

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS**



**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS.**

**TEMA DE INVESTIGACIÓN**  
**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COMPRAS DE CAFÉ**  
**LAS FLORES, SUCURSAL COBIRSA, SEGÚN COSO 2013.**

**AUTORES**

**BRA. BRENDA DALEZCA MIRANDA GONZÁLEZ**  
**BRA. CLAUDIA KARINA ALANIZ ALONSO BR.**  
**WALTER ANTONIO CANO AMADOR**

**TUTOR**

**MSC. RICARDO JOSÉ MENDOZA MENESES**

**MANAGUA, NICARAGUA FEBRERO DEL 2018**

**ÍNDICE**

i. DEDICATORIA .....i

ii. AGRADECIMIENTO .....	iii
iii. CARTA AVAL DEL TUTOR .....	v
iv. RESUMEN .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. ANTECEDENTES.....	10
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
II. OBJETIVOS.....	16
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	16
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
III. MARCO TEÓRICO .....	17
3.1. Perfil de la Empresa Café las Flores .....	17
3.1.1. Visión.....	18
3.1.2. Misión.....	18
3.2. Evaluación al Control Interno .....	18
Beneficios de evaluar el control interno .....	21
3.3. Control Interno .....	21
3.3.1. Objetivos del control interno .....	22
3.3.2. Clasificación del control interno .....	22
3.3.3. Componentes y Principios del Control Interno.....	23
3.4. Estructura Del Control Interno:.....	31
3.5. CICLO DE ADQUISICIONES Y PAGOS.....	33
3.5 MARCO CONCEPTUAL.....	36
IV. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	41
V. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	42
VI. DISEÑO METODOLÓGICO .....	47
VII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	48
7.1 ETAPA DE EJECUCIÓN .....	49
7.2 ETAPA DE LA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	61
VIII. CONCLUSIONES.....	69
IX. RECOMENDACIONES .....	71
X. BIBLIOGRAFÍA.....	72
XI. ANEXOS.....	75





## **i. DEDICATORIA**

A Dios, por regalarme la vida, sabiduría y por permitirme culminar un sueño más.

A mis padres, que han sido mis compañeros y consejeros en cada uno de mis pasos.

A mi abuelita, por estar siempre pendiente de mí.

A mi familia, que me ha apoyado en todo momento.

A mis compañeros de tesis, por su amistad.

***Brenda Miranda***

Gracias a Dios por prestarme la vida, darme sabiduría, entendimiento y la fuerza de voluntad de salir adelante.

A mi madre que ha confiado en mí a pesar de todos los tropiezos.

A mi hija que ha sido una bendición en mi vida, la principal inspiración para alcanzar mis metas.

A mis compañeros por compartir su tiempo, amistad y conocimiento.

***Karina Alaniz***

Agradezco a Jehová, Dios nuestro, por el sagrado don de la vida, por haberme permitido alcanzar un peldaño más alto en el camino, dándome la fortaleza en los momentos cuando quise desfallecer y siempre haberme llevado de la mano en este caminar.

A mi madre, razón de mi existencia, luchadora incansable, por estar de rodillas ante Dios cuando yo quizás dormía, por su herencia magnífica: mi educación.

A mi esposa, por su comprensión en los momentos de ausencia que significaron la continuidad de mis estudios, por estar al lado mío en los tiempos difíciles y por animarme con sus frases positivas.

A mis hijos Welsys Karina y Walther Kenned por los momentos de ausencia que no pude compartir con ellos por asumir el deber del estudio, pensando en ellos cuando los ánimos ya no daban más, siendo mis fuentes de inspiración.

*Walter Cano*

## **ii. AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la vida, por darme paciencia y sabiduría a lo largo de estos años, por permitirme culminar mi carrera y guiarme por el camino del bien.

A mis padres por el amor y apoyo incondicional, por motivarme día a día, a luchar por mis metas.

A mi abuelita por su esfuerzo y consejos.

A la universidad por brindarme la oportunidad de emprender un nuevo camino hacia el éxito.

A los docentes por compartir conocimientos que contribuyeron a mi formación profesional.

A mis amigos por los buenos y malos momentos.

*Brenda Miranda*

Primeramente, a Dios gracias por el don de la vida, por la sabiduría, entendimiento y fortaleza de seguir el buen camino.

A mi madre por ser ejemplo de mujer fuerte y emprendedora, por forjarme en el mejor camino, para ser una persona de bien dándome motivación de seguir adelante con mis estudios y así concluir mis metas.

A mi hija por ser la razón principal de salir adelante, ser una profesional y transmitirle un buen ejemplo.

A la universidad por darme la oportunidad de emprender un nuevo camino hacia un mejor futuro.

A los docentes por brindarme sus conocimientos y experiencias que sirvieron de soporte a mi formación profesional.

A mis compañeros por su apoyo y los buenos momentos.

***Karina Alaniz***

Agradezco a Dios nuestro, por el sagrado don de la vida, por haberme permitido alcanzar un logro en el camino de la vida, dándome la fortaleza, amor y abundante sabiduría para sobrellevar de la mejor manera situaciones inesperadas a lo largo de este proceso.

A mi madre, razón de mi existir, luchadora, y por motivarme a tener una mejor educación.

A mi esposa, por comprenderme en los momentos de ausencia, por estar al lado mío en los tiempos difíciles y por animarme con sus frases positivas para no desfallecer en las pruebas de la vida.



A mis hijos que a pesar que no pude compartir con ellos por asumir el deber del estudio, siendo mis fuentes de inspiración para darles el mejor ejemplo en la vida.

*Walter Cano*

### **iii. CARTA AVAL DEL TUTOR**

Managua, 26 de enero 2018

**Msc. Álvaro Guido Quiroz**  
Director del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas  
Facultad de Ciencias Económicas  
UNAN-Managua  
Su despacho

Estimado Maestro Guido:

Por medio de la presente, remito a Usted tres ejemplares del resumen final de trabajo de Monografía como modalidad de Graduación correspondiente al II Semestre 2017, con tema general “*Normas Internacionales de Auditoría*” y subtema: *Evaluación al Control Interno del área de compras de café las flores, Sucursal COBIRSA, según las Nias, al año 2016*”, presentado por los bachilleres *Brenda Dalezca Miranda González* con número de carné **13-20990-2** y *Claudia Karina Alaniz Alonso* con número de carné **11-20246-6**, y *Walter Antonio Cano Amador* con número de carné **13-20014-5**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública y Finanzas.

Este trabajo reúne los requisitos establecidos para resumen final de Monografía de Graduación que especifica el Reglamento de la UNAN-Managua.

Esperando la fecha de defensa final, me suscribo deseándole éxito en sus labores cotidianas.

Cordialmente,

**Msc. Ricardo José Mendoza Meneses**

Docente del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas Tutor  
de Monografía de Graduación UNAN-Managua

#### **iv. RESUMEN**

Café las flores es una empresa dedicada al servicio de restaurante y cafetería en el territorio nacional, tiene como propósito brindar la mejor atención a sus clientes mediante los estándares de calidad con personal altamente calificado.

La empresa data del siglo XIX, con la llegada de la familia Palazzo a la ciudad de Granada, específicamente en las faldas del imponente volcán Mombacho en Hacienda el Progreso, inicialmente como productora de café, en vista de su crecimiento optaron por diversificar sus servicios dando paso a la creación de restaurantes – cafeterías.

Esta tesis de Evaluación al Control Interno del Área de Compras de Café las Flores, sucursal Cobirsa, está desarrollada conforme la normativa del COSO 2013 o también llamado COSO 1, brindando confiabilidad, razonabilidad y credibilidad a los resultados; la que servirá de guía para otras investigaciones.

Tiene como objetivo conocer la estructura de control interno y evaluar su aplicación para emitir una opinión respecto al cumplimiento de manuales, normas, políticas y procedimientos.

La investigación por su naturaleza fue descriptiva, narrativa, no experimental, se utilizó los instrumentos de observación y cuestionarios dirigidos al personal involucrado del área auditada. El método utilizado para llevar a cabo esta investigación es de tipo cualitativo.

Como resultado de la evaluación se efectuó análisis por aspecto retomado, que sirvió de base para emitir opinión y recomendaciones pertinentes que fortalezcan el control interno desde sus componentes para un desarrollo eficaz y eficiente en el desempeño de las operaciones.

**Palabras claves:** Evaluación, Control Interno, Compras.

## I. INTRODUCCIÓN

Café las Flores es una empresa que tiene sus inicios con la llegada de la familia Palazio a Nicaragua, quienes provienen de ascendencia italiana. Se ubicaron en la ciudad de Granada, en las faldas del volcán Mombacho, en la Hacienda El Progreso. Estas zonas y las de Carazo fueron las primeras en ser utilizadas para la siembra y cosecha de café.

La compañía está dirigida por los hermanos Palazio, quienes fungen como copropietarios: Lucía, Alejandro y Gian Marco. Liderando de forma dinámica la gestión en las áreas de producción de café, eco-turismo, distribución y ventas al detalle de Café las Flores.

Forma parte de organismos de protección medio ambiental como: UNIRSE, desde el 2008, en el 2014 se adhirieron a la iniciativa mundial Pacto Global, además de TESON como proyecto para la reducción de la contaminación por residuos sólidos.

Café las Flores está conformada por tres empresas en una, actuando de forma independiente entre sí, y desempeñando diversas actividades como eco turismo, venta de café empacado y cafetería y restaurante.

La presente investigación se ha realizado con el fin de evaluar el control interno al área de compras de Café las Flores, sucursal Cobirsa, según las normativa COSO 2013. Esta evaluación fue realizada con el objetivo de emitir opinión de la situación actual del área estudiada y su incidencia en el funcionamiento eficiente y eficaz de la entidad. Este trabajo muestra la importancia de contar con un marco referencial para la aplicación de un control interno que contribuya al logro de los objetivos de la entidad.

Valorando los aspectos sustanciales del control interno para que este incida en el funcionamiento eficaz y eficiente de las operaciones del área de adquisiciones se toma en cuenta la aplicación de los procesos, cumplimiento de normas y políticas internas de Café las Flores. Para la realización se aplica metodología documental, que permite dominio de las técnicas empleadas para el uso de la bibliografía; se desarrolla mediante pasos ordenados y cuidadosos que describen hechos con objetivos precisos. Mediante la cual se obtuvo

conocimiento y apreciación acertada del fenómeno; utilizando un estudio explicativo – descriptivo. Descriptivo por cuanto la información adquirida se logra a través de la observación sin intervención en el proceso de ocurrencia y explicativo por responder a las causas que originan los sucesos permitiendo entender mejor el tema.

La investigación es de tipo no experimental transeccional correlacional causal por cuanto tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

La población es de tipo finita por tratarse de un conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, conformada por la administración, coordinadores, supervisores, cocina, meseros y todo aquel involucrado en el proceso de compra. A partir de esto el tipo de muestro utilizado fue aleatorio. El tamaño de la muestra es de 25 personas. Se utilizaron instrumentos de recolección de datos como la observación, que consiste en prestar atención al hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis; cuestionarios, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo; revisión de ingreso del inventario a bodega, donde se constató el registro de entradas y salidas de inventario con las existencias en bodega; análisis de las cuentas por pagar a proveedores para determinar los intervalos de pago que la empresa aplica y los saldos incumplidos. Los involucrados conocen la empresa que representan, disponen de información relevante y necesaria para la emisión de una opinión. Los resultados obtenidos son analizados mediante las bases de las normas antes mencionadas refiriendo para cada uno el punto de vista más acertado. Donde se obtuvo que existe debilidad en la aplicación de los procedimientos de compra y los manuales no están siendo interpretados correctamente al momento de la práctica de una adquisición.

El presente se organiza en once acápite, el primero es una introducción general de la investigación, se presentan antecedentes, justificación, planteamiento, formulación y sistematización del problema.

Acápites II, se plantean los objetivos general y específicos; acápite III, Marco teórico se detallan los conceptos para soportar el entendimiento de la investigación.

Acápites IV, aborda preguntas directrices; acápite V, operacionalización de las variables; acápite VI, diseño metodológico constituye la base del trabajo investigativo, donde se

determina el tipo de estudio, muestra, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de información, con enfoque cualitativo.

Acápite VII, análisis de resultado, mediante las técnicas de observación y cuestionario, pruebas de cumplimiento y alcance de la investigación.

Acápite VIII, las conclusiones se presentan como análisis, valoración e interpretación de resultados, directamente relacionados con el tema en estudio, acápite IX, recomendaciones, propuesta a la solución del problema.

Acápite X, bibliografía, presenta las fuentes bibliográficas utilizadas en el transcurso de la investigación, el acápite XI, los anexos del trabajo de investigación, muestran los datos recopilados.

## 1.1. ANTECEDENTES

El control interno es un tema de gran interés para la comunidad empresarial, a partir de la eficiencia y eficacia que se obtenga del mismo, se estiman el resto de los resultados de una entidad. Sus orígenes se remontan con la aparición de la partida doble como una medida de control que los hombres de negocio implementaron para resguardar sus intereses y que documentado ha quedado con los registros de Lucas Paccioli al escribir su libro de contabilidad en 1494, en la ciudad de Venecia.

Se dice que el control interno, es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones.

Se puede afirmar que el desarrollo de la economía implica también el crecimiento de los negocios y, por lo tanto, se requiere de una mejor administración con alcances más amplios.

Desde la década de los 80 se comenzaron a ejecutar una serie de acciones en diversos países desarrollados con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos e interpretaciones que sobre el control interno existían en el ámbito internacional, ajustados obviamente al entorno empresarial característico de los países capitales.

