y así definir falencias o riesgos que puedan obstaculizar un buen funcionamiento. Para De Lara (2005) el control interno tiene diversos objetivos que se centran en conocer la organización, definir responsabilidades y funciones, gestionar riesgos, tomar decisiones, entre otras que son claves para los procesos administrativos. El control interno puede realizarse desde diferentes áreas de la empresa, no obstante, suscita una gran relevancia que se centre en el área contable y financiera ya que allí se administran los recursos para el funcionamiento de la organización. En este sentido el contador como profesional del área contable tiene la responsabilidad de gestionar los recursos económicos con los que cuenta la empresa, sin una buena gestión la empresa puede acarrear problemas tanto en su economía como en la reputación desde la mirada de los organismos estatales de supervisión.

Por tanto el control interno contable no es solo una herramienta de gestión dentro de la empresa para efectos de control de los aspectos financieros que son vitales para dicha organización, también, es importante ejercer un control interno contable que permite establecer si se cumple con los procedimientos que conllevan a las metas organizacionales con base en los ordenamientos y lineamientos de las normas contables que son un deber de las organizaciones para garantizar los compromisos formales adquiridos. En este sentido se identifica que algunas empresas, especialmente las que pertenecen a las PYMES por cuenta de su capacidad económica y de talento humano, no cuentan con sistemas contables estables y bien estructurados que les permitan tener un control interno adecuado, tomar decisiones a nivel administrativo y financiero y lograr los objetivos de organización, procesamiento, medición, oportunidad, transparencia, razonabilidad entre otros de la información para la presentación de estados contables.

Es por esto, que el rol de contador es importante para dar una estructura a la información contable usando las herramientas que tiene disponible para dicho fin. Se hace necesario que los profesionales en contaduría no solo se concentren en temas procedimentales también que se enfoquen en crear estrategias para las empresas como un valor agregado que aporta de manera definitiva al manejo de ellos recursos. En este sentido, este proyecto de grado tiene el objetivo de diseñar un sistema de control interno contable para la empresa de servicios Cronoenvíos LTDA., de Palmira– Valle del Cauca, una empresa de envíos que se han consolidado en el municipio y que tiene miras a expandirse a otros municipios aledaños debido a su crecimiento en los últimos años. Para lograr la expansión y otros objetivos que se propone, en esta empresa requiere de un control interno contable que les permita mejorar la toma de decisiones internas y llevar un orden en la información financiera, ya que como tienen dos sedes, se encuentran en una encrucijada cuando se trata de lograr conciliar y estructurar la información para que se conozcan los procedimientos y resultados reales de la rentabilidad. Así mismo no cuentan con estrategias de control para ciertos procedimientos en los que no interviene directamente el contador.



Con base en la problemática, se plantea un diseño de un manual de procedimientos, sin embargo, para conocer los niveles de control de la empresa se hace necesario implementar modelos de control, por esto se implementa el modelo COSO III que permite ahondar en los aspectos de control administrativo, conocer la empresa, y posteriormente establecer los componentes de control en el área contable. Con base en los resultados de este proceso, se establecen las falencias y se propone un diseño de manual o política contable para mejorarlas y para generar una cultura de control interno en la empresa y en otras áreas particulares.



2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente la aplicación de conceptos, conocimientos, estudios y teorías de expertos y autores, como herramientas de revisión y de evaluación en el logro de competencias de indagación científica en Contaduría, especialmente en aquellas relacionadas con la contabilidad, la información y sistemas contables, el control interno contable y el COSO III, buscado desde la literatura y experiencia existente en el tema objeto de estudio, aumentar la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos financieros y económicos y consecución de objetivos organizacionales de la empresa Cronoenvíos LTDA de Palmira – Valle del Cauca. Lo anterior, pretende acondicionar la información científica existente en el tema objeto de estudio para generar nuevo conocimiento aplicado en un contexto particular a fin de ofrecer soluciones oportunas a fenómenos comunes en las organizaciones cuyos resultados de esta investigación podrán sistematizarse en una propuesta para ser incorporada como conocimiento a las ciencias de la educación y de referencia teórica para posteriores investigaciones.

A lo largo de la formación profesional, a través de componentes teóricos y prácticos, se es orientado al cuerpo estudiantil al reconocimiento y entendimiento de las dinámicas financieras a las que se enfrentan los distintos sectores y economía del país, así como entender el funcionamiento de las organizaciones, que requieren y cuáles son sus necesidades más críticas. Lo cual, resulta primordial para incursionar como profesional en la realidad organizacional y todo lo que ello requiere, estando en la capacidad de dar recomendaciones o implementar mejoras que ayude a las empresas a ser más competitivas y adecuarse rápidamente a los constantes cambios del mercado.

En este sentido, desde la práctica, la presente investigación, permite identificar de manera oportuna las problemáticas empresariales actuales y saber que, al encontrar una óptima solución, con valor agregado, se constituye en una gran oportunidad para aportar a su mejoramiento, crecimiento y productividad de las mismas. Para la empresa este diseño de manual puede otorgar diferentes ventajas, en primer lugar reconocer las funciones del administrador y del contador en el proceso de control, algo que no está claramente delimitado dentro de las responsabilidades de la empresa; en segundo lugar reconocer cuáles son las principales falencias de control que a simple vista no se pueden vislumbrar, por tanto, la aplicación del modelo COSO III le da un valor agregado a la empresa en su primer paso a un sistema consolidado de control interno. En tercer lugar, este diseño de manual presenta los pasos a seguir para mitigar fallas y fraudes en procedimientos concretos que son importantes para el funcionamiento de la empresa. En definitiva este diseño de manual constituye el primer paso para que el área contable cumpla con los principios contables exigidos bajo la ley y para que se adecúe a las metas organizacionales en temas de rentabilidad.

Este proyecto contribuye al desarrollo de las habilidades de la investigación en contaduría, se enmarca en la investigación sobre control interno y sobre modelos de auditoría. Se presenta



como un proceso significativo que permite profundizar y aplicar conocimientos adquiridos dentro de la formación y solucionar problemáticas reales en las empresas colombianas que carecen de estrategias de control porque no tienen los conocimientos ni los recursos en tiempo y en dinero para lograr procedimientos de calidad.

Es significativo lograr este tipo de proyectos de investigación porque permite reconocer no sólo la realidad de las empresas, también las capacidades que se han desarrollado para contribuir con el compromiso del contador que está estipulado desde la ley 43 de 1990 sobre el compromiso del contador desde sus funciones de gestión, control, revisoría y auditoría para el cumplimiento de los deberes del sector privado de las normas contables y tributarias que inciden en el desarrollo económico del país y en el crecimiento de las empresas. De esta manera se generan nuevos aprendizajes y propuestas que trascienden lo teórico para construir conocimiento real sobre el panorama contable a nivel de ciudades y especialmente en los pequeños municipios, en donde existen emprendedores que desconocen procesos que son esenciales para su expansión.



3. ESTADO DEL ARTE

La historia del sistema de control interno se remonta a la consolidación de los gobiernos desde hace cientos de años atrás, donde las diferentes organizaciones establecieron procedimientos de conteo y de salvaguardar el patrimonio. De acuerdo con Arcia y Castaño (2013) las sociedades desde épocas remotas que empezaron a utilizar los números crearon sistemas para contar las propiedades y hacer inventarios de su producción. Posteriormente en la época colonial, la monarquía española instauró un control de los territorios y del tesoro recolectado en las tierras suramericanas, esto fue un fundamento para la consolidación de los sistemas contables y de control. De acuerdo con Quinche (2006) existen dos etapas en la historiografía de la contabilidad, una ligada a aspectos tradicionales de conteo de propiedades, inventarios y manejo arcaico de los recursos y otra etapa llamada nueva contabilidad que está enmarcada por la creación de normativas, asociaciones, comités y estándares que se implementaron a nivel de los estados y a nivel internacional para consolidar un sistema de control que se adaptara a los procesos de globalización.

En Colombia la historia de la contabilidad, la revisoría fiscal y los sistemas de control o de auditorías se consolidan principalmente durante La República donde se genera una independencia con los sistemas de control europeos, este proceso significó un cambio radical a fin de lograr instaurar una legislación que se adaptara a la realidad del país. De acuerdo con Rico (2016) si bien durante la época republicana no se consolidaron sistemas dinámicos e innovadores de control contable, si se generaron nuevas legislaciones que obligaban al contador público a generar actividades de control y revisoría para evitar los desfalcos y fraudes gubernamentales.

Con base en los postulados de Florián (2016) todo ello implicó que se creara el departamento de Hacienda, un Tribunal Mayor de Cuentas y la Dirección de Superintendencia que durante la época republicana fueron los entes de control para evitar la malversación. Para inicios del siglo XX se crea el departamento de Contraloría para el sector público pero que tendría gran incidencia en el control de las actividades de bancos y otros que tenían relación con los procesos financieros de la Nación. Para la segunda mitad del siglo XX se generan nuevas leyes de control de la profesión contable y la Ley 43 de 1990 para la consolidación de un sistema de auditoría.

En todo este proceso también se han incluido las organizaciones privadas que han estado controladas a través de los organismos con la DIAN para el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias; así mismo, el Decreto 2649 de 1993 y otros que consolidan los principios contables aceptados en Colombia. Sin embargo, con la Ley 1314 de 2009 se instaura una nueva obligación de las personas jurídicas para la convergencia a las NIIF, especialmente cuando se reconoce que durante los años anteriores el sistema de control contable era fluctuante y manual, de manera que no había un consenso sobre la presentación de la información contable estructurado para las organizaciones.



De acuerdo con Carvajal y Ramírez (2010) la primera Ley que establece la auditoría en Colombia es la Ley 43 d3 1990 con la introducción de las normas de auditoría aceptadas; así mismo el Decreto 2649 de 1993 que incluyó las técnicas para observar y evaluar los procedimientos de las organizaciones del sector público y privado. Con respecto a los lineamientos de auditoría, estas autoras establecen que son recientes tanto en el mundo como en Colombia, a partir de 1970 con todo el auge de la globalización se establecieron las primeras normativas y orientaciones internacionales de sistemas de control interno para evitar acciones fraudulentas contra los sistemas financieros y para mitigar a la corrupción. Posteriormente, en las décadas de 1990-2000 una serie de organizaciones conforman el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión (COSO) que crearon un marco de control interno y unos estándares para todas las empresas y negocios a nivel nacional e internacional tanto del sector público como del privado.

En Colombia este modelo y otros lineamientos de control interno han sido esenciales para evitar los fraudes en el sector privado, no obstante, en la historia de Colombia se observan casos de grandes compañías que han pasado por escándalos desde la década de 1980 a causa de un inadecuado manejo de la contabilidad y las finanzas de las empresas y los contadores, por tanto, organizaciones como el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (1996) en su **Concepto CCTCP 069 de Noviembre 28 de 1996 han definido la necesidad de generar controles internos para proporcionar seguridad, efectividad en las operaciones, suficiencia y el cumplimiento de las leyes con base en el principio de buena fe que se establece en la Ley 222 de 1995 sobre los administradores y sus actuaciones en coherencia con el compromiso social.** Así mismo, el Instituto Nacional de Contadores Públicos en Colombia ([INCP], 2015) establecen que ante el desarrollo y consolidación de una gran cantidad de MiPymes y de corporaciones es importante generar e implementar modelos y sistemas de vigilancia para proteger a los dueños de la malas administraciones y para la mejora de los procesos.

De acuerdo con Díaz (2015) no se pueden contabilizar las empresas que tienen sistemas de control, de hecho, ha definido que una de las principales causas de cierre y liquidación de las compañías es la ausencia de un control interno contable que les permita tener un manejo adecuado de los recursos y procesos asociados. Por otro lado, López y Guevara (2016) exponen que se establecen dificultades para conocer si todas las empresas de Colombia llevan o no controles internos, no obstante, a través de variables como el índice de transparencia se puede establecer que Colombia durante los últimos 15 años ha estado en posiciones muy bajas con respecto a países como Canadá en temas de corrupción y de control de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Los mismos autores definen con respecto al sector privado que:

En el sector privado no hay una clara reglamentación sobre el modelo de control interno que deben usar las empresas de los distintos sectores de la economía, excepto lo regulado por la Superintendencia financiera (Carta Circular 014 de 2009 modificada por la Carta Circular No 038 de 2009) en donde indica que, las entidades sometidas a inspección y vigilancia de



esa superintendencia, deben aplicar el modelo de control interno COSO. En la reglamentación de las diferentes superintendencias, en cuanto a gobierno corporativo, se encuentran claros elementos del sistema de Control interno COSO, pero sin llegar a mencionarlo directamente. Lo anterior da la posibilidad que las empresas trabajen con otros modelos de control interno siempre y cuando cumplan con los elementos básicos, adicionalmente evita el problema de actualizaciones normativas, caso que se ha presentado claramente con las actualizaciones a COSO II, ERM y, recientemente, al denominado COSO III (p. 257)

De esta manera, se demuestra que es difícil calcular la cantidad de empresas del sector privado, especialmente las PYMES que llevan a cabo procesos de control interno contable, especialmente cuando los autores plantean que prevalece una ausencia de estos procesos de control en el país. No obstante, se logra hallar un estudio de Pelayo, Joya, Velázquez, Lepe (2019) que realizan un estudio de las empresas de un municipio de México dedicadas a diferentes actividades, donde se establece que el 40% no cuentan con sistemas de control interno, sólo el 13% de estas cuentan con manuales, un 8% cuenta con organigrama y el 56% de los gerentes no consideran necesarios los sistemas de control con herramientas como políticas y manuales de procedimiento. Alrededor del 35% no tiene control financiero y finalmente, el 75% no cuenta con un contador permanente. Si bien estas estadísticas se generan en otro país, los estudios antes mencionados de Colombia presentan un panorama similar.

Según el Programa Colombia Productiva (2018), la mayor parte de las empresas, especialmente aquellas consideradas como medianas y pequeñas, son las que mayor aportan a la economía nacional, sin embargo, solo generan el 15% del valor agregado del total de la industria, en comparación con las grandes empresas, las cuales ofrecen el 82%. Dichas cifras se respaldan, entre otros factores, debido a que no cuentan con procesos formales que les permita realizar un completo control sobre sus procesos, gestión y control de sus operaciones contables, no asumen estándares de calidad adecuados y constantes, generan grandes desperdicios de material y tiempo en sus actividades, tienen un mal uso de sus herramientas y equipos, entre otros.

De este modo, en lo que respecta a las actividades financieras, cuando no se lleva a cabo un debido proceso de control interno contable en las empresas, se debilita la evaluación y supervisión de las actividades productivas, lo que repercute en que se limite la oportunidad de conocer el panorama real de la sostenibilidad y operatividad desde el ángulo financiero y con ello, desconocer el status con el que cuenta en el manejo de sus recursos, a fin de evidenciar realmente si se está ganando o perdiendo o si las inversiones que se realizan han sido bien realizadas, sin esperar a que, por sorpresa se presenten situaciones que obliguen al endeudamiento, embargo, cierre o asumir responsabilidades legales.

En muchos casos, el no llevar un control interno contable obedece al temor de los empresarios por asumir una gestión adecuada de los recursos debida a su percepción de que esta función



exige de un control excesivo de documentos o contratación de personal calificado, lo que conlleva a la generación de mayores gastos (Actualícese, 2015). Además, una de las falencias de la mayoría de las empresas en la actualidad, frente al manejo de sus finanzas, específicamente su contabilidad, radica en que la mayoría llevan a cabo labores de subcontratación de los servicios contables o lo realizan de manera manual e informal, siendo esta una de las principales actividades organizacionales que debe ser asumida con responsabilidad y sumo detalle debido a que es la que evidencia y garantiza el debido rendimiento y productividad económica de cualquier empresa sin importar su tamaño.

Esta realidad no ha sido ajena a la empresa de servicios CRONOENVÍOS LTDA de Palmira – Valle del Cauca, donde, si bien, se ha realizado el proceso contable respectivo a la actividad que realiza desde sus inicios, se evidencian la carencia de un sistema formal de control interno contable, haciendo que se presenten incongruencias operativas en la realización de los estados financieros, incumplimiento en la presentación de balances y documentos financieros en los términos solicitados por la dirección, ausencia de algunos soportes para la realización de los balances, desconocimiento de su estatus financiero, desconocimiento de su nivel de rentabilidad y ausencia de proyección financiera. Razones por las cuales, a través de este estudio, se pretende diseñar un sistema de control interno para ésta, que le permita estandarizar las actividades financieras y con ello, fomentar una cultura financiera que le facilite el proceso y gestión de documentos y funciones encaminadas a mantener el sostenimiento y lograr el crecimiento que busca ostentar en el mercado.

3.1 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar los procesos contables de la empresa Cronoenvíos Ltda. de Palmira – Valle del Cauca a través del diseño de un manual para el sistema de control interno que le permita estandarizar sus operaciones financieras?



4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno contable para la empresa de servicios Cronoenvíos LTDA., de Palmira– Valle del Cauca.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Identificar** el entorno del control interno administrativo y contable de la empresa Cronoenvíos. LTDA.
- Analizar los diferentes procesos y procedimientos que se llevan a lo largo del ciclo contable que puedan ser de utilidad para la aplicación de la empresa Cronoenvíos LTDA.
- Elaborar un manual de procesos y procedimientos de las funciones de control interno para llevar a cabo en el proceso contable en la empresa Crono envíos LTDA.



5. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presentan los diez conceptos más significativos para el sustento teórico del presente estudio, estos conceptos atañen a los objetivos y a la idea de investigación sobre el diseño de una propuesta de control interno para la empresa de servicios de mensajería Cronoenvíos LTDA y los procesos que todo ello conlleva. Se hace una búsqueda de conceptos desde diferentes autores de libros y artículos de bases de datos bibliográficas, de esta manera se obtienen tres definiciones de cada concepto y se analiza la más cercana a la perspectiva de la investigación.

