



Universidad Austral de Chile

Escuela de Ingeniería Comercial

Seminario de Grado

CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APLICACIÓN EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VALDIVIA.

Tesina presentada como requisito para
optar al Grado de Licenciado en
Administración

Profesores Responsables:

Jaime Astete A.

Horacio Sanhueza B.

Profesor Patrocinante: Nelson Carrasco A.

Natacha Vladimirova Bondarenko Santibáñez

Karina Matilde Jacqueline Huenulef Soto

Valdivia – Chile

2007

ÍNDICE

RESUMEN

1. INTRODUCCIÓN	01
2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO	03
3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	10
3.1 Fuentes	10
3.2 Instrumento y método de obtención de datos	10
3.3 Diseño Muestral	10
3.4 Tipo de investigación	11
3.5 Diseño de investigación	11
3.6 Operacionalización de conceptos	11
3.7 Pasos y etapas de procesamiento de datos	12
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Conocimiento del control interno	13
4.2 Uso del control interno	14
4.3 Procedimientos y técnicas del control interno contable	16
4.4 Uso del control interno contable	23
5. CONCLUSIONES	26
6. BIBLIOGRAFÍA	28
7. ANEXOS	30

ÍNDICE ANEXO 1: TABLAS

Tabla N° 1: ¿Conoce el concepto de control interno?	30
Tabla N° 2: Conocimiento correcto del control interno.	30
Tabla N° 3: Utiliza control interno para la toma de decisiones.	30
Tabla N° 4: Utiliza el control interno para evaluar el desempeño de los trabajadores.	30
Tabla N° 5: Utiliza el control interno para asegurar la calidad de la atención al cliente.	31
Tabla N° 6: Utiliza el control interno para verificar el cumplimiento de los objetivos.	31
Tabla N° 7: Actividades a las que le destina más recursos en términos de control.	31
Tabla N° 8: Frecuencia con la que realiza sus informes financieros.	31
Tabla N° 9: Cuando se realiza la contabilización del ingreso.	32
Tabla N° 10: Cuenta con el equipo necesario para salvaguardar su dinero	32
Tabla N° 11: Equipos con los que cuenta para salvaguardar su dinero.	32
Tabla N° 12: Personas que tienen acceso a bóveda y caja fuerte.	33
Tabla N° 13: Uso que dan a los Estados Financieros.	33
Tabla N° 14: Existe algún tipo de transacción que sea autorizada por escrito por la alta administración, dirección, gerencia u otro funcionario facultado para ello.	34
Tabla N° 15: Transacciones para las que se requiere autorización por escrito de la alta administración.	34
Tabla N° 16: Actividades que realiza la persona que tiene a su cargo el control físico de las inversiones.	35
Tabla N° 17: Realización de arqueos frecuentes a la persona que maneja la documentación de cuentas por cobrar y efectivo.	35
Tabla N° 18: Sistema de inventario actualizado	35
Tabla N° 19: Medidas utilizadas para el resguardo de materias primas y materiales.	36
Tabla N° 20: Frecuencia con la que realiza revisiones de inventario.	37
Tabla N° 21: Cuenta con medidas de seguridad contra robos e incendios.	37
Tabla N° 22: Medidas de seguridad contra robos e incendios.	37

Tabla N° 24: Motivos por los cuales no implementa medidas de seguridad.	38
Tabla N° 25: Realización de auditorias internas	38
Tabla N° 26: Frecuencia de las auditorias internas.	39
Tabla N° 27: Cuenta con políticas para valorar los inventarios para fines de impuestos.	39
Tabla N° 28: Tipos de políticas	39
Tabla N° 29: Realiza la empresa planificación de actividades.	40

ÍNDICE ANEXO 2 : GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Conocimiento del concepto de control interno	41
Gráfico N° 9: Contabilización de los ingresos	41
Gráfico N° 10 : Cuenta con el equipo necesario para salvaguardar sus activos	41
Gráfico N° 12: Acceso a bóveda o caja fuerte	42
Gráfico N° 13: Acceso a caja registradora	42
Gráfico N° 14: Existen transacciones autorizadas por escrito por la alta gerencia.	43
Gráfico N° 15 : Transacciones para las que se requiere autorización.	43
Gráfico N° 16: Actividades que realizan las personas que tienen bajo su Custodia el control físico de las inversiones.	44
Gráfico N° 17: Realización de arqueos frecuentes a la persona que maneja la documentación de las cuentas por cobrar y efectivo.	44
Gráfico N° 19: Periodicidad de revisión de inventarios	45
Gráfico N° 21: Medios de seguridad contra robos e incendio.	46
Gráfico N° 22: Tipos de medidas de seguridad contra robos e incendios	47
Gráfico N° 23: Motivos por el cual no aplican medidas de seguridad	47
Gráfico N° 24: Realización de auditorias internas	48

Gráfico N° 27: Cuentan con Políticas para valuar los inventarios para fines de impuestos?	48
Gráfico N° 29: Planificación de actividades por parte de la empresa.	48
Gráfico N° 30: Realización de presupuesto por parte de la empresa.	49
Gráfico N° 31: Uso de Estados Financieros.	49
Gráfico N° 33: Realización de acciones correctivas.	50
Gráfico N° 34: Utilizan la información contable.	50
ÍNDICE ANEXO 3	
Encuesta	51

Control interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia.

Natacha Bondarenko Santibáñez y Karina Huenulef Soto

Universidad Austral de Chile

Resumen

La investigación demuestra que las PYMES de la ciudad de Valdivia pertenecientes a la muestra, aplican procedimientos de control interno contable no sólo con el propósito de resguardar sus activos, sino también para cumplir con la legislación tributaria (pagar impuestos), controlar el negocio, determinar sus resultados, evitar robos por parte de funcionarios y clientes, entre otras cosas; lo que lleva al rechazo de la conjetura de investigación, la que planteaba que las pymes de la ciudad de Valdivia realizan control interno contable con el único objetivo de resguardar sus activos. Para introducir el tema se analiza el concepto de control interno según diferentes autores. La investigación se realiza mediante la aplicación de una encuesta precodificada y aplicada a una muestra de empresas, definida por conveniencia, que realizan actividades comerciales, industriales y de servicios, que cumplan con los requisitos de ventas para ser clasificadas como PYMES; la información así obtenida se tabuló utilizando una planilla de cálculo Excel. Por tratarse de una muestra por conveniencia, los resultados obtenidos son válidos exclusivamente para las empresas que la componen. Esta investigación es de interés para estudiantes, futuros directivos, académicos, propietarios de este tipo de empresas, ya que las Pymes son de gran importancia dentro de la economía del país pues son generadoras de empleo.

1. INTRODUCCIÓN

Todas las empresas, sin importar su tamaño y su actividad, necesitan de herramientas y métodos que le permitan competir y posicionarse de manera estratégica en el entorno; éstos deben estar formulados en base a los objetivos de la empresa.

La competitividad obliga a las empresas a realizar un sinnúmero de actividades para mantener vigente su estrategia competitiva y a establecer mecanismos que controlen su cumplimiento.

El control se ha convertido en una herramienta estratégica que permite influir en la conducción de los objetivos, en la administración de los cambios y en la actuación y búsqueda de resultados. Un sistema de control está permanentemente entregando señales sobre los aspectos relevantes de los objetivos estratégicos que se están midiendo.

La base de una buena toma de decisiones radica en la calidad de la información que posee la empresa, ésta información es de gran utilidad para conocer el verdadero estado de la organización.

Es común encontrar en muchas organizaciones una gran cantidad de indicadores e informes periódicos, que entregan información sin ningún valor estratégico y que, además, para mantenerlos vigentes requieren de recursos y tiempo. Las pequeñas y medianas empresas no están ajenas a esta realidad, ya que al no contar con información confiable y actual, les es difícil tomar decisiones correctas y a tiempo.

Para que la información sea confiable debe existir un control que se preocupe de verificar que se hayan registrado todas las transacciones realizadas por la empresa, a la vez de asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos contables adoptados por la administración, este control se denomina control interno contable, que además tiene como otra finalidad resguardar los activos de la organización y también ayuda en parte a la toma de decisiones.

Las pequeñas y medianas empresas han adquirido gran importancia dentro de la economía del país, ya que son las que más contribuyen al empleo, generando alrededor del 90% del empleo en el país (Wikipedia: 2007)

Por los motivos antes mencionados, se considera que esta investigación es de interés para estudiantes; futuros directivos, académicos, propietarios y directivos de pequeñas y medianas empresas, pues se analizará un sector importante de la economía regional, que son las Pymes, específicamente en la ciudad de Valdivia.

La investigación tiene por objetivo dar conocer la aplicación del control interno y específicamente el control interno contable en estas empresas. El objetivo general es demostrar que las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia pertenecientes a la muestra emplean este instrumento de gestión con la única finalidad de resguardar sus activos. Los objetivos específicos de esta investigación son identificar y analizar el sistema de control interno contable de Pymes de la ciudad de Valdivia, detectar los factores incidentes en la aplicación y no aplicación del control interno contable, identificar los procedimientos y técnicas de control interno aplicados por una muestra de pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia e identificar el uso que dan éstas a su información contable.

La conjetura de esta investigación es la siguiente:

Las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia pertenecientes a la muestra realizan control interno contable con el único objetivo de salvaguardar sus activos.

Esta investigación se realizó en base a una muestra determinada por conveniencia de 20 empresas.

La investigación comienza haciendo referencia a la importancia que tiene el control en las organizaciones y específicamente en la pequeña y mediana empresa, para posteriormente definir el control interno según algunos autores y según el informe Committee of Sponsoring Organizations (COSO). Luego se divide el control interno en dos: Control interno contable y Control interno operativo, enfocándose esta investigación en el control interno contable.

Seguido de esto se hace explícita la metodología y materiales utilizados en la obtención de datos, para luego proceder a analizarlos y finalmente obtener conclusiones que den respuesta a los objetivos antes planteados.

2. MARCO DE REFERENCIA

El control es una etapa principal en la administración, tanto para las grandes como para las pequeñas y medianas empresas (Pymes).

Según Koontz y Weihrich (1994, 578) la función administrativa del control es la medición y la corrección del desempeño, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes para alcanzarlos.

El éxito de una empresa depende del logro de sus objetivos, por esto es importante planearlos de una manera clara y medible, para así verificar que se estén llevando a cabo de la manera correcta. La planeación y el control están estrechamente ligados ya que la primera prescribe conductas y resultados deseados y el control ayuda a mantener o replantear conductas y resultados reales, detectando errores y desviaciones en los planes u objetivos. Para verificar el logro de estos objetivos es necesaria la creación de estándares, que son pautas que permiten medir el desempeño real o esperado, sin necesidad de llevar a cabo una supervisión directa.

Toda organización debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación, estos métodos llevarán a una posterior corrección, en caso que sea necesario y, por ende, un mejoramiento del rendimiento, sin dejar de lado los objetivos.