La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno. En 1985, en los Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la Treadway Commission, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization), con el objetivo de dar respuestas a lo anteriormente señalado.

En 1992 tras varios años de trabajo, se publica en estados Unidos el denominado Informe COSO sobre control interno.

Para conocer el interés que las diferentes empresas demuestran a cerca del control interno, se investigaron diversas fuentes de información en las que se esperó constatar resultados óptimos de dichos estudios.

Al efectuar indagaciones en el banco de información de la empresa Café Las Flores, con la referencia en el tema “evaluación al control interno del área de compras”, no se encontraron registros de anteriores auditorías que se hayan efectuado de esta índole, aunque sí se conoce

la aplicación de auditorías en otros departamentos o áreas que en ciertos períodos ameritaban revisión.

Sin embargo, la búsqueda de información por medio de recursos electrónicos, como las diversas páginas web de las que hoy se disponen, dio cuenta de informes sobre “evaluaciones al control interno del área de compras” aplicadas en empresas dentro y fuera del país.

Entre estos informes, destaca la auditoria de control interno que realizó la firma DELOITTE TOUCHE S.A. con numero de licencia 3114, para la empresa nicaragüense de electricidad (ENEL) en el año 2015, la cual tuvo como ejes de análisis tres aspectos de relevancia: procedimientos, importancia relativa de los estados financieros y la seguridad relativa de los mismos.

Aquí se enfatiza de la observación hacia el control interno, las salvedades que al periodo se reconocieron, tales como: registro tardío de ajustes en los estados financieros, evaluación y adopción de normas contables vigentes en Nicaragua que esta entidad no implementaba.

Además, se demostró que la inexistencia de políticas definidas para monto, plazo y condiciones de crédito repercutió a la finalización del año auditado, en la recuperación de cartera. La máxima autoridad no controlaba las autorizaciones de las transacciones y operaciones que les generaban obligaciones, agregándosele a esto dificultades en la comprobación de garantías, tasas de interés y otros detalles. Para las observaciones anteriores, la firma auditora brindó sus debidas recomendaciones.

Otra investigación consultada, es la aplicada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua), la que tiene por título “Evaluación del Control Interno de Cuentas por Cobrar de la Facultad de Ciencias Económicas, en el período 2013-2014”.

En esta investigación se tuvo como objetivo evaluar los manuales y controles internos con los que la Facultad en mención cuenta para las cuentas por cobrar.

Además de proponerse diagnosticar el control interno utilizado para el manejo y control de esta cuenta.



De lo antes propuesto, los resultados determinaron que, la facultad no contenía manuales que indicaran el proceso de cobranza y que no había funcionarios asignados que efectuaran dicha labor.

Además, no se encontraron procesos que hubiesen sido establecidos para las cuentas por cobrar, y se sugirió fortalecer la comunicación entre la administración y el área investigada.

Así también refiere la investigación titulada “Evaluación del Control Interno de compra en la fábrica de puros American Caribbean Cigars S.A.” realizada por la revista científica “Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano” de la FAREM, Estelí, aplicada en la fábrica American Caribbean Cigars S.A. la que se proponía evaluar el funcionamiento del control interno de dicha entidad.

Se logró corroborar que, el control interno presentaba deficiencias, que fueron identificadas en el proceso de investigación.

El grupo de investigación realizó sus recomendaciones, indicando que las medidas que la empresa debía tomar serían correctivas, como la elaboración de manual de procedimientos de compras, manual de funciones y un organigrama de líneas de autoridad y responsabilidad, así como la supervisión constante al proceso.

Las investigaciones citadas, refuerzan la importancia de tener un control interno bien organizado, aplicado y con base en las legislaciones que rigen su redacción y, cómo influye en el desempeño de las operaciones de una empresa.

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Hablar de control interno, es abordar la organización desde sus componentes, indagar el funcionamiento de sus áreas y cómo éste incide en la buena andanza de la misma. Es por

ello que se presenta el tema “Evaluación del Control Interno al área de compras” donde se pretende conocer su estructura, marco referencial y cumplimiento dentro de una empresa.

La relevancia de este tema radica en que, el control interno es parte sustancial de la entidad en el logro de sus objetivos, y así garantizar óptimo desempeño en las operaciones, minimizar riesgos y tomar decisiones acertadas.

Esta investigación tiene como finalidad evaluar del control interno, la implementación de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de los productos del área de compras de Café las Flores sucursal COBIRSA.

Los resultados obtenidos aportarán al adecuado control de los bienes de la entidad generando información confiable, asegurando la integridad, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

De no realizar la evaluación, los controles continuarían deficientes, seguiría distorsionada la comunicación entre los involucrados del área en estudio, así como el incumplimiento de los manuales, políticas y procedimientos afectando directamente la rentabilidad de la entidad.

Este estudio está orientado a la administración, junta directiva de la empresa, comunidad universitaria y a todo interesado en el tema; el que servirá de referencia a futuras investigaciones.

Cabe señalar que la investigación forma parte de un proceso evaluativo final que, apertura el camino a la culminación del plan de estudios de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN).

### 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cumplimiento del control interno es un aspecto importante de toda empresa, de esa manera se garantiza información confiable y objetiva; permite la distribución de funciones con el fin de cumplir objetivos y minimizar riesgos significativos.

Síntomas: Café las Flores, sucursal Cobirsa ha solicitado una evaluación al control interno del área de compras, dado que ha identificado anomalías como faltantes de facturas de inventario, es decir, el producto se recibía y los proveedores las notificaban por correos, pero

en físico no llegaban a las manos de los encargados del área, porque el intermediario de esa adquisición no las entregaba. En caso similar, las facturas estaban registradas en el sistema, pero los montos totales reflejados no eran los reales, estos se lograban determinar mediante la revisión física de los documentos de compra que efectuaban en el departamento de contabilidad. En otro caso, las facturas se encontraban en físico, pero no las habían registrado, por lo tanto, no se extendía el pago a los proveedores en las fechas que el documento establecía. Y el problema persistía por que los supervisores del área no comunicaban estas debilidades a la gerencia de la empresa.

Causas: Entre las causas que originaron la problemática destacan: incumplimiento a los procedimientos de adquisición establecidos, por parte del personal del área, falta de compromiso con los objetivos de la entidad, monitoreo discontinuo al proceso, por los responsables, presencia de un ambiente de control poco eficiente, toma de decisiones inoportunas y poco acertadas, pagos retrasados a falta de solicitud del área, remarcado por la débil comunicación entre los encargados y sus superiores, falta de entendimiento al sistema informático y contable.

Pronóstico: De no corregirse las inconsistencias abordadas, el personal incurrirá en incumplimiento de los objetivos de la empresa, mantendrán una operatividad ineficiente, pérdidas monetarias significativas para la entidad, bajo rendimiento del desarrollo simultáneo de otras dependencias, cancelación de créditos por parte de los proveedores y el incumplimiento con la entrega de bienes o servicios a nuestros clientes.

#### 1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera contribuiría evaluar el control interno, en la operatividad del área de compras de “Café Las Flores” sucursal COBIRSA?

#### 1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué aportará evaluar el control interno de Café las Flores en el área de compras de la sucursal COBIRSA?

¿Cuáles son las consecuencias de no revisar las políticas y actualizar los manuales de compras de la sucursal COBIRSA de Café las Flores?

¿Qué problemática surge de no implementar adecuadamente los procedimientos de los manuales de compras de Café las Flores en la sucursal COBIRSA?

## II. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Evaluar el control interno del área de compras de Café las Flores en la sucursal COBIRSA al año 2016.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Verificar el cumplimiento de los procedimientos en el área de compras de la sucursal COBIRSA.

- ✓ Diagnosticar las deficiencias de control interno, presentes en el área de compras de la sucursal COBIRSA.
- ✓ Determinar mediante la evaluación del control interno, las debilidades en el área de compra.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Perfil de la Empresa Café las Flores

Café las Flores tiene sus orígenes con la llegada de la familia Palazio a Nicaragua, a finales del siglo XIX, estableciéndose como productores cafetaleros en las faldas del volcán Mombacho, en el departamento de Granada. Los hermanos Palazios recibieron la herencia de las haciendas cafetaleras a la muerte de su padre ocurrida en 1999.

El café que cultivaban se vendía verde a las empresas exportadoras, pero al asumir la administración Gian Marco, junto a sus hermanos y primos, se vieron afectados por una crisis que llevó a caída los precios del producto, por lo que visionaron la diversificación de los activos.

La ley 306 de incentivo al turismo les dio la oportunidad que buscaban, de modo que empezaron a explorar posibilidades para aprovechar el espacio, las facilidades y los escenarios

disponibles para hacer ecoturismo en las fincas. En el 2001, promovieron el turismo de eco aventura, especialmente el canopy adventure.

Con el negocio en crecimiento, la llegada de nuevos turistas exigió la presentación de mayor información, así como de un producto terminado: el café. En este momento los administradores deciden agregar valor al café verde que vendían.

En un primer paso, sub contrataron quién les tostara el café, luego dieron a imprimir bolsas para empacar el producto tostado. Más tarde adquirieron una tostadora pequeña, con lo que, a mediados del siglo XX, les permitió el inicio del mercadeo de “Café las Flores” como una marca, aunque de forma bastante orgánica y lenta.

Café las Flores consta de tres negocios en uno: restaurante-cafetería, turismo y venta de café empacado; entrelazados los tres, pero independientes cada uno como sociedades anónimas diferentes, que se manejan real y contablemente separadas.

#### 3.1.1. Visión

Estar entre las empresas más reconocidas de prestigio en Nicaragua, dar a conocer con orgullo productos de marca y calidad a la población, brindándoles innovación y desarrollo en el futuro, facilitando los recursos en la comercialización y brindar mejoras en el proceso socio económico del país.

#### 3.1.2. Misión

Ser una empresa comprometida con sus miembros y con sus clientes, añadiendo valor a cada producto, y un excelente servicio al cliente, contando con el profesionalismo y empeño que se dedica a brindar una alta calidad en la presentación de sus productos.

#### 3.2. Evaluación al Control Interno

El control interno es definido como un proceso efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia o demás personal, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con mira a la realización de objetivos planteados en categorías como:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Acatamiento de leyes y regulaciones aplicables.

La primera de estas categorías apunta a los objetivos básicos de la entidad, incluyendo metas de desempeño, rentabilidad y salvaguarda de recursos. La segunda se relaciona con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza. La tercera se ocupa de cumplir con aquellas leyes y regulaciones a la que toda empresa está sujeta.

Sin embargo, las expectativas de todo administrador deben ser lo menos subjetivas posibles, en cuanto a los resultados de contar y aplicar con un sistema de control interno en su entidad. Por ello se hacen las interrogantes: ¿Qué puede hacer el control interno? Puede ayudar a alcanzar metas de rentabilidad y prevenir pérdidas de recursos, garantizar confiabilidad de informes financieros, cumplimiento de leyes y regulaciones, evitando perjuicios y demás consecuencias a la reputación del ente. Y, ¿Qué no puede hacer el control interno? Lamentablemente el control interno no puede convertir a un mal administrador en un buen administrador, por lo tanto, las acciones del gobierno de la empresa y de los competidores van más allá de los controles. El control interno no garantiza buenos resultados o la seguridad de sobrevivencia de una entidad.

Debido a esto surge la alternativa de evaluar al control interno, y para esto es necesario estar consciente del cómo se debe hacer y qué se debe hacer.

Al efectuar una evaluación al control interno es necesario establecer los objetivos que se persiguen, los cuales pueden ser:

- ✓ Establecer la base para que el control interno sea confiable y poder determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría.
- ✓ Determinar fortalezas y debilidades del control interno.
- ✓ Formular sugerencias con respecto al mejoramiento de dicho control.

Se deben evaluar cada uno de los componentes del control interno. Eso se logra mediante un proceso de obtención de información respecto a la organización y de los procedimientos prescritos. Lo que normalmente se alcanza, a través de entrevistas con el personal apropiado,

del cliente y revisión de documentación, tal como manuales de procedimientos, descripción de puestos, diagramas de flujo y cuadros de decisión.

Un evaluador podría considerar cada factor del ambiente de control, determinando si este es positivo. Por ejemplo, corroborar la existencia y aplicación de códigos de conducta, en las relaciones con colaboradores, proveedores, clientes, inversionistas y otros, prestando atención a la ética. Así como la descripción de funciones específicas por cargos, análisis de conocimientos y destrezas para el desempeño de trabajos.

La evaluación debe centrarse en el proceso administrativo para definición de objetivos, análisis de riesgos y administración del cambio. Por ejemplo, presentación de declaraciones amplias y claras sobre lo que la entidad desea alcanzar. Valorar la efectividad de la comunicación de la administración con los colaboradores en el seguimiento de sus metas.

El evaluador considerará si las actividades de control se relacionan con el proceso de valoración de riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directivas de la administración se estén cumpliendo.

Se debe razonar sobre la conveniencia de los sistemas de información y comunicación para las necesidades de la entidad. Por ejemplo, proporcionar información al personal de forma correcta con detalles suficientes y de manera oportuna, tal que les permita cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades.

En cuanto a la supervisión y monitoreo, se ha de reflexionar en la extensión en la cual es monitoreada la efectividad continua del control interno, tomando en cuenta las actividades de monitoreo en curso como las evaluaciones separadas de él. Citando, por ejemplo: extensión en la cual las comunicaciones provenientes de partes externas corroboran la información generada internamente o indican problemas. Y, si la metodología del sistema de evaluación es lógica y apropiada.