5.1 PROCEDIMIENTOS CONTABLES

La Contaduría General de la Nación (2020) establece que los procedimientos contables son las directrices para desarrollar el reconocimiento, medición, revelación y presentación de la información financiera requerida bajo los parámetros que dicte la norma.

Para Acosta (2017) son el conjunto de acciones y operaciones contables que deben seguirse para cumplir con la normativa y con los objetivos de la empresa, se tratan de acciones sistemáticas para la innovación en los procesos de control.

De acuerdo con Certus (2019) los procedimientos contables como un conjunto de pasos para demostrar la información financiera de un negocio, estos procedimientos son vistos como ciclos que contribuyen a que las empresas siempre estén conscientes de sus ingresos, gastos y las proyecciones con base en la información proveída en periodos determinados.

Las tres definiciones son muy importantes para este trabajo porque definen los procedimientos como directrices, acciones y pasos que son esenciales para presentar la información financiera de las empresas de una manera sistematizada y organizada. Este concepto es importante en el tema de diseño de propuestas para el control interno porque demuestran que es necesario que se desarrollen procedimientos precisos en el área contable para el mejoramiento continuo de las organizaciones.

5.2 LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE

Rueda y Arias (2009) los sistemas de información contable son estrategias para el manejo inteligente de las organizaciones para obtener información diaria sobre los acontecimientos de la empresa, en palabras de los autores:

Los sistemas de información contable juegan un papel predominante en la administración, control y monitoreo de los riesgos. La información contable se convierte entonces en un mecanismo de apoyo para la identificación, medición y control de los riesgos, por medio del sistema de información, lo cual permite no sólo



monitorear la administración del riesgo, sino también la pertinencia de los procesos (p.260)

Para Medina y Aguilar (2013) consideran que los sistemas de información contable son aquellas herramientas que permiten la administración de los datos con calidad y transparencia para la toma de decisiones, son herramientas competitivas y permiten tener ventajas con respecto a otras empresas, dependiendo de las herramientas tecnológicas o las estrategias para la optimización de recursos.

Por último, para Castañeda (2013) los sistemas de información contable son redes que capturan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, existen diferentes tipos de sistemas relacionados con las necesidades de información de las empresas; para esta autora los sistemas de información desempeñan tres funciones esenciales en las organizaciones, respaldo de operaciones, respaldo de tomas de decisiones y respaldo para la obtención de ventajas competitivas.

Con base en estas tres definiciones se puede establecer que los sistemas de información contable no sólo son una herramienta de gestión, sino que son estrategias competitivas que permiten que las empresas optimicen tiempo y recursos logrando ventajas sobre otras organizaciones. Así mismo, se consideran como herramientas de administración que puede permitir tomar mejores decisiones con respecto a los estados financieros y que haya una información adecuada para la construcción de planes y proyectos a futuro. Este sistema de información contable es un elemento importante en las empresas y de ello depende si se puede lograr un buen control de las operaciones.

5.3 POLÍTICAS Y MANUALES DE CONTROL INTERNO CONTABLE

Durand (2004) establece que las políticas o modelos de control interno son elementos de corrección de deficiencias en las empresas, siguen un proceso sistemático de diagnóstico, prevención y ejecución para mejorar aspectos relacionados con la contabilidad y las finanzas.

Martín y Mancilla (2010) los manuales y políticas de control interno son herramientas para la gestión de la información en todos los niveles organizacionales, sin embargo, se han convertido en una herramienta muy significativa para los procedimientos contables ya que facilitan las regulaciones, las auditorías y a su vez permiten un mejor manejo de las acciones dentro de los departamentos de contabilidad. De acuerdo con esto, los autores establecen que:

Es fundamental establecer políticas y procedimientos de control interno que brinden seguridad de que, durante el flujo operativo de la organización, las transacciones que realice y las transformaciones internas, sean registradas oportunamente. Las operaciones son clasificadas con el detalle necesario que permita su identificación y cuantificación en la unidad monetaria en la cual opera la entidad (p. 69).



Para Pérez y Lanza (2014) los manuales y políticas de control interno contable permiten organizar y administrar el funcionamiento de cada operación, así mismo, permite homogenizar las funciones de los empleados para que las operaciones se hagan de manera continua, son actividades de control para detectar fallas que están en contra de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con las definiciones anteriores, se puede establecer que los manuales o políticas de control interno contables, son herramientas administrativas de gran valor para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además es una herramienta de orden y de sistematización de la información para que todos los empleados del área contable sigan los pasos y así cumplir con todas las obligaciones en la presentación de los estados financieros.

5.4 USUARIOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE

Para García (2009) los usuarios de la información contable son “sujetos económicos cuyos intereses pueden verse afectados de forma positiva o negativa por la actividad de la entidad que emite información” (p. 13). De acuerdo con la autora estos usuarios se clasifican en interno que son aquellos que toman las decisiones de gestión asociadas a los datos contables y los internos que no participan en las decisiones pero que tienen un interés de control o de verificación de la información. Estos tipos condicionan el tipo de información, algunos tienen acceso ilimitado y otros solo lo tienen temporalmente bajo esquemas normativos.

De acuerdo con la Revista Gerencie.com (2021) los usuarios de la información contable son aquellos actores interesados e involucrados en este proceso de revisión de datos y en lograr beneficios a partir de los estados presentados. Para esta revista los principales usuarios de la información dentro de la organización son: directivos de la empresa, asesores, socios, inversionistas, proveedores, entidades financieras, entidades de control y empleados.

Por último, para Obando, Ortega y Serna (2008) son los agentes de interés que solicitan, requieren y reciben información sobre las organizaciones para conocer y evaluar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo a nivel administrativo y contable. Para estos autores cada usuario pide y recibe la información de manera completa y fragmentada de acuerdo con las necesidades y los enfoques. También reconocen que existen usuarios internos y externos que requieren especificidades de la información en diversas temporalidades.

La información contable son todos los datos que se requieren para conocer procedimientos y resultados de la actividad contable de una empresa, en este sentido, los usuarios de la información contable son los agentes que se interesan por todos o ciertos aspectos definidos desde su rol o posición en la organización. Por tanto, se infiere que la definición de García (2009) es la que más contribuye a esta investigación ya que tiene una tipología definida y expresa con mayor exactitud el concepto que es importante para el proceso de auditoría.



5.5 CONTROL DE RIESGOS CONTABLES

Para De Lara (2005) el control o gestión de riesgos es una herramienta que ayuda en el proceso de toma de decisiones para convertir la incertidumbre en oportunidad y para evitar catástrofes a nivel administrativo y financiero. Este autor que los riesgos son los eventos que pueden poner en peligro cualquier actividad humana y por tanto, generar un sistema de control metódico y racional permite entender los niveles de riesgos internos y externos a los que está expuesta una organización, medirlos y controlarlos en el entorno.

Ávila (2005) establece que es un sistema que integra el capital humano, conocimiento del negocio, capital tecnológico, procedimientos financieros entre otros, que permiten ver la relación de costo y beneficio de cada operación de la empresa. El control de riesgos requiere una serie de fases y procesos que incluyen: identificar los riesgos, evaluar y medir los riesgos que circundan el funcionamiento de la empresa, establecer las posibles soluciones a dichos riesgos, y por último implementar modelos de control.

De acuerdo con Cintas (2007) el control de riesgos es un sistema de medidas potenciales que pueden afectar una organización a nivel económico y administrativo. Para esta autora las entidades requieren de estos sistemas bien sea manuales o con el uso de tecnologías para analizar y generar soluciones de eventuales riesgos en temporalidades dadas, evitando grandes pérdidas y el cierre de estas.

Tomando las definiciones anteriores es importante reconocer las fases que refiere Ávila (2005) sobre las fases sistemáticas para lograr un sistema coherente y coordinado con las necesidades de las organizaciones. Conocer los riesgos es un paso importante para la gestión contable ya que las actividades conllevan a errores y amenazas que pueden dañar las estructuras de la compañía. El control de riesgos exige conocer a fondo la empresa e identificar tanto a nivel interno como externo cuáles son las problemáticas.

5.6 COSO III

Para González (2013) las siglas de este concepto significan Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) y se trata de una organización que se dedica al desarrollo de marcos para el control interno, la gestión de riesgo y la prevención del fraude, así mismo, consolida orientaciones para mejorar el desempeño organizacional, la supervisión y un sistema de control para asegurar las empresas a mediano y largo plazo. Este Comité ha tenido varias versiones, la tercera versión se genera en el 2013 como una actualización del Manual Integrado de Control Interno que tiene como objetivos actualizar los contenidos, ampliar la aplicación y generar nuevos marcos que se adapten a los cambios organizacionales. De acuerdo con este autor, la variación de los modelos de negocio, los entornos cambiantes, la complejidad de las normativas empresariales, el incremento de las expectativas de los grupos de interés, el uso de nuevas tecnologías, y la exigencia de la



información, son las razones por las cuales se hace necesaria la actualización de estos modelos de control.

Según la agencia Deloitte (2015) el modelo COSO y su tercera versión permiten: “Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones” (p. 6). El principal cambio de esta versión es la consolidación de cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo.

Por último, la plataforma Coloma y de La Costa (2014) definen el informe COSO como un documento que contiene directrices para la implementación y gestión de un sistema de control interno. De acuerdo con los autores: “COSO III permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones, además se han incluido otras formas importantes de reportes, como por ejemplo la información no financiera” (p. 136). El COSO III ayuda a los departamentos de gerencia, junta directiva e interesados a externos en la aplicación de un control interno y en la preparación de los estados financieros para generar confianza, procesos efectivos y transparencia en los procedimientos.

Las definiciones halladas contribuyen a reconocer que el control interno es un asunto esencial en las empresas y que todas deben tenerlo para enfrentar los entornos políticos y económicos que le rodean. El modelo COSO III es una actualización que se adapta a los nuevos cambios empresariales y tecnológicos propugnando por una mejora continua.

5.7 CONTROL

De acuerdo con Mejía (2002) el control es la capacidad que tienen las empresas de conocer sus objetivos y metas organizacionales para luego definir la forma o el paso a paso en el que se van a lograr, esto incluye una serie de acciones de supervisión, capacitación, mejoras que se incluyen en un sistema de control.

Para Jiménez y Hernández (2007) el control son todas las acciones que se constituyen para facilitar un rendimiento en la organización, así mismo lo considera como mecanismos para ejercer poder y para direccionar los recursos económicos y humanos hacia un mismo fin. Es un proceso de poder y direccionamiento con patrones de actividades que permiten que los procesos se lleven de la manera deseada.

Por último, para Schmidt, Tennina y Obiol (2018) es una función estratégica administrativa: “la función de control corrobora si los planes ejecutados han sido exitosos y los objetivos fijados finalmente se han cumplido. Si existiesen desvíos, se analizan las casusas que los originaron y se toman acciones correctivas pertinentes” (p. 74).



Con base en lo anterior se establece que las tres definiciones son pertinentes y complementan este proceso para entender que la función de control es propia de la gestión administrativa y que cada paso tanto a nivel productivo como contable requiere de un conocimiento estratégico de la empresa y unas acciones coordinadas en conjunto.

5.8 CONTROL INTERNO

Para Capote (2001) la definición de control interno es: “el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de 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” (p 12) En este sentido este autor establece que existen diferentes métodos de control relacionados con la operación y área que se quiera coordinar y a su vez existen sistemas de control de toda la organización.

Para Plascencia (2010) el control interno es un elemento importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. Para esta autora, el control interno permite la confiabilidad de la información, la eficiencia y eficacia de las operaciones, y por último, el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Por último, para Quinaluisa et al (2018) el control interno es un proceso efectuado por el la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. El control interno tiene como resultados un desarrollo económico de las empresas y mantiene un entorno de comunicación asertiva en las empresas.

Con base en las definiciones anteriores, se establece que el control interno es una herramienta fundamental para salvaguardar los recursos empresariales y para tener claros los procedimientos para lograr la productividad y rentabilidad esperada. Este concepto aporta en la investigación en la medida en que permite vislumbrar la importancia de una herramienta de control interno para mejorar aspectos contables.

5.9 PROCESOS

De acuerdo con la Universidad de Piura (2021) un proceso es una etapa de actividades o funciones que se cumplen dentro de una organización. Los objetivos de un proceso son integrar a las personas, administrar recursos, asignar tareas, hacer que se cumplan las funciones, entre otros.

Para Mallar (2012) un proceso es la división y articulación de tareas o complementos que son esenciales para la estructuración de una organización, la gestión de estos procesos permite la optimización de tiempo y recursos, además permite la correcta división de tareas y el flujo de la información.



Estas dos definiciones permiten reconocer que los procesos son actividades, pero no pueden definirse de manera tácita porque esto implicaría una simplicidad con respecto a todo lo que puede lograrse desde la administración. Es claro que se trata de una acción, pero en esta investigación el proceso por sí mismo, no genera interés, sino las relaciones de las diferentes áreas con respecto al control de procesos.

5.10 MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Para Pérez y Lanza (2014) el manual es un documento que sirve para administrar el funcionamiento de las actividades para que se realicen de manera homogénea y para que cada empleado tenga claridad en las funciones de la empresa. Los manuales tienen beneficios como la detección de fallas que impiden el cumplimiento de los logros y la detección de operaciones que no generan utilidad ni competitividad a la empresa. Es una herramienta que apoya las labores de las empresas en todas las áreas y apoya el uso de programas para optimizar procesos.

Vivanco (2017) define los manuales como guías operativas que se asignan para una persona o grupo dentro de las organizaciones, este tiene el objetivo de establecer los procedimientos concretos que permitan un desarrollo eficiente de las actividades laborales y productivas de dichas organizaciones, de acuerdo con esta autora, son elementos esenciales de control y de regulación interna puesto que estructura la empresa, le da sentido a cada acción y establece las condiciones esenciales para cada cargo, es un elemento que se usa para definir procedimientos o para definir las acciones específicas de un cargo y así evitar futuros riesgos y omisiones por parte de los empleados.

Estas definiciones son importantes para esta investigación porque dan definiciones asertivas que cumplen con lo que se pretende que es definir una guía contable para el uso de toda la empresa, para que los empleados entiendan la importancia del contador en la protección de los recursos y los procedimientos claros para evitar sanciones o evasiones que pueden afectar a la empresa; así mismo para que conozcan como debe presentarse la información al área contable de forma organizada y estructurada.



6. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación se hará uso del aporte teórico de distintos autores expertos y teorías afines al control interno, el control interno contable y los sistemas de control interno que son esenciales para la comprensión de la importancia de estructurar controles y regulaciones en las organizaciones. En primer lugar, se establece que el control interno es un proceso de garantía y salvaguarda de los bienes y de la información de las organizaciones, es indispensable para el reconocimiento y exploración detallada de los procesos internos para que tengan un buen funcionamiento. Es un proceso para cualquier entidad sea pública o privada para la obtención de resultados eficiencia, eficaces y efectivos en la economía, en la administración y en la planeación dentro de la toma de decisiones gerenciales (Pirela, 2005).

De acuerdo con Capote (2001) todas las entidades en su conformación deben estructurar o implementar diferentes sistemas de perfeccionamiento de los procesos, si es que buscan el éxito o la rentabilidad; por tanto, un sistema de control se convierte en una pieza en este proceso de perfeccionamiento para la administración integral de las organizaciones cualquiera que sea y desde la dirección en la que se encuentre. Especialmente hace énfasis en que la estructuración de un control permite optimizar recursos, tomar decisiones adecuadas, estructurar la gerencia y todos los departamentos que conforman y definir responsabilidades o compromisos dentro del sistema productivo.

Todo lo anterior lleva a que el control interno es una práctica que tiene como objetivo supervisar y verificar los procedimientos desde distintas formas, en ocasiones un solo procedimiento puede lograr abarcar todas las acciones de una empresa, en otras organizaciones se instauran diferentes controles asociados a las particularidades de las operaciones. Los principios que guían estos procesos de control interno son: la división del trabajo, la fijación de la responsabilidad y el cargo o descargo (Capote, 2001). Lo anterior se sintetiza en lo que manifiesta Chacón (2007) sobre el control interno:

En esencia, proporciona los datos necesarios para elaborar los informes internos y externos sobre los cuales convendrían sustentarse las decisiones que se toman en el seno de las organizaciones y fuera de ellas. Los reportes internos rutinarios y no rutinarios son usados por los directivos de los distintos niveles de la organización para la adopción de decisiones a corto plazo (tácticas - operativas) y a largo plazo (estratégicas); en tanto que, los reportes externos producen información para que accionistas, proveedores, entidades financieras, organismos reguladores, gobierno y público en general tomen decisiones con disímiles propósitos, según su vinculación con la organización (p.31).

Adicional al objetivo central del control interno se contemplan otros como: coordinación de métodos, preservación de bienes, control de confiabilidad, promoción de la eficiencia operativa (Casal, 2012). Para Vilorio (2005) otros de los objetivos que se establecen bajo el



control interno son: vigilancia del patrimonio, mantenimiento preventivo, creación de políticas, organización de archivos, auditoría interna, crear un plan de cuentas confiable, crear manuales para la conciliación de la información en todos los departamentos, y promoción del cumplimiento de las normas organizacionales, sociales y legales.

Cuando se mencionan diferentes tipos de controles, se hace referencia a los métodos que se usan para ciertas áreas particulares de la empresa de forma diferenciada y definida, por ejemplo, se establece que existen controles internos financieros, contables, administrativos, de procesos, de inventarios, relaciones con el personal, etc.; cada uno llevado siempre a cabo por los altos mandos. Según Plasencia (2010) algunos de los elementos o parámetros más adecuados para generar un sistema de control interno son el entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control y la supervisión.