El Ministerio de Economía clasifica las empresas de acuerdo al nivel de ventas. Considera que las Empresas Pequeñas son las que venden entre UF2.400 y UF25.000 al año y las Empresas Medianas venden más de UF25.000 al año, pero menos que UF100.000. Esto implica que en términos de ventas anuales definimos como PYMES a las empresas que se encuentran en el rango de UF2.400 y UF100.000 (SII: 2007).

Ocho de cada diez Pymes fracasan en sus primeros 5 años. Al no contar con información actual, confiable y en segundos, que les permita tomar decisiones correctas y a tiempo (Wikipedia: 2007).

Las Pymes en Chile emplean menos capital, menos cantidad y calidad de tecnología, menos cantidad de recursos financieros, más cantidad de mano de obra, con

menor grado de especialización en el trabajo, características que son influyentes al momento de efectuar el control.

La capacidad de gestión existente está determinada por la educación formal, entrenamiento y experiencia acumulada, por lo que es el resultado de un proceso de inversión en capital humano que se acumula en el tiempo, que no es fácil aumentar en el corto plazo. Dado esta escasez relativa, la capacidad de gestión se concentra en mayor medida en empresas de mayor tamaño (Cabrera et al. 2002).

Las actividades de control por lo general son muy difíciles de llevar a cabo pues requieren de tiempo; porque estas deben ser constantes, efectuadas por personal capacitado, el que debe estar enterado de los objetivos de la empresa y contar con recursos que permitan financiar el proceso, debido a que el costo de llevar a cabo el control no puede sobrepasar lo que se quiere controlar, porque su costo no puede ser superior a los beneficios que reportará.

Según Hellriegel y Slocum (1998, 654) existen dos tipos de control organizacional:

Controles preventivos: que consisten en mecanismos destinados a reducir errores y a minimizar la necesidad de acciones correctivas.

Controles correctivos: corresponden a mecanismos orientados a reducir o eliminar conductas indeseables una vez que éstas se hayan presentado.

También se debe mencionar que el control preventivo es realizado “a priori”, esto quiere decir antes que se pueda producir algún error que induzca al no cumplimiento de los objetivos. Por su parte el control correctivo se realiza “a posteriori”.

El control tiene muchas áreas de desempeño, todos los departamentos en los que se divide una organización necesitan ser controlados, por lo tanto, las áreas de desempeño dependen de los departamentos existentes en la empresa.

Dolan y Soto (2004, 61) mencionan seis tipos de control, que son: Control de las políticas de compra, de procedimientos, de personas, producción, ventas y materias primas.

Es necesario mencionar que los tipos de control antes señalados corresponden a áreas donde el control debe ser ejercido, éstas proporcionan información indispensable

para conocer el correcto desempeño de la empresa y para la posterior toma de decisiones. La información financiera otorgada por el área contable constituye parte esencial del control ya que una entidad sin contabilidad correcta y confiable, es una entidad sin control (Santillana 2001).

Existe un control que influye sobre el trabajo estratégico, la eficiencia y la efectividad de la organización, denominado control interno.

Jiménez (2001, 52) señala que el control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados en forma coordinada por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

Con el objetivo de integrar los diversos conceptos de control interno y desarrollar un punto de referencia común, el Committee of Sponsoring Organizations (COSO) publicó en 1992 el Marco de Referencia Integrado de Control Interno más conocido como informe COSO (Universidad Santo Tomás informe área de negocios 2004).

El informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de tres categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones: dirigida a los objetivos empresariales básicos de una entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y de resguardo de los recursos.
- Confiabilidad de la información financiera: relacionada con la elaboración y publicación de estados financieros fiables, incluyendo estados financieros internos y abreviados.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables: concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a las que está sujeta la entidad.

Según The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) el informe COSO define cinco componentes del control interno relacionados entre sí. Los cuales se derivan de la forma en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes difieren según las prioridades y estilos de gestión de las empresas.

Entorno del control: se refiere al ambiente en que se desenvuelven las actividades de la empresa, las personas y el estilo de gestión de las entidades. Este es el más importante dentro del control interno, pues entrega disciplina y estructura, este componente está constituido por los valores éticos, la capacidad del personal, la filosofía y estilo de gestión, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizativa y las prácticas aplicadas al personal, el comité de auditoría.

Evaluación de riesgos: La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso interactivo y resultan esenciales para que una empresa tenga éxito, así se pueden detectar los riesgos que podrían impedir que se consigan los objetivos de la entidad, pero éste resulta más eficaz cuando se han identificado los procesos claves del negocio, que también podría constituir un riesgo importante para entidad. Este componente constituye una sección relevante dentro de un sistema de control interno eficaz.

Actividades de control: Son las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan los objetivos establecidos por la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para enfrentar los riesgos que ponen en peligro la realización de los objetivos de la organización. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles y todas las funciones de la organización, y comprenden una serie de actividades como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, dispositivos de seguridad, segregación de funciones y aplicación de indicadores de rendimiento.

Supervisión: Es el aseguramiento de que los controles están funcionando de acuerdo a lo planificado. La existencia de una estructura de control interno eficiente es tan importante para la dirección, como lo es, su revisión y actualización periódica.

Información y comunicación: La información relevante debe ser identificada, recogida, procesada y comunicada de modo tal que llegue oportunamente a todas las áreas permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Es necesario que la organización establezca y difunda claramente cuáles son sus objetivos, su misión y sus políticas (medios que delimitan la acción), pues sin ellos el control interno carecerá de estándares de comparación.

El informe COSO destaca que todos los miembros de una organización son responsables del control interno: la dirección, el consejo de administración, los auditores internos y los empleados. Siendo la responsabilidad máxima de la dirección y el consejo de administración.

Aunque los componentes mencionados anteriormente son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta a lo que lo hacen las empresas grandes.

En el caso de las Pymes prácticas como invertir en componentes de control interno y su revisión permanente, con el objetivo de fortalecerlo suelen ser vistas como gastos injustificados, porque no poseen pruebas que muestren los beneficios que genera la inversión en estas prácticas y prefieren evitar costos porque, el cuándo se van a beneficiar del establecimiento de medidas de Control interno es algo que genera cierta reticencia a la inversión, debido a que sabe que ciertos riesgos puede que se materialicen hoy día, en cinco años o incluso nunca.

El control interno se divide en dos: Control interno operativo que es aquella parte del control interno que se refiere a aspectos de la organización diferentes a los de naturaleza estrictamente contable y; Control interno contable aquel control que influye directamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros.

Los objetivos que persigue el control interno contable son:

-Custodiar los activos, proteger mediante mecanismos de seguridad el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, limitando éste solo a personas autorizadas quienes deben rendir cuentas de su custodia y autorización.

-Salvaguardar los datos y registros contables para que la información que emane de estos sea un fiel reflejo de la realidad económica-financiera de la empresa. El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control de proceso en diversos tipos de transacciones, éste además debe ser flexible; susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones.

La importancia de este sistema de información, radica en que permita tomar decisiones sobre base segura, pues éste tiene la importante misión de recoger, procesar y difundir adecuadamente la información contable, con fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa (Suárez 1991).

Para que el control interno contable sea efectivo se debe garantizar que en los libros de contabilidad se hallan registrados todos los ingresos y todos los gastos y que éstos estén debidamente autorizados por aquellos que están capacitados y cercanos a la operación. La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Ésta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

Se deben registrar la totalidad de las transacciones y su respectiva información, ésta debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que esté disponible a tiempo para distintos propósitos.

El sistema de control interno contable debe estar diseñado de tal manera que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable.

Para verificar la efectividad del sistema de control interno contable (y control interno en general), existen las auditorías internas que buscan sus posibles fallas y debilidades. La auditoría interna es un mecanismo de seguridad con el que cuenta la organización para estar informada de manera confiable sobre el diseño y funcionamiento de su sistema de control interno, estas comprenden numerosas pruebas y procedimientos

con el objetivo de analizar, inspeccionar y verificar el funcionamiento de éste. El número de pruebas a realizar será menor cuando el control interno contable funcione de modo eficaz. La información que entreguen las pruebas realizadas por los auditores internos sirven para llevar a cabo acciones correctivas en el diseño del control interno contable, además las deficiencias o debilidades detectadas deben ser comunicadas a las diferentes unidades de la organización con el fin de realizar un ajuste de manera conjunta (Suárez, 1991).

El control interno contable se extiende en realidad a todas las organizaciones, pero mientras más grande y compleja sea la organización mayor será la importancia de una adecuada implementación de éste.

No existe un sistema de control interno contable que sea válido para todas las organizaciones. Del mismo modo, la estructura organizacional que más conviene a una empresa depende de su tamaño, la naturaleza de su actividad productiva y los objetivos que ésta persigue. Así, el sistema de control interno, en general y el control interno contable, en particular, más adecuado para una empresa depende también de las características de la misma, por ejemplo, en empresas complejas con muchos empleados es imposible llevar a cabo una supervisión directa de las operaciones y es necesario delegar autoridad y responsabilidad, cobrando mayor relevancia los procedimientos y prácticas de control.

En una empresa grande o mediana se puede lograr un sistema de control interno contable eficaz por medio de una conveniente separación o segregación de funciones, de tal modo que ninguna persona o departamento maneje por sí sola completamente una transacción, desde el principio hasta el fin. En una empresa pequeña, sin embargo, no es posible hacer una separación de funciones con tanto detalle y su sistema de control interno contable suele ser más débil. La segregación de funciones se hace con la finalidad de detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se encuentre en posición de cometer un fraude y ocultar su acción por medio de manejo de documentos.

Ésta es recomendable en la totalidad de los casos, incluso en las pequeñas empresas dónde el propietario personalmente realiza algunas operaciones, pues éste, está sujeto a la probabilidad de cometer errores.

3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANALISIS.

3.1 Fuentes:

La investigación se realizó en base a fuentes primarias, ya que la información se extrajo directamente de las encuestas realizadas a propietario, gerente o administrador de mayor rango de cada empresa perteneciente a la muestra.

También se utilizó fuentes secundarias que permitieron la realización del marco de referencia, como por ejemplo: libros relacionados con el tema, tesis anteriores e Internet.

3.2 Instrumento y Métodos de la obtención de los datos:

Se elaboró una encuesta dirigida a propietarios, gerentes o administradores de mayor rango de cada empresa perteneciente a la muestra, ésta fue dividida en cuatro ítems que dieron respuesta a los objetivos específicos. El primer ítem fue sobre antecedentes generales de la empresa, el segundo recabó información sobre el control interno en Pymes de la muestra, el tercer ítem se enfocó a técnicas y procedimientos del control interno contable y el último recopiló información sobre el uso del control interno contable y los factores que inciden en su aplicación.

La encuesta recabó información cualitativa mediante preguntas, mayoritariamente, cerradas y precodificadas y, en menor cantidad abiertas. También se incluyeron preguntas que recabaron información de tipo cuantitativo, las que sirvieron, principalmente, para determinar si la empresa era Pyme.

Con los datos obtenidos de las encuestas se procedió a la tabulación y al análisis de estos.