Finalmente se puede decir que, evaluar el control interno puede responder a disyuntivas internas como: ¿Qué problemas tenemos?, ¿Cómo van las cosas?, ¿Qué decisiones se van a tomar?, ¿Qué está pasando? según un informe brindado por (copyright@2018scribdinc., 2018).



### Beneficios de evaluar el control interno

La comisión de procedimientos de auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, concluye que el contador público debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente en la empresa que examina, con el fin básico de determinar la confianza que puede asignar a cada fase y actividad del negocio. (gestiopolis, 2014)

Mediante la evaluación al control interno se determinan cuáles son los procedimientos empleados y la eficiencia que éste posee para el desarrollo de las funciones de las áreas de la empresa.

Otro beneficio, es de tomar nota sobre cualquier modificación que pueda recomendarse para reforzar, mejorar o simplificar el sistema existente. Estos aspectos se deben comunicar por medio de memorándums de sugerencias, conteniendo las deficiencias localizadas en la organización del negocio.

Los diversos métodos de evaluación permiten:

- ✓ El estudio detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- ✓ Se obliga al contador público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.
- ✓ Contribuyen a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó.

### 3.3.Control Interno

“El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos”. (Actualícese, 2014)

El control interno como un proceso diseñado y ejecutado por la administración y otro personal de la entidad, comprende los planes métodos y procedimientos utilizados para cumplir con los objetivos y respaldar a la gerencia. Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. El sistema de Control Interno es el conjunto de todos los

elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos, (Chacón, 2002)

Según lo mencionado, el control interno de una entidad es ejecutado por la máxima autoridad, supervisando que los integrantes de la empresa cumplan con la aplicación de manuales políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de los objetivos. La fortaleza de estos controles determinará si existe seguridad razonable en los estados financieros para la adecuada toma de decisiones.

### 3.3.1. Objetivos del control interno

(Sulma, 2008) Clasifica estos objetivos en un sistema de control interno de acuerdo a la importancia, en cuyo orden son:

- ✓ Proteger los activos de la empresa.
- ✓ Obtener información correcta y confiable, así como los medios para comprobarla.
- ✓ Promover la eficiencia de las operaciones
- ✓ Lograr la adhesión a las políticas de la dirección de la empresa.

En Café las Flores, se conoce que los objetivos anteriormente citados se cumplen parcialmente, ya que no todos los trabajadores interpretan correctamente el modelo implementado, la máxima autoridad no crea alternativas de remodelación para una mejor comprensión.

Determinando que, de cumplir con estos objetivos obtendrían un control interno confiable y efectivo.

### 3.3.2. Clasificación del control interno

#### **3.3.2.1. Control Interno Administrativo**

(Rodríguez, 2014) Los define: “como procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos.

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad”.

### **3.3.2.2.Control Interno Contable**

Para (Jatencio, 2011) “es el que comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables”.

Según lo mencionado el control interno de una entidad se subdivide en dos tipos de controles cada uno con su propia función, la primera está enfocada en la eficiencia de las operaciones y la segunda en la salvaguarda de activos lo cual permite tener fiabilidad en los resultados revelados.

En Café las Flores no se tiene un control interno adecuado a sus actividades, tampoco se tiene una clasificación de dicho control, por lo tanto, la confiabilidad de sus resultados es puesta en duda.

De acuerdo a la estructura encontrada de control interno, en la empresa Café las Flores, la base referencial es el denominado COSO 2013, que se detalla a continuación por componentes.

### **3.3.3. Componentes y Principios del Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes integrados. El marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, (Romero, [www.monografias.com](http://www.monografias.com), 2012)

#### **3.3.3.1.Ambiente de Control**

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del control interno y las normas de conducta esperada.

Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal. Por ello se considera la base del resto de los componentes y proveyendo disciplina y estructura.

#### Principios

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
  - ✓ Se da el ejemplo.
  - ✓ Se establecen estándar de conducta.
  - ✓ Se evalúa la adhesión a los estándares de conducta.
  - ✓ Se tratan los desvíos a los estándares en forma oportuna.
  
2. El directorio demuestra independencia de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento del control interno.
  - ✓ El directorio establece sus responsabilidades de supervisión.
  - ✓ Aplica los conocimientos especializados pertinentes.

- ✓
  - ✓
  - Opera independientemente.
  - Supervisa el funcionamiento del sistema de Control Interno.
3. La gerencia establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.
- ✓ Considera todas las estructuras de la entidad.
  - ✓ Establece líneas de reporte.
  - ✓ Define, asigna y fija los límites de las autoridades y responsabilidades.
4. La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos.
- ✓ Establece políticas y prácticas.
  - ✓ Evalúa competencias y encara las deficiencias detectadas.
  - ✓ Recluta, desarrolla y retiene capacidades suficientes y competentes.
  - ✓ Planifica y prepara la sucesión.
5. La organización tiene personas responsables por las responsabilidades de control interno en función de los objetivos.
- ✓ Exige el cumplimiento de la rendición de cuentas a través de las estructuras, autoridades y responsabilidades.
  - ✓ Establece medidas de rendimiento, incentivos y recompensas.
  - ✓ Evalúa las medidas del rendimiento, los incentivos y recompensas de acuerdo a la pertinencia de las mismas.
  - ✓ Considera la presión sobre el logro de objetivos.
  - ✓ Evalúa el rendimiento y recompensas o la aplicación de medidas disciplinarias.

### **3.3.3.2.Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan la posibilidad de alcanzar sus objetivos.

- ✓ Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados.
- ✓ Una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización e internamente consistentes.
- ✓ La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para determinar la forma de administrarlos.
- ✓ Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio.

6. La organización define objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos.

- ✓ Objetivos Operacionales
- ✓ Objetivos de Reporte Financiero externo
- ✓ Objetivos de Reporte no Financiero externo
- ✓ Objetivos de Reporte Interno ✓ Objetivos de Cumplimiento

7. La organización identifica riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados.

- ✓ Incluye entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y funcional.
- ✓ Analiza factores internos y externos.
- ✓ Involucra a los niveles adecuados de gestión.
- ✓ Estima la importancia de los riesgos identificados.
- ✓ Determina cómo responder a los riesgos.

- ✓
- ✓
- 8. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.
  - ✓ Considera distintos tipos de fraude.
    - Evalúa incentivos y presiones para cometer fraude.
    - Evalúa oportunidades para cometer fraude.
  - ✓ Evalúa actitudes y racionalizaciones.
- 9. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el sistema de control interno.
  - ✓ Evalúa cambios en el contexto.
  - ✓ Evalúa cambios en el modelo de negocio.
  - ✓ Evalúa cambios en el liderazgo.

### **3.3.3.3. Actividades de Control**

Actividades de control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

- 10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable.
  - ✓ Integradas con la Evaluación de Riesgos.
  - ✓ Consideran factores específicos de la entidad.
  - ✓ Determinadas por los procesos de negocio relevantes.
  - ✓ Considera una combinación de distintos tipos de actividades de control. (preventivos y/o detectivos).
  - ✓ Considera a que nivel aplicar las actividades de control.

✓ Aborda la separación de funciones (Registro, autorización, aprobación).

11. La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de objetivos.



- ✓
  - ✓
  - ✓ Determina la vinculación entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de tecnología.
    - ✓ Establece las actividades de control de infraestructura de tecnología pertinentes.
      - Establece actividades de control pertinentes sobre los procesos de administración de seguridad.
    - ✓ Establece actividades de control pertinentes sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.
- ✓ Establece políticas y procedimientos para soportar la implementación de las directivas de la gerencia.
  - ✓ Establece responsabilidad y rendición de cuentas por la ejecución de las políticas y procedimientos.
  - ✓ Desarrolla –las actividades de control –en forma oportuna.
  - ✓ Toma acciones correctivas.
  - ✓ Desarrolla -las actividades de control –utilizando personal competente.
  - ✓ Reevalúa las políticas y los procedimientos.

#### **3.3.3.4. Información y Comunicación**

La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de control interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización la información necesaria para la realización de los controles diarios. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

13. La organización utiliza información relevante y de calidad obtenida o generada para soportar el funcionamiento del control interno.

- ✓
  - ✓ Identifica los requerimientos de información.
  - ✓ Captura fuentes internas y externas de datos.
  - ✓ Transforma datos relevantes en información.
- Mantiene la calidad en todo el procesamiento.
- Considera la relación costo-beneficio.

14. La organización comunica internamente información, incluido objetivos y responsabilidades sobre el Control Interno, necesaria para soportar el funcionamiento del control interno.

- ✓ Comunica la información de Control Interno.
- ✓ Comunica entre la administración y el directorio.
- ✓ Provee líneas de comunicación separadas.
- ✓ Selecciona los métodos de comunicación relevantes.

15. La organización comunica a terceros asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

- ✓ Comunica a terceras partes.
- ✓ Permite canales de comunicación entrantes.
- ✓ Comunica con el directorio.
- ✓ Provee líneas de comunicación separadas.
- ✓ Selecciona los métodos de comunicación relevantes.

#### **3.3.3.5. Monitoreo**

Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas. Es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.

✓

✓

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.

✓ Considera una combinación de evaluaciones concurrentes y separadas.

✓ Considera las tasas

Establece una base de entendimiento.

✓ Usa personal con conocimiento de lo evaluado.

✓ Integrada a los procesos de negocio.

✓ Ajusta el alcance y la frecuencia.

✓ Evaluaciones objetivas.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acción correctiva, incluida la alta gerencia y el directorio si correspondiese.

✓ Evalúa los resultados de las evaluaciones.

✓ Comunica las deficiencias.

✓ Monitorea las acciones correctivas.

### 3.4. Estructura Del Control Interno:

(Romero, Gestipolis, 2012) Identifica los siguientes elementos del control interno:

Estructura de la organización: Son principios, cuadros, manuales que se presentan mediante los organigramas y manuales de funciones que permiten entender y evaluar la información recibida.

Sistema de contabilidad: Este se afianza mediante aspectos que permiten una oportuna evaluación de resultados y salvaguarda de los recursos (Gaitán, 2012)

✓ Una adecuada segregación de funciones

✓ Principios de general aceptación

✓ Plan de cuentas y procedimientos contables

✓  
✓ Registros y comprobantes

✓ Estados Financieros

Normas de operación la determinan:

✓ Objetivos Específicos

✓ Políticas

✓ Presupuesto

✓ Análisis de costos

### ✓ Control de Calidad

Informes: La importancia de estos radica en que sean oportunos y exactos, pues la información es la manera de proporcionar retro-alimentación a la administración, capacitación y actualización al personal. Estos están compuestos de tres simples partes, las cuales son destino, contenido y periodicidad.

Procedimientos y métodos: Estos son representados mediante manuales y flujo gramas que simplifican los procesos reduciendo pasos y trámites innecesarios.

Referente a lo anterior toda entidad debe tener un control interno que implique la clasificación y sus elementos para poseer una estructura acorde a sus actividades, estableciendo la segregación de funciones que le permita alcanzar un mejor resultado.

Café las Flores no hace uso de todos estos elementos, y se puede notar desde la carencia de asignación de funciones específicas para el área de compras.

## 3.5. CICLO DE ADQUISICIONES Y PAGOS

Clasifica la adquisición de recursos entre cuentas de activos y gastos. También afecta cuentas por pagar y pasivos acumulados, por las diferencias en tiempo que existen entre el recibo de recursos y el desembolso de efectivo.

Aquí se muestran los procesos de la adquisición y pago.

- ✓ Funciones de Ejecución: Solicitud de compra, solicitud de cotización, selección del mejor cotizante, preparación de la solicitud de compra, autorización para adquisición de bienes/servicios.
- ✓ Función específica de compra: Recepción de mercancías y suministros, control de calidad de la adquisición, verificación y aprobación de los pagos.
- ✓ Funciones de Registro: Registro y control de cuentas por pagar y pasivos acumulados, distribución de compras y cuentas apropiadas, actualización de registros de inventario, costos y submayores de caja.

- ✓ Función de Custodia: Protección del inventario, mantenimiento de registros correctos de inventarios.
  - Asientos Comunes: Compras, desembolsos de efectivo, ajustes, distribución de cuentas y pagos anticipados.
  - Formas y Documentos Vitales: Solicitud de compra, órdenes de compra, documentos de recepción, facturas de proveedores, notas de débito y crédito, solicitudes de cheques, cheques y autorizaciones para desembolsos.

Objetivos del Control Interno:

- ✓ Eficiencia Operativa: Autorización, segregación de funciones, procedimientos de documentación.
- ✓ Información Financiera confiable y Oportuna: registros contables actualizados y procedimientos adecuados. ✓ Custodia de los Activos ✓ Errores Potenciales:
- ✓ Compra: bienes o servicios contabilizados, pero no recibidos, no autorizados, recibidas, pero no contabilizadas, factura contabilizada incorrectamente.
- ✓ Pagos: contabilizados, pero no efectuados o viceversa, contabilizados en período indebido, pagos no autorizados.
- ✓ Nómina: Involucra eventos y transacciones de remuneraciones a ejecutivos y empleados, incluyen personal asalariado, obreros por hora o incentivo, comisiones a vendedores, premios a ejecutivos, planes de pensión, participación de utilidades, vacaciones pagadas, prestaciones a empleados.
- ✓ El pago cumple con las funciones siguientes:
- ✓ Funciones de Ejecución: Reclutamiento, contratación, promoción y despido de personal, Capacitación y evaluación de personal, Preparación de informes de asistencia, Preparación, autorización, cálculos, control y pago de nóminas, Autorización, pago y recuperación de anticipos varios.
- ✓ Funciones de registro: Contabilización de transacciones de nómina a pase al mayor, Actualizar registro de empleados, Determinar costo de mano de obra.
- ✓ Funciones de custodia: Protección de fondos de nómina, Protección de registros de nómina, Mantener corrección de cuentas bancarias.