Con respecto al entorno de control se establece que es el contexto donde se desarrollan las actividades organizacionales, aquí el control debe estar supeditado a la filosofía, gestión y el compromiso de quienes fundan las empresas y que se refleja en todo momento y en toda la planta de empleados de dichas organizaciones. En este sentido, el entorno de control exige que las empresas consoliden estrategias de identidad y de estructuración bajo la misión, la visión, los valores y los compromisos que quieren presentar al mundo y que deben ser adoptados por todos los colaboradores para consolidar un sentido de pertenencia y motivación. En el caso del entorno de control, se espera mitigar conflictos de interés que puedan perjudicar las normas.

En cuanto a la evaluación de riesgos Plasencia establece que es un proceso en donde se establecen las causas probables que lleven a la no consecución de los objetivos organizacionales, para autores como Guerrero, Medina y Nogueira (2020) la organización debe estimar siempre los riesgos internos y externos a los que está expuesto a través de previsión, conocimiento y abordaje continuo puesto que cada organización está asociada a un contexto cultural, político, económico y social fluctuante y de incertidumbre. Si bien las organizaciones no pueden prever todos los riesgos que existen en el mundo, pueden establecer mecanismos que ayuden a identificar y disminuir los riesgos más cercanos de acuerdo con su proceso productivo.

Las actividades de control son acciones que van direccionadas a establecer normas y responsabilidades en las empresas, y van alineadas con los objetivos de rentabilidad, de identidad y de posicionamiento de la empresa, es un proceso que exige que todos los empleados de una organización cumplan con unos requisitos y responsabilidades para un flujo continuo y efectivos de las actividades. Por último, para Plasencia (2010) la supervisión consiste en el monitoreo de todas las actividades que se generan dentro de la organización para un mejoramiento continuo. Se generan estrategias para reaccionar ante eventualidades, y actividades de revisión para controlar las acciones de todos los involucrados en una organización.



Los procesos anteriores son secuenciales y apuntan a la consolidación de un sistema interno de control en donde se aplican diferentes acciones que proveen seguridad y buenas relaciones con todos los stakeholders como clientes, proveedores, sociedad y otras organizaciones manteniendo compromisos, valores, conexiones sanas, relaciones e interacciones apropiadas tanto a nivel vertical como horizontal. De acuerdo con Quinaluisa et al (2018) el sistema contable es un conjunto de actividades, políticas y modelos que permiten el desarrollo de una administración efectiva que abarque toda la información necesaria para generar alternativas que le convengan a los intereses organizacionales. Existen diversos sistemas de control que se adaptan en concordancia con las necesidades de las entidades.

El control interno ha tenido una evolución constante desde su creación que se asocia a cambios sociales, organizacionales y tecnológicos principalmente, dicha evolución obedece también a nuevas búsquedas de las empresas y de las entidades por generar regulaciones más estrictas a fin de cumplir con los propósitos en un mercado competitivo y exigente. De acuerdo con Quinaluisa et al (2018) los primeros sistemas de control interno se generaron manualmente bajo parámetros de ensayo y error como resultado de baja cualificación de los profesionales para la gestión de procesos de supervisión. En una segunda etapa los sistemas de control se establecieron bajo las normas legales del sector público quienes, en un intento de regular las acciones generales, implementaron sistemas únicos de calidad que no obedecían a todos los contextos. Finalmente se llega al consenso de la necesidad de un control interno integrar que provea estrategias para la calidad, el posicionamiento y el pensamiento estratégico.

Como se había planteado anteriormente, el sistema de control interno es aplicable a diferentes áreas de las organizaciones, una de las más importantes y que va en coherencia con el objetivo de salvaguardar los bienes y recursos en el control interno contable. De acuerdo con Valqui y Aguinaga (2016) este tipo de control se utiliza para verificar la confiabilidad de los datos contables, generar estrategias de registro eficiente y una supervisión adecuada de todas las operaciones que se desarrollen en la organización. El departamento de gerencia y el de contabilidad son los que se encargan de definir los lineamientos para el control contable, especialmente para la auditoría interna y externa de los procedimientos que conforman los estados financieros de la empresa.

Para Navarro, López y Pérez (2017) el control interno contable es un plan de métodos y procedimientos que tiene como misión regular todos los registros y equipos rutinariamente a fin de evitar problemas o eventos que afecten el desempeño financiero, es un elemento que mantiene la fiabilidad de los activos, pasivos y el patrimonio. La Contaduría General de la Nación (2016) define al control interno contable como un proceso que tiene el fin de lograr efectividad en la verificación de los procedimientos propios de la contabilidad, garantizando información razonable y de relevancia en cumplimiento con las normas que hacen parte del régimen de contabilidad pública. De acuerdo con esta entidad, los objetivos del control interno contable son:



- Promover la consolidación de información contable con relevancia y representación fiel para contribuir a los propósitos del sistema nacional
- Promover la gestión eficiente y transparencia
- Establecer políticas para la producción de información financiera acordes con la normatividad interna y externa
- Verificar la efectividad de las políticas de operación
- Establecer indicadores de evaluación de la gestión de las organizaciones a nivel contable
- Promover acciones de autocontrol en el proceso contable
- Garantizar que los procedimientos relacionados con el reconocimiento, medición y revelación se presenten de acuerdo con el régimen contable público
- Gestionar riesgos contables para la presentación fiel de la información
- Implementar controles para que los profesionales en contabilidad y finanzas cumplan con todas las funciones requeridas
- Garantizar la difusión uniformizada de la información para la toma de decisiones
- Generar acciones de mejoramiento del proceso contable
- Establecer procedimientos para evaluación y seguimiento para optimizar la calidad de información contable.

Siguiendo los postulados de la Contaduría General de la Nación (2016) la evaluación del control interno contable es la medición que se hace del proceso contable para verificar la efectividad de las operaciones y prevenir riesgos. La evaluación puede ser externa o una autoevaluación en donde los profesionales contadores que se encargan de recaudar y presentar la información financiera identifican la susceptibilidad y riesgos de ciertas actividades o acciones que pongan en vilo la eficiencia del proceso contable. En la autoevaluación específicamente el profesional revisa que sus responsabilidades estén alineadas con los objetivos institucionales, para Isaza (2018) este consiste en : “una evaluación sistemática realizada en la misma institución para contribuir a la promoción de una cultura de autocontrol” (p.48). En la evaluación de control interna por un externo del área contable sea jefe o auditor, tiene el compromiso de realizar la supervisión con objetividad e independencia.

Para Granados y Mancilla (2010): “El control interno consiste en establecer políticas internas y procedimientos de operación administrativos cuya aplicación impulse el logro de los objetivos institucionales de la entidad económica” (p.72). En este sentido, para el control interno contable es esencial generar políticas que se acoplen con los procedimientos financieros y viceversa, de manera que estas no sólo consideren normas legales generales de procedimientos contables, también normas y proyecciones que tiene la compañía desde su estrategia particular. En el caso de que el control no tenga esta interrelación entre lo externo y lo interno, el área contable se vería afectada y por ende la organización no tendría coherencia entre su plan estratégico y la información que presenta, obstaculizando la toma



de decisiones y generando consecuencias como: incrementos en los costos de operación, falta de competitividad, desorden en los procesos administrativos, baja supervisión, incumplimiento de los planes organizacionales, estrategias inadecuadas, entre otras.

En este sentido, los autores proponen que la aplicabilidad y la eficacia del sistema de control se generan a través de la interdependencia de las diferentes áreas que involucran procesos contables, especialmente la administrativa quien es la responsable de establecer los recursos y el manejo de estos para el desempeño de la empresa. Si bien otros autores esclarecen que existen diferentes controles internos aplicables a una sola organización, Granados y Mancilla (2010) considera que existe un solo control interno que es el administrativo, y de allí se bifurcan diferentes métodos que permiten el control y vigilancia de los diferentes procesos de una organización. No obstante, estos métodos solo son eficaces si ese único sistema está estructurado adecuadamente para su aplicación, de lo contrario: “

La poca aplicabilidad de los sistemas de control interno en las empresas es un síntoma de la debilidad en la supervisión de este desde el nivel más alto en la jerarquía administrativa, así como el rango de mayor operación” (p.73).

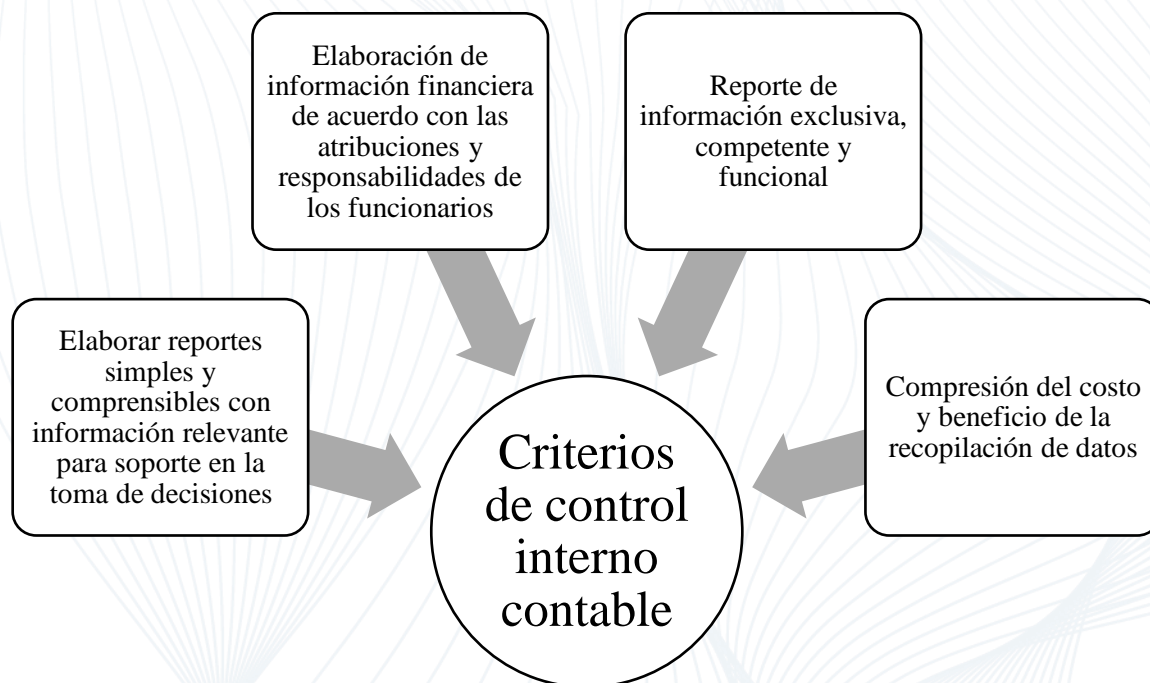
La alta dirección y los mandos administrativos deben ser inseparables con el resto de la organización, de esta manera se puede generar un control global y trascendente en la organización. El ambiente de control es un proceso inherente a la funciones administrativas, no obstante, el control por sí mismo no es efectivo si no se establecen dinámicas y lógicas adecuadas para lo que los autores denominan un ambiente de control en donde se integran las acciones de supervisión con los valores éticos y organizacionales que promueve la administración; dicho ambiente de control solo es posible cuando se generan conexiones de calidad entre las áreas operativas y los usuarios de la información. Para Ramón (2004):

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado. El sistema contable es un elemento importante del control financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas (p. 84).

La autora establece que el control interno contable tiene varias ventajas ya que el reporte de los registros internos brinda información real sobre los avances, progresos y logros de las metas a los funcionarios interesados; así mismo “el control interno es una herramienta que permite examinar las actividades relacionadas con el sistema de costos, consumo y egresos de recursos y como estos se adjudican a los productos y/o servicios, los ingresos y la utilidad operacional” (Morochó, Narváez y Erazo, 2019, p. 96). De acuerdo con sus postulados, el control interno contable se puede considerar el más importante proceso de control de una empresa ya que la información que resulte de allí es vital para la gerencia de cualquier entidad. Algunos de los principales criterios para la presentación confiable bajo los parámetros de un control interno contable eficiente son:

Figura 1

Criterios de control interno contable



Nota: Tomado de Ramón (2004)

Siguiendo los postulados de Ramón (2004) los sistemas de control interno incluyen principalmente personas, sistemas de información y supervisión de los procedimientos a través de la consolidación de tres aspectos: ambiente de control, procedimientos de control y las limitaciones de control interno. A continuación, se presentan las funciones del control interno contable en una organización:

- Aprobación de documentos
- Comparación de datos internos y externos
- Comparación de resultados de arquezos e inventario de activos y registros
- Limitación de acceso a los registros
- Análisis de presupuesto y estados financieros
- Análisis de la división de procesos y transacciones
- Cuentas de control
- Evaluación de sistemas o software contable
- Inspecciones a transacciones e inventario físico
- Actualización de medidas de seguridad



- Uso de indicadores
- Control de los comprobantes contables
- Verificación del cumplimiento de las normas tributarias
- Análisis de rendimientos financieros

De acuerdo con Estupiñán (2015) existen diferentes modelos de control interno desarrollados por organizaciones y entidades tanto estatales como internacionales que permiten una uniformidad en los procedimientos. A partir de 1990 se desarrollan modelos que propugnan por una organización a nivel global incidiendo en la participación de directivos, gerentes y del personal en torno a un objetivo de control; de esta manera, se construyen los siguientes modelos reconocidos mundialmente (Quinaluisa et al, 2018):

- COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Estados Unidos).
- COCO (Criteria of Control, Canadá).
- Cadbury (Reino Unido).
- Vienot (Francia).
- Peters (Holanda).
- King (Sudáfrica).
- MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano).
- COBIT (Control Objectives for Information and related Technology, Australia): es una estructura que provee una herramienta para que los propietarios de los procesos del negocio descarguen eficiente y efectivamente sus responsabilidades de control sobre los sistemas informáticos.
- SAC (Systems Auditability and Control): ofrece asistencia a los auditores internos sobre el control y la auditoría de los sistemas y la tecnología informática.

Los modelos más reconocidos a nivel del continente americano y aplicados en los países latinoamericanos son el COSO y el COCO. Ambos modelos se enfocan en la consolidación de lineamientos para un mejor gobierno corporativo, el COSO orienta a la importancia del control interno a nivel gerencial y la incidencia de este en los resultados de la gestión; así mismo hace énfasis en la importancia de la auditoría como parte de las estrategias que guían al éxito organizacional.

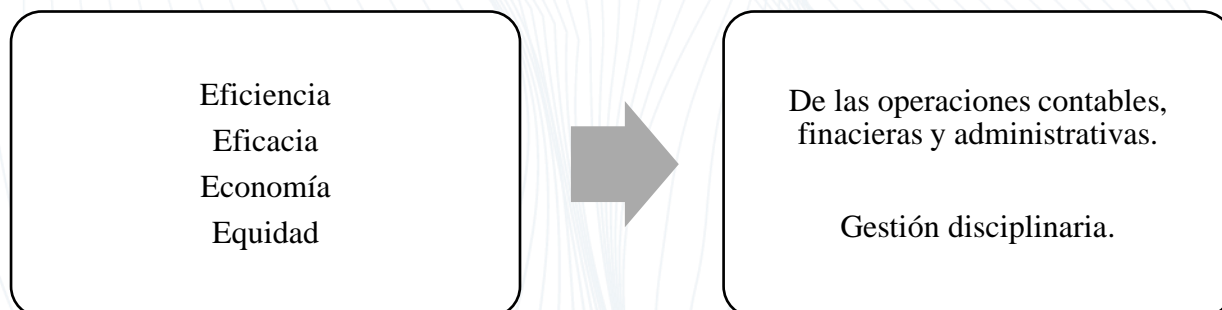
6.1 COSO III

De acuerdo con Fonseca (2011) el modelo COSO pretende consolidar un modelo de unificación de objetivos bajo una visión compartida por todos los empleados de la compañía bajo los elementos de eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes. A continuación, se presenta un diagrama que

intenta dar cuenta de cómo funcionan estos elementos en las organizaciones.

Figura 2

Función del control interno



Nota: Tomado de Ramón (2004)

La eficiencia y la eficacia son elementos relacionados con los controles que adoptan las administraciones para que los objetivos se cumplan protegiendo siempre cada una de las operaciones. La confiabilidad tiene relación con las políticas, manuales y métodos que aplican las organizaciones para que la información financiera sea útil, válida, transparente y razonable; por último, el cumplimiento de las leyes que permite la adherencia a las diferentes leyes y especialmente a las constantes actualizaciones de las normativas internas y externas (Fonseca, 2011). Este último punto es esencial para mitigar las sanciones y evasiones por desconocimiento de las normas contables y tributarias que fluctúan considerando factores económicos y sociales que se gestan en las sociedades.

Granados y Mancilla (2010) establecen que los modelos que se incluyen en los sistemas de control contable hacen parte de un trabajo mancomunado de distintos profesionales y expertos que participan para que los procedimientos de control en los registros contables, en los sistemas de información y en los sistemas de autorización sean efectivos. En este sentido hace un especial énfasis en la comunicación para los procedimientos de control a través de manuales y de informes que se consoliden como guías para el trabajo de control. Este trabajo de comunicación posibilita: observar la segregación de funciones para reducir los errores y las irregularidades, identificar causas que imposibilitan u obstaculizan procedimientos, establecer medidas de adecuación. Para la construcción de manuales se pueden utilizar herramientas de síntesis, explicativas y comprensibles como reglamentos, flujogramas, bases de datos, entre otros.