3.3 Diseño muestral:

La población investigada corresponde a todas las pequeñas y medianas empresas ubicadas en la ciudad de Valdivia, de las cuales se desconoce cantidad. La información disponible señala que sólo a fines del segundo semestre de 2007 el Instituto Nacional de Estadística publicará tal información. Lo anterior obliga a la definición de una muestra por conveniencia.

Para asegurar la selección de pequeñas y medianas empresas, se consultó por el nivel de ventas anuales, en pesos o Unidades de Fomento. Los datos en Unidades de fomento (UF) fueron transformados en pesos utilizando la UF del último día del año 2006.

Se encuestó a veinte Pymes de la ciudad de Valdivia, esta cantidad permitió responder de manera óptima a la conjetura de trabajo.

3.4 Tipo de Investigación:

La investigación es de tipo explicativa, ya que explica la o las causas principales por la cual las Pymes de la ciudad de Valdivia, pertenecientes a la muestra, realizan control interno contable.

En primera instancia la investigación es de tipo descriptivo, pues se limita a observar la realidad del control interno contable en las Pymes de la ciudad de Valdivia, pertenecientes a la muestra, luego pasa a ser de tipo explicativo, pues se da a conocer el o los motivos por los que se realiza el control interno contable en las Pymes estudiadas.

3.5 Diseño de Investigación:

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental-transeccional, porque se recolectó datos en un periodo de tiempo único.

3.6 Operacionalización de conceptos:

Pymes: pequeñas y medianas empresas que se clasifican según sus ventas anuales, en un rango que va desde las UF2.400 hasta UF100.000.-

Control interno: plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos adoptados en forma coordinada por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

Control interno contable: control que influye directamente en la confiabilidad de los registros contables, la veracidad de los estados financieros y resguardo de activos.

Activo: Todo aquello que tenga potencial de generar flujos de efectivo presentes o futuros.

Resguardar activos: proteger mediante mecanismos de seguridad el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes.

3.7 Pasos y etapas de procesamiento de datos:

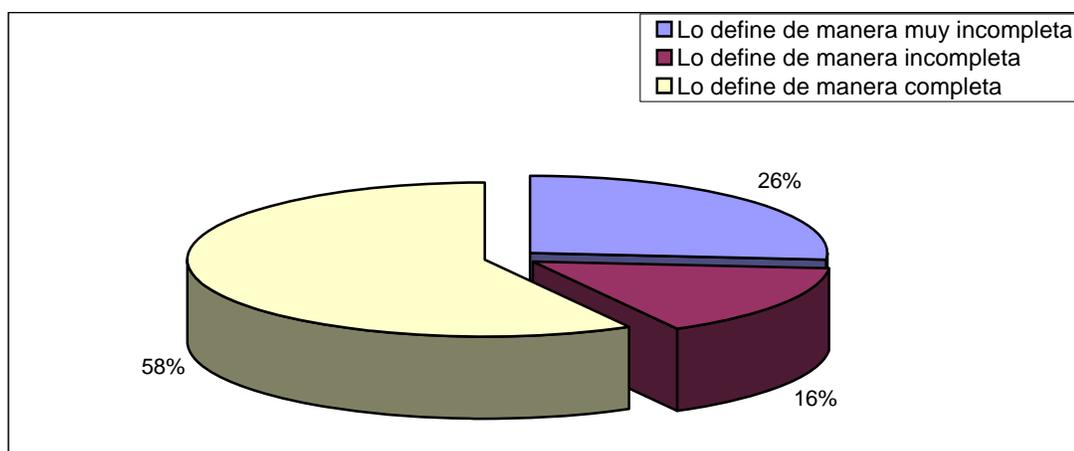
Los datos fueron tabulados en planilla de cálculo Excel, luego se utilizó filtros para visualizar la información, de manera que se puedan agrupar las empresas de acuerdo a sus respuestas. De esta manera se veía en detalle a la empresa con todas sus respuestas.

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Conocimiento del control interno

EL concepto de control interno para los gerentes y administradores de las pymes encuestadas, es un termino medianamente conocido, debido a que el 95% de las personas encuestadas afirma conocer el concepto de control interno (**Ver Anexo 2, Gráfico N° 1**), no obstante, sólo el 58% de quienes declaran conocer el concepto, reconoce la definición completa de control interno (**Ver Gráfico N° 2**).

Gráfico N° 2: Conocimiento correcto del control interno.



Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados que eligieron la pregunta que define de manera muy incompleta el concepto de control interno representan el 26%, éstos afirmaron que la mejor definición del control interno corresponde a “medidas tomadas por propietarios y directivos pertenecientes a la empresa con el objetivo de dirigir y controlar a los empleados”, respuesta incompleta, porque no considera al control interno como una herramienta que influye de manera estratégica en la organización, lo mismo ocurre con el 16% que selecciona una tercera definición, que solamente enfoca al control interno como medida necesaria para el logro de objetivos.

Al momento de preguntar si conocían este concepto, un 5% respondió que no lo conocía, lo que impedía que la persona pudiese contestar el uso que le daba al control interno, por lo que se le explicó la definición, hecho que permitió comprobar que este

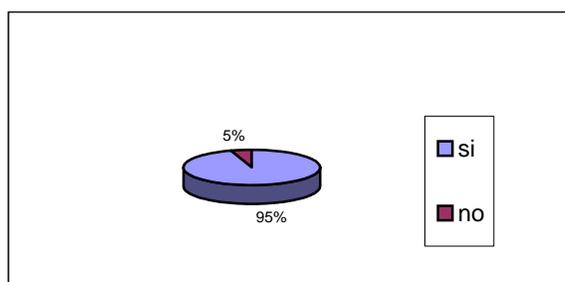
instrumento de administración se suele aplicar de manera implícita (**Ver Anexo 1, Tabla N° 1**).

4.2 Uso del Control Interno:

El control interno tiene importancia en la medida que permita tomar decisiones sobre una base segura, éste también ayuda entre otras cosas a evaluar el desempeño de los trabajadores, la atención al cliente y el cumplimiento de los objetivos.

De las empresas encuestadas el 95% utiliza el control interno para la toma de decisiones, mientras que el 5% restante no lo utiliza (**Ver Gráfico N° 3**).

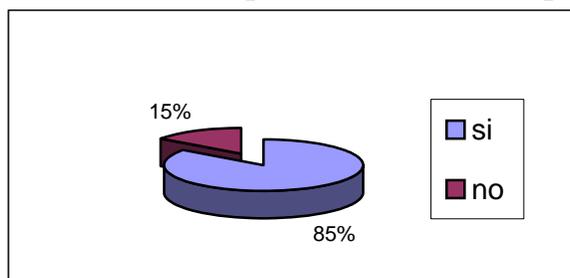
Gráfico N° 3: Utilización del control interno para la toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la evaluación del desempeño de los trabajadores un 85% utiliza el control interno con tal propósito, mientras que un 15% respondió que no. Este 15% corresponde a Pymes dedicadas a la prestación de servicio, lo que resulta curioso, porque estas empresas al dedicarse a esta actividad deberían utilizar de alguna manera el control interno, para poder comprobar que los trabajadores estén desempeñando de manera correcta su labor (**Ver Gráfico N° 4**)

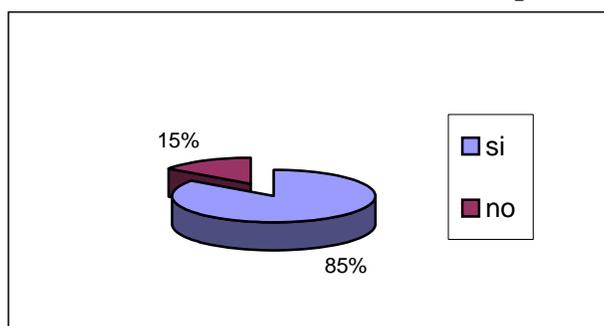
Gráfico N° 4: Uso para evaluar el desempeño de los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

Respecto del uso de control interno para evaluar la atención a clientes, nuevamente existe un 85% que responde que si lo utiliza con ese fin y un 15% que no lo utiliza (**Ver Gráfico N° 5**). Este 15% lo integran tres empresas dedicadas al área de servicio.

Gráfico N° 5: Uso del control interno para evaluar la atención al cliente.

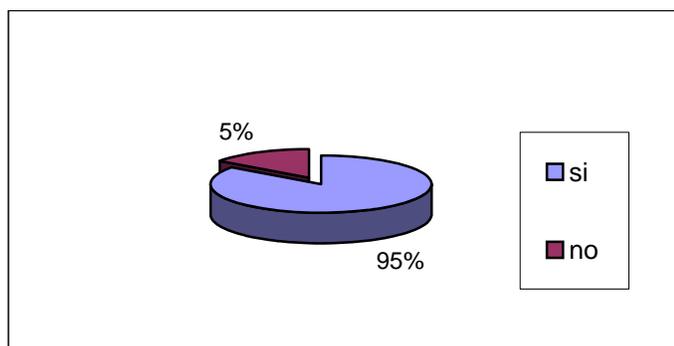


Fuente: Elaboración propia

Una importante característica del control interno es su contribución al logro de los objetivos de la empresa mediante una estructura de control establecida en base a estos objetivos, lo que permitirá su realización.

La investigación evidencia que un 95% utiliza el control interno como herramienta para el logro de los objetivos, mientras que un 5% no lo hace (**Ver Gráfico N° 6**).

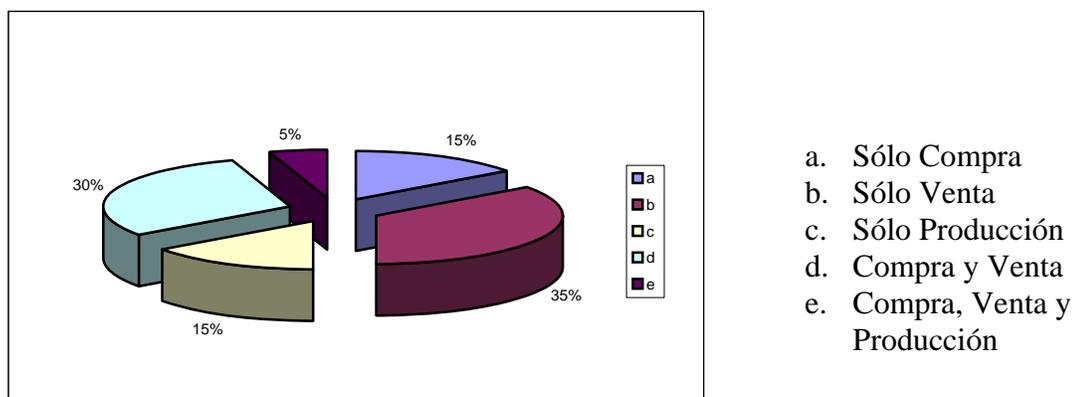
Gráfico N° 6: Uso del control interno para el cumplimiento de los objetivos.



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las actividades a las que se le destina mas recursos en términos de control encontramos que un 35% corresponde solo a ventas, dentro de las cuales encontramos comercializadoras y servicios (**Ver Gráfico N° 7**).