- Asientos comunes: Nóminas pagadas, beneficios de empleados, distribuciones de mano de obra, ajustes de nómina, pagos anticipados.
- Formas y documentos vitales: Solicitud de empleo, entrevista y pruebas, selección preliminar, exámenes físicos, contratos de trabajo, aviso de promoción, aviso de aumento salarial, despido de personal, liquidación al personal

Objetivos del Control Interno:

- ✓ Eficiencia operativa: Autorización, segregación de funciones, controles físicos y verificación interna independiente.
- ✓ Información financiera razonable y oportuna: Segregación de funciones, registros contables y procedimientos y verificación interna independiente.
- ✓ Errores Potenciales:
- ✓ Planillas infladas con personal no existente
- ✓ Pagos por trabajo no realizado
- ✓ Apropiación de salarios no reclamados
- ✓ Indemnizaciones pagadas no contabilizadas
- ✓ Contabilización y/o pago indebido de salarios y/o prestaciones laborales ✓ Errores en cálculos o sumas

### 3.5 MARCO CONCEPTUAL

**Control:** comprobación, inspección, fiscalización o intervención, también hace referencia al dominio, mando y preponderancia o regulación de un sistema.

**Control interno:** es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

**Componentes:** es aquello que forma parte de la composición de un todo, puede ser elementos que, a través de algún tipo de asociación o contigüidad, den lugar a un conjunto uniforme.

**Ambiente de control:** conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa

**Evaluación:** es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo

**Evaluación de riesgo:** es probablemente el paso más importante en un proceso de gestión de riesgos, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos subsiguientes para prevenir que ellos ocurran, protegerse contra ellos o mitigar sus consecuencias son mucho más programáticos.

**Actividades de control:** se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

**Información y comunicación:** La información complementa la comunicación ya que lo que se comunica es información en los mensajes con lo que la comunicación da un paso más en



las relaciones entre los empleados, ya que provoca comportamientos mediante la creación de expectativas entre otros.

**Monitoreo:** es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

**Eficacia:** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción, se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

**Efectividad:** es la capacidad de conseguir el resultado que se busca, quien es efectivo, por lo tanto, obtiene el efecto deseado.

**Administración:** hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones.

**Proceso:** sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.

**Procedimiento:** es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada, está vinculado a una manera de ejecutar algo.

**Artículos en existencia:** Número determinado de archivos que se mantienen en registro individual de control de inventario y que se mantienen físicamente en existencia en las bodegas.

**Bodegas:** Son los lugares de almacenamiento de bienes y donde se debe realizar:

- Recepción y verificación del estado de productos entregados por los proveedores.
- Ubicación, control de calidad y custodia de los productos
- Entrega de los productos almacenados en óptimas condiciones a los usuarios solicitantes.

**Bodeguero:** Persona encargada de administrar y registrar las transacciones de la bodega.

**Garantías:** El proveedor garantiza que la mercadería cumple con las siguientes características:

- Correspondencia del bien a la orden de compra
- Óptima calidad de los bienes entregados
- Mercadería libre de todo dominio legal
- Mercadería que cumpla con las condiciones estipuladas en la orden de compra.

**Inspección:** La mercadería descrita en la orden está sujeta a inspección por parte del comprador en su lugar de destino.

El comprador se reserva el derecho de regresar todo o parte de la mercadería si no cumple con los requisitos establecidos.

**Máximo:** Cantidad máxima que se debe mantener en stock, no sobre exceso.

**Mínimo:** Número determinado que permite la satisfacción de la demanda normal. Es la cantidad mínima de un ítem que debe ser mantenida en inventario. Lo ideal es que el inventario inicial de cada período se aproxime lo más posible a él.

**Packing List:** Documento que permite el registro de información de los productos importados recibidos en la bodega.

**Precontrato:** Es un compromiso establecido de forma verbal o escrita con proveedores de bienes. Estos precontratos establecen compromisos de pago en porcentajes, fechas de compromiso de entrega de bienes, descuentos por pronto pago, entre otras características.

**Reordenación:** Cuando el nivel de inventario baja hasta este punto, se hace un nuevo pedido que llegará algún tiempo después.

**Compras:** la adquisición de un producto o servicio que realiza el consumidor o cliente, es el acto de adquirir un artículo o servicio por la compra de un producto o servicio que se encuentra para la venta pagando un precio estipulado por el vendedor.

**Solicitud de compra:** Este documento es una solicitud que debe ser llenada, autorizada y aprobada a fin de permitir la entrega de bienes almacenados o la compra de bienes inexistentes en las bodegas de la empresa.

**Confiabilidad:** Se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

**Contabilidad:** es una ciencia y una técnica que aporta información de utilidad para el proceso de toma de decisiones económicas también estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados financieros.

**Control de calidad:** es el conjunto de mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores, su función principal es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

**Método descriptivo:** está representada por líneas o barras, presenta la mayor cantidad de hechos a evaluar y se aplica en la producción de escritos y productos.

**Prueba de cumplimiento:** es el examen de la evidencia disponible de una o más técnicas de control interno están esperando durante el periodo de auditoria.

**Pruebas sustantivas:** son los procedimientos que ayudan al auditor a obtener evidencia suficiente y competente respecto a las aseveraciones contenidas en los estados financieros en cuanto a existencia, integridad, valuación, propiedad, presentación, revelación.

**Entrevistas:** está estructurada por la comunicación verbal entre personas. Entre sus representaciones la selección múltiple, competición, pareo, respuestas breves, verdaderas y falsas y jerarquización.

**Cuestionario:** Hurtado (2000) señala que el cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática para obtener información.

Arias Fidias (2004) señala que el cuestionario es una modalidad de encuesta, se realiza de forma escrita con una serie de preguntas.

**Muestra:** se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad, pero en mayor cantidad, las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo.

**Población:** es un conjunto de individuos que viven en un preciso lugar, esto se refiere a los espacios y obra de una localidad u otra división política, a la acción y consecuencias de poblar.

**Informe:** consiste en un texto o declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean. Por lo tanto, es el resultado o la consecuencia de la acción de informar.

**Documentación:** es la ciencia que consiste en documentar, esta se encuentra identificada por el procesamiento de la información que otorgara datos específicos sobre un tema determinado.

**Evidencia:** es una muestra verificada y certera obtenida en una investigación, termino en si puede ser genérico, es decir adoptado a muchos campos de la vida cotidiana y el estudio científico, sin embargo, es más fácil relacionarlo con la materia criminalística por qué es lo que más se ve en la televisión.

#### IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Qué importancia adquiere evaluar el control interno en el área de compras de la sucursal COBIRSA, Café las Flores?

¿En qué aporta una evaluación de control interno al área de compras de Café las Flores?

¿Es suficiente y eficaz la estructura de control interno del área de compras?

¿Contemplan el COSO 2013, de forma íntegra en la redacción y ejecución del sistema de control interno en el área de compras de la sucursal COBIRSA?

¿Qué debilidades, de control interno afectan significativamente la operatividad del área de compras?

¿Qué propuesta de mejora se utilizará en el sistema de control interno para fortalecer la eficiencia en el control de recepción, registro y autorización de las compras?

V. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
------------------	------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------	--------------

<p>Evaluar el control interno del área de compras de Café las Flores en la sucursal COBIRSA.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Proceso diseñado y ejecutado por la administración. Comprende los planes métodos y procedimientos utilizados para cumplir con los objetivos y respaldar a la gerencia.</p>	<p>Conjunto de actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.</p>	<p>Ambiente Control de Evaluación Riesgo de Actividades Control y Información Comunicación</p>	<p>¿La organización demuestra a través de la administración compromiso con la integridad y valores éticos? ¿Define la organización objetivos claros tales que los riesgos respecto a estos sean identificables con facilidad? ¿Selecciona y desarrolla la organización actividades de control para mitigar riesgos y alcanzar sus objetivos? ¿La organización genera, obtiene y utiliza información relevante y de calidad</p>
--	------------------------	---	--	--	--

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
-----------	-----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------

				Monitoreo	para fortalecer el control interno?  ¿Realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si el control interno está presente y funcionando?
Conocer la estructura y aplicación establecida en el control interno para el área de compras de café las flores.	Estructura del control interno	Es la organización y distribución del conjunto de elementos que componen el control interno.	Es una amalgama de las políticas y procedimientos que implementa el negocio para asegurar el cumplimiento de metas.	Plan de organización	de ¿Existe un plan de organización adecuado a las responsabilidades y deberes?
	Aplicación del control interno	Ejecución del conjunto de actividades, normas y procedimientos.	Plan de acción deseado y orientado de acuerdo a las actividades de la organización	Sistema de control	de ¿Cuentan con un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos?
				Prácticas de funcionamiento	de ¿Aplican prácticas sanas en el desarrollo de funciones y
				Servicios de calidad	



<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<p>Aplicar cuestionario como método de evaluación al área de compras de Café las Flores.</p> <p>Opinar sobre la evaluación del control interno efectuado en el área de compras de café las flores en el periodo terminado 2016.</p>	<p>Evaluación al Control Interno</p> <p>Opinión</p>	<p>Son hechos o situaciones que denotan importancia por la forma como repercuten en la administración.</p> <p>Dictamen o juicio que se tiene de algo o alguien sobre un asunto en específico.</p>	<p>Acción de examinar, evaluar y opinar sobre el control interno, sus elementos y estructura.</p> <p>Aplicación de herramientas y juicio de evaluación con criterio sistematizado para la elaboración de una opinión.</p>	<p>Hallazgos</p> <p>Opinión Favorable</p> <p>O. Desfavorable</p> <p>O. Con Salvedades</p> <p>O. Denegada</p>	<p>deberes por departamento? ¿Poseen orientaciones específicas para el cumplimiento de objetivos?</p> <p>¿Qué errores, deficiencias, irregularidades, inconvenientes y perjudiciales se encontraron en el funcionamiento de la organización?</p> <p>¿Existen reservas para emitir un juicio favorable?</p>

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
					<p>¿Existe algún desacuerdo para emitir un juicio sano?</p> <p>¿Es fidedigna la obtención obtenida para la emisión de una opinión sana?</p> <p>¿Es suficiente la información obtenida para la emisión de una opinión?</p>

## VI. DISEÑO METODOLÓGICO

Al evaluar el control interno del área de compras en la empresa “Café las Flores, sucursal Cobirsa” se implementó el uso de metodología documental facilitando la obtención de información, para elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos a utilizar en el problema de estudio.

El estudio es de tipo explicativo - descriptivo, explicativo por ir más allá de la descripción del fenómeno, respondiendo a las causas que originan los eventos físicos o sociales, centrándose en él porque y en qué condiciones suceden, porque dos o más variables están vinculadas. Descriptivo por referirse a todas las actividades y procedimientos realizados por el personal de manera objetiva, es decir que se describen sin intromisión en el proceso.

Se determinó que la investigación es de tipo no experimental transeccional correlacional causal ya que las variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido además las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin influencia directa y se observan tal y como se han dado en su contexto natural, los grupos son naturales, las variables están más cercanas a la realidad y no hay manipulación.

La población evaluada de la sucursal Cobirsa, es de tipo finita tomando de referencia a todo el personal con antigüedad en la entidad, considerándose que cuentan con información relevante y precisa del fenómeno para la obtención de datos de manera aleatoria. Tomándose de muestra un total de 25 personas la que representaría las condiciones en la que se encuentra el área en estudio.

Para realizar la presente investigación, se aplicaron técnicas convenientes que permitieron recopilar suficiente, apropiada y razonable información, tal como cuestionarios escritos al personal tomado como muestra, relacionado con las compras, recepción y almacenamiento de los productos.

Por ser el área de compras, un departamento con dinamismo en sus movimientos, se hizo uso del instrumento de observación, para recopilar, acumular e interpretar actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos tal y como las realizan.

## VII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 1. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

El resultado final de auditoria corresponde del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se darán a conocer los siguientes informes:

- Informe de auditoría de control interno
- Opinión de auditoria
- Hallazgos y recomendaciones de auditoria

### 2. PLANEACIÓN DETALLADA

De acuerdo a la primera etapa de proceso de planeación de auditoria, se llevará a cabo:

- Visita preliminar a la sucursal Cobirsa de la empresa Café Las Flores, donde se podrá visualizar los procesos de compras.
- Se realizará cuestionario a cada colaborador involucrado en el proceso de compra, para la obtención de información detallada de los mismos.
- Se presentará un diagrama de flujo con los procesos que actualmente realiza la empresa con relación al área de compras.
- Se determinarán los factores de riesgos de auditoria mediante pruebas sustantivas y de cumplimiento en el área de compras.

- Establecer una muestra para la recopilación de información mediante pruebas de control.
- Comprobar la aplicación de los procesos de compras.
- Elaborar programa de auditoria

## 7.1 ETAPA DE EJECUCIÓN

### **ETAPA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**

En esta etapa se darán a conocer los procesos y controles internos establecidos en la empresa para el área de compras.