De acuerdo con Martin, Sanders y Scalan (2014) desde el modelo COSO, el control interno es un proceso de aseguramiento que puede llevar a cabo cualquier persona, esto implica que



se integren diferentes áreas dentro de los objetivos organizacionales, la creación de actividades concretas y el reconocimiento de las funciones no sólo para crear manuales, también para profundizar en su contribución en el mejoramiento de la organización. El modelo COSO III tiene la flexibilidad de ser aplicado en diferentes organizaciones de diferentes contextos geográficos desde sus necesidades.

Por otro lado, Prewett y Terry (2018) definen que los objetivos del COSO generar metas operacionales para la efectividad y eficiencia de las entidades, esto incluye metas financieras para salvaguardarse de las pérdidas; el segundo es reportar y hacer seguimiento de los objetivos para lograr transparencia y fortalecimiento de los términos laborales, reconociendo los estándares. El tercer objetivo es el logro de acciones que van encaminadas al cumplimiento de las normas legales vigentes. De esta manera el modelo COSO en su tercera versión ha definido cinco componentes principales para el control interno. A continuación se presenta cada uno.

- Ambiente de control: consiste en el establecimiento de estándares, procesos y estructuras que proveen las bases para desarrollar control interno en la organización. Aquí se exponen las expectativas de control en diversos niveles de administración, incluyendo los valores, la integridad y la identidad de la organización. Así mismo se trata de observar como se genera la gobernanza, la autoridad y como se cumplen las responsabilidades (COSO, 2013)
- Evaluación de riesgos: Es el estudio de los riesgos internos y externos que afectan las operaciones organizacionales (COSO, 2013). Selezneva, Rakutko y Temchenko (2020) establecen que es un elemento esencial para el control interno contable, ya que se hace necesaria la constante identificación de los riesgos causados por las diferentes dinámicas y las interacciones de las organizaciones con otros aliados para alcanzar los objetivos, así mismo para determinar los impactos y los posibles cambios en el modelo de negocio.
- Actividades de control: En este componente se presentan las acciones en las políticas y procedimientos que ayuden a asegurar la mitigación de riesgos en todos los niveles de la organización. Estas actividades de control son preventivas o de detección y se deben centrar en aprobaciones, verificaciones, reconciliaciones y revisiones organizacionales.
- Información y comunicación: la información es esencial para el conocimiento profundo de las actividades dentro de la organización. De acuerdo con Janvrin et al (2012) este componente permite que las organizaciones obtengan y generen información útil, de calidad y de soporte para la administración de control. Así mismo, permite que las organizaciones desarrollen un sistema de comunicación a nivel interno y externos
- Actividades de monitoreo: Este componente permite la generación de modelos de evaluación y seguimiento de las responsabilidades dentro de las empresas.

Con estos componentes de control se genera un diagnóstico y alternativas de cambio organizacional e igualmente se consolidan los objetivos con lo previsto durante la aplicación



del modelo. Estos resultados son insumos para conocer a profundidad los requerimientos particulares de las organizaciones.

Para Ablan y Méndez (2010) con los sistemas de control se alcanzan logros como la ejecución ordenada, ética y económica de las operaciones y el cumplimiento de las responsabilidades; volviendo específicamente al tema del modelo COSO, se establece que está conformado por cinco componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y por último, la supervisión. Este modelo inicia desde el año 1992 con el propósito de mejorar la calidad de la información financiera a través de la ética, control interno eficaz y gobierno corporativo; a partir de esas premisas se ha consolidado como un modelo de control interno eficaz en la minimización de los riesgos y en la confiabilidad de la información financiera.

Para Castañeda (2014) este modelo es una herramienta que no sustituye la administración, pero si la fortalece, especialmente para mejorar las operaciones y en este sentido el modelo COSO permite la adecuación de todos los procedimientos desde la planificación, la dirección y la gestión. Su enfoque estratégico es de gran utilidad para cualquier organización que busque lograr sus metas de alto nivel y busque alinear todos los procesos con la visión.

Ante este panorama de un modelo aplicable se puede establecer que el control interno, sus sistemas y modelos son esenciales tanto para grandes empresas como para PYMES, Aguirre y Armenta. (2012) manifiestan que las pymes en diferentes países latinoamericanos tienen falencias en la formalidad ni la organización, además carecen de manuales de procedimientos y políticas efectivas que realmente sean usadas por los empleados de las compañías. Si bien se ha hecho énfasis en la importancia del control interno contable y administrativo, también es importante generar un sentido de pertenencia y de adherencia con la compañía para que estos sistemas de control interno implementados sean aplicados por todos los empleados evitando operaciones riesgosas y gastos inoficiosos en los recursos.

6.2 CONTROL INTERNO CONTABLE EN LAS EMPRESAS

En Colombia se hallan diversas investigaciones que plantean el control interno contable desde el modelo COSO, a continuación, se presentan investigaciones que han desarrollado o diseñado sistemas, manuales, políticas y modelos de control usando el COSO para el área contable y otros sistemas desde las normas internacionales. Para efectos de confiabilidad y validez sólo se abordan artículos científicos que están aprobados como investigaciones serias de rigor.

La investigación de Paiva (2013) tiene como objetivo evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A. La metodología de este estudio tuvo un enfoque cualitativo y la implementación del modelo COSO en su versión I, de esta manera se generaron entrevistas y encuestas con el apoyo de revisión documental



que pudiera corroborar la información obtenida por el personal de la empresa. Desde su constitución la empresa no había implementado ningún modelo de control contable y financiero y llevaba funcionando así durante una década, esto incidía en su rentabilidad, por tanto, se hizo necesario conocer la situación para aplicar un sistema efectivo y coherente con los objetivos de la organización. De acuerdo con la autora el modelo COSO es de gran ayuda para conocer los procesos de la empresa, la situación actual y las falencias que se generan y que no son reconocidas por los empleados. Los principales riesgos hallados fueron fraudes en el recaudo, exceso de confianza y baja rentabilidad; así mismo se observan como falencia la falta de control de la caja menor, no existen manuales de procedimientos contables, y no existen procedimientos que logren tener un conocimiento profundo de las actividades, diarias semanales y mensuales, de hecho se comprueba que se presentan estados contables anuales para efectos de pago de impuestos.

Esta investigación demuestra que es importante el modelo COSO para conocer cómo se manejan las relaciones entre las diferentes áreas con las que está relacionada el departamento contable.

Hurtado, Ortiz, Barragán y Gamboa (2017) tienen como objetivo diseñar de una metodología de control y manejo de los inventarios a su vez generar procedimientos de mitigación de riesgo que se generan en la contabilización de las existencias en las empresas. Esta investigación tiene un enfoque de control contable para inventarios, por tanto, se basan en las NIIF para la presentación de los inventarios en los estados financieros. La metodología es cualitativa con un cuestionario de control de inventarios enfocado en preguntas específicas procedimentales que dan información sobre el estado actual del manejo de los inventarios. Con base en los resultados del cuestionario se realiza un manual de procedimientos con flujogramas para todas las operaciones.

La investigación de García, Maldonado, Galarza, y Grijalva (2019) tiene como objetivo determinar el nivel de riesgo y de confianza con la aplicación del cuestionario de control interno COSO para una empresa que tiene problemas con la cartera, no obstante, se ha constatado que dichos problemas se deben a la ausencia de un control interno y de políticas de funciones que permitan mejorar este proceso. Las fases de la investigación son de diagnóstico, implementación del modelo COSO y propuesta de diseño con un diseño cuantitativo que hace un análisis estadístico descriptivo de las encuestas y una revisión de documentos.

Los resultados del cuestionario demuestran riesgos en los componentes de riesgo en los componentes de ambiente de control, establecimiento de objetivos, evaluación de riesgos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo y monitoreo. Uno de los procesos con más falencias es el de crédito que no cuenta con una base de datos estructurada para el recaudo, lo cual incide directamente en la rentabilidad de la empresa. Se realizan un manual para cartera y para recaudo que sea comprensible para las diferentes áreas involucradas como la contable y el servicio al cliente. Esta investigación contribuye a entender que el modelo COSO es



altamente flexible y puede implementarse en procesos específicos del área contable que presenten dificultades.

La investigación de Sanmiguel, Valencia, Erazo y Ospina (2020) tiene como objetivo el diseño de un sistemas de control interno para el departamento contable en una empresa, las actividades para el cumplimiento del objetivo fueron: analizar el entorno de control del departamento contable, identificar riesgos de este, y proponer políticas y procedimientos. A través de una metodología cualitativa definen las fases para la investigación que consistieron en la recolección de datos, reconocimiento del entorno y diseño del sistema y las conclusiones.

Con la implementación del modelo COSO III lograron reconocer las principales falencias en los cinco componentes que la integran, de esta manera se desarrolló una matriz de los principales riesgos: procesos de compras, pago a proveedores, conciliación bancaria, manejo de caja menor y manipulación del sistema contable. Para lograr mitigar los riesgos se propone una política para cada uno de los riesgos; finalmente los investigadores recomiendan a la empresa: capacitar el personal sobre el sistema de control interno, asignar a cada componente como una guía para diagnosticar y presentar la propuesta, la matriz de riesgos es muy importante, no obstante, es necesario indagar por aspectos contables específicos para poder construirla.



7. METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cualitativa, mediante la cual se estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes (Blasco y Pérez, 2007).

7.2 ENFOQUE

Descriptivo y observacional. Los estudios descriptivos buscan identificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En cuanto a su carácter observacional, se basa en que el investigador no tiene intervención alguna en los resultados arrojados en las descripciones o hallazgos en la aplicación de instrumentos (Hernández, 2003).

7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación es necesario hacer uso de la técnica de entrevista semiestructurada, por su carácter conversacional que desde el interaccionismo simbólico se recomienda a fin de no oprimir a las personas participantes, generando un ámbito coloquial que facilita la comunicación entre quienes interactúan, sabiendo que no hay nada en contra de investigar asuntos en los que se esté involucrada emocionalmente (Díaz, 2004). De este modo, se entrevistará al gerente de la empresa como único representante legal y al frente de la misma, a fin de reconocer el proceso productivo y la gestión financiera que se lleva a cabo actualmente, siendo quien cuenta con la potestad y dominio de los documentos e información general de los procesos.

Sumado a lo anterior, se hará uso del Cuestionario de Autoevaluación del Control Interno recientemente actualizado y también conocido como COSO III, el cual, está estructurado en cinco apartados con 40 preguntas en total, dando la misma importancia a cinco componentes: Ambiente de control, administración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento, por lo tanto, tienen la misma ponderación para efectos de la calificación, independientemente del número de preguntas establecidas para evaluar cada componente.



7.4 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos que busca desarrollar la presente investigación, es necesario llevar a cabo un trabajo de campo que permita recoger información pertinente, precisa y objetiva para la ejecución del mismo. Por lo cual, dentro de los aspectos metodológicos, es necesario hacer uso de distintos instrumentos que permitan dicho fin como la entrevista semiestructurada, revisión documental, aplicación de cuestionarios o listas de chequeo, entre otros, según corresponda, de tal manera que se logre recabar en un contexto particular y conciso un fenómeno o situación que afronte una empresa en particular, en este caso, una empresa de servicios de Palmira – Valle del Cauca, y de este modo, obtener datos que faciliten reconocer la situación actual que afronta y con ello, lograr encontrar soluciones pertinentes para efectivizar las operaciones financieras de sus operaciones.

7.5 FASES

La investigación se desarrolla por diferentes fases que se construyen a partir de los antecedentes hallados, dichas fases consisten en: diagnóstico de la empresa donde se hace una descripción general y se cuestionan sobre aspectos administrativos; en la fase de caracterización del sistema contable y la identificación de los riesgos y de elementos que contribuyan a la mejora del control interno; el diseño de la propuesta que es manual de procedimientos en los aspectos donde se vislumbra mayor riesgo. A continuación se presentan las fases de investigación en coherencia con los objetivos y las técnicas definidas.

Tabla 1 Fases de la investigación

Fase	Objetivo	Técnica	Aplicación
Diagnóstico	Analizar del entorno del control interno administrativo y contable de la empresa Cronoenvíos. LTDA.	Entrevista y aplicación del cuestionario de autoevaluación de control interno según el COSO III	Entrevista al gerente, propietario de la empresa para conocer el proceso.
Caracterización del sistema contable	Analizar los diferentes procesos y procedimientos que se llevan a lo largo del ciclo contable que puedan ser de utilidad para la aplicación de la empresa Cronoenvíos LTDA.	Revisión documental	Reconocimiento de los registros contables que ejecuta y el proceso contable que realiza a lo largo de sus operaciones.



Diseño de propuesta	Elaborar un manual de procesos y procedimientos a llevar a cabo en el proceso contable en la empresa Cronoenvíos LTDA.	Revisión documental del organigrama, flujograma y demás documentos de levantamiento de los procesos.	Hallazgos de la gestión financiera y resultados del cuestionario de autoevaluación de control interno del COSO III
---------------------	--	--	--

Fuente: elaboración propia

7.6 INSTRUMENTOS

Los instrumentos de investigación se realizan con base en los aspectos teóricos y antecedentes de investigación que han abordado el control interno desde el modelo COSO III y cuestionarios sobre aspectos contables puntuales. En este proyecto se presentan tres instrumentos para la recolección de la información: la entrevista semiestructurada, el cuestionario COSO III con base en los 5 componentes y 17 principios y un cuestionario sobre aspectos de riesgo hallados en la investigación que permiten la caracterización de los procedimientos contables. Todos los instrumentos se aplican al gerente general, gerente de la sede que se encuentra en otro municipio y el contador. Con los resultados se genera el manual de procedimientos y funciones.



8. RESULTADOS Y ANÁLISIS

8.1 IDENTIFICAR EL ENTORNO DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS

8.1.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La empresa de servicios que hace parte de este estudio se denomina como Cronoenvíos LTDA se enmarca en el sector de servicios, específicamente en las actividades de mensajería y servicios de encomienda en moto y en auto. La empresa se fundó en el 2010 cuando el dueño decide con otro grupo de domiciliarios iniciar su propio emprendimiento, el fundador y único socio capitalista inició como una microempresa que contaba con siete domiciliarios para realizar envíos y a todo el municipio de Palmira; sin embargo en los último cinco años ha extendido su empresa tanto en personal como en ubicación, logrando una sede en otro municipio cercano donde cuenta con oficina y un grupo de domiciliarios. La empresa clasifica como pequeña de acuerdo con la Ley 590 de 2000, ya que cuenta con 42 trabajadores en ambas sedes y percibe unos activos mayores a 550 SMMLV.

En el año 2018 la empresa entra en un proceso estructuración que ya que desde el inicio esta nunca desarrolló una identidad corporativa, es así como durante ese año desarrolla un plan estratégico para estructurar la empresa. Los resultados de esto son la consolidación de la misión, visión, valores y el organigrama de la empresa. De acuerdo con el gerente, la misión de la empresa es:

La empresa de mensajería presta un servicio de encomienda efectivo y eficiente a todo el municipio de Palmira y aledaños con un grupo de talento humano calificado con valores que garantiza un transporte seguro y de calidad, buscando siempre la satisfacción de los clientes.

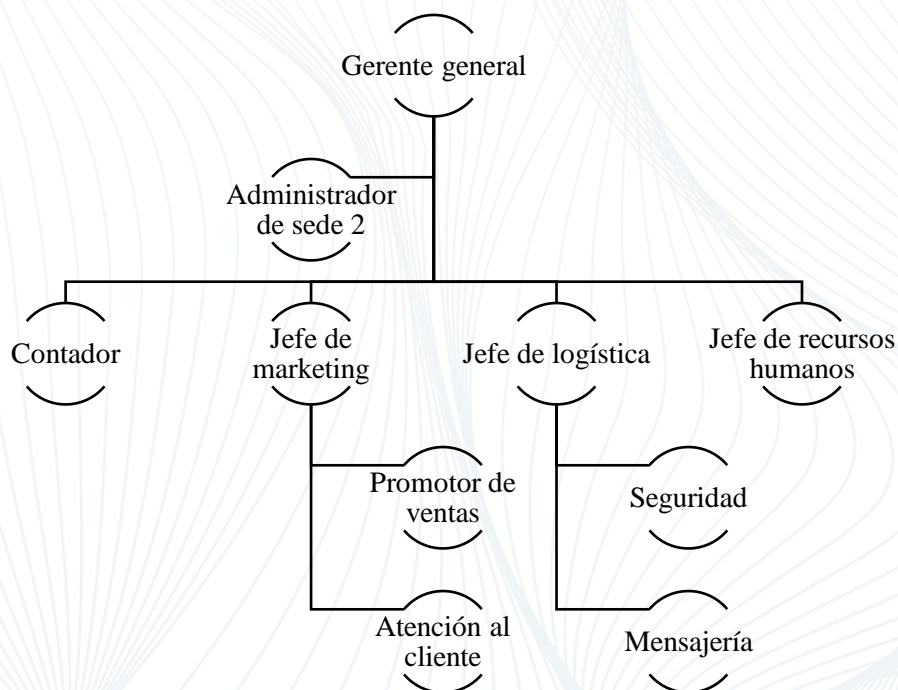
La visión de la empresa es la siguiente:

Cronoenvíos LTDA se proyecta para el 2028 como una empresa líder en el municipio de Palmira y a nivel de la región por su calidad y eficiencia en la oferta de encomiendas y envíos, soluciones logísticas y asignación de mensajeros.

De acuerdo con lo planteado por el gerente, el organigrama se encuentra desactualizado ya que en los últimos dos años ha crecido su planta de personal y por tanto, se realiza uno con base en las descripciones de su empresa.