Gráfico N° 7: Actividades que se le destina mas recursos en términos de control.



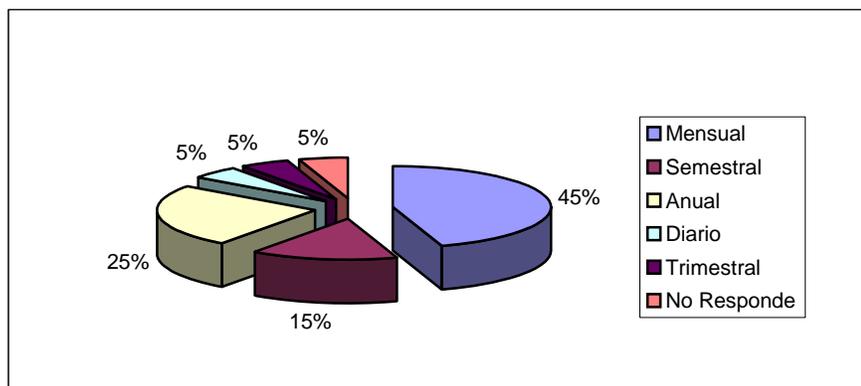
Fuente: Elaboración propia.

4.3 Procedimientos y técnicas del control interno contable:

La estructura de un adecuado sistema de control interno contable depende de los procedimientos y técnicas de control que las empresas utilicen, dentro de las técnicas que permiten el logro del control interno contable están los estados financieros, que deben ser un fiel reflejo de las actividades de la empresa y en ellos deben estar registrados de manera actualizada todos los gastos, lo anterior permite que las organizaciones tomen decisiones sobre base segura.

Las empresas encuestadas realizan en su mayoría informes financieros mensuales esto equivale al 45% de las empresas, seguido por un 25% que las realiza de forma anual. Las tendencias menos realizadas son informes diarios y trimestrales (**Ver Gráfico N° 8**)

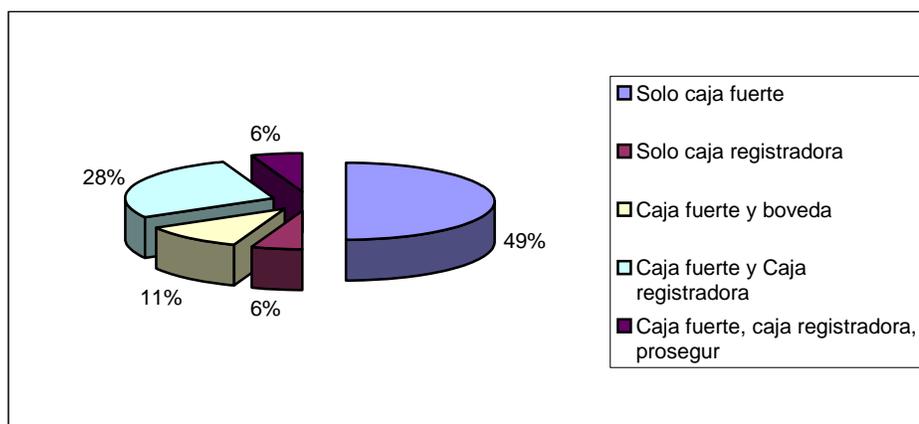
Gráfico N° 8: Frecuencia de la realización de informes financieros.



Fuente: Realización propia.

Como se mencionó anteriormente, para contar con una información financiera de calidad, es necesario supervisar, constantemente los libros donde se registran los ingresos. Dentro de las pymes encuestadas un 60% registra sus ingresos diariamente al final de cada día, seguido por un 15% que contabiliza sus ingresos en cuanto estos ocurren (**Ver Anexo 2, Gráfico N° 9**). Con esto se puede concluir que las pymes encuestadas en su mayoría aplican técnicas de control interno contable porque al contabilizar sus ingresos lo más pronto posible están resguardando sus activos. Además un 95% cuenta con el equipo necesario para salvaguardar su dinero, en tanto que solo un 5% no lo hace. (**Ver Anexo Gráfico N° 10**). Dentro de los equipos con los que cuenta se encuentran: solo caja fuerte con un 49%, solo caja registradora un 6%, caja fuerte y bóveda 11%, caja fuerte y caja registradora 28%, caja fuerte, caja registradora y Prosegur 6% (**Ver Gráfico N° 11**). Estos porcentajes fueron extraídos de 18 empresas de 20, que respondieron que si contaban con este tipo de medidas para resguardar su dinero, las otras 2 empresas manifestaron no contar con ninguna de estas medidas, ya que todos los pagos son electrónicos y el dinero no permanece en el local.

Gráfico N° 11: Equipo utilizado para salvaguardar activos.



Fuente: Elaboración propia.

De las pymes encuestadas que poseían bóveda o caja fuerte para salvaguardar sus activos, en un 39% de estas solo el propietario es quien tiene acceso a este equipo, mientras que en un 20% de las pymes quienes tienen acceso son: propietario, gerente y administradores generales. Esto quiere decir que en estas empresas los gerentes y/o propietarios no delegan sus responsabilidades en otros. (**Ver Anexo 2, Gráfico N° 12**).

En aquellas empresas que poseían caja registradora, que eran 8, en un 50% el acceso a esta lo tenían propietarios, gerentes, administradores generales, jefe local y cajero(s), seguido de un 25% en que tenían acceso a esta solo propietario gerente y administradores generales (**Ver Anexo 1, Tabla N° 13**).

Como se señalaba anteriormente en el marco de referencia del estudio: La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Ésta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

Dentro de las pymes encuestadas un 80% posee algún tipo de transacción que debe ser autorizada por la alta gerencia (**Ver Anexo 1 Tabla N° 14**). Las transacciones con mayor porcentaje para las que se requiere autorización por escrito de la alta administración, dirección, gerencia u otro funcionario facultado para ello son: solo compra de mercadería con un 25% que corresponde a 4 empresas de 16 que afirmaron

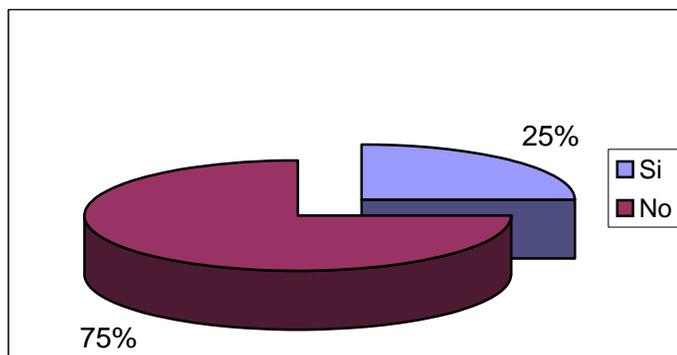
tener en la empresa algún tipo de transacción que debe ser autorizada, seguido a este porcentaje encontramos que en un 19% de estas empresas se requiere autorización para compra mercadería, compra activo fijo, pago y negociación de indemnización del personal y contratación de servicios periódicos, realización de gastos generales (**Ver Anexo 1, Gráfico N° 14**), este último porcentaje corresponde a 3 empresas, dentro de estas empresas no hay un patrón común, debido a que 2 son comercializadoras y una de servicios, esta última pertenece al rango de mediana empresa según sus ventas, lo explica que el jefe o propietario delegue su responsabilidad en los trabajadores y al no estar vinculado en todas las transacciones debe supervisarlas mediante previa autorización de estas por escrito. (**Ver Anexo 2, Tabla N° 15**).

Las personas que tienen bajo su custodia el control físico de las inversiones (mercaderías, depósitos a plazo, cuentas por cobrar) realizan en su mayoría las siguientes actividades: con un 30% encontramos que quienes tienen el control físico de las inversiones, realizan las actividades de compra, venta y manejo de dinero de manera conjunta, mientras que un 15% realizan solo venta, un 10% solo compra y 40% responde ninguna de las anteriores. (**Ver Anexo 2, Gráfico N° 16**). El hecho de que en el 40% de las pymes las personas que tienen el control físico de las inversiones, no realice ninguna actividad relacionada con el manejo de dinero, evita errores, debido a que ninguna persona se encuentra en posición de cometer un fraude y ocultar su acción por medio de manejo de documentos.

Para impedir que ocurran hechos como los mencionados anteriormente es aplicada la supervisión. Un 85% realiza arquezos frecuentes a la persona que maneja la documentación de las cuentas por cobrar y efectivo, mientras que un 15% no lo hace (**Ver Anexo 2, Tabla N° 17**). Este 15% corresponde a tres empresas, de las que dos son familiares (matrimonio), donde la labor de recaudación la realiza uno de ellos, por lo que no se supervisa.

Otra técnica de control aplicado por las pymes encuestadas es la actualización de sus inventarios; un 95% lleva un control de inventario permanente de materias primas y materiales, mientras que un 5% no lo hace. (**Ver Gráfico N° 18**).

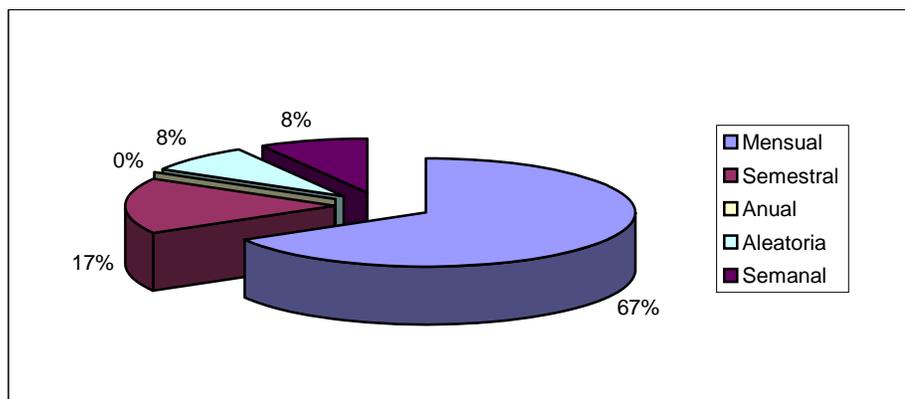
Gráfico N° 18: Lleva un sistema de inventario actualizado.



Fuente: Elaboración propia

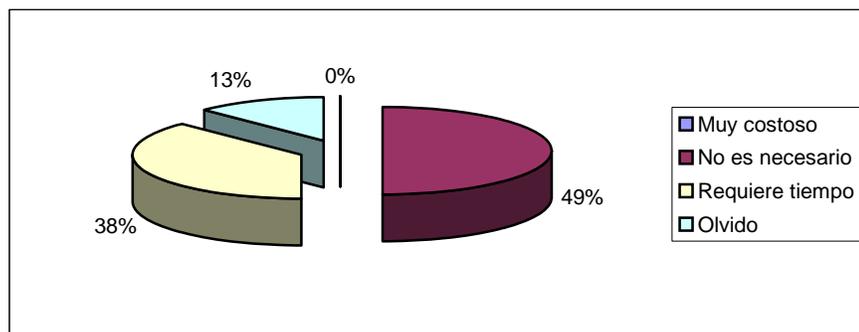
Otra herramienta de control son las auditorías internas, un 60% de las pymes encuestadas las realiza, mientras que un 40% no. (Ver Anexo 2, tabla N° 26). De este porcentaje el 67% de las empresas las realiza con una frecuencia mensual, seguido de un 17% que realiza sus auditorías semestralmente (Ver Gráfico N° 25). La no realización de auditorías internas en un 49% de las pymes encuestadas se debe a que es considerada innecesaria, un 38% considera que requiere tiempo, mientras que solo un 13% considera que es muy costoso. (Ver Gráfico N° 26)

Gráfico N° 25: Frecuencia con que se realizan auditorías internas.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 26: Motivos por el cual no se realizan auditorias internas.