Procesos que se detallaran de forma descriptiva a continuación:

#### **4.1.1. SOLICITUD, RECEPCIÓN Y REGISTRO DE COMPRAS.**

##### **.1.1.1.1 Procesos de compras al contado**

Dentro de las políticas establecidas, están autorizadas las compras al contado de productos utilizados para brindar servicio en las tiendas, como parte fundamental del giro del negocio, realizadas por la gerencia en diferentes tiendas comerciales como lo son súper mercados la colonia, Price Smart, AM-PM, Bavaria; para la adquisición de materiales de reparación y mantenimiento no se cuenta con un proveedor específico.

El supervisor cuenta con la aprobación de la gerencia de tienda para realizar compras, requeridas por emergencia, sea en caso de escases de productos o por cierre de crédito de algún proveedor.

De las ventas efectuada a diario por medio del sistema LAVU, se envía un reporte de las mismas al final del día al área de contabilidad para que estas sean registradas en sistemas INTELISIS por el auxiliar contable, al afectarse estas ventas el sistema realiza un descargo

de producción (salida de inventario) con toda la lista de materiales que contiene cada producto vendido.

### **.1.1.2 Proceso de compras al crédito**

La solicitud inicia una vez identificada la necesidad por parte del área, para un determinado producto o servicio, donde se analiza si la compra será centralizada, descentralizada, periódica o no. Una vez aprobada se procede a realizar la compra para luego ser remitida al área solicitante, es recibida por el supervisor de tienda el cual se encarga de cotejar si los productos están conformes la factura de acuerdo a las cantidades, precios previamente acordados con el proveedor. Luego de recepcionar la compra el supervisor sella y firma las facturas las cuales serán enviadas al área administrativa por medio de un colector para ser seleccionada por inventario, gastos y activos para su debido registro.

La gerencia financiera recibe información por parte de la administración e ingresa los datos recibidos para posterior realizar el pago parcial o total de las facturas según las fechas y montos acordados en el contrato establecido con proveedor.

### **4.1.1.3 Proceso para el control de compra**

La sucursal Cobirsa de Café Las Flores ubicada en Km 8 carretera Masaya, están autorizados a realizar pedidos a proveedores para su abastecimiento. Tienen aprobación y autorización de la alta gerencia para realizar remisiones entre tiendas en caso que se amerite.

El encargado de realizar este procedimiento (remisiones) es el supervisor de tienda el que deberá llenar de forma manual la fecha, lugar origen, lugar destino, descripción del producto, cantidades, unidad de medida, y deberán estar selladas y firmadas respectivamente por ambas partes.

Si fuera un ingreso, es recibido por el encargado el que cerciorara de forma detallada si los productos corresponden a lo solicitado por la tienda.

Si fuera un egreso, el responsable verificara y confirmara si los productos a enviar están de acuerdo a lo requerido por la tienda destino.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO DE COMPRAS**

<b>SUPERVISOR</b>	Solicitud del pedido
	Recepción de la mercadería
	Conciliación de factura vs producto
	Sello y firma de recibido
	Entrega al colector
<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	Recepcionar facturas por parte del colector
	Verifica sello y firma
	Clasificación de Facturas (inventarios, gasto, activos)
	Registro de Factura
	Facilita información a la gerencia financiera
<b>GERENCIA FINANCIERA</b>	Recepcionar información por parte de la gerencia administrativa
	Registra información recibida
	Verificación de fechas de pago de acuerdo al contrato con los proveedores
	Solicitud de estados de cuentas de proveedores
	Conciliación de facturas en el sistema vs estado de cuentas
	Pago parcial o total de facturas.

## **.1.2 Proceso de egreso de inventario por ventas**

**Café las flores realiza sus ventas a clientes, efectuándose de la siguiente manera:**

El servicio se presenta:

- a. La entrada del cliente; observa la disponibilidad de mesas para hacer uso del servicio de restaurante y cafetería.
- b. Si no hay mesa disponible, el mesero considerará dar un turno de espera al cliente llevándolo al bar.
- c. El cliente mientras tanto tiene acceso a servicio de internet mediante la red wifi.
- d. Al desocuparse una mesa, el mesero se encarga de llevar al cliente para ofrecerle el servicio que éste vaya a requerir.
- e. Si hay mesa disponible desde la llegada del cliente, el mesero sin problema alguno, atiende al cliente.
- f. Se le proporciona al cliente un menú donde, él elegirá la mejor opción acorde a su gusto y disposición.
- g. El cliente ordena.
- h. El mesero lleva la orden del pedido a cocina para su la elaboración del platillo.
- i. Mientras está el pedido el mesero esperará para servir.
- j. Se prepara el platillo acorde a la orden del cliente.
- k. Una vez preparado el platillo, el mesero sirve.
- l. El cliente degusta su platillo y luego pide la cuenta.
- m. El supervisor de mesas emite la comanda.
- n. El cajero realiza la recepción de comanda y emite la boleta.
- o. El cliente cancela el servicio y se le extiende la factura.
- p. El cliente puede pagar a través de tarjeta o efectivo.



Una vez finalizado el levantamiento de la información actual de la empresa en el área que se está evaluando, se detalla a continuación un cuestionario de evaluación del control interno para el área de compras.

**EVALUACIÓN PRELIMINAR AL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA  
CAFÉ LAS FLORES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016.**

**Cuestionario para el área de compras**

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
	Entrevistado: Yaxiri Picón Cargo: Supervisora	Auditores: Brenda Miranda Karina Alaniz Walter Cano
<b>Área: Compras</b>		

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?				La hacen gerencia administrativa, la gerente de tienda, los coordinadores el colector y mi persona.
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?	X			
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?	X			
4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?	X			
5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?	X			Deben haberlos siempre es así pero no los conocemos de forma escrita solo verbal
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?		X		
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?		X		
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?		X		Aquí se tiene que hacer de todo aunque no te corresponda
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			

10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?		X		
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X			

12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	X			
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?		X		
14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?	X			
15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?	X			
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?		X		
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?		X		
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?	X			
20	¿Manejan órdenes de compra?		X		
21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	X			
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en qué momento es preciso realizar una compra?		X		
23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?	X			
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?		X		

25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?		X		
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?	X			
	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?	X			
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?		X		
31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?	X			
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?	X			Por lo general siempre lo hago yo
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?				Casi siempre que se hace la compra
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?		X		
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		
38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	X			
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?		X		
40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?		X		

**Elaborado por:** Los Autores

PROGRAMA DE AUDITORÍA					
<b>Entidad:</b>	CAFÉ LAS FLORES				
<b>Auditoria:</b>	Control Interno				
<b>Periodo:</b>	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016				
<b>Área</b>	Compras				
No	PROCEDIMIENTOS	REF	HECHO POR	FECHA	COMENTARIO
	<b>Objetivos:</b>				
1	Verificar que el área de compras de café las flores cuente con una estructura adecuada.		BM KA WC		
2	Constatar que las compras lleguen oportunamente y sus especificaciones sean las requeridas así como su calidad y presentación.		BM KA WC		
3	Verificar que las compras registradas existen físicamente, que están debidamente clasificadas y registradas. (Existencia, Integridad, Clasificación y Presentación)		BM KA WC		
4	Determinar que las compras estén correctamente valuadas. (Valuación)		BM KA WC		
	<b>Pruebas de Cumplimiento:</b>				
1	Confirmar que los involucrados en el proceso de compras tengan el conocimiento y apliquen los manuales, políticas y procedimientos internos de la empresa.	ANEXO 1,2,3,4,5,6.	BM KA WC	27/09/2017	
2	Verificar si se evalúa constantemente el proceso de compras.	A1	BM KA WC	29/09/2017	
3	Confirmar que los trabajadores del área de compras tengan definidas y segregadas sus funciones.	A2	KA	02/10/2017	
4	Confirmar que las compras estén almacenadas en condiciones óptimas.	ANEXO 7	BM	04/10/2017	
	<b>Pruebas Sustantivas:</b>				
1	Comprobar que las compras registradas estén adecuadamente clasificadas según inventario, gasto.	ANEXO 8	BM KA WC	10/10/2017	
2		A3	KA	16/10/2017	

	Confirmar si existe un stock requerido para realizar una compra.		WC		
3	Confirmar si realizan los pagos a proveedores en tiempo y forma.	ANEXO 9,10	BM KA	17/10/2017	
4	Verificar flujograma con procesos para el control interno del área de compras.	FLUJOGRA MA 11,12,,13	BM KA WC	19/10/2017	
<b>ELABORADO POR:</b> BRENDA MIRANDA/KARINA ALANIZ/WALTER CANO					
<b>APROBADO POR:</b>					
<b>SUPERVISADO POR:</b>					

## VERIFICACIÓN DE EVALUACIÓN AL PROCESO DE COMPRAS.

A1

<b>Empresa Café las Flores</b>	
<b>Análisis de Observaciones</b>	<b>Área de Compras</b>
<b>Observación:</b>	
Se determinó que en el área de compras no se evalúa constantemente el desempeño de los procesos.	
<b>Riesgos:</b>	
Debilidades en el control interno del área de compras, deficiente ambiente de control.	
<b>Criterio:</b>	
De acuerdo con el ambiente de control, estipula que toda organización tiene el compromiso de evaluar supervisar y orientar todas las actividades pertinentes en función del control interno.	
<b>Causas:</b>	
Falta de supervisión por las máximas autoridades.	
<b>Consecuencias:</b>	

Incumpliendo de los procesos de compra establecidos por la administración.		
<b>Opciones de Solución:</b> Establecer medidas de monitoreo para mejorar el desempeño por parte del personal y el control de las actividades.		<b>Beneficios:</b> Contar con un alto rendimiento en la aplicación de las medidas
		para alcanzar los objetivos de empresa, superar las deficiencias detectadas.
<b>Comentado con:</b> Delvin Treminio-gerente administrativo-Café las Flores		<b>Sus comentarios:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Recopilo:</b>	<b>Reviso:</b>
29/9/2017	Karina Alaniz	Walter Cano

<b>CONFIRMACIÓN DE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES DEL ÁREA DE COMPRAS.</b>	<b>A2</b>
--	-----------

<b>Análisis de Observaciones</b>	<b>Área de Compras</b>
<b>Observación:</b> Se detectó que en el área de compras el personal no tiene definida sus funciones en cuanto a sus puestos.	
<b>Riesgos:</b> Bajo rendimiento en sus actividades, resultados de las operaciones no confiables.	
<b>Criterio:</b> Según las actividades de control como componente del control interno, establece que la organización selecciona y desarrolla actividades, aborda la separación de funciones su registro, autorización y aprobación según sea su naturaleza.	

<b>Causas:</b>			
No tienen definidas sus funciones por área, incumplimiento a los procesos establecidos, falta de comunicación a las áreas involucradas.			
<b>Consecuencias:</b>			
Deficiente desempeño de las funciones propias del cargo y bajo rendimiento en el cumplimiento de los objetivos del puesto.			
<b>Opciones de Solución:</b>		<b>Beneficios:</b>	
Evaluar las políticas y procedimientos, e implementar la segregación de funciones por área.		Buen manejo y desarrollo de las operaciones, optimización de recursos humanos, máximo entendimiento en sus funciones.	
<b>Comentado con:</b>	<b>Sus comentarios:</b>		
Delvin Trerminiogerente administrativoCafé las Flores	Es necesario la separación de función como bien lo decía, pero en el caso de que no se ha realizado es debido a que los colaboradores se apoyan de esa manera a la hora de un percance o necesidad que estos tengan, en cuanto a la separación de funciones se está evaluando con recursos humanos ese tema		
<b>Fecha:</b>	<b>Recopilo:</b>	<b>Reviso:</b>	
2/10/2017	Karina Alaniz	Brenda Miranda	

<b>STOCK DE INVENTARIO</b>	<b>A3</b>
----------------------------	-----------

<b>Empresa Café las Flores</b>	
<b>Análisis de Observaciones</b>	<b>Área de Compras</b>
<b>Observación:</b>	
Se determinó que las compras realizan sin tener un máximo o mínimo de inventario.	

<b>Riesgos:</b>		
Tener frecuentemente excedentes o sobrantes de inventario.		
<b>Criterio:</b>		
Debe haber un indicador para comprar.		
<b>Causas:</b>		
No toma en cuenta el volumen ni el histórico de sus ventas para establecer un máximo y mínimo de compras.		
<b>Consecuencias:</b>		
Pérdida de inventario, poca rotación del mismo, genera deficiencia en el nivel de las operaciones.		
<b>Opciones de Solución:</b>		<b>Beneficios:</b>
Crear un máximo y mínimo de inventario tomando de referencia sus ventas.		Mayor control sobre las compras e inventario.
<b>Comentado con:</b>		<b>Sus comentarios:</b>
Delvin Treminio-gerente administrativo-Café las Flores		
<b>Fecha:</b>	<b>Recopilo:</b>	<b>Reviso:</b>
10/16/2017	Karina Alaniz	Walter Cano



## 7.2 ETAPA DE LA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de evaluación de cuestionario, a los sujetos que forman parte de nuestro objeto de estudio. La información recabada fue registrada para facilitar su análisis.

El análisis fue constatado con el personal responsable de área evaluada, quienes poseen suficiente capacidad para determinar si los rangos de asertividad con la situación de la empresa son apegados a su realidad.

Según la pregunta realizada al personal del área de compras, **¿Las operaciones de compra están centralizadas?** La persona cuestionada afirmó que las compras si son centralizadas a excepción de, autorizaciones que como sucursal poseen de no efectuar solicitud a la central.