Figura 3

Organigrama Cronoenvíos LTDA



Nota: Elaboración propia a partir de entrevista con gerente

La empresa Cronoenvíos no cuenta con el departamento de contabilidad y finanzas ya que este servicio como otros como mantenimiento se generan a través de terceros por prestación de servicios. La empresa no cuenta con un mapa de procesos de cada departamento; sin embargo, de acuerdo con el gerente, esta empresa presta tres servicios principalmente:

- Domicilios para personas y empresas (Express Courier): este servicio va dirigido para envíos de restaurantes, mensajería en empresas, servicios de domicilios privados, entre otros.
- Encomiendas intermunicipales: este servicio se ofrece para paquetes pequeños y medianos con servicio personalizado.
- Servicio de cadetería: servicio que se presta para la realización de trámite, gestiones bancarias, pagos, entre otros.

De acuerdo con el gerente cada área del organigrama tiene unas funciones y procesos administrativos que se detallan a continuación.

- Gerente general: es el encargado de las funciones administrativas y contables, se encarga de generar las estrategias de la compañía y de funciones de mando. Coordina con el administrador de la sede 2 y mantiene contacto con diferentes empresas con las que



conforma alianzas. Algunas actividades específicas son: control de presupuestos, firma de contratos, aprobación de documentación y nómina, elaboración de informes técnicos, supervisión de las actividades, recaudador de la información contable.

- Administrador sede 2: es el encargado de las funciones administrativas de la sede en el otro municipio donde tiene presencia la empresa, debe dar informes diarios al gerente y tiene funciones específicas de este: control de presupuestos, firma de contratos, aprobación de documentación, supervisión de actividades y recaudador de la información contable. Todas sus decisiones deben ser consultadas y aprobadas por el gerente general.
- Jefe de marketing: este cargo se encarga de todo el tema de promoción de la marca y la generación de alianzas con empresas de los municipios como restaurantes, supermercados, y empresas que requieran de la prestación de servicios de mensajería. Es el encargado de manejar al promotor de ventas que está encargado de hacer los contactos y de buscar nuevas alianzas y con el encargado de atención al cliente. Este último tiene funciones específicas como contestar mensajes y llamadas, enviar información al área logística y es el encargo de la recepción de la sede.
- Jefe de logística: este es el encargado de procesos de seguridad y calidad en las entregas, así mismo maneja toda la logística para los domicilios. Este tiene a cargo la dirección de las funciones del empleado de seguridad y de la planta de domiciliarios. Así mismo es el encargado de coordinar horarios de entrega y entregar informes de gestión. El encargado de seguridad tiene la función de cuidar la sede, los vehículos y motocicletas, revisar que los mensajeros cumplan con las normas de seguridad y tránsito.
- Jefe de recursos humanos: este cargo es reciente de acuerdo con el gerente y se crea con la necesidad de gestionar todos los procesos de contratación, seguridad y salud en el trabajo, procesos de afiliación, acompañamiento a los empleados, elaboración de manuales y políticas de calidad y de gestión humana, coordinación de eventos, redacción de comunicación interna, entre otros.

8.1.2 ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO: ENTREVISTA AL GERENTE

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece un contacto con el gerente y al administrador de la sede de la empresa para conocer aspectos puntuales del control interno de la compañía, especialmente cuando se observa que no cuenta con un departamento o área contable que le permita llevar a cabo procesos de esta índole. En este sentido se construye una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas y cerradas, esto permitirá establecer un diagnóstico de los procesos internos (Ver anexo 11.1 ENTREVISTA)

Con base en la entrevista (Ver anexo 11.4 RESPUESTAS ENTREVISTA GERENTE-ADMINISTRADOR), se establece que no existe un control por parte del departamento administrativo sobre el área contable y en general, no existen estrategias ni herramientas de control interno de las operaciones y procedimientos que permitan conocer a profundidad la situación periódica de la empresa. Esto es una falencia que debe ser reestructurada a fin de que la empresa pueda lograr desde el área contable un control de los procedimientos y así



mismo que la administración tenga conocimiento de la situación financiera para la toma de decisiones. Si bien este proyecto no se enfoca en el área administrativa si es importante elaborar un manual de políticas contables que pueda ser el derrotero para el control interno en otras áreas.

Con base en las respuestas del gerente general, quien es tiene contacto directo con el contador, se pueden definir las principales falencias en los procedimientos:

- El contador no tiene relacionamiento con los empleados de la empresa, lo cual es un error ya que no se generan procesos de comunicación efectivos con las áreas para la entrega de la información relacionada con ventas, compras, nóminas, caja menor, entre otras que hacen parte de las operaciones diarias de control contable.
- Así mismo se evidencian problemas de comunicación en los requerimientos de información contable, ya que el administrador no tiene conocimiento de cómo deben presentarse las facturas, transacciones y otros documentos legales importantes para la presentación de estados y la liquidación de los impuestos en los periodos contemplados por la Ley.
- En apariencia las relaciones y comunicación entre el contador y el administrador no son frecuentes, lo que significa que no hay una armonía en el control contable y en los procedimientos.

A nivel de empresa se detectan algunas debilidades como:

- No se cuentan con manuales de políticas en todas las áreas de funcionamiento de la empresa
- No se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados de forma periódica y continua
- No existe manuales de funciones que delimiten las responsabilidades de cada cargo
- No existe una base de datos o un sistema relacionado con proceso de gestión administrativa
- No se han generado objetivos ni metas en temas de gestión administrativa, la empresa tiene objetivos de desempeño solo para los domiciliarios y todo el funcionamiento se centra en metas y procesos para la gestión de ellos, pero no hay una consolidación de procesos de gestión en cada una de las áreas. El énfasis en ventas no permite la armonización y la fluidez en otros procesos como el contable.

8.1.3 CUESTIONARIO COSO III

Para conocer con más profundidad las falencias y las ausencias que se generan a falta de un control interno contable en la empresa, se aplica el cuestionario COSO III . Como se ha establecido en el apartado teórico el control interno tiene como objetivos la protección de los activos de la organización, el aseguramiento de los datos contables, promoción de prácticas



ordenadas y regular la calidad de los procedimientos, entre otros. Si bien se generó una entrevista para conocer de manera general si existía o no un sistema de control interno, el modelo COSO III se enfoca, dentro de este proyecto a vislumbrar si el departamento contable tiene un sistema de control desde su propio que hacer o si en efecto está consolidando uno.

Este proceso de COSO III se aplica en diferentes niveles organizacionales, uno de ellos es el contable que es de gran relevancia porque uno de los elementos fundamentales para el control de los recursos que permite el funcionamiento de las empresas, por tanto, no controlar esos recursos y los procedimientos es un riesgo latente, se puede presentar malversación, fraude, falta de fondos, entre otros que si no se controlan pueden acarrear un cierre de la compañía.

En este proyecto de investigación se genera unas modificaciones del modelo COSO III en aras de conocer aspectos puntuales del departamento contable, ya que el propósito es generar un manual de procedimientos de control para el área contable y financiera de cronoenvíos LTDA. Por tanto se genera una matriz de los componentes de control y una caracterización del sistema contable desde un cuestionario que se adapte a los componentes modificados para efectos de la investigación.

Tabla 2 Componentes COSO III para el área contable

Componentes	Definición	Subcomponentes
Ambiente de control	Sistema de acciones y políticas éticas y de funciones por parte de la gerencia para el control contable	Políticas de responsabilidades y de desempeño del área contable Deberes y responsabilidades del contador Valores éticos Estructura organizacional Auditoría Capacitación
Evaluación de riesgos contables	Identificación de riesgos contables y financieros para la presentación de los estados conforme las normativas vigentes	Planes de riesgos contables y financieros Conocimiento de los riesgos en el área contable Procesos de identificación continua de riesgos
Actividades de control	Políticas y manuales de control contable y financiero	Prácticas de control periódicas Supervisión de la revisión de la información contable Conciliación contable Tecnología para el control contable



Información y comunicación	Manuales de procedimientos y métodos de comunicación del área contable con otras áreas para recolección y estructuración de la información contable	Protocolos de comunicación de la información contable Líneas de autoridad en la organización Comunicación con otras áreas
Monitoreo	Evaluación de los procedimientos y procesos contables con periodicidad y determinar el funcionamiento y efectividad.	Supervisión periódica de procesos contables Auditoría interna al contador

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace el cuestionario al gerente y al contador ya que se enfoca en los procedimientos de gestión del control contable. Se aplica el instrumento de la tabla 3 que es el cuestionario de autoevaluación COSO III bajo los componentes y principios delimitados para Cronoenvíos LTDA (Ver anexo 11.2 CUESTIONARIO COSO III). A continuación, se presentan los resultados por componente:

- **AMBIENTE DE CONTROL**

Los resultados demuestran que la empresa no tiene ningún sistema de ambiente de control en la empresa para el área contable, no existen códigos de ética para el control de las acciones y comportamientos de la empresa, la gerencia no se ha preocupado por generar controles en el desempeño del área contable. Otro aspecto para resaltar es que la empresa, especialmente la gerencia, desconoce las características y el perfil de un contador, se tiene la percepción que cualquier profesional puede integrarse a la empresa, sin limitaciones o definición de responsabilidades en concordancia con los objetivos organizacionales. Aunque el contador cuenta con la experiencia y conocimientos, no hay un empalme con la empresa ya que el contador no tiene un control ni es controlado; esto supone una falencia, ya que los demás empleados desconocen las funciones básicas que se relacionan con el contador y el contador no cuenta con herramientas para capacitar y capacitarse.

Tomando en cuenta las respuestas, se encuentran que las principales falencias en el entorno de control son: la carencia de un código de ética, carencia de manual de funciones y procedimientos, falta de programas de capacitación, ausencia de evaluación de control interno contable, falta de procesos para lograr un perfil adecuado del profesional contable. Por esto, se propone en este proyecto el desarrollo de un manual de procedimientos y funciones que definan las labores y responsabilidades específicas del contador y de los procesos relacionados con la administración.



- **EVALUACIÓN DE RIESGO**

En el componente de evaluación de riesgos contables se comprueba que la empresa no cuenta con planes para el control de riesgos financieros y contables, así mismo tampoco tienen planes para identificar periódicamente los riesgos que se puedan presentar a nivel interno y externo, tampoco se cuentan con planes de actualización normativa que permita que la empresa cumpla con las reglas contables que se van configurando en reformas tributarias y en decretos relacionados con la presentación de estados financieros.

El contador y el administrador no tienen conocimiento de las amenazas internas y externas que puedan representar un riesgo contable para la empresa, no se han interesado por desarrollar planes para establecer una caracterización de la empresa y de las necesidades contables y financieras. En este sentido, se observan que las principales falencias son: falta de un diseño de planes estratégicos, no se establecen indicadores de gestión y no se evalúan los riesgos.

Esto significa que la empresa puede perder oportunidades en el mercado y no generar competitividad por falta de un reconocimiento de los riesgos y de los cambios que se establecen en el entorno. Por tanto, se propone para este punto una evaluación de los riesgos desde la perspectiva del contador y del administrador.

- **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Los resultados arrojan que en la empresa no se llevan a cabo actividades de control de las prácticas contables periódicamente, no hay un protocolo de control de los procedimientos, la gerencia conoce y revisa los procedimientos que presenta el contador pero de manera superficial, en parte por la falta de comunicación y en parte por el desconocimiento en los procedimientos contables, tampoco existen elementos de autocontrol del departamento que permita verificar el cumplimiento de las funciones. Por otro lado, la empresa cuenta con objetivos presupuestales pero sólo a corto plazo y no se actualizan de manera constante, no existen metas financieras definidas en documentos, sólo se hablan y aunque existe procesos de conciliación contable, no son constantes y existen dificultades para que el contador pueda llevar a cabo este proceso.

La empresa cuenta con un programa para la información contable pero no es utilizada para la toma de decisiones y no se le realiza auditoría y a pesar de que se han generado inversiones para consolidar un sistema contable innovador que no sea totalmente manual, todavía existen falencia en el control de la información porque otros procesos como compras, caja menor y demás se hacen de forma manual y no hay procedimientos definidos para el control. En este sentido, las principales falencias que se encuentran son que no hay planes de control y no hay ningún procedimiento definido que sirva para todas las áreas. Por tanto, se propone desde esta investigación la elaboración de un plan de control para actividades que se vean riesgosas en el tema contable y financiero.



- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Los resultados demuestran que no existe una comunicación fluida y efectiva entre el administrador y el contador, esto se definió desde la entrevista para conocer sistemas de control interno general puesto que el administrador ha referido situaciones de conflicto entre él y el contador. No existen sistemas de información ni protocolos de comunicación para coordinar la información con el resto de las áreas organizacionales y por último se constata que por esta razón los empleados no tienen conocimientos de los procesos contables y cómo deben manejar la información para que este departamento funcione adecuadamente.

En este sentido se observa como falencias que no existen protocolos de comunicación con otros empleados, lo cual puede generar malentendidos en los procesos y procedimientos, en la presentación de la información, sin contar que sin protocolos se pueden perder datos importantes, generando riesgos legales y administrativos para la empresa. Por esta razón se proponen flujogramas para que los empleados comprendan los procesos que deben llevar para la entrega de documentación.

- **ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

Los resultados arrojan que no existen actividades de supervisión, el administrador deja claro que como no tiene conocimientos de contabilidad no ha generado protocolos y no se ha interesado por crear en conjunto con el contador protocolos. Se denota un énfasis de la administración en el área de ventas, y en la rentabilidad de la empresa, pero no hay consciencia sobre la necesidad de regular la actividad contable para lograr competitividad. Con este diagnóstico sobre control interno, se procede a ahondar en aspectos de los procedimientos contables y de la caracterización del departamento.

8.2 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A LO LARGO DEL CICLO CONTABLE

Con el diagnóstico de control interno contable se establecen falencias estructurales que afectan el direccionamiento y la ejecución de procesos contables, no obstante, la empresa tiene un interés por mejorar procesos continuamente. Se genera inicialmente un cuestionario sobre procesos contables que dan los resultados para conocer los riesgos y las falencias (Ver anexo 11.3 CUESTIONARIO SOBRE PROCEDIMIENTOS CONTABLES). Posteriormente, se presenta una matriz para determinar hallazgos, condición, causa, efecto y recomendación por cada uno de los componentes (Ver anexo 11.5 PROCESOS CONTABLES DE CRONOENVÍOS LTDA).



Con base en lo anterior, se establece que las principales falencias del sistema contable están en que no hay controles en los procesos contables ni en las funciones, las ventas y las cobranzas son elementos principales de rentabilidad y no están sistematizados. De este manera se requieren de políticas claras con relación a procesos contables donde intervienen los empleados y gerencia para que se controle de manera adecuada el proceso contable de Cronoenvíos LTDA, es un paso importante porque la empresa tiene miras a la expansión y esto implicaría adaptarse a las exigencias de las medianas empresas.

Desde esta investigación con perspectiva contable se propone un manual de funciones del contador y el auxiliar contable que sea de utilidad para el proceso de contratación en caso de requerir profesionales contables, así mismo se hace un manual para cada proceso que presenta falencias para la mejora continua. Estos manuales facilitan la labor del gerente y del contador para el control de los procedimientos con otras áreas, así mismo permite que las otras áreas tengan presente la estructura y la forma en que deben entregar la información necesaria para la presentación de estados contables y financieros.

En este sentido, el gerente debe tener el control de los presupuestos y de los informes financieros, el contador debe cumplir con la elaboración de estados financieros, declaración de impuestos, ingreso de facturas, registro de compras, pago a proveedores y conciliación y los otros empleados debe estar encargados de ordenar las facturas, presentar informes de caja, generar una base de datos de clientes, entre otros procesos que apoyan la labor del contador.

Para las falencias detectadas se pueden generar diferentes riesgos que pueden afectar el funcionamiento de la compañía, es por esto que se propone un manual de procedimientos que mitiguen los siguientes riesgos:

Tabla 3 Riesgos de los procesos

Proceso	Riesgo	Tipo de riesgo	Impacto
Presentación de estados financieros	Falta de información	Pérdida de información inadecuada presentación de estados contables	Alto
Caja menor y efectivo	No existe un control de estos Hay un uso indebido de la caja menor No se generan autorizaciones	Malversación	Alto
Pago a proveedores	Pago en fechas diferentes cuando se vencen los términos	Pérdida de proveedores	Medio



	No existe una selección de proveedores	Incurrir en gastos altos	
Facturación	No hay un orden en la facturación No existe una sistematización de facturas	Pérdida de información contable Perdidas pecuniarias Sanciones	Alto
Cobros	No hay un control de cuentas pendientes por cobrar	Pérdida de ingresos	Alto
Conciliación contable	No tienen un orden de pagos y facturas con la otra sede No existe una diferenciación	Inadecuada presentación de informes Fraude	Alto

Fuente: Elaboración propia

Con base en lo anterior, se reconoce que la empresa cuenta con altos riesgos por la falta de un control interno de los procesos, por tanto, se genera una política que incluye manuales de funciones y procedimientos como insumo para la empresa.

8.3 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO PARA LLEVAR A CABO EN EL PROCESO CONTABLE

De acuerdo con lo anterior, se establece que no existe control interno contable en la empresa Cronoenvíos LTDA, esto es por diferentes factores asociados a la comunicación las actividades, el flujo de la información y la falta de instrumentos para verificar los procedimientos y las responsabilidades dentro del área contable. Con las falencias anteriores, se generan cuestionamientos específicos sobre procedimientos contables en la empresa y los controles que se hacen en ellos.

Frente a los estados financieros se encuentra que no existen políticas para la presentación de estos, no se hacen análisis, y no existen fechas determinadas para la presentación de los estados financieros; por último, no se hacen reuniones con gerencia. De esta manera el fin de este manual es la proposición de procedimientos para la presentación de estados contables que contemplen los pasos a seguir con gerencia y los documentos que deben presentarse para lograr un control de toda la información en conjunto. Se recomiendan reuniones periódicas trimestrales para que haya una verificación efectiva de los procedimientos.