Fuente: Elaboración propia.

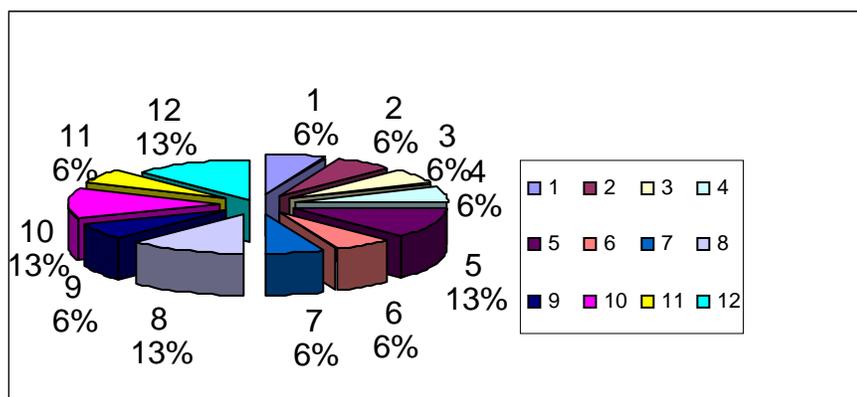
Las políticas establecidas dentro de una empresa, permiten mantener el control, de esta manera actúan como pasos a seguir en busca de mantener el orden y de esta manera conformar el entorno o ambiente de control en la empresa.

En cuanto a políticas establecidas para valorar los inventarios para fines de impuestos, las pymes que las poseen son un 53%, mientras que un 43% no las posee. (**Ver Anexo 1, Gráfico 27**).

Dentro de la gama de políticas con las que cuenta la muestra encontramos que las que mas se repiten son:

Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, depósito diario de la recaudación y pago mediante documentos. otro grupo de políticas incluye depósito diario de la recaudación, pago mediante documentos (cheque, vale vista) e inventario máximo y mínimo, también depósito diario de la recaudación, pago mediante documentos (cheque, vale vista) e inventario máximo y mínimo, por ultimo se encuentran: Depósito diario de la recaudación y pago mediante documentos (cheque, vale vista). Todas estas están agrupadas de acuerdo al grupo de políticas que poseía cada empresa; Los 4 grupos de políticas antes mencionados, tienen un 13% cada una. (**Ver Gráfico N° 28**).

Gráfico N° 28: Tipos de políticas.



- 1 Saldo máximo en caja
- 2 Depósito diario de la recaudación
- 3 Pago mediante documentos (cheque, vale vista)
- 4 Depósito diario de la recaudación y día de pago proveedores.
- 5 Depósito diario de la recaudación y pago mediante documentos (cheque, vale vista).
- 6 Depósito diario de la recaudación e inventario máximo y mínimo
- 7 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, saldo máximo en caja y día de pago a proveedores.
- 8 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, depósito diario de la recaudación y pago mediante documentos.
- 9 Depósito diario de la recaudación, día de pago proveedores y pago mediante documentos (cheque, vale vista).
- 10 Depósito diario de la recaudación, pago mediante documentos(cheque, vale vista). E inventario máximo y mínimo.
- 11 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, saldo máximo en caja, depósito diario de la recaudación e inventario máximo y mínimo.
- 12 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, saldo máximo en caja, depósito diario de la recaudación, pago mediante documentos (cheque, vale vista) e inventario máximo y mínimo.

Fuente: Elaboración propia.

Para que la organización funcione correctamente los directivos deben realizar planificación de actividades y presupuestos, estos ayudan a que se les pueda destinar mejor los recursos, tiempo y control a cada actividad de la empresa.

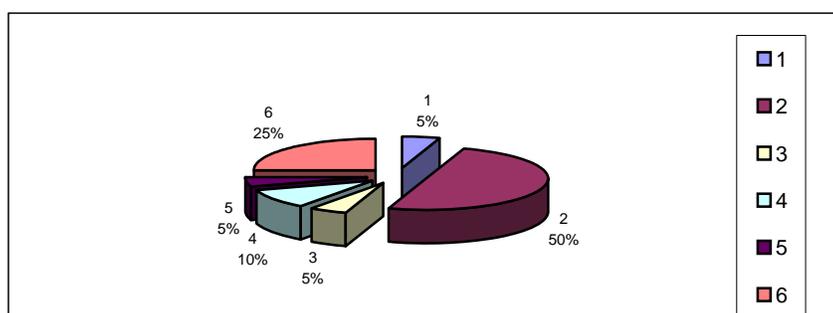
La investigación evidencia que las Pymes de la ciudad de Valdivia pertenecientes a la muestra realizan planificación de actividades representado un 85% y de este porcentaje un 80% además realiza presupuestos (**Ver Anexo 2, Gráfico 29 y 30**).

4.4 Uso del control interno contable:

La información contable que posea la empresa es muy importante ya que esta permite que los administrativos de estas empresas puedan tomar decisiones de inversión y de financiamiento sobre base segura, también permite medir la rentabilidad del negocio y su desempeño, ayuda a detectar irregularidades y por último al cumplimiento de la legislación tributaria. A pesar de que todas las empresas deben tener estados financieros y utilizar la información que de estos emanan solo un 35% de las empresas encuestadas los utiliza para lo antes mencionado, quedando un 65% que lo utiliza para algunas actividades, como por ejemplo solo el cumplimiento de la legislación tributaria un 5%, solo para medir la rentabilidad y desempeño del negocio un 5%, entre otros **(Ver Anexo 2, Gráfico N° 31)**

El control interno contable es un instrumento necesario en las empresas, este tiene por objetivo resguardar los activos fijos, evitar daño de mercadería y materias primas, evitar robos por parte de clientes y funcionarios y uno de los objetivos mas importantes por los cuales se debe realizar control interno contable es para disponer de información financiera de calidad. De las Pymes encuestadas el 50% dice realizar el control interno contable solo para disponer de información financiera de calidad, esto refleja que las empresas se olvidan de los usos que esta herramienta entrega, a pesar que este es el objetivo principal del control interno contable **(Ver Gráfico N° 32)**

Gráfico N° 32: Propósitos al realizar control interno contable.



Fuente: Elaboración propia

1Sólo evitar robo por parte de clientes

2Sólo para disponer de info. financiera contable de calidad

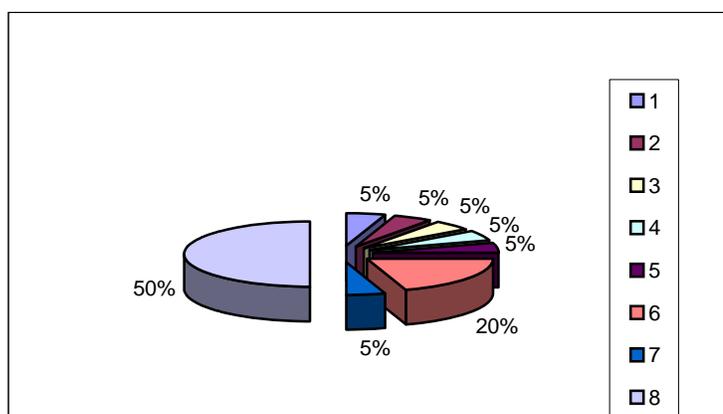
3Evitar robo por parte de funcionarios ,trabajadores y evitar daño de mercaderías y activo fijo

- 4 Evitar robo por parte de funcionarios, trabajadores y disponer de info. Financiera contable de calidad
 Evitar robo por parte de funcionarios, trabajadores, evitar daño de mercadería y A fijo y disponer de info.
 5 financiera contable de calidad
 6 Evitar robo por parte de clientes, evitar robo por parte de funcionarios, trabajadores, evitar daño de mercadería y
 *****A. fijo y disponer. Fe info. financiera contable de calidad

El control es un mecanismo orientado a reducir o eliminar conductas indeseables y respuestas erróneas una vez que éstas se hayan presentado. De lo antes mencionado se puede concluir desde el momento en que se realiza el control interno contable y este arroja algún resultado desfavorable, éste debe ser corregido al instante (control correctivo). De las Pymes encuestadas el 95 % realiza este tipo de acciones cuando se presenta alguna irregularidad y solo un 5% no las realiza (**Ver Anexo 2, Gráfico 33**).

La investigación evidencia que las empresas encuestadas utilizan la contabilidad y estas equivalen a un 100% (**Ver Anexo 2, Gráfico 34**). La contabilidad ayuda a la determinación de la utilidad del negocio, a la determinación de la rentabilidad, para pagar impuestos y para solicitar financiamiento. De las utilidades que presta este instrumento el 50% de las empresas las utiliza en su totalidad y las empresas restantes solo utiliza algunas de ellas (**Ver Gráfico N° 35**).

Gráfico N° 35: Utilidad que le prestan los informes financieros a las empresas.



Fuente: Elaboración propia

- 1 Sólo determinación de la rentabilidad del negocio
- 2 Sólo pago de impuesto
- 3 Determinación de la utilidad del negocio y pagar impuesto

- 4 Determinación de la rentabilidad del negocio y pagar impuesto
- 5 Determinación de la rentabilidad y solicitar financiamiento
- 6 Determinación de la utilidad del negocio, determinación de la rentabilidad del negocio y pagar impuesto
- 7 Determinación de la utilidad del negocio, pagar impuesto y solicitar financiamiento
- 8 Determinación de la utilidad del negocio, determinación de la rentabilidad del negocio, pagar impuestos,
Solicitar financiamiento

5. CONCLUSIONES:

La investigación permite concluir que sólo el 58% de las empresas de la muestra conocen el concepto correcto de control interno y, por tanto, pueden aplicarlo de manera efectiva, no ocurriendo lo mismo con el 48% de las empresas restantes, ya que están impedidas de identificar sus beneficios, características y componente.

En aquellas empresas en que el concepto de control interno es desconocido, se evidencia de igual forma su aplicación de modo implícito, principalmente mediante la implementación de técnicas que apuntan al resguardo de activos y arqueos de efectivo.

Las Pymes de la muestra realizan control interno contable, mayoritariamente, con la finalidad de resguardar activos, observándose que el 95% de las empresas encuestadas emplea medidas de resguardo de su efectivo consistentes en cajas fuertes y bóvedas. El 5% de empresas que no recurre a las medidas de control señalados argumenta que no los necesita, por cuanto realiza transacciones por vía electrónica y no maneja dinero en caja.