Para ello se formuló la pregunta ¿Existe justificación para la descentralización? La parte cuestionada comentó que sí, lo que da libre adquisición en el abastecimiento de almacén para los productos perecederos que la sucursal utiliza en su comercialización.

Para efectos de conocimiento sobre la independencia de funciones en el área estudiada se planteó la pregunta, ¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?, se indicó que sí, pues el que solicita la compra no es el mismo que la autoriza, ni quien recibe la compra es quien la egresa, y contabilidad solo recibe los soportes de compra.

**Grafico 1**



**Fuente: Cuestionario Elaboración: Propia**

Según el (COSO, 2013), Ambiente de control, principio 2 el área debe operar independiente al resto de las áreas de funcionamiento.

Por lo que la razonabilidad de la respuesta del área involucrada es acorde al COSO 2013, y la objetividad es acertada a la realidad del funcionamiento de la misma.

Para indagar sobre la buena andanza del área, se formuló la interrogante, **¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?**, a lo que la supervisión respondió que sí, están detallados en las normas y políticas de la empresa, pero que el personal poco se apropia de sus conceptos.

**Gráfico 2**



**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**

Según el (COSO, 2013), Ambiente de control, la administración superior, establece directivas, guías y control para permitir a la administración y otro personal comprender y llevar a cabo las responsabilidades de control interno.

Por lo que se opina que, desde el punto de vista de elaboración de manuales y procedimientos, la sucursal cuenta con ello, sin embargo, en la apropiación y aplicación no están siendo de completo, cumplidos, por falta de conocimiento y de compromiso con los principios de la entidad.

Sobre las funciones de los colaboradores, según el cargo asignado, se planteó, **¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?**, la respuesta explícita fue, no, pues un mismo colaborador puede desempeñar varias funciones dentro de la sucursal, pues muchas de estas, no son de gran complejidad, y de esta manera al momento se sule cualquier faltante de funciones.

Según (COSO, 2013), Ambiente de control, el directorio y la administración delegan autoridad, definen responsabilidades, y uso de procesos y tecnologías apropiadas para asignar responsabilidad y segregación de funciones como sea necesario a diferentes niveles de la organización.

Por lo que, se determina que esta es otra de las debilidades con las que cuenta el control interno del área, dado que las funciones no están siendo debidamente segregadas.

Así para conocer, el monitoreo que efectúan sobre el cumplimiento de las funciones, se estableció la pregunta, **¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?** la respuesta fue que sí lo hacen de forma periódica y programada, con el objeto de evitar riesgos que influyan negativamente sobre la buena andanza del área y de la sucursal.

Según (COSO, 2013), Actividades de control, establece actividades de control pertinente sobre los procesos de administración de seguridad, donde la administración selecciona y desarrolla actividades de control que son diseñadas e implementadas para proteger los activos de la entidad de amenazas.

Por lo que se opina que, de cumplirse con la respuesta alcanzada, la administración logrará establecer mejores lineamientos de compromiso y conducta del personal involucrado en los quehaceres del área en estudio.

Al intentar determinar si las funciones están distintamente clasificadas dentro del área, se preguntó, **¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?** La respuesta indicó que no, aunque la compra la realice, uno distinto de quien las recibe, muchas veces, el que recibe la compra es quien la registra en inventario. Y el de bodega es quien despacha y registra la salida.

**Gráfico 3**



**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**

De acuerdo al (COSO, 2013), Actividades de control, aborda la separación de funciones (Registro, autorización, aprobación). Donde la administración segrega funciones incompatibles entre sí, y, donde dicha segregación no es practica seleccionada y desarrolla controles alternativos.

Al opinar sobre ello, en este aspecto, también están faltando los encargados de la sucursal, puesto que las líneas de funciones están siendo distribuidas de forma inoportuna y poco eficiente.

Para constatar el manejo de las compras, se cuestionó, **¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?** La supervisora indicó que solo autorizan compras mayores los funcionarios autorizados, sin embargo, ha observado que en casos de percederos que urgen en un momento determinado se llama al proveedor y no requiere de una autorización firmada.

Este aspecto se considera de gran importancia a la investigación y al desarrollo de las funciones de la empresa, ya que significa que las compras pueden ser realizadas al momento mismo de la necesidad y sin retraso alguno para el abastecimiento del inventario.

Con el seguimiento anterior se hizo la pregunta, **¿Manejan órdenes de compra?** Y la parte respondiente afirmó, que no. Según (Gardey, 2014) una orden de compra o nota de pedido es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial.

Lo que indica que, si la sucursal no cuenta con órdenes de compra, esta es una de las debilidades con las que se encuentra funcionando. Es importante aclarar que, este documento no es válido como factura.

Para inferir en la forma de elección de proveedores, se preguntó, **¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?** La respuesta fue no, lo que genera la idea que se consideran propuestas de precio y calidad, entre otras condiciones para elegir a los proveedores que abastezcan el inventario de la sucursal.

Para constatar el control sobre las operaciones en la frecuencia de compras, se emitió la pregunta **¿Existe algún cronograma de compras?**, la respuesta obtenida fue sí, se determina de acuerdo a los periodos anteriores y al movimiento de inventario que se registre en las ultimas frecuencias de salidas.

En este, también se consultó **¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?**, a lo que se respondió que sí, lo que viene a contrastar con lo anteriormente referido, pues es del conocimiento que la sucursal no hace uso de órdenes de compra, por tanto, no hay forma de verificar lo solicitado, más que, con la factura que llega a la sucursal.

Constatando la comunicación entre los miembros del área, se implementó la pregunta **¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?** Se respondió que sí existe una adecuada comunicación.

De acuerdo al (COSO, 2013), Ambiente de control, exige el cumplimiento de la rendición de cuentas a través de las estructuras , autoridades y responsabilidades. Aquí el directorio y la administración establecen los mecanismos para comunicar y mantener individuos responsables por el desempeño de las responsabilidades de control interno de la organización y aplicar medidas correctivas cuando sea necesaria.

De acuerdo a las incidencias de posibles pérdidas de productos de materia prima, se consultó **¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?**, respondiendo que sí, que normalmente se revisan en cada compra.

Según el (COSO, 2013), Ambiente de control, principio 3, la gerencia establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos. En su apartado, “terceros proveedores de servicios”: establece el alcance de autoridad y responsabilidad para todo no empleado involucrado.

Aquí se puede opinar que la entidad establece los lineamientos con los cuales deben de cumplir los productos o servicios facilitados por los proveedores. Entre los cuales se destacan la calidad, el tiempo y la forma, entre otros.

Persiguiendo el interés de conocer la calidad de los colaboradores y la preocupación que muestra la empresa por capacitarles, se planteó **¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?** Obteniendo como respuesta No, lo que significa que la entidad incumple uno de los aspectos relevantes que el (COSO, 2013) revela en el componente Ambiente de control, principio 4, “la organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos”, donde establece que, la organización proporciona el apoyo y el entrenamiento necesario para atraer, desarrollar y retener personal y proveedores de servicios tercerizados suficiente y competente para apoyar el logro de los objetivos.

De lo que se puede decir, que se reconoce otra de las debilidades con las cuales opera la sucursal, y que necesariamente debe corregir, debe implementar capacitaciones para no rotar personal de forma continua, lo que permitirá que sea un gran atractivo para los colaboradores.

En las siguientes dos interrogantes veremos un contraste entre el significado de ellas y las respuestas dadas.

**¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?** La respuesta fue SI, por parte de las autoridades.

**Gráfico 4**



**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**

**¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?** Respondiendo el personal de colaboradores y de otras áreas cercanas que NO.



**Gráfico 5**



**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**

De acuerdo al (COSO, 2013), en su componente Monitoreo y Supervisión, principio 16 establece que la organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones recurrentes o separadas; donde el personal debe tener suficiente conocimiento de qué es evaluado.

Entonces, si la supervisión no es frecuente, cómo pueden ser las evaluaciones al desempeño constantes. Lo que da lugar a concluir que la veracidad de cierta información no es del todo confiable.

Esto indica que la entidad está incumpliendo con algunos principios que establece la normativa para la elaboración y ejecución del Control Interno.

## VIII. CONCLUSIONES

Para los resultados obtenidos en el trabajo presente, es necesario detallar los objetivos establecidos, como ejes fundamentales de la investigación. Determinando que el control interno es la parte medular de la organización para obtener buen desempeño en las operaciones del área.

De acuerdo a los objetivos de la evaluación al control interno, se concluye:

La evaluación efectuada fue relevante, a través de ella se logró determinar las debilidades que el control interno en el área de compras estaba consintiendo. Identificado esto, se logran brindar posibles soluciones que disminuyan riesgos de importancia relativa por componentes.

El mayor aporte de esta evaluación radica en la visión de que toda empresa debe estar abierta al cambio y a la actualización científica y práctica. En el área evaluada, la estructura del control es bien visto desde el punto de vista técnico (suficiente), pero no eficaz.

La estructura del control interno que Café las Flores posee, es de acuerdo al marco de referencia COSO 2013, el cual presenta en su forma los cinco componentes que tradicionalmente se conocen, y que, aunque, se encuentra bien estructurado, y los manuales, políticas y procedimientos establecidos hacen referencias a los procesos que deben seguir al momento de efectuar una adquisición, la aplicación de estos, es deficiente, por lo que se determina que existe una fuerte debilidad en cuanto a ello.

Entre las debilidades encontradas, la falta de comunicación adecuada es una de las relevantes, seguida de la falta de apropiación de las normativas de procedimiento, asignación de responsabilidades específicas para los cargos y la falta de compromiso con los objetivos de la empresa.

Para hacer efectiva la recolección de datos, y determinar así resultados de la investigación, fue necesario y pertinente elaborar y aplicar cuestionarios, que permitieron explorar en el propio campo de la investigación, es decir, conocer el quehacer del área de compras. Para lo cual se hizo uso de la muestra seleccionada, que se ha detallado anteriormente y cuyos resultados han sido de vital importancia para generar un informe.

Al haber hecho uso de técnicas de recolección de datos y constatado la información obtenida, mediante observación, se determinó que la deficiencia en la aplicación del control interno en el área se debe a diversos factores que la administración de la entidad no ha corregido aún por falta de seguimiento y de parte de los colaboradores del área, por falta de apropiación de

los objetivos que la empresa persigue. Sumado a esto el desinterés de la entidad en cuanto a la capacitación de sus trabajadores por dar a conocer y aplicar pruebas sustantivas que le permitan averiguar el grado de entendimiento que estos adquieren de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la entidad.

De los resultados obtenidos en la evaluación al control interno mediante la recolección de datos, hemos emitido opinión, dentro de la cual se ha formulado que la empresa Café las Flores, sucursal Cobirsa, por las debilidades que se determinaron, debe fortalecer la estructura de control interno. Agregado a ello, los evaluadores emiten las pertinentes recomendaciones que la empresa deberá adoptar. Esta opinión es independiente con carácter profesional y libre de riesgos que afecten la credibilidad de la evaluación.

## IX. RECOMENDACIONES

Al haber efectuado la evaluación al control interno de la empresa Café las Flores, sucursal Cobirsa, y determinado las debilidades que afectan el buen funcionamiento del mismo, se detallan los procedimientos sugerentes que la administración corporativa tomará en cuenta.

Café las Flores deberá fortalecer la estructura del control interno que hasta el momento ha venido implementando, tomando como marco de referencia el COSO 2013, apegándose a cada uno de los componentes y principios abordados, poniendo en práctica sus disposiciones.

Este marco debe de ser de ineludible cumplimiento para la nueva estructura que adopten sus manuales, normas, políticas y procedimientos que vayan a implementar.

Sin embargo, es necesario hacer notar que, el cambio en la estructura del control interno por sí solo no dará mejores resultados, por lo que, la entidad debe crear nuevos lineamientos de supervisión y monitoreo, elaborando un calendario periódico de revisión y aplicación de pruebas objetivas.

Para que los colaboradores del área logren aplicar correctamente los procedimientos establecidos, es necesario que la administración implemente la segregación de funciones para los cargos respectivos y evitar que un mismo puesto desarrolle diversas funciones y sea más efectivo en las labores que se le han confiado. De esta manera, tendrán especialistas en un área y no trabajos terminados ineficientemente.

La administración deberá evaluar los posibles riesgos que puedan incidir en la buena andanza y crear actividades de control acertados, tales que puedan evitarlos o disminuirlos en el porcentaje más alto posible. Entre uno de estos, está el fortalecimiento de la comunicación entre las autoridades responsables de las diferentes áreas, con el fin primordial de erradicar faltas que ponen en riesgo la reputación de la entidad, tanto para proveedores como para clientes que participan del desarrollo económico de Café las Flores.

## X. BIBLIOGRAFÍA

Actualícese. (19 de Agosto de 2014). *Actualícese.com*. Obtenido de [www.google.com: actualicese.com/2014/08/19/definición-de-control-interno/](http://www.google.com/actualicese.com/2014/08/19/definición-de-control-interno/)

argentina, I. d. (2017). *iaia.org.art*. Obtenido de google: <https://iaia.org.art/auditorinterno/definicion-de-auditoria-interna>

Canelo, E. (23 de Febrero de 2009). *Mografía.com*. Obtenido de [www.google.com: http://www.google.com/definicion+del+control+interno](http://www.google.com/definicion+del+control+interno)

Chacón, W. (26 de Enero de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):

<https://www.gestiopolis.com/concepto-de-control-interno/> copyright@2018scribdinc.  
(23 de 01 de 2018). *scribd*. Obtenido de scribd: <https://es.scribd.com>

COSO. (2013).