En el procedimiento de arqueo de caja se observa que no existe un manual de procedimientos para el control de caja menor y efectivo, y aún más importante, no existe un control por parte



de las personas encargadas e involucradas en el proceso ni diario, ni periódico, dejando que el empleado sea quien defina por su cuenta la información que debe otorgar a la gerencia sin un protocolo definido. Esta informalidad puede generar fraudes como se explica en el estudio de Paiva (2013) que ha demostrado que existen faltantes o desfalcos en la entrega de la caja menor o en el efectivo recaudado a través de las ventas. Así mismo se observa que no existen autorizaciones para las compras y el uso de caja menor, o de la revisión diaria del monto. No existe el procedimiento de arqueo de efectivo y no hay un monto de caja menor definido. Por tanto, para esta falencia se presenta un manual de procedimientos para caja menor y arqueo de caja de manera que se delegue un encargado que defina el monto de caja menor, registre las facturas de las compras que realizó, haga un arqueo de lo que queda y haga las reposiciones en el momento en que el monto lo requiera. Por otro lado, un procedimiento de arqueo de caja para las ventas que se generan por los envíos, adjuntar facturas, y tener un registro tanto manual como electrónico que soporte la entrada del dinero.

Con respecto al pago de proveedores no existe una gestión más allá de lo que haga el gerente que se comunica con estos, no existen contratos con términos de vencimiento, por lo general son acuerdos verbales con plazos definidos por las partes a conveniencia, no existe una planificación de pago a proveedores. Por esta razón se generan unos procedimientos para delegar la función de manejo de caja menor y de arqueo diario de caja con la presentación de facturas y de registros precisos sobre el manejo de efectivo en la empresa, esto permitiría tener un control de la sede que tampoco tiene un control de los procedimientos contables.

El tema de facturación no tiene falencias puesto que cumple con la norma de factura electrónica como se establece en el estatuto tributario; no obstante, no existe un control de la información, dando a paso a pérdida de información significa porque no existen archivos ordenados para tener los soportes debidamente. No existe un manual para el registro y manejo de las factura y no existe un sistema de verificación durante todo el proceso de venta del servicio del envío. Es por lo anterior, que se hace un manual de facturación, especialmente un manual de control y registro de las facturas para evitar pérdida de información e incoherencias en la presentación de estados contables.

Con base en la información otorgada por el contador, el tema de cobros presenta falencias en la empresa, así como no hay un sistema de control de pago de proveedores, tampoco lo hay para el procedimiento de cartera, no existe un manual o protocolo para manejar la información y la comunicación con clientes. No existe un sistema de cobro diversificado para lograr recuperar eficientemente la cartera; así mismo no existe una base de datos consolidada con información relevante para este procedimiento. Por tanto, es necesario crear un manual que contemple en primera instancia la creación de una base de datos para tener un control de la cartera y así mismo métodos de cobro que sean efectivos y que permitan una mejor comunicación con los clientes. Por otro lado, procedimientos que permitan la eficiencia en la información contable.



Por último, se hace un análisis del procedimiento de conciliación contable, este no cuenta con un manual de procedimientos, esto crea una falla ya que no existe un control eficiente de la otra sede y no se presenta una conciliación de las actividades con la información que el administrador otorga, esto hace que el administrador provea información incompleta o a conveniencia causando una falla en la presentación de la información contable. No existe un control de la otra sede por temas de confianza, no obstante, queda claro para el contador que no sólo se pueden efectuar fraudes, también sanciones por omisión de información importante para temas tributarios. En caso de una auditoría externa, se pueden hallar procesos inadecuados que pueden provocar el cierre de la empresa. En este sentido, se establece un manual para controlar los procedimientos de la otra sede y conciliar la información otorgada con los soportes, así mismo, se busca uniformizar los procedimientos para facilitar el análisis contable por parte del profesional encargado.



9. CONCLUSIONES Y LOGROS

Con base en los resultados de los diferentes instrumentos aplicados se confirma lo planteado en el problema de investigación, la empresa no cuenta con un control efectivo de los procedimientos que se gestan internamente en algunas áreas, entre ellas la contable. Se establece que esta falta de control puede obstaculizar el proceso de expansión de la empresa que tiene una sede en otro municipio, y el incumplimiento de la normativa puede llevar al cierre total de toda la compañía. El gerente no tiene los conocimientos para lograr un control contable y por tanto se vislumbra la necesidad de aportar con un manual de procedimientos, no sin antes establecer un diagnóstico de control interno con el modelo COSO III.

El modelo COSO III contribuye a conocer procesos de control interno desde diferentes elementos que son esenciales para que las empresas establezcan mecanismos de regulación, con base en los resultados tanto de la entrevista diagnóstica como del cuestionario COSO III adaptado a la empresa, demuestra que no existen sistemas de control interno efectivos en el área contable, de hecho no existen herramientas, instrumentos o cualquier otro elemento que permita que tanto el gerente como el contador tengan un flujo de información efectivo para lograr la presentación adecuada de los datos contables tanto para gerencia como para actores externos que regulen la actividad de la empresa.

La gerencia y el área contable no han consolidado un sistema de comunicación y de información eficiente, generando procesos a conveniencia y procedimientos contables sin soportes adecuados lo que puede acarrear sanciones o incluso la quiebra por el inadecuado manejo de los recursos, de esta manera, se hace necesaria e imperativa la construcción de una herramienta de control como lo es el manual de procedimientos.

De acuerdo con la literatura hallada se establece que los manuales son instrumentos de regulación y de consolidación de responsabilidades de gran valor puesto que es óptimo en recursos y es muy útil para la capacitación de nuevos integrantes en las empresas. El manual no sólo es económico, sino que es práctico ya que puede actualizarse y mejorarse, en definitiva hace parte de los elementos de mejora continua, especialmente en la empresa CRONOENVÍOS LTDA que tiene miras a la expansión de su empresa a otros municipios, por tanto debe constituir herramientas de control para que todas sus sedes futuras adecúen los mismos procedimientos y cumplan con las exigencias de gerencia y del área contable.

La aplicación del cuestionario COSO III deja en evidencia que no hay efectividad por falta de sistema de control y las estrategias de gerencia son esporádicas, discontinuas y no tienen relación con un objetivo de control. En aspectos concretos del área contable se establecen cinco aspectos con falencias que son la conciliación, la facturación, los cobros, el arqueo de caja y efectivo y la presentación de los estados contables. Algunas de las principales necesidades es el tema de verificación y análisis periódico de cada procedimiento, por tanto, en el manual se hace énfasis en la consolidación de reuniones y revisiones periódicas que



puede ser diarias, semanales, mensuales y trimestrales de acuerdo con la urgencia de control, por ejemplo el arqueo de caja debe hacer diariamente, máximo cada dos días porque de ello dependen la gestión de los recursos en efectivo y la disminución de pérdidas o de fraudes en la empresa. Se establece que la gerencia actúa bajo la buena fe de sus empleados, lo cual es precario y una percepción arcaica del manejo de la empresa teniendo en cuenta que sus metas constituyen la expansión.

Se torna esencial generar un control de la otra sede, puesto que los resultados demuestran que el administrador actúa bajo sus propios criterios y cumple las órdenes sin generar estrategias de control, por tanto, se pueden generar procedimientos inadecuados que afectarían la presentación de estados contables y consecuentemente generar sanciones con los organismos de control. Desde la teoría se vislumbra que el control interno no es sólo una necesidad, también es una estrategia administrativa para el logro de los objetivos que se proponen las empresas desde el direccionamiento estratégico.

La pregunta de investigación del proyecto de investigación se responde mediante el logro de un manual que se ajusta a las necesidades puntuales de la empresa, para ello se usó de manera estratégica el modelo COSO III que permitió diagnosticar y definir los procedimientos en donde se presentan fallas para el desarrollo efectivo de las actividades contable. Este manual permite estandarizar los procedimientos contables y administrativos de control interno.

Se cumple con el alcance de la investigación que es la creación de un manual de procedimientos y se cumple cabalmente con el objetivo general que consiste en un diseño de manual para el control interno de las funciones y procedimientos del área contable, que sea de utilidad para generar un primer paso dentro de la consolidación de un sistema de control y una mejor comunicación de gerencia con el contador. Con respecto con los objetivos específicos se cumple con el análisis del entorno de control interno, demostrándose que este es inexistente tanto a nivel administrativo como contable; se cumple con el objetivo de conocer los diferentes procesos y procedimientos que presentan falencias en el ciclo contable de la empresa y que son de utilidad para establecer un manual que se ajuste a las necesidades de esta organización. Por último se cumple con la elaboración de un manual de funciones y procedimientos contables que procuren por optimizar y mejorar el área contable.

Las principales limitaciones del trabajo son la imposibilidad de revisar documentación y de estar presente en la empresa, esto debido a la condición actual de la pandemia y los decretos de aislamiento que impiden hacer un trabajo de campo. La empresa no otorgó información por vía electrónica por temas de confidencialidad, de manera presencial se pudiera conocer a profundidad procesos concretos del área contable.

Con base en los objetivos y en la presente propuesta se establece la significancia de implementar el modelo COSO III para PYMES que son las empresas más vulnerables por falta de control interno de los procedimiento y estrategias administrativas de comunicación y de regulación que pudieran mejorar la situación contable y la rentabilidad de las empresas,



así mismo, puede contribuir al logro de certificaciones de calidad que generan valor agrado en el mercado competitivo.

Se recomienda que la empresa aplique este manual y lo modifique de acuerdo con sus necesidad, este diseño es una propuesta que puede ser mejorada por parte del gerente y del contador quienes conocen de primera mano la empresa y las relaciones laborales que allí se gestan. Este proyecto pretende impulsar un sistema de control interno contable con un instrumento que puede ser manipulable por cualquier empleado y es una herramienta básica con mucho valor para el reconocimiento de las responsabilidades y de las actividades específicas para el área contable y los empleados de otras áreas involucrados.

Así mismo, este manual se puede recomendar a otras empresas que vislumbren la necesidad de usar un manual para iniciar un sistema de control interno contable, este puede ajustarse a diferentes procedimientos y funciones, también puede ser actualizado para la mejora continua. **Para finalizar se anexa el manual de funciones y procedimientos para el sistema de control interno contable.**



10. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Ablan Bortone, Nayibe Carolina, & Méndez Rojas, Zayda Elizabet (2010). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, (1),5-17.[fecha de Consulta 27 de Marzo de 2021]. ISSN: 1317-8822. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883001>
- Acosta, E. (2017) Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el hotel el cisne 1 en la ciudad de Esmeraldas (Trabajo de grado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ciudad de Esmeraldas.
- Aguirre, Ricardo., Armenta, Carlos. (2012) La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*, 12 (76) 1-17. [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d - la importancia del contorl interno en las pequenas y medianas empresas en mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
- Alcívar, F., Brito, M., Guerrero, M. (2016) Auditoría en las empresas. *Revista Contribuciones a la Economía*. <http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Arcia, V., Castaño, Y. (2013) Historia del arte del control interno. (Trabajo de grado) Universidad San Buenaventura, Medellín.
- Ávila, J. (2005) Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real. (Trabajo de grado) Pontifica Universidad Javeriana, Bogotá.
- Barrios, Eduardo (2017) La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones. Río Gallegos : Universidad Nacional de la Patagonia Austral.
- Biler, S. (2017) Auditoría. Elementos esenciales. *Dominio de la ciencias*, 3, 138-151. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/379/439>
- Calle, G., Narvárez, C., Erazo, J. (2020) Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6 (1), p. 429-465. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Capote, G. (2001) El control interno y el control. *Economía y Desarrollo*, 129 (2). <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/viewFile/679/510>
- Carvajal, P., Ramírez, M. (2010) La auditoría al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas. (Trabajo de grado) Universidad del Valle, Cali.



- Casal, A. (2012). El control interno en la administración de empresas. *Contabilidad Y Auditoría*, (19), 16 Págs. Recuperado a partir de <http://ojs.econ.uba.ar/index.php/Contyaudit/article/view/143>
- Castañeda Parra, L. (2014). Los sistemas de control interno en las MiPymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista En-Contexto / ISSN: 2346-3279*, 2(2), 129-146. Recuperado a partir de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139>
- Castañeda, L. (2013) Los sistemas de información contable una herramienta para la gestión integral de las Pymes. *Gestión Joven Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)* (11) 31-40.
- Certus (24 junio de 2019) ¿Qué es un proceso contable?. <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- Cevallos, M., Dávila, P., Mantilla, M. (2015) *Contabilidad general para docentes y estudiantes de nivel superior*. Quito: Raya Creativa
- Chacón, Galia (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial.. *Actualidad Contable Faces*, 10(15),29-45.[fecha de Consulta 27 de Marzo de 2021]. ISSN: 1316-8533. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701504>
- Cintas, R. (2007) *Teoría de cópulas y control de riesgo financiero*. (Trabajo de doctorado), Universidad Complutense de Madrid, Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/7506/1/T29659.pdf>
- Coloma, M., De la Costa, F. (2014) Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. *CAPIC REVIEW*, 12 (2),135-145.
- Consejo Técnico de la Contaduría Pública (1996) Concepto CCTCP 069 de Noviembre 28 de 1996. <https://www.ctcp.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7be8df8e-4296-43d6-8a34-d460b94adeec>
- Contaduría General de la Nación (2016) procedimiento para la evaluación del control interno contable. http://fyconconsultores.com/pdf/2016_Res193_Con_Int_may2016_Anexo.pdf
- Contaduría General de la Nación (2020) Procedimientos contables. <https://www.contaduria.gov.co/procedimientos-contables1#:~:text=Los%20Procedimientos%20Contables%2C%20incorporados%20al,y%20presentaci%C3%B3n%20por%20temas%20particulares.>



- COSO (2013) Internal Control Integrated Network. COSO.
<https://dair.nps.edu/bitstream/123456789/2964/1/SEC809-SMP-13-0077.pdf>
- De Lara, A. (2005) Medición y control de riesgos financieros. México: Limusa editores
- Deloitte (2015) COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Dextre Flores, José Carlos (2013). Los retos de la formación por competencias del contador público. Contabilidad y Negocios, 8(16),35-47.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281630133004>
- Díaz Hernández, J. (2015). Acercamiento al control interno en las pymes colombianas.
https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/95
- Durand Baquerizo, Enrique (2004). El diseño de un modelo integrado de información sobre control interno. Universia Business Review, (4)
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43300408>
- Estupiñan, Rodrigo (2015) Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: ECOE ediciones.
- Falcón, E., Fuentes, J., Serrano, F.(2015) Cambios en la gestión contable: influencia de las nuevas tecnologías. Revista de Dirección y Administración de Empresas (22) 65-74
- Florián, C (2016) La auditoría, origen y evolución como se introduce en Colombia. Universidad Libre de Colombia.
<http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/C20.pdf>
- Fonseca, O. (2011) Sistemas de control interno para organizaciones. Lima: Instituto IICO.
- García, E. (2015) Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas. Ediciones Paraninfo
- García, I. (2009) Introducción a la contabilidad. Universidad de Salamanca.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/576/USUARIOS%20DE%20LA%20INFORMACION%20CONTABLE.htm>
- Gerencie.com (2021) Usuarios de la información contable.
<https://www.gerencie.com/usuarios-de-la-informacion-contable.html>



- González, R. (2013) Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Qualpro Consulting, S. C. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Grisanti B., Andrés (2014). Responsabilidad del contador público en el ejercicio independiente de su profesión. *Actualidad Contable Faces*, 17(29),18-48. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25732868003>
- Guerrero-Aguiar, Margarita, Medina-León, Alberto, & Nogueira-Rivera, Dianelys. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 41(1), e4101. Epub 01 de enero de 2020. Recuperado en 27 de marzo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002&lng=es&tlng=es.
- Hurtado Yugcha, J. del P., Ortiz Morales, A. G., Barragán Ramírez, A., & Gamboa Salinas, J. M. (2017). Propuesta de control interno a los inventarios basados en las Normas Internacionales de Contabilidad. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 573-591. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/728>
- INCP (2015) Importancia de la auditoría interna en las organizaciones. <https://incp.org.co/importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones/>
- Isaza, Alejandro. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad. Bogotá: Ediciones de la U.
- Janvrin, D. J., Payne, E. A., Byrnes, P., Schneider, G. P., & Curtis, M. B. (2012). The Updated COSO Internal Control—Integrated Framework: Recommendations and Opportunities for Future Research. *Journal of Information Systems*, 26(2), 189–213. doi:10.2308/isys-50255
- Jiménez, M., Hernández, J. (2007) Control en las organizaciones: Un marco de estudio. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234297#:~:text=El%20control%20es%20una%20herramienta,en%20los%20procesos%20de%20gobierno.&text=Control%20is%20a%20very%20important,organizations%2C%20specially%20in%20management%20process.>
- Loaiza B., Edilgardo, & Peña, Aura E. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable Faces*, 16(26),27-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25728399003>
- López Carvajal, O., & Guevara Sanabria, J. (1). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *Revista En-Contexto / ISSN: 2346-3279*, 5(5), 243-268. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/377>



- Mallar, Miguel Ángel (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Martín Granados, V., & Mancilla Rendón, M. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad Y Negocios*, 5(9), 76-84. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/208>
- Martin, K., Sanders, E., & Scalan, G. (2014). The potential impact of COSO internal control integrated framework revision on internal audit structured SOX work programs. *Research in Accounting Regulation*, 26(1), 110–117. doi:10.1016/j.racreg.2014.02.012
- Martín, M., Mancilla, M. (2010) Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios: Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 5 (9), 76-84.
- Medina, J., Aguilar, P. (2013) Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. *Cuadernos de Administración*, 29 (49). <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a02.pdf>
- Mejía, R. (2002) Sistema de control para pequeñas y medianas empresas. *REVISTA Universidad EAFIT* (125).
<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17274/document%20-%202020-08-24T095742.917.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Morocho, Karina., Narváez, Cecilia., Erazo, Juan. (2019). Aseguramiento de la información de costos a través de los sistemas de control interno. *Dominio de las Ciencias*, 5 (4), 95-124. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1044>
- Navarro Silva, Otmara, López Macas, Mayra Elizabeth, & Pérez Espinosa, María José. (2017). Normas de control contable: operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 46-51. Recuperado en 26 de marzo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300007&lng=es&tlng=pt.
- Obando, J., Ortega, J., Serna, W. (2008) Los usuarios de la información contable desde la perspectiva ambiental. (Trabajo de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Paiva Acuña, F. (2016). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, (7), 34-42.
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2630>