Una de las técnicas más recurrentes del control interno contable aplicada por el 60% de las Pymes encuestadas, es la contabilización de los ingresos, ésta se realiza diariamente al final de cada día; la restricción del acceso a bóvedas y cajas fuertes, permitiendo que solo el personal autorizado acceda a ellos (85%); la autorización por escrito de la alta gerencia para realizar transacciones como la compra de mercadería es otra técnica utilizada por el 26% de las empresas de la muestra; la realización de arqueos frecuentes a la persona que tiene a su cargo el manejo de documentación de cuentas por cobrar y efectivo y; resguardo de materias primas de temperatura y humedad y disposición de gavetas para productos delicados.

La realización de inventarios de manera frecuente es un procedimiento que también adoptan las Pymes encuestadas, la mayoría las realiza mensualmente, seguido por aquellas que lo realizan en forma anual.

También se utilizan medidas de seguridad contra robos e incendio, siendo las más frecuentes alarmas, extintores y ventas por mostrador. Las empresas que no implementan medidas de seguridad lo hacen porque, una parte considera que es muy

costoso y la otra, que los robos e incendios son hechos fortuitos, es decir no incurren en el riesgo. Estas empresas sólo ven una relación costo-beneficio a corto plazo.

Otra técnica de control interno y más específicamente contable son las auditorías internas, estas se realizan en menor medida que las otras debido a que en algunas empresas es considerada innecesaria y en otras que requiere demasiado tiempo, por lo que nuevamente se llega al factor influyente en la no aplicación de esta técnica de control interno contable.

En cuanto al uso que se le da a la información financiera, se observa que la mayoría de las empresas la utiliza para cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión y financiamiento, detectar irregularidades y medir el desempeño del negocio (50% de las Pymes encuestadas), lo que permite concluir las empresas realizan control interno y control interno contable no sólo con el objetivo de salvaguardar sus activos, sino que también para cumplir con la legislación tributaria y pagar impuestos (100% de las empresas de la muestra). Esto lleva a rechazar la conjetura de la investigación, que afirmaba que las Pymes de la ciudad de Valdivia pertenecientes a la muestra realizan control interno contable con el único objetivo de salvaguardar sus activos. De las Pymes encuestadas el 50% dice realizar el control interno contable sólo para disponer de información financiera de calidad, esto refleja que las empresas se olvidan de los otros usos que esta herramienta entrega. Es el mismo 50% de empresas que determina la utilidad y rentabilidad del negocio por medio de la información contable.

6. BIBLIOGRAFÍA:

Bastidas, C. 2004 Junio. Informe área de negocios. *Acerca de la importancia del informe del control interno* <
<http://www.ust.cl/medios/Biblioteca2/Publicaciones/Informes/negocios20.pdf>>,
Accesado 2007 Junio 4.

Cabrera, A., S. De la Cuadra., A. Galetovic, y R. Sanhueza. 2002. Las Pymes, Quienes son, Como son y Que hacer con ellas. Working Paper, Sociedad de Fomento Fabril.

Dolan, S. L., y E. Soto. 2004. *Las Pymes ante el reto del siglo XXI*. México, D.F.: Thomson Learning.

Jiménez, B.P. 2001. *Control de Gestión*. 2º ed. Santiago: LexisNexis.

Hellriegel, D., y J. W. Slocum. 1998. *Administración*. 7º ed. México, D.F.: International Thomson.

Koontz, H., y H. Weihrich. 1994. *Administración una perspectiva global*. 10º ed. México, D.F.: McGraw-Hill.

Santillana, G.J. 2001. *Establecimiento de sistemas de control interno*. 1º ed. México, D.F.: Thomson Learning.

Servicio de Impuesto Internos. 2007 Abril 30. Homepage.
<http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/pymes.htm> Accesado
2007 Mayo 5.

Suárez. S.A. 1991. *La moderna auditoria*. 1º ed. España, Madrid: McGraw-Hill.

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Homepage
<[http://www.coso.org/publications/executive_summary_integrated_framework.h
tm](http://www.coso.org/publications/executive_summary_integrated_framework.htm)> Accesado 2007 Octubre 3.

Wikipedia. Homepage. < <http://es.wikipedia.org/wiki/PYME> > Accesado 2007 Junio 6.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla N° 1- Conoce el concepto de control interno.

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	19	95	1	5

Fuente: Elaboración propia

1: Si

2: No

Tabla N° 2- Conocimiento correcto del control interno.

Totales		1		2		3	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19	100	5	26	3	16	11	58

Fuente: Elaboración propia

1: Lo define de manera muy incompleta

2: Lo define de manera incompleto

3: Lo define correctamente

Tabla N° 3- Utiliza control interno para la toma de decisiones.

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	19	95	1	5

Fuente: Elaboración propia

1: Si

2: No

Tabla N° 4-Utiliza el control interno para evaluar el desempeño de los trabajadores

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	17	85	3	15

Fuente: Elaboración propia

1: Si

2: No

Tabla N° 5- Utiliza el control interno para asegurar la calidad de la atención al cliente

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	17	85	3	15

Fuente: Elaboración propia

1: Si

2: No

Tabla N° 6- Utiliza el control interno para verificar el cumplimiento de los objetivos.

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	19	95	1	5

Fuente: Elaboración propia

1: Si

2: No

Tabla N° 7- Actividades a las que les destinan más recursos en términos de control.

Totales	Nº	20	Equivalencias
	%	100	
a	Nº	3	sólo 1 a
	%	15	sólo 2 b
b	Nº	7	sólo 3 c
	%	35	1,2 d
c	Nº	3	1,2,3 e
	%	15	
d	Nº	6	
	%	30	
e	Nº	1	
	%	5	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 8- Frecuencia con la que realiza sus informes financieros

Totales		1		2		3		4.1		4.2		N.R	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	9	45	3	15	5	25	1	5	1	5	1	5

Fuente: Elaboración propia

Códigos
 1:Mensual
 2:Semestral
 3:Anual
 4.1:Diario
 4.2:Trimestral
 N.R:No Responde

Tabla N° 9- Cuando se realiza la contabilización de los ingresos.

Totales		1		2		3		4		5		N.R	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%
20	100	3	15	12	60	2	10	2	10	0	0	1	5

Fuente: Elaboración propia

Códigos
 1 : En cuanto ocurre el ingreso
 2 : Diariamente al final de cada día
 3 : Semanalmente
 4 : Mensualmente
 N.R : No Responde

Tabla N° 10- Cuenta con el equipo necesario para salvaguardar su dinero

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	19	95	1	5

Fuente: Elaboración propia

1: Si
 2: No

Tabla N° 11- Equipos utilizados para salvaguardar su dinero

Totales	Nº	20
	%	100
A	Nº	2
	%	10
B	Nº	3
	%	15
C	Nº	8
	%	40
D	Nº	1
	%	5
E	Nº	6
	%	30

Equivalencias

Sólo 1 A Sólo Caja fuerte
 Sólo 2 B Sólo Caja registradora
 Sólo 4 C Caja fuerte y bóveda
 1,3 D Caja fuerte y caja registradora
 1,2,3 E Caja fuerte, caja registradora y PROSEGUR

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 12- Personas que tienen acceso a bóveda y caja fuerte

Totales		1		2		3		4		5		6.1		6.2	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%	N°	%
17	100	6	35	3	18	1	6	2	12	1	6	1	6	1	6

Fuente: Elaboración propia

Códigos

- 1: Sólo Propietario
- 2: Propietario, gerente y administradores generales
- 3: Propietario, gerente, administradores generales y jefe de local
- 4: Propietario, gerente, administradores generales, jefe de local y cajero (s)
- 5: Propietario, gerente, administradores generales, jefe de local, cajero(s) y vendedor
- 6.1: Sólo Gerente general
- 6.2: Propietario, subgerente, cajero, jefe contabilidad

Tabla N° 13- Uso que dan a los estados financieros.

Totales	N°	20	Equivalencias
	%	100	
A	N°	1	Sólo 1 a
	%	5	Sólo 5 b
B	N°	2	1,4 c
	%	10	1,5 d
C	N°	1	2,5 e
	%	5	1,2,5 f
D	N°	2	2,3,5 g
	%	10	1,2,3,5 h
E	N	2	1,2,4,5 i
	%	10	1,2,3,4,5 j
F	N	2	
	%	10	
G	N	1	
	%	5	
H	N	1	
	%	5	
I	N	1	
	%	5	
J	N	7	
	%	35	

Fuente: Elaboración propia

- A Sólo cumplir con la legislación tributaria
- B Sólo medir rentabilidad y desempeño del negocio
- C Cumplir con la legislación tributaria y detectar irregularidades
- D Cumplir con la legislación tributaria, medir la rentabilidad y desempeño del negocio.
- E Tomar decisiones de inversión, medir rentabilidad y desempeño del negocio.

- f Cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión, medir la rentabilidad y desempeño del negocio
- G Tomar decisiones de inversión, detectar irregularidades , medir rentabilidad y desempeño del negocio.
- H Cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión, de financiamiento y medir la rentabilidad y desempeño del negocio
- I Cumplir con la legislación Tributaria, tomar decisiones de inversión, detectar irregularidades como fraudes o robos y medir la rentabilidad del negocio.
- J Cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión, de financiamiento, detectar irregularidades y medir la rentabilidad y desempeño del negocio

Tabla N° 14- Existe algún tipo de transacción que sea autorizada por escrito por la alta administración, dirección, gerencia u otro funcionario facultado para ello.

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	16	80	4	20

Fuente: Elaboración propia.

1: Si

2: No

Tabla N° 15- Transacciones para las que se requiere autorización por escrito de la alta administración.

%	Nº empresas	Código de transacción
25	4	1
6	1	2
6	1	3
6	1	4
6	1	5
6	1	6
6	1	7
13	2	8
6	1	9
19	3	10
100	16	Total

Fuente: Elaboración propia.

Códigos:

- 1 sólo compra de mercadería
- 2 sólo compra de activo fijo en general
- 3 sólo contratación de servicios periódicos
- 4 sólo realización de gastos generales
- 5 compra mercadería y realización gastos generales
- 6 compra de activo fijo en gral; pago y negociación de indemnización del personal.
- 7 compra mercadería, compra a. Fijo, realización de gastos generales.

- 8 compra mercadería, pago y negociación del personal y contratación de servicios periódicos
- 9 compra mercadería, compra activo fijo, pago y negociación de indemnización del personal y contratación de servicios periódicos
- 10 compra mercadería, compra activo fijo, pago y negociación de indemnización del personal y contratación de servicios periódicos, realización de gastos generales.

Tabla N° 16- Actividades que realiza la persona que tiene a su cargo el control físico de las inversiones.