Gaitán, E. (Agosto de 2012). *monografias.com*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):  
[www.monografia.com/trabajo93/sistema-de-contabilidad.shtml](http://www.monografia.com/trabajo93/sistema-de-contabilidad.shtml)

Gardey, J. P. (13 de 02 de 2014). *Definición.de*. Obtenido de [definición.de](http://definicion.de):  
<https://definicion.de/orden-de-compra/> gestiopolis. (12 de 02 de 2014). *gestiopolis*.  
Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com>

gonzalez, A. (17 de 09 de 2013). *www.soyconta.mx*. Obtenido de google:  
[www.soycontamx/laimportancia-del-control-interno-en-la-empresa/](http://www.soycontamx/laimportancia-del-control-interno-en-la-empresa/)

Jatencio. (05 de Diciembre de 2011). *Slideshare*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):  
<https://slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>

Leader, P. P. (2013). COSO. En PwC, *COSO II*.

Peña, B. (2000). COSO. En B. Peña, *COSO*.

Peña, B. (2005). Principios del Control Interno. En B. Peña, *Principios del Control Interno*.

Perdomo. (2000). El Control Interno. En Perdomo, *Control Interno* (pág. 154).

Ramirez, R. (12 de Septiembre de 2011). *Monografía Control Interno*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com).ni:  
<http://www.google.com/ni/control+interno+de+empresa>.

Rodriguez, G. (21 de Junio de 2014). *prezi*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):  
<https://prezi.com/bfbtlcuubof0d/sistema-de-control-interna-administrativo-y-contable/>

Romero, J. (31 de Agosto de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):  
<https://www.gestioplis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Romero, J. (31 de 08 de 2012). *www.monografias.com*. Obtenido de [www.goggle.com](http://www.goggle.com):  
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Secaria, M. (21 de Enero de 2014). *Manejo de Gestión de Control*. Obtenido de  
[www.monografias.com](http://www.monografias.com): <http://www.monografias.com/manejo-de-gestion-decontrol/shtml>.

Servin, L. (2016). *deloitte*. Obtenido de google:  
<https://www.2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-internoempresas.html>

Sulma, M. (Septiembre de 2008). *www.monografia.com*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):  
[www.monografia.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interna-auditoria2.shtml](http://www.monografia.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interna-auditoria2.shtml)

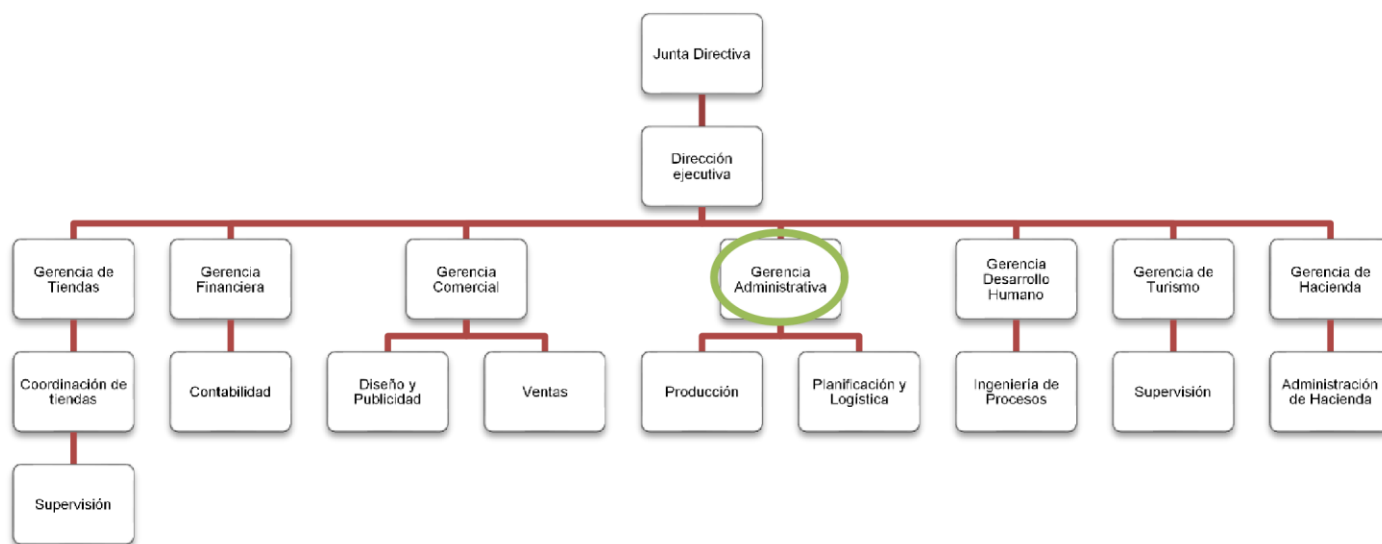
Tellez. (2004). Finanzas. En Tellez, *Finanzas* (pág. 186).

*www.monografias.com*. (2012). Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com).



## XI. ANEXOS

### Estructura Organizacional Café las Flores



### Anexo 1: Ficha de entrevista dirigido al gerente administrativo de Café las Flores **Cuestionario para el área de compras**

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
	Entrevistado: Delvin Treminio Cargo: Gerente Administrativo	Elaborado por: Los Autores
<b>Área: Compras</b>		

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?				Se efectúan por mí, por la gerente de tienda, los coordinadores y supervisores de tiendas
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?		X		
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?	X			Las compras se hacen de acuerdo con la necesidad y urgencia del área.
4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?	X			
5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?	X			
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?	X			Solo para el caso de equipos cómputos, se requiere que la compra la haga nuestra área
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?	X			
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?	X			
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?		X		
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X			

12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	X			
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>



13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?		X		No en el caso de las tiendas
14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?	X			
15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?	X			
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?		X		
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?		X		
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?	X			
20	¿Manejan órdenes de compra?		X		
21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	X			
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en qué momento es preciso realizar una compra?		X		
23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?	X			
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?		X		
25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?		X		
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?	X			

	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?	X			
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?		X		
31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?	X			
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?	X			
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?	X			
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?	X			
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		
38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	X			
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?	X			
40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?	X			

**Anexo 2: Ficha de entrevista dirigido al gerente de tiendas de Café las Flores**  
**Cuestionario para el área de compras**

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
--------------------------	---------------------	-------------------

Entrevistado: Laura  
Sánchez  
Cargo: Gerente de  
Tienda

Elaborado por: Los Autores

**Área: Compras**

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?	X			La gerencia administrativa, los coordinadores, los supervisores de tienda, el colector y mi persona.
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?		X		
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?				Se compra cuando se amerita.
4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?	X			
5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?	X			
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?		X		
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?	X			
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?	X			
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?	X			
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X			

12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	X			
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?		X		

14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?	X			
15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?	X			
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?		X		
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?		X		
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?	X			
20	¿Manejan órdenes de compra?		X		
21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	X			
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en qué momento es preciso realizar una compra?		X		
23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?	X			
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?		X		
25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?		X		
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?	X			
	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?	X			
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?		X		

31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?	X			
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?	X			
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?	X			Siempre
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?	X			
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		
38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	X			
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?	X			
40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?	X			Si se realizan, pero no muy seguido.

### Anexo 3: Ficha de entrevista dirigido al coordinador de tiendas de Café las Flores

#### Cuestionario para el área de compras

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
	Entrevistado: Michael Cuaresma Cargo: Coordinador de Tiendas	Elaborado por: Los Autores

**Área: Compras**

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?				Las realizan los supervisores de tienda, gerente de tiendas, la gerencia administrativa el colector y mi persona.
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?		X		
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?	X			Se compra de acuerdo con las necesidades.
4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?	X			
5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?	X			
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?	X			Solo en los equipos electrónicos
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?	X			
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?	X			
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?	X			
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X			
12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	X			
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>

13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?		X		
14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?	X			
15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?	X			
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?		X		
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?		X		
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>

18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?	X			
20	¿Manejan órdenes de compra?		X		
21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	X			
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en qué momento es preciso realizar una compra?		X		
23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?	X			
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?		X		
25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?		X		
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?	X			
	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?	X			
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?		X		
31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?	X			
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?	X			
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?				Siempre
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>

36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?	X			Quando entran se les da entrenamiento.
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		
38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	X			
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?	X			
40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?	X			Si se realizan, pero no a menudo

**Anexo 4: Ficha de entrevista dirigido al colector de la sucursal Cobirsa de Café las Flores**

## Cuestionario para el área de compras

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
	Entrevistado: Emerson Sánchez Cargo: Colector	Elaborado por: Los Autores
<b>Área: Compras</b>		

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?				El supervisor y yo



2	¿Dichas operaciones están centralizadas?			X	No se
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?		X		
4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?	X			
5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?	X			
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?		X		
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?		X		
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?		X		
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?		X		
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X			
12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?		X		
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?			X	

14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?			X	
15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?			X	
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?			X	
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?			X	
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	X			
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?			X	
20	¿Manejan órdenes de compra?		X		

21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?			X	
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en qué momento es preciso realizar una compra?			X	
23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?			X	
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?		X		
25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?			X	
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?	X			
	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?			X	
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?			X	
31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?			X	
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?	X			
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?	X			
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?		X		
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		

38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?		X		
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?		X		
40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?		X		

**Anexo 5: Ficha de entrevista dirigido a la cocinera de Café las flores**

**Cuestionario para el área de compras**

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
	Entrevistado: Paloma Hernández Cargo: Cocina	Elaborado por: Los Autores
<b>Área: Compras</b>		

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?				Por lo general lo hace el supervisor, el coordinador y el colector.
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?			X	
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?			X	

4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?		X		
5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?		X		
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?		X		No tengo idea
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?		X		
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?		X		
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?		X		
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?		X		
12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?		X		
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?		X		
14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?			X	

15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?			X	
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?			X	
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?			X	
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?			X	
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?			X	
20	¿Manejan órdenes de compra?			X	
21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?			X	
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en qué momento es preciso realizar una compra?			X	

23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?	X			
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?			X	
25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?			X	
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?			X	
	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?			X	
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?			X	
31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?		X		
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?			X	
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?			X	
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?		X		
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		
38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?		X		
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?		X		
40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?		X		

## Anexo 6: Ficha de entrevista dirigido al mesero

### Cuestionario para el área de compras

Empresa: Café las Flores	<b>Cuestionario</b>	Fecha: 04/10/2017
	Entrevistado: Raúl Sánchez Cargo: mesero	Elaborado por: Los Autores
<b>Área: Compras</b>		

No	Generalidades	SI	NO	N/A	Comentarios
1	¿Dónde y por quién se efectúan las operaciones de compra?				Emerson y Yaxiri
2	¿Dichas operaciones están centralizadas?			X	
3	¿En caso contrario, existe justificación para la descentralización?			X	
4	¿Se encuentra el área de compras separada de las otras áreas?		X		

5	¿Existen manuales o normas de funciones y procedimientos formalmente establecidos dentro del área?		X		
6	¿Existen normas sobre autorizaciones de compra basadas en el monto o límite de la misma?		X		
7	¿Son conocidos dichas normas, manuales y procedimientos por todo el personal del área?		X		
8	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?		X		
9	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
10	¿Se realiza una retroalimentación constante de la misión y visión de la organización?		X		
11	¿El área de compras tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?		X		
12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?		X		
	<b>Relación de funciones con otras áreas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
13	¿Están las funciones del área separadas de la función de control de existencias o inventario?		X		

14	¿Están las funciones del área separadas de la función de desembolsos de caja?			X	
15	¿Están las funciones del área separadas de la función de contabilidad?			X	
16	¿Están las funciones del área separadas de la función de ventas?			X	
17	¿Están las funciones del área separadas de la función producción?			X	
	<b>Operaciones de Compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
18	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?			X	
19	¿Existen métodos de cotización para elegir la mejor opción de proveedor?			X	
20	¿Manejan órdenes de compra?			X	
21	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?			X	
22	¿Se manejan datos estadísticos relacionados con el inventario que permitan determinar en que momento es preciso realizar una compra?			X	

23	¿Considera son buenas y adecuadas las condiciones de almacenaje?	X			
24	¿Existe una sola persona a cargo de elegir el proveedor?			X	
25	¿Se tienen en cuenta seguros para la protección de mercancía en curso cuando se realiza la cotización con el proveedor?			X	
26	¿Se utiliza algún tipo de control de calidad a la mercancía adquirida?	X			
27	¿ Consideran en las compras proveedores oficiales, calidad del producto, precio, condiciones de entrega, forma de pago?	X			
28	¿Existe algún cronograma de compras?			X	
	<b>Operaciones posteriores a la compra</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
29	¿Existen normas y procedimientos para los desembolsos a proveedores?			X	
30	¿Son todos los pagos efectuados en efectivo?			X	
31	¿Se lleva a cabo una verificación del producto recibido en relación con la orden de compra?	X			
32	¿Existe una buena comunicación con el área de inventarios al momento de realizar seguimiento a la mercancía adquirida?		X		
33	¿Existe alguien encargado de verificar los precios de la mercancía comprada versus el valor de la misma en el mercado?			X	
34	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿Se realiza este control con frecuencia? ¿Cada cuánto?			X	
35	¿Se verifica que los productos cumplan con las normas y los estándares de calidad requeridos por la empresa?	X			
	<b>Personal de compras</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Comentarios</b>
36	¿Se capacita constantemente al personal sobre el proceso de compras?		X		
37	¿Existe algún inconveniente para un empleado que le impida cumplir con sus funciones en el área?		X		
38	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?		X		
39	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?		X		