- Pelayo Cortés, María Magdalena, Joya Arreola, Roberto, Velázquez Núñez, Jorge Javier, & Lepe García (estudiante), Beatriz. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 13(1), 1-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000100001&lng=es&tlng=pt.
- Pérez, J. y Lanza, E. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación, *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Servicios Académicos Intercontinentales (201). <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2014i20118.html>
- Pérez, J., Lanza, E. (2014) Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Servicios Académicos Intercontinentales SL, 201.
- Pirela, A. (2005) Estudio de un caso de control interno. *Telos Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 7 (3), 483-495. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1241/1152>
- Plasencia Asorey, Carolina. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 14(5) Recuperado en 26 de marzo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001&lng=es&tlng=es
- Prewett, K., & Terry, A. (2018). COSO's Updated Enterprise Risk Management Framework- A Quest For Depth And Clarity . *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 29(3), 16–23. doi:10.1002/jcaf.22346
- Quinaluisa Morán, Nancy Vanessa, Ponce Álava, Verónica Alexandra, Muñoz Macías, Sandra Cecilia, Ortega Haro, Xavier Fernando, & Pérez Salazar, Jazmín Alexandra. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado en 26 de marzo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es.
- Quinche Martín, Fabián Leonardo (2006). Historia de la Contabilidad: Una revisión de las Perspectivas Tradicionales y Críticas de Historiografía Contable. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV(1),187-201. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900110>
- Ramón Ruffner, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81-87. <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>



- Rico-Bonilla, C. O. (2017). Historia de la regulación contable financiera en Colombia. El caso de la industria ferroviaria (1870-1920). Cuadernos De Contabilidad, 17(43). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-43.hrcf>
- Rueda-Delgado, Gabriel, & Arias-Bello, Martha Liliana. (2009). Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional. Cuadernos de Contabilidad, 10(27), 247-268. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722009000200003&lng=en&tlng=es
- Sanmiguel Rangel, F. M. ., Valencia Sánchez, L. J., Erazo Jaramillo, W. ., & Ospina Nieto, Y. . (2020). Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa GAMATELO S.A, basado en la metodología “COSO”. Revista De investigación En Ciencias Estratégicas, 2(1), 51-66. Recuperado a partir de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/view/5484>
- Selezneva, E., Rakutko, S., Temchenko, O. (2020) Optimize the Choice of Counteragent Based on the Application of the COSO Internal Control Model. Advances in Economics, Business and Management Research, 128
- Tarodo, C., Sánchez, O. (2012) Gestión contable. Ediciones Nobel S.A.
- Tua, J. (1988). Evolución del concepto de contabilidad a través de sus definiciones. Contaduría Universidad de Antioquia, 13, 9-74.
- Universidad de Piura (2021) El concepto de procesos. <https://udep.edu.pe/hoy/2012/06/el-concepto-de-los-procesos-en-los-servicios-y-las-funciones-de-un-responsable-de-procesos/>
- Valqui, G.L., & Aguinaga, J. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción.
- Villardefrancos Álvarez, María del Carmen, & Rivera, Zoia (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. Ciencias de la Información, 37(2-3),53-59. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004>
- Viloria, Norka (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Actualidad Contable Faces, 8(11),87-92. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad, 9(2), 247-252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>



11. ANEXOS

11.1 ENTREVISTA

Entrevista semiestructurada: gerencia y administración

1. ¿Cuáles son los métodos de control que actualmente se llevan a cabo en la empresa?
2. ¿Considera que la división de áreas o departamentos es pertinente?
3. ¿Existen indicadores o métodos de evaluación de los procesos, rendimiento y de las funciones del personal? ¿El personal conoce dichos indicadores de evaluación del desempeño?
4. ¿Quiénes tomas las decisiones más importantes para la empresa?
5. ¿Cuenta con estrategias de posicionamiento de la empresa?
6. ¿Cuáles considera que son las amenazas internas y externas de la empresa?
7. ¿Cuenta con proceso de auditoría interna y externa?
8. ¿Cuenta con autoevaluaciones en la organización? ¿cada cuánto las desarrolla?
9. ¿Cuenta con políticas o manuales de funciones? Si es así ¿Cada cuánto los actualiza?
10. ¿Considera que los procesos de control interno que lleva a cabo contribuyen a mejorar los procesos operativos dentro de la empresa?
11. ¿Considera que tiene personal capacitado para generar un control interno efectivo?
12. ¿Se reúne periódicamente con el personal para discutir asuntos de control interno?
13. ¿Implementa planes de acción correctivas en la empresa? ¿Se cumplen? ¿Contribuyen a cambios en la empresa?
14. ¿Cuenta con un proceso para la entrega de informes de gestión y contables?
15. ¿Cuáles son los procedimientos en el manejo contable de la empresa?
16. ¿Quién es el responsable del manejo de la información contable? ¿Cuenta con criterios de evaluación para esta persona?
17. ¿Quién es el responsable del manejo de efectivo y de la preparación de libros contables?
18. ¿Cómo es el proceso de control de las transacciones contables y financieras en la empresa? (uso de software, archivo, etc.).
19. ¿Cómo es la relación con el personal encargado de los procedimientos contables y financieros?

Fuente: Elaboración propia.



11.2 CUESTIONARIO COSO III

Cuestionario Autoevaluación COSO III	
Ambiente de control	
1.	¿Existe un código de conducta o ética dentro de la empresa?
2.	¿Existen procedimientos para el control de la ética en el desempeño del área contable?
3.	¿La gerencia ha desarrollado manuales de procedimientos y políticas para describir las funciones y procedimientos en el área contable?
4.	¿La empresa cuenta con el perfil y las funciones del contador y del personal del área contable?
5.	¿Cuenta con la experiencia y los conocimientos requeridos para el puesto?
6.	¿Existen comités de auditoría y control de las funciones contables?
7.	¿Existen comités o consejos para informar y cuestionar las actividades contables?
8.	¿Existen procedimientos de capacitación del personal con respecto a los compromisos del área contable?
Evaluación del riesgo	
9.	¿Se diseñan planes para el control de riesgos financieros y contables?
10.	¿Se revisan y actualizan planes estratégicos del área contable?
11.	¿Tiene amplio conocimiento de los riesgos de la organización a nivel contable?
12.	¿Tiene planes y procesos para identificar los riesgos contables desde su área?
Actividades de control	
13.	¿Se siguen prácticas contables periódicas?
14.	¿Cuenta con el apoyo y supervisión de gerencia para la revisión de la información contable?
15.	¿La empresa está enterada de las funciones y de sus procedimientos para la presentación de estados contables?
16.	¿La empresa cuenta con objetivos en temas de presupuesto y metas financieras y de operación?
17.	¿Existen procesos de conciliación contable?
18.	¿Existen programas y procesos para el registro y almacenamiento de archivos y de información contable?
19.	¿Se han generado inversiones en software y en tecnología para el manejo de la información contable?
Información y comunicación	
20.	¿Existen procedimientos para la comunicación entre gerencia y el área contable?
21.	¿Existen sistemas de información para controlar estratégicamente los procedimientos contables?
22.	¿Existe coordinación y flujo de información entre contabilidad y gerencia?
23.	¿Se han definido líneas de autoridad y responsabilidad en la organización?



24. ¿Existen protocolos de comunicación en caso de temas confidenciales en el área contable?
25. ¿Existen protocolos para comunicar quejas y problemas con otras áreas de la empresa?
26. ¿Los empleados de la organización tienen conocimiento de las responsabilidades con el área contable?
Actividades de supervisión
27. ¿La gerencia supervisa con periodicidad los procedimientos del área contable?
28. ¿Existen procesos de auditoría interna para las actividades dentro del área contable?

11.3 CUESTIONARIO SOBRE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

Cuestionario sobre el estado de los procedimientos contables
Estados financieros
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Existen políticas internas para la presentación de Estados financieros?2. ¿Se realizan mensualmente análisis de la información contable?3. ¿Existe una fecha determinada para la presentación de estados financieros?4. ¿Se realizan reuniones para el análisis de estados financieros con gerencia?
Arqueo de caja
<ol style="list-style-type: none">5. ¿Existe un manual de procedimientos para arqueo de caja y manejo de caja menor?6. ¿Existe una herramienta o manual que defina las responsabilidades y funciones de las personas que intervienen en este proceso?7. ¿Quién autoriza los procedimientos de caja y maneja el monto?8. ¿Existe algún cargo encargado de hacer arqueo?9. ¿Existe un límite de gasto para la reposición?10. ¿Existe un monto definido para la caja menor?11. ¿Existe una destinación específica para caja menor?
Pago a proveedores
<ol style="list-style-type: none">12. ¿Existe una gestión de pago a proveedores?13. ¿Se tienen términos de vencimiento?14. ¿Cuentan con procedimientos para selección de proveedores?15. ¿Tienen una planificación de pago a proveedores?
Facturación
<ol style="list-style-type: none">16. ¿Existe un manual de procedimientos para la facturación?17. ¿Existe un manual para el manejo de los pedidos?18. ¿Existe un sistema para facturar los pedidos, tarifas para el transporte y todo lo relacionado con la sistematización de servicios?

<p>Cobros</p> <p>19. ¿Cuenta con un manual de procedimientos para cobros? 20. ¿Tienen sistemas de cobros diversificados? 21. ¿Existe una diferencia entre la facturación y cobro? 22. ¿Tienen un sistema para controlar las cuentas canceladas y las que quedan pendientes de cobro? 23. ¿Cuenta con una base de datos de clientes?</p>
<p>Conciliación contable</p> <p>24. ¿Tienen un manual de conciliación contable? 25. ¿Cuál es el proceso de control de la otra sede? 26. ¿Tienen control sobre los procesos contables de la otra área? 27. ¿Tiene comunicación con los procesos de facturación y arqueo de caja con la otra área para la conciliación contable?</p>

Fuente: Elaboración propia

11.4 RESPUESTAS ENTREVISTA GERENTE-ADMINISTRADOR

Categoría	Gerente	Administrador
Métodos de control	Los controles se hacen a través de informes periódicos que se piden a cada área para supervisar las labores y la toma de decisiones frente a asuntos puntuales. No existe un método concreto, se pide siempre información escrita de lo que hace cada área	El gerente no tiene métodos de control, yo exijo informes escritos para enviárselos y me encargo de supervisar acciones dentro de la sede. Las acciones que salgan de las actividades cotidianas o las posibles eventualidades se comunican por correo o por teléfono al gerente.
Pertinencia de división administrativa	La división administrativa se hizo para tener un control de las funciones ya que yo me estaba haciendo cargo de todo y era muy difícil para mí. Yo consolidé una división que sirviera para apoyarme con algunas labores.	Sí porque se puede hacer un seguimiento de las funciones y responsabilidades de cada área y así tomar decisiones.
Indicadores de desempeño	Los indicadores de desempeño son diferentes para cada área. En el área de ventas se hace seguimiento	El gerente me pide informes sobre el seguimiento que le hago a los empleados, especialmente a los



	<p>del número de nuevos clientes, de la efectividad de las funciones del vendedor, se hace seguimiento a las actividades realizadas mes a mes.</p> <p>Para el área de logística y atención al cliente se cuentan los informes sobre quejas, devoluciones, cancelaciones y demás para saber cómo están procediendo frente al tema.</p> <p>Con los mensajeros se hace otro tipo de evaluaciones del desempeño como el número de domicilios, la calidad del servicio prestado, el estado de las entregas, la atención y se hacen con el fin de tomar decisiones sobre el desempeño y la continuidad en el trabajo.</p>	<p>mensajeros para tomar decisiones sobre su desempeño.</p> <p>Todos conocemos que el gerente pide informes sobre el desempeño pero no tenemos claro qué tipo de indicadores maneja.</p>
<p>Toma de decisiones</p>	<p>Yo debo tomar las decisiones sobre cualquier cuestión interna, con proveedores, con clientes y con otras entidades que tengan que ver con la empresa.</p>	<p>El gerente es el que toma las decisiones de la sede principal en Palmira y de este, yo soy un intermediario entre los empleados y él.</p>
<p>Estrategias de posicionamiento</p>	<p>En el momento no tenemos nada elaborado, creamos la misión, la visión y ahí nos quedamos, todavía falta mucho por hacer pero como me toca casi todo a mí no he podido encargarme de eso aunque sé que es algo importante. Sobre todo por la pandemia que todo se hace por internet y nosotros no tenemos ni página ni redes.</p>	<p>No que yo sepa, a veces se imprimen unos volantes y aquí llegaron como unos poster con la misión, la visión, algunas reglas pero nada más.</p>



Amenazas	<p>La competencia es una de las más importantes, sobre todo la de empresas grandes de envíos como INTERRAPIDÍSIMO que compite en precios.</p> <p>En la parte interna creo que la amenaza es la comunicación. Hemos tenido algunos problemas en ese tema y es necesario mejorarla</p>	<p>La competencia por precios y por calidad, se tiene que mejorar en esa parte. También que hay muchas personas que hacen estos servicios independientes.</p> <p>En las internas yo creo que falta organización y falta constituir mejor la empresa.</p>
Auditoría	<p>No tenemos auditoría interna, eso lo hago yo con los informes que pido pero no va más allá de una revisión.</p> <p>La auditoría externa la hace el contador que es el que me ayuda con ese tema para declarar impuestos y demás,</p>	No tenemos auditoría.
Autoevaluaciones	<p>no cuento con autoevaluaciones con los informes se genera indicadores de evaluación y procesos de evaluación del desempeño.</p>	el gerente no hace autoevaluaciones
Políticas o manuales de funciones	<p>sí tenemos políticas para los procesos de envíos, de domicilios y procesos de Atención al Cliente también tenemos políticas de seguridad que las desarrolla el encargado de ese tema y tenemos políticas de bioseguridad con el tema del COVID-19. En el último mes creamos una política devoluciones y garantías y de reclamos para los clientes.</p> <p>Las políticas se van actualizando a medida que</p>	<p>el gerente nos envía diferentes políticas para la Atención al Cliente, para los domicilios para el manejo de personal la encargada del talento humano también nos envía políticas para el trato la convivencia pero no se actualiza constantemente sino que se mantiene en el tiempo y se utilizan cuando sea necesario. También tenemos políticas de seguridad y salud en el trabajo</p>



	sea necesario por lo general no hay un tiempo definido .	
Mejora de procesos con control interno	Hasta el momento lo poco que hemos hecho control interno sí ha contribuido a mejorar los procesos especialmente los de seguridad y salud en el trabajo los procesos de seguridad y bioseguridad y el tema de planificación estratégica también ha sido muy importante para la mejora de la empresa.	con los informes que envió al gerente se pueden conocer los cambios, los problemas, los riesgos del de la empresa, y también algunas alternativas de solución. con los manuales y políticas sí se ha visto una mejoría en la forma en la que todos trabajan, una mejoría en los procesos y en todos los trámites qué hay que hacer diariamente en la empresa.
Personal capacitado para control interno	No el encargado de ese tema siempre decido yo. Constituí el área de recursos humanos pensando en un profesional capacitado para este tema, pero en temas de control interno y auditoría no tengo personal capacitado.	No, en la empresa no hay nadie que haga control interno ni que haga auditorías o cualquier otra forma de autoevaluación-
Reuniones periódicas	No tenemos un cronograma de reuniones, pero si procuramos por qué se hagan reuniones al menos una vez a la semana para socializar cambios, actualizaciones, nuevas operaciones, temas de convivencia, cumplimiento de las normas, temas de seguridad, y todo lo relacionado con el mantenimiento.	Las reuniones trato de hacerlas periódicamente, al menos dos veces a la semana. Esto no lo hace el gerente, como iniciativa para mejorar la comunicación en la sede. Las reuniones en la sede principal son pocas y casi siempre resulta por un tema neurálgico o grave que afecte toda la empresa.
Planes de acción correctivos	Sólo se implementan planes correctivos cuando hay una eventualidad o una acción indebida en la empresa que no se tuvo en cuenta en el manual defunciones o en el manual de convivencia o en	los planes de acciones solamente se desarrollan cuando hay una omisión, evasión o transgresión de la norma.