Totales	N°	20
	%	100
A	N°	2
	%	10
B	N°	3
	%	15
C	N°	8
	%	40
D	N°	1
	%	5
E	N°	6
	%	30

Equivalencias

- Sólo 1 a sólo compra
- Sólo 2 b sólo ventas
- Sólo 4 c ninguna de las anteriores
- 1,3 d compra y venta
- 1,2,3 e compra, venta y manejo de dinero.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 17- Realización de arqueos frecuentes a la persona que maneja la documentación de las cuentas por cobrar y efectivo.

Totales		1		2	
N°	%	N°	%	N°	%
20	100	17	85	3	15

Fuente: Elaboración propia.

1: Si

2: No

Tabla N° 18- Sistema de inventario actualizado

Totales		1		2	
N°	%	N°	%	N°	%
20	100	15	75	5	25

Fuente: Elaboración propia.

1: Si

2: No

Tabla N° 19-Medidas utilizadas para el resguardo de materias primas y materiales.

Totales	N°	20	I	N	1
	%	100		%	5
A	N°	1	J	N	1
	%	5		%	5
B	N°	2	K	N	1
	%	10		%	5
C	N°	2	L	N	1
	%	10		%	5
D	N°	6	M	N	1
	%	30		%	5
E	N	1			
	%	5			
F	N	1			
	%	5			
G	N	1			
	%	5			
H	N	1			
	%	5			

- 1 Sólo respetando el peso máximo de apilación
- 2 Sólo gavetas especiales para productos delicados
- 3 Sólo control de temperatura y humedad
- 4 Ninguna de las anteriores
- 5 Respetando el peso máximo de apilación y gavetas especiales para productos delicados
- 6 Respetando el peso máximo de apilación y control de animales e insectos
- 7 Control temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 8 Cámara refrigerada, gavetas de especiales para productos delicados, control de animales e insectos
- 9 Gavetas especiales para productos delicados, control de temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 10 Cámara refrigerada, respetando el peso máximo de apilación, control temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 11 Respetando el peso máximo de apilación, gavetas especiales para productos delicados, control de temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 12 Respetando el peso máximo de apilación, gavetas especiales para productos delicados, control de animales e insectos y muebles en altura
- 13 Cámara refrigerada, respetando el peso máximo de apilación, gavetas especiales para productos delicados, control temperatura y humedad y control de animales e insectos

Tabla N° 20- Frecuencia con la que se realizan revisiones de inventario.

Totales		1		2		3		4.1		4.2		4.3	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%
20	100	4	20	7	35	5	25	1	5	1	5	2	10

Fuente: Elaboración propia.

1: Semanal

2: Mensual

3: Anual

4.1: La frecuencia varía dependiendo del tipo de materiales.

4.2: Ocasionalmente.

4.3: Cada tres meses.

Tabla N° 21- Cuenta con medidas de seguridad contra robos e incendios

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	18	90	2	10

Fuente: Elaboración propia.

1: Si

2: No

Tabla N° 22- Medidas de seguridad contra robos e incendios.

Totales	Nº	18	Equivalencias	
	%	100	Sólo 1	a
a	Nº	1	Sólo 4	b
	%	6	1,6	c
b	Nº	1	1,2,6	d
	%	6	1,4,6	e
c	Nº	2	1,5,6	f
	%	11	1,3,6	g
d	Nº	2	1,2,4,6	h
	%	11	1,3,4,6	i
e	N	3	1,2,3,4,6	j
	%	17	1,2,3,5,6	k
f	N	2	1,2,3,4,5,6	l
	%	11		
G	N	1		
	%	6		
H	N	1		
	%	6		
I	N	1		

	%	6
J	N	2
	%	11
K	N	1
	%	6
L	N	1
	%	6

Códigos:

- 1 Sólo alarma
- 2 Sólo venta por mostrador
- 3 Alarma y extintores
- 4 Alarma, cámara de seguridad y extintores
- 5 Alarma, venta por mostrador y extintores
- 6 Alarma, red seca, extintores
- 7 Alarma, detectores magnéticos y extintores
- 8 Alarma, cámara de seguridad, venta por mostrador y extintores
- 9 Alarma, detectores magnéticos, venta por mostrador y extintores
- 10 Alarma, cámara de seguridad, detectores magnéticos, venta por mostrador y extintores
- Alarma, cámara de seguridad, detectores magnéticos, red seca y
- 11 extintores
- 12 Alarma, cámara de seguridad, detectores magnéticos, venta por mostrador, red seca y extintores

Tabla N° 24- Motivos por los cuales no implementan medidas de seguridad

Totales		1		2		3		4		5		6	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%
2	100	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

- 1: Alto costo
- 2: Dificultades de implementación y operación
- 3: Alto costo y baja eficacia
- 4: Robos e incendios son hechos fortuitos de extraña ocurrencia por lo que no se justifica inversión en dicho propósito.
- 5: No ha sido víctima de robos o incendio y cree que ellos no le ocurrirán
- 6: Otros

Tabla N° 25. Realización de auditorías internas

Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	12	60	8	40

Fuente: Elaboración propia.

- 1: Si 2:No

k	N	1
	%	6
l	N	2
	%	13

Fuente: Elaboración propia

Códigos:

- 1 Saldo máximo en caja
- 2 Deposito diario de la recaudación
- 3 Pago mediante documentos (cheque, vale vista)
- 4 Deposito diario de la recaudación y día de pago proveedores.
- 5 Depósito diario de la recaudación y pago mediante documentos (cheque, vale vista).
- 6 Depósito diario de la recaudación e inventario máximo y mínimo
- 7 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, saldo máximo en caja y día de pago a proveedores.
- 8 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, depósito diario de la recaudación y pago mediante documentos.
- 9 Depósito diario de la recaudación, día de pago proveedores y pago mediante documentos (cheque, vale vista).
- 10 Depósito diario de la recaudación, pago mediante documentos(cheque, vale vista). E inventario máximo y mínimo.
- 11 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, saldo máximo en caja, depósito diario de la recaudación e inventario máximo y mínimo.
- 12 Cantidad máxima de efectivo a mantener en el local, saldo máximo en caja, depósito diario de la recaudación, pago mediante documentos (cheque, vale vista) e inventario máximo y mínimo.

Tabla N° 29- Realiza la empresa planificación de actividades.

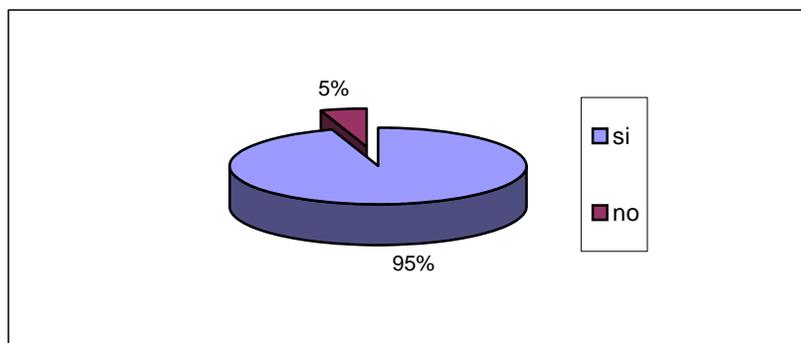
Totales		1		2	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
20	100	17	85	3	15

Fuente: Elaboración propia.

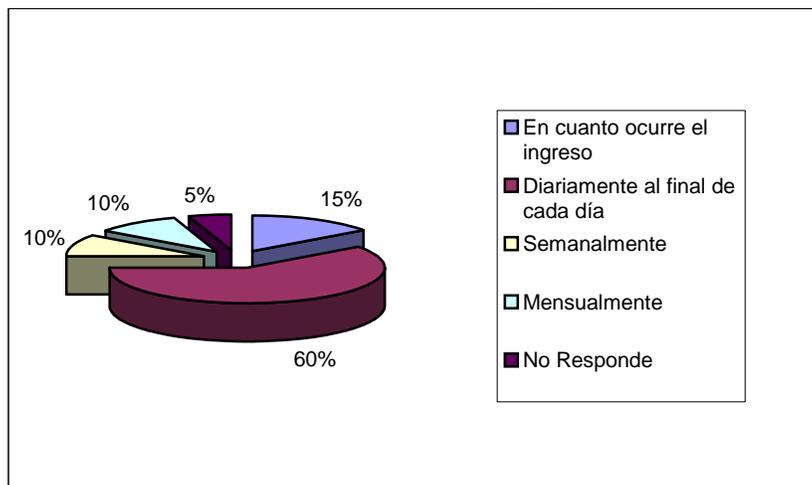
1: Si

2: No

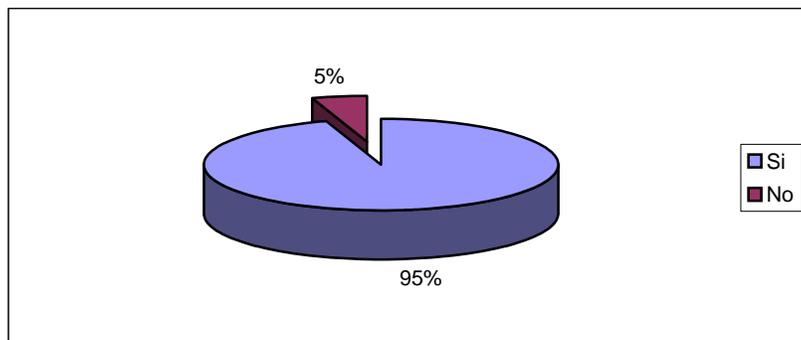
ANEXO 2: GRÁFICOS.

Gráfico N° 1: Conocimiento del concepto de control interno.

Fuente: Elaboración propia

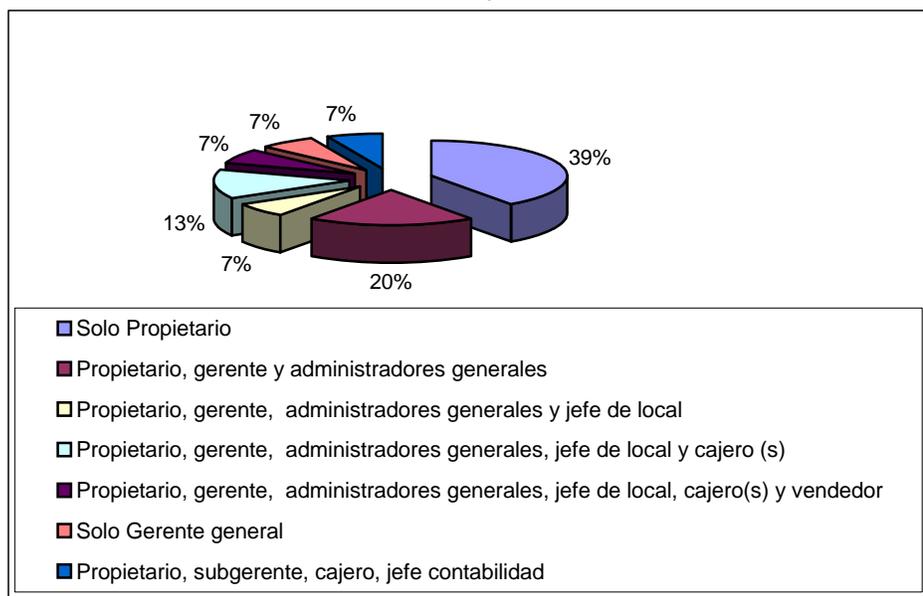
Gráfico N° 9: Contabilización de los ingresos.