40	¿Se realizan reuniones para conocer las sugerencias de los empleados respecto a los procesos del área? ¿Cada cuánto se realizan?		X		
----	--	--	---	--	--

**Anexo 7: Compras almacenadas en óptimas condiciones.**





Gastos - Gasto CBH14343

Archivo Edición Ver

Datos Generales | Comentarios | Características

Movimiento: Gasto CBH14343 Proyecto: Cordoba 1

Fecha Emisión: 24/Dic/2016 Actividad:

Acreedor/Resp: 010094 PRICESMART NICARAGUA Fecha Requerida: 09/Nov/2016

Observaciones: 49530 COMPRA DE CARTUCHO Forma Pago: Cheque

Clasificación: Subclasificación:

Condición: (Fecha) Vencimiento: 24/Dic/2016

Antecedente:  Múltiple  Retenciones  Activos Fijos

Nombre(s): Apellido Paterno: Apellido Materno:

Concepto	Personal	Fecha	Referencia	Cantidad	Precio	Importe	% Deducible	% IVA	IVA	Total
OP-Proyecto Tienda MT		24/Dic/2016	49530	1	C\$ 3,299.85	C\$ 3,299.85	100	15	C\$ 494.98	C\$ 3,794

Total: C\$ 3,794.83

Concluido 0 - Matriz

Compras - Entrada Compra COB8932

Archivo Edición Ver

Datos Generales | Información adicional | Características

Movimiento: Entrada Compra COB8932 Proyecto: Moneda: Cordoba 1

Fecha Emisión: 28/Dic/2016 Fecha Proveedor: Fecha Requerida: 28/Dic/2016

Concepto: COMPRAS Agente: Fecha Entrega: 28/Dic/2016

Proveedor: 010094 PRICESMART NICARAGUA

Descuento Global: Condición Pago: Vencimiento: 28/Dic/2016

Referencia: 50429 Almacén: COB Forma Envío: Empresa

Movimiento Directo

Descripción: Opción: Tipo: Precio Lista: Unidad Compra/Producción:

QUESO CREMA Normal onza

Artículo	Cantidad	Unidad	Costo Unitario	Desc.	Importe	% IVA	IVA	% Retención ISR	Centro Costos	Fecha Requerida
LA013	96	onza	C\$ 5.10		C\$ 489.90	15	C\$ 73.48		2	28/Dic/2016
POS011	60	porcion	C\$ 32.50		C\$ 1,949.75	15	C\$ 292.46		2	28/Dic/2016
SUP019	500	onza	C\$ 0.54		C\$ 269.95	15	C\$ 40.49		2	28/Dic/2016
LA016	240	onza	C\$ 10.93		C\$ 2,624.25	15	C\$ 393.64		2	28/Dic/2016
CA002	64	onza	C\$ 10.00		C\$ 639.80	15	C\$ 95.97		2	28/Dic/2016
SUP026	68	onza	C\$ 5.44		C\$ 369.95	15	C\$ 55.49		2	28/Dic/2016
SUP009	48	onza	C\$ 5.83		C\$ 279.95	15	C\$ 41.99		2	28/Dic/2016
SUP046	52.5	onza	C\$ 12.49		C\$ 655.90	15	C\$ 98.38		2	28/Dic/2016

Importe: C\$ 9,869.39 Desc: C\$ 0.00 Sub total: C\$ 9,869.39 Impuestos: C\$ 1,417.43 Total: C\$ 11,286.82 18

Concluido

**Anexo 9: Confirmación si se realizan pagos a proveedores en tiempo y forma.**

<b>Empresa:</b> Café las Flores <b>Área:</b> Gerencia general <b>Entrevistado:</b> Víctor Arguello <b>Antigüedad:</b> 5 años y 7 meses		<b>Fecha:</b> 04/10/2017  <b>Cargo:</b> Gte. general	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
¿Dispone la empresa con proveedores de confiabilidad?	x		
¿Realizan clasificación de proveedor?	x		
¿Se realiza contrato indefinido a los proveedores?			No en todos los casos
¿Cumplen estos con las expectativas de la empresa?			No todos cumplen con las expectativas de la empresa.
¿Cumplen estos con los requerimientos impuestos por la empresa?	x		
¿Tiene conocimientos sobre la política de crédito de cada proveedor?	x		
¿Conocen a sus proveedores críticos?	x		
¿Cuánto tiempo de crédito tienen establecido con los proveedores?	x		Se establece con el proveedor.
¿Les han cerrado crédito los proveedores por falta de pago?	x		
¿Trata directamente con el proveedor o existe intermediario que realiza las operaciones?		x	
¿Han tenido algún retraso de pago conforme a fechas establecidas por los proveedores?	x		
¿Se les aplica mora por pagos retrasados?	x		
¿Le dan a conocer sus proveedores sobre promociones, descuento, regalías por la adquisición de un bien o servicio?		x	
¿Cuentan con cronograma de pago a proveedores?		x	

**Anexo 10**

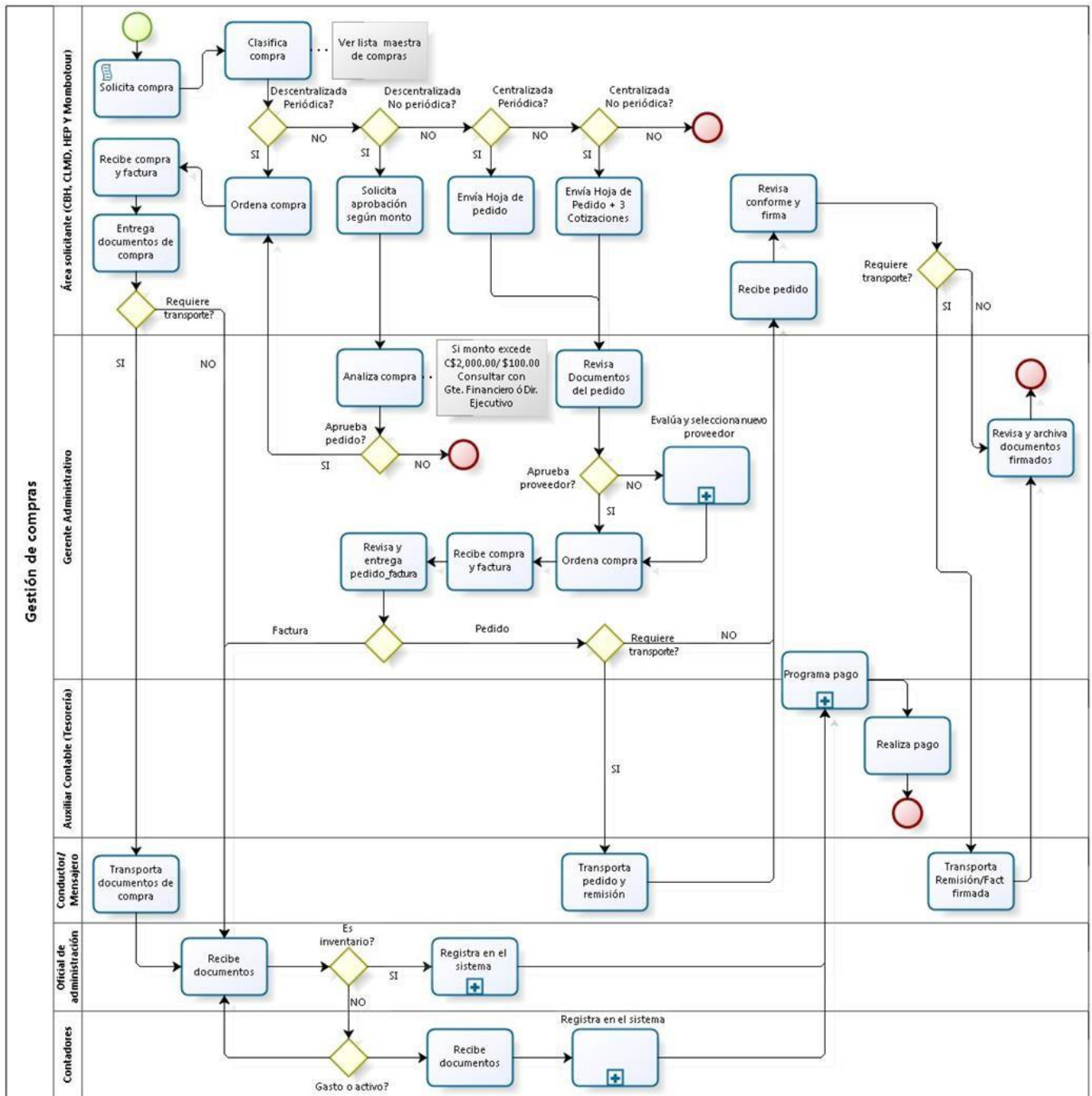
**: Confirmación si se realizan pagos a proveedores en tiempo y forma.**

<b>Empresa:</b> Café las Flores		<b>Fecha:</b> 04/10/2017	
<b>Área:</b> Contabilidad			
<b>Entrevistado:</b> Wilber García		<b>Cargo:</b> Auxiliar	
<b>Antigüedad:</b> 2 años y 2 meses		Contable.	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
¿Dispone la empresa con proveedores de confiabilidad?	x		
¿Realizan clasificación de proveedor?	x		
¿Se realiza contrato indefinido a los proveedores?	x		
¿Cumplen estos con las expectativas de la empresa?		x	
¿Cumplen estos con los requerimientos impuestos por la empresa?	x		
¿Tiene conocimientos sobre la política de crédito de cada proveedor?		x	
¿Conocen a sus proveedores críticos?		x	
¿Cuánto tiempo de crédito tienen establecido con los proveedores?	x		De 8 a 30
¿Les han cerrado crédito los proveedores por falta de pago?	x		
¿Trata directamente con el proveedor o existe intermediario que realiza las operaciones?		x	
¿Han tenido algún retraso de pago conforme a fechas establecidas por los proveedores?	x		
¿Se les aplica mora por pagos retrasados?	x		
¿Le dan a conocer sus proveedores sobre promociones, descuento, regalías por la adquisición de un bien o servicio?		x	
¿Cuentan con cronograma de pago a proveedores?		x	



# Anexo 11

## : Flujoograma gestión de compras.

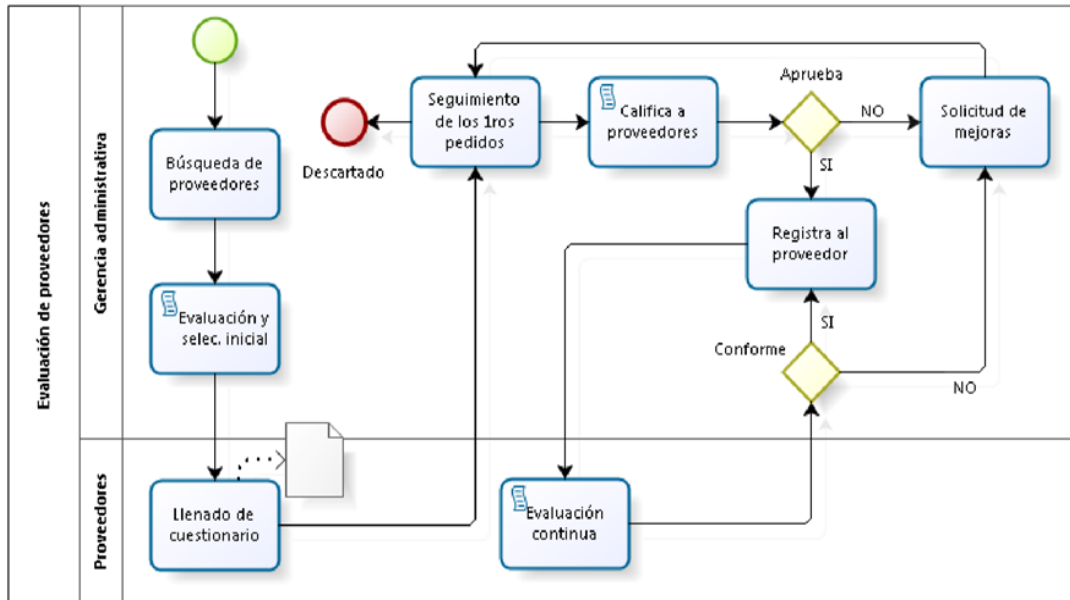


**Anexo 12**


**: Flujograma de evaluación y selección de proveedores.**



## Anexo 13



**EMPRESA: CAFÉ LAS FLORES**  
**FORMATO: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**



Producto/Servicio: \_\_\_\_\_  
 Seleccionado por: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

Proveedor	Parámetros				Evaluación final (Base 100%)	
	Precio del producto	Tiempo de entrega del producto	Calidad del suministro	Disponibilidad del producto		
	Peso					
	1	2	3	4		
	0.25	0.25	0.3	0.2		
	Puntaje					
Proveedor 1	500	3 días	Bueno	Si	72.00	<b>No elegir</b>
Calificación	4	4	4	2		
Proveedor 2	750	3 días	Bueno	Si	72.00	<b>No elegir</b>
Calificación	4	4	4	2		
Proveedor 3	450	3 días	Bueno	Si	89.00	<b>Elegir proveedor</b>
Calificación	5	4	4	5		
<b>El proveedor se considera aprobado, si totaliza un mínimo del 80% del total máximo de puntos posibles.</b>						
Café Las Flores escoge a Proveedor 3 porque cumple con los requisitos establecidos por la empresa						

Proveedor 3

### Anexo 13: Flujograma de registro y control de las compras.