	<p>cualquier otra política que tengamos. generalmente se hace una reunión con todos los jefes de área y con el administrador de la otra sede para tomar decisiones y para crear un plan contingente que pueda resolverla el problema rápidamente y poder continuar con operaciones .</p>	
<p>Informes de gestión contable</p>	<p>No, yo tengo un contador externó que le pago por prestación de servicios y ese contador me pide todas las transacciones facturas todos los documentos contables, yo se los entrego en una carpeta y él se encarga de hacer todo eso no tengo que hacer informes y él no me pide dichos informes porque él es encargado de hacerlos. Después él me los entrega a mí como evidencia del trabajo que hizo y se encarga de hacer toda la presentación de temas tributarios.</p>	<p>Yo no tengo contacto con el contador, el gerente es quien me pide toda la información contable las transacciones el arqueo de caja todos los procedimientos que se hagan con dineros en un archivo de Excel con las evidencias adjuntas se envían una carpeta y con eso él me hace auditoría y después la entrega al contador</p>
<p>Procedimientos de manejo contable</p>	<p>El responsable del manejo contable soy yo y no me hago autoevaluación, yo la entrego toda la información al contador y él es encargado de pedirme lo que falte, lo que necesite y yo me encargo de entregarle todo lo que pueda. de todas maneras si me hago una autoevaluación ahora mismo podría decirse que tengo graves problemas con el manejo contable porque el contador siempre está</p>	<p>El responsable de manejo contable de la sede soy yo pero el responsable real es el gerente.</p>



	<p>pidiéndome información con la que no cuento porque considero que no es importante. también me exige mucho en el orden de la documentación.</p>	
Responsabilidad de la información contable	Yo como gerente soy responsable de la información contable	El gerente
Preparación de la información contable	Yo me encargo de recolectar toda la documentación contable y el encargado de prepararla es el contador que contraté.	El gerente es el que prepara la información contable
Control contable interno	No utilizamos ningún software todo se hace o manual OA través de una base de datos en Excel donde se ingresan toda la información contable todas las transacciones, las entradas de efectivo, los egresos por nómina o por mantenimiento de las sedes todo lo que se haga en temas contables	Lo único que utilizo para presentar la información al gerente es Excel
Relación con personal contable	la relación es buena pero como te digo he tenido algunos inconvenientes con él porque me exige mucho en la presentación de la información. él sí utiliza un software especializado en donde me envía toda la información para yo tenerla y presentarlos a la DIAN o las entidades que me la pidan.	No tengo ninguna relación con el contador todo se hace con el gerente que es el intermediario.



11.5 PROCESOS CONTABLES DE CRONOENVÍOS LTDA

Proceso	Hallazgo	Condición	Causa	Efecto	Recomendación
Presentación de estados financieros	Presenta falencias	No cuenta con un manual de procedimientos para cumplir con las NIIF/NIC ni con las normas tributarias	No existe un control por parte de gerencia de los procedimientos	Evasiones y presentación inadecuada de los estados financieros para efectos de control y revisoría fiscal	Elaborar un manual de operaciones contables
Caja menor y efectivo	Presenta falencias	No existen procedimientos para manejo de caja menor, arqueo de caja en efectivo. No existe control ni responsabilidades para el control del efectivo y arqueo de caja, esto lo hace el gerente cuando puede. Nadie tiene autorización para el control de caja y efectivo. Existe un monto definido para caja menor	No existe control por parte de gerencia de procedimientos contables fuera del área contable	Fraudes, descuadre de caja, faltantes, entre otros problemas que afectan la rentabilidad de la empresa	Elaborar un manual para control de efectivo, caja menor y arqueo de caja
Pago a proveedores	Presenta falencias	No existe gestión de pago a proveedores No se cuentan con términos de vencimientos, se cuentan con procesos de selección de proveedores. Los pagos a proveedores se	No hay un control por parte de gerencia	Mala comunicación con proveedores Pérdida de proveedores	Elaborar un manual para la gestión de pago de proveedores



		realizan mensualmente			
Facturación	Presenta falencias	No existe un manual de facturación . No se tiene un protocolo de sistematización de pedidos No existe un protocolo de tarifas y de sistematización de servicios Sólo se cuenta con factura electrónica si el usuario la pide	No hay un interés por sistematización de procesos	Fraudes e incoherencias en los estados financieros	Manual para el proceso de facturación de ventas
Cobros	Presenta falencias	No existe un manual de procedimientos para cobros. No existen sistemas de cobros diversificados No existe una diferencia entre facturación y cobro y no se hace un control de cobros pendientes. Además la empresa no cuenta con base de datos para clientes	No existe un control por parte de gerencia ni del área contable para estos procesos de cobros.	Pérdidas en los ingresos	Manual para coordinar procesos de cobros
Conciliación contable	Presenta falencias	No hay control de las transacciones y procedimientos de la otra sede	No se presenta un control interno para la conciliación	Fraude y posibles evasiones	Manual de conciliación contable

Fuente: Elaboración propia



11.6 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO CONTABLE

A continuación, se presenta el manual de procesos y procedimientos para el control interno contable.



PREPARADO POR
STEPHANY PACHECO
JORDÁN

PRESENTADO EN
2021

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS SUGERIDOS PARA EL CONTROL INTERNO CONTABLE

CRONOENVÍOS LTDA

32,000	30,000
112,000	92,700
255,000	175,410
35,260	28,445
434,322	327,270
500,000	400,000
350,000	200,000
850,000	600,000
1,284,322	927,270

CRONOENVÍOS

MANUAL FUNCIONES DEL GERENTE

OBJETIVO GENERAL

Describir los procedimientos del gerente dentro del área contable

PERFIL DEL CARGO

- Relación directa con los bancos para líneas de crédito
- Análisis de cuentas de balance y estados contables
- Elaboración de presupuestos
- Supervisión al área contable
- Responsable de las obligaciones tributarias
- Negociación con proveedores
- Manejo de proceso de selección de personal
- Elaborar índices e indicadores de gestión

PROCEDIMIENTOS

- Control interno contable
- Proveer la información contable al contador
- Realizar reuniones periódicas con el contador
- Seguimiento de arqueo de caja
- Revisión y autorización de pagos

Control interno contable

- El gerente debe crear un plan de control interno contable que contenga
- Recolección de la información contable
- Reuniones periódicas con el contador y auxiliar contable
- Revisión de los procedimientos en periodos semanales, mensuales y trimestrales
- Auditar los estados contables
- Hacer mantenimiento de los software contables bimestralmente

Proveer información contable al contador

- El gerente debe recolectar los informes de las otras áreas de trabajo
- Debe auditar los procesos de otras áreas
- Entregar la información estructurada por procedimientos
- Reunir la información diariamente

Realizar reuniones periódicas con el contador

- Debe generar un cronograma semanal, mensual y trimestral para reuniones sobre temas contables
- Debe generarse un acta de reunión y archivarlo como insumo para el contador

Seguimiento de arqueo de caja

- El gerente debe determinar un horario diariamente para evaluar el arqueo de caja
- Debe establecer un empleado autorizado para hacer el chequeo con él y para la supervisión de todos los procedimientos

Revisión y autorización de pagos

- El gerente debe revisar cada transacción de ingresos y gastos
- Definir un empleado que también tenga la potestad de autorizar en caso de su ausencia puede ser el contador o auxiliar contable

MANUAL FUNCIONES DEL CONTADOR

OBJETIVO GENERAL

Describir los procedimientos del contador en la empresa CRONOENVÍOS LTDA

PERFIL DEL CARGO

- Elaboración de los estados contables
- Supervisar procesos de facturación y transacciones bancarias
- Análisis de la situación financiera, estado de pérdidas y ganancias, costos
- Elaborar informes para gerencia
- Elaboración de informes de ventas e ingresos
- Control de cobros y de pagos
- Conoce y maneja las normativas contables vigentes
- Aptitudes de liderazgo y compromiso

PROCEDIMIENTOS

- Elaboración estados financieros
- Sistematización de la información contable
- Registro de procedimientos
- Seguimiento a procedimientos contables en otras áreas
- Recolección de facturas
- Conciliación contable

Elaboración de estados financieros

- El contador debe elaborar un plan para presentar estados financieros de manera periódica
- Se deben agendar reuniones con gerencia y administración para toma de decisiones con respecto a los resultados de los balances
- El contador debe crear un canal de comunicación directa para transmitir dudas y quejas

Sistematización de la información contable

- El contador debe crear un sistema ordenado de la información que debe entregarle cada área de la empresa
- Debe recolectar con una periodicidad definida los informes de cada área con los archivos adjuntos para convalidar la información

Registro de procedimientos

- El contador debe tener un registro de cada procedimiento con respaldo para evitar malversaciones, evasiones y sanciones que pueden afectar el funcionamiento de la empresa

Seguimiento a procedimientos contables

- El contador debe reconocer todas la funciones de los empleados de la empresa y estimar las relaciones de estas con su qué hacer
- El contador debe establecer en primera instancia procedimientos para la comunicación con otras áreas que permita el flujo adecuado de la información
- En segundo lugar debe hacer un seguimiento

Recolección de facturas

- El contador debe establecer un procedimiento para el control y la recolección de las facturas que se reciben en otras áreas

Conciliación contable

- El contador debe generar un sistema para las dos sedes que permitan la conciliación contable.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES





PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

En este manual se presentan algunos procedimientos importantes para la presentación de los estados financieros adecuados para gerencia y la toma de decisiones.

OBJETIVO

Brindar un manual que oriente la presentación de estados financieros por parte del contador a gerencia para una mejor evaluación de CRONOENVÍOS LTDA.

ALCANCE

Presentación de estados financieros adecuados para gerencia con una periodicidad definida

PROCEDIMIENTOS

- Revisión de la documentación: facturas, pago a proveedores, cuentas y declaraciones.
- Contabilización de ingresos y egresos
- Conciliación contable
- Revisión completa de activos, pasivos y costos
- Análisis de cuentas principales
- Establecer las variaciones significativas para agregar como novedad
- Emisión de estados financieros en el sistema
- Firmar consentimiento de los estados
- Remitir a gerencia para revisión
- Concretar una evaluación en las reuniones con gerencia y otras áreas administrativas
- Dar un parte final de la información
- Archivar

RECOMENDACIONES GENERALES

- Presentar los estados financieros de manera mensual
- Las variaciones deben estar registradas con análisis y justificación para su aprobación a gerencia

DOCUMENTOS FINALES

- Estado de situación financiera
- Estado Integral de resultados
- Estado de cambios significativos con notas explicativas
- Estado de flujos de efectivo
- Presentación de libro contable para cotejar y conciliar información de ambas sedes

APRUEBA

Gerencia general
Contador



CAJA MENOR Y MANEJO DE EFECTIVO

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LA CAJA MENOR

Este proceso es para la gestión del efectivo y de la caja menor que es necesaria para pagos que se consideren urgentes o imprevistos, es un mecanismo ágil y oportuno para solventar necesidades concretas.

OBJETIVO

Elaborar un manual de flujo de caja menor y manejo de efectivo para la compra de insumos y para el arqueo de los ingresos en efectivo

ALCANCE

Este procedimiento aplica a gastos menores y para el manejo del efectivo

PROCEDIMIENTO PARA CAJA MENOR

- Creación de una caja menor en las dos sedes por un valor de \$500.000 que serán manejado por uno de los empleados designado por el gerente
- La caja menor se contabiliza diariamente de manera electrónica por día y se entrega el informe en un archivo al gerente a través del email.
- Si se hace uso de la caja menor se debe adjuntar factura electrónica de la compra de insumos y la transacción bancaria para reponer el dinero gastado.
- Si no hay uso de la caja menor se hace un arqueo diario preventivo para tener seguridad del mantenimiento del dinero
- Se prohíben los pagos que excedan los \$400.000 en un día, si es necesario hacer el gasto, el encargado debe tener autorización escrita por parte del gerente o contador.
- Cuando se hagan compras por esta suma, se exige la factura electrónica o el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por la DIAN como registro tributario, y la expedición de la factura con los datos requeridos.
- No se permiten los préstamos personales o a empleados con estos recursos
- El encargado de la caja menor debe tener una planilla de los gastos para la conciliación contable



CAJA MENOR Y MANEJO DE EFECTIVO

PROCEDIMIENTO PARA ARQUEO DE CAJA MENOR Y EFECTIVO

- El gerente designa un encargado de la caja para la recepción de pagos en efectivo, los domiciliarios deben remitirse con los pagos a este empleado y deben justificar la entrega del dinero.
- El encargado registra cada movimiento y transacción con el domiciliario y cuenta el dinero entregado
- El encargado entrega un vale de paz y salvo al final de la jornada y se dispone a registrar en un sistema electrónico las entradas
- El dinero debe ser contado y registrado en una planilla y después debe llevarse al banco para salvaguardar el recurso
- Se debe adjuntar la consignación a los registros
- Entregar semanalmente al contador y gerencia la información con facturas de venta, consignaciones, planillas con firma de domiciliario, encargado y gerencia.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Realizar arquezos rutinarios
- Definir arquezos sorpresivos
- Hacer conciliaciones contables y bancarias

DOCUMENTOS FINALES

- Planilla de registro
- Facturas de venta
- Consignación de efectivo a cuenta bancaria
- Libro contable

APRUEBA

Gerencia general
Contador



FACTURACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

En este manual se establecen los procedimientos para una adecuada facturación de venta y registro de todos los procesos relacionados con los ingresos en la empresa

OBJETIVO

Asegurar una información correcta, válida y vigente de los ingresos a través de un facturación adecuada

ALCANCE

Este procedimiento permite definir procesos de facturación

PROCEDIMIENTOS

- El área de servicio al cliente emite la recepción de un domicilio que registra electrónicamente para emitir los datos concretos de envío, fecha y hora, tipo de paquete
- El área de servicio emite una factura para que el domiciliario reclame el dinero o en su defecto cobre a través de medios electrónicos
- La factura es enviada al contador para su aprobación
- La factura llega al cliente con el cumplimiento de todos los requisitos de la DIAN
- Cuando se genere el arque de caja y recepción de efectivo se genera la factura electrónica que se envía a los archivos contables
- Se registran los recibidos en efectivo y con otros medios de pago con su respectiva evidencia

RECOMENDACIONES GENERALES

- Controlar los números y detalles de la factura de venta
- Revisiones diarias de facturación
- Conciliación con arque de caja

DOCUMENTOS FINALES

- Facturas
- Notas de venta
- Registro de despacho de envíos

APRUEBA

Gerencia general
Contador



PAGO A PROVEEDORES

PROCEDIMIENTO PARA PAGO A PROVEEDORES

En este manual se establecen los procedimientos para los proveedores tanto para la selección como el pago

OBJETIVO

Elaborar los lineamientos para el pago de las obligaciones con los proveedores de la empresa CRONOENVIOS LTDA

ALCANCE

Este procedimiento permite definir proveedores y formas de pago efectivas para la mejora en la comunicación con estos

PROCEDIMIENTOS

- Contactarse con proveedores y clientes internos
- Requerimiento de información de cada proveedor con documentos legales y mercantiles
- Estructura de una base de datos con datos completos de cada proveedor indicando las características, productos y servicios, entre otros
- Sistematización de cada proveedor por necesidad de la compañía
- Verificación periódica de datos
- Ubicar los proveedores, solicitar al personal el listado de productos para adquirir, contactar a proveedores y coordinar logística, recibir las facturas y remitirlas al área contable
- Debe crear una carpeta con los datos de cada proveedor
- Adjuntar documentación requerida
- Emitir factura
- Elaborar cuenta de cobro y de recibido
- Archivar con copia manual y en computador
- Organización de facturas en base de datos
- Presentación de documentación de facturas clasificadas por proveedor, fecha y valor.
- Envío al área contable cada mes por correo
- Recepción de confirmación de envío por parte del área contable

RECOMENDACIONES GENERALES

- Construir una base de datos de proveedores que se actualice para efectos de costos
- Generar canales de comunicación efectivos para el proveedor
- Exigir factura para hacer los respectivos registros tributarios

DOCUMENTOS FINALES

- Base de datos
- Facturas de compra
- Contratos con proveedores
- Conciliación bancaria de egresos

APRUEBA

Gerencia general
Contador



COBROS

PROCEDIMIENTO PARA COBROS

En este manual se establecen los procedimientos para la gestión de cobros a clientes como empresas u otras alianzas institucionales con las que se tienen contratos diferenciados y pagos a corto y mediano plazo

OBJETIVO

Velar por la recuperación de cartera y el cobro de las obligaciones de los clientes de CRONOENVÍOS LTDA

ALCANCE

Este procedimiento permite gestionar los cobros

PROCEDIMIENTOS

- Construir un registro actualizado de clientes y cobros pendientes
 - Revisar la información sobre valores a cobrar
 - Conciliar cartera con facturación
 - Entrega de factura de cobro periódica a los clientes
 - Presentar informe mensual de casos de mora o retraso de cartera
-

RECOMENDACIONES GENERALES

- Generar una gestión de pagos mensuales
 - Hacer seguimiento a los contratos
 - Elaborar estrategias para recuperación ante morosos
 - Establecer plazos de pago dentro del contrato con clientes
-

DOCUMENTOS FINALES

- Facturas
- Libros de recursos pendientes de cobro
- Monto de cartera mensual

APRUEBA

Gerencia general
Contador



CONCILIACIÓN CONTABLE

PROCEDIMIENTO PARA CONCILIACIÓN CONTABLE

En este manual se establecen los procesos de conciliación con ambas sedes para el control de toda la empresa a nivel contable. Si bien el contador debe estar al tanto de los procesos contables en la otra sede, se le dificulta llevar un control periódico por la distancia, por tanto se hace indispensable consolidar un procedimiento que optimice costos y tiempo.

OBJETIVO

Elaborar un procedimiento de conciliación para las dese de CRONOENVÍOS LTDA

ALCANCE

Este procedimiento permite gestionar los procesos contables de ambas sedes.

PROCEDIMIENTOS

- Crear un sistema de conciliación a través de un drive donde se suban en tiempo real los procedimientos de facturación, arqueo de caja y uso de caja menor
- Crear un libro contable electrónico para registrar las transacciones
- Crear un número de WhatsApp para comunicación directa del administrador con el contador
- Envío semanal de información física y procedimientos manuales
- Revisión diaria de arqueos de caja en la sede
- Conciliación en la forma de facturación y proceso de gestión de cobro
- Envío de información consolidada mensual
- Reunión con contador y gerente periódica

RECOMENDACIONES GENERALES

- Generar una cultura de transparencia
- Utilizar los mismos procedimientos
- Exigir el cumplimiento de cada uno d los procedimientos

DOCUMENTOS FINALES

- Facturas
- Registros manuales
- Planillas
- Notas de venta

APRUEBA

Gerencia general
Contador