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10: Cuenta con el equipo para salvaguardar su dinero.

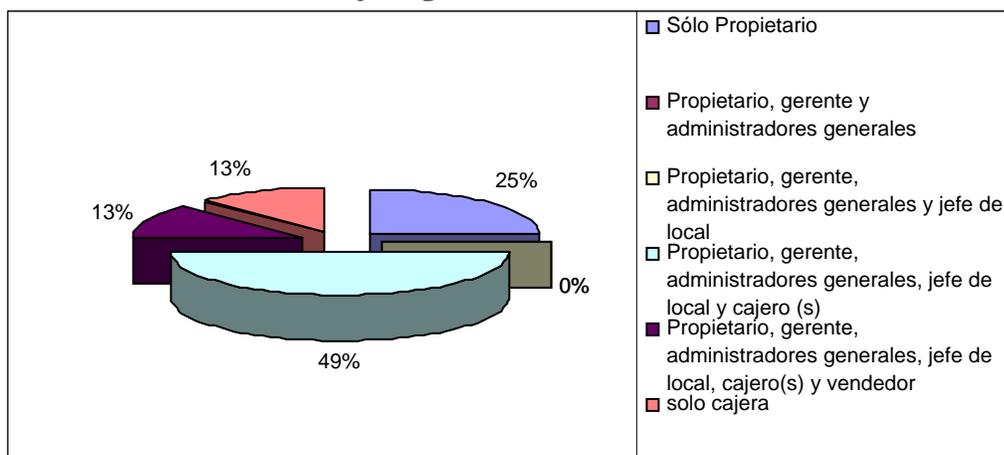
Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12: Acceso a bóveda o caja fuerte.



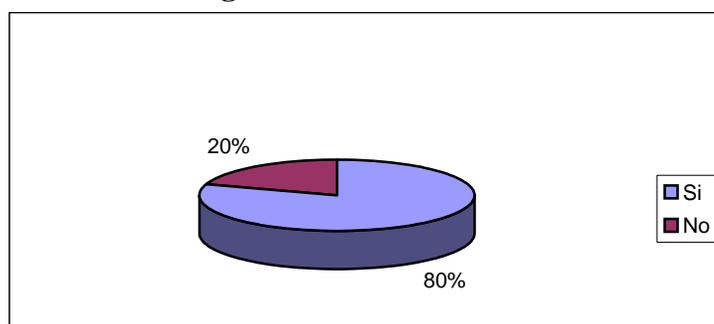
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 13: Acceso a caja registradora



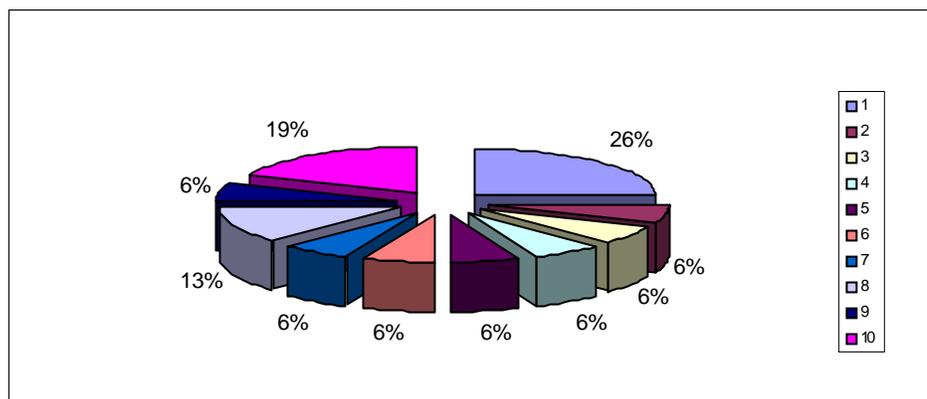
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 14: Existen transacciones para las que se requiere autorización por escrito de la alta gerencia.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 15: Transacciones para las que se requiere autorización.

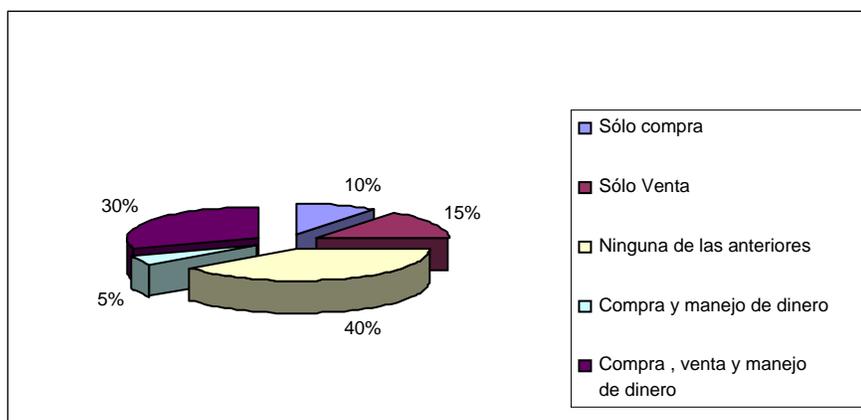


Fuente: Elaboración propia.

Códigos:

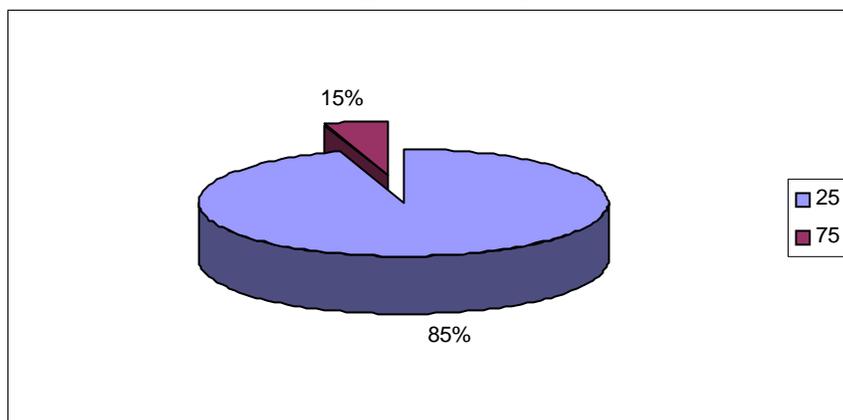
- 1 sólo compra de mercadería
- 2 sólo compra de activo fijo en general
- 3 sólo contratación de servicios periódicos
- 4 sólo realización de gastos generales
- 5 compra mercadería y realización gastos generales
- 6 compra de activo fijo en gral; pago y negociación de indemnización del personal.
- 7 compra mercadería, compra a. Fijo, realización de gastos generales.
- 8 compra mercadería, pago y negociación del personal y contratación de servicios periódicos
- 9 compra mercadería, compra activo fijo, pago y negociación de indemnización del personal y contratación de servicios periódicos
- 10 compra mercadería, compra activo fijo, pago y negociación de indemnización del personal y contratación de servicios periódicos, realización de gastos generales.

Gráfico N° 16: Actividades que realizan las personas que tienen bajo su custodia el control físico de las inversiones.



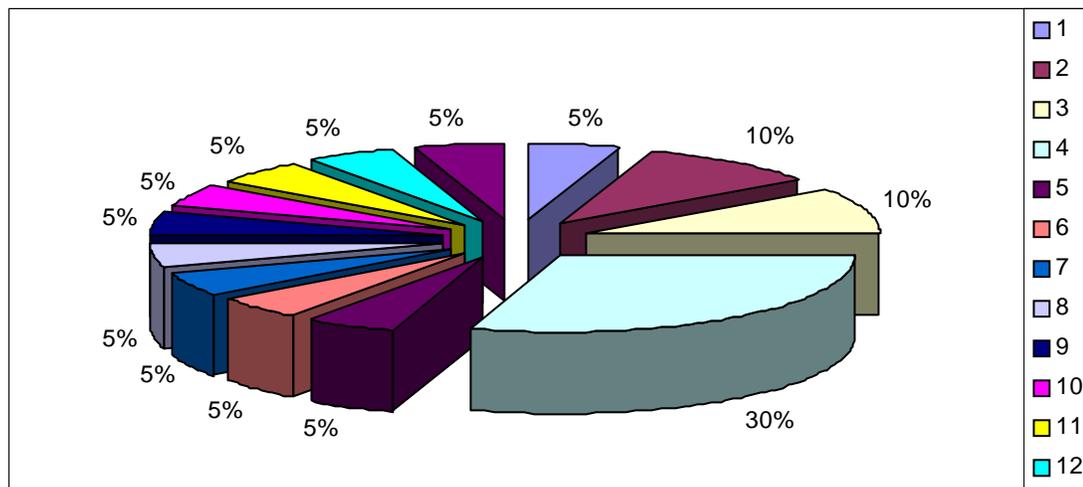
Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17: Realización de arquezos frecuentes a la persona que maneja la documentación de cuentas por cobrar y efectivo.



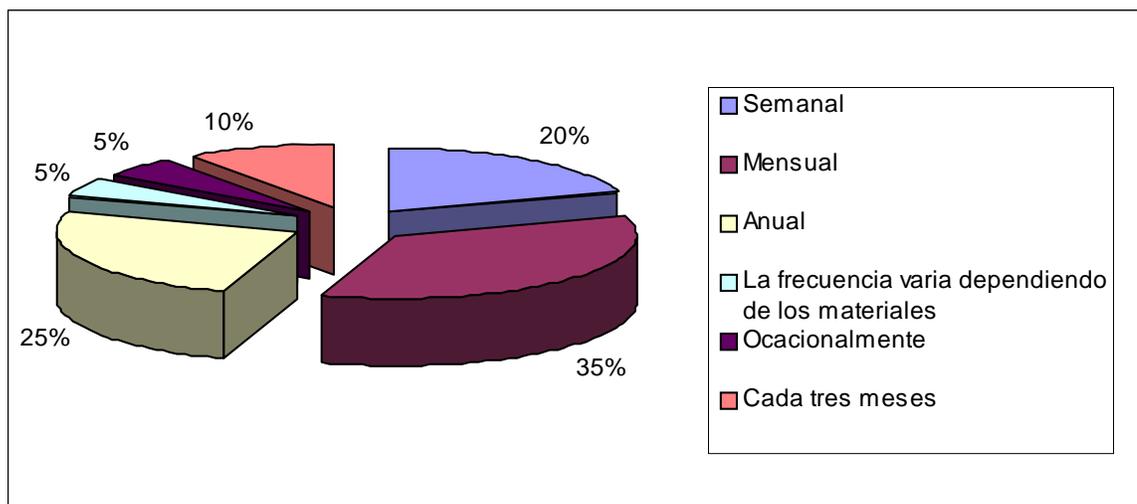
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 19: Instrumentos utilizados para el resguardo de materias primas e inventario.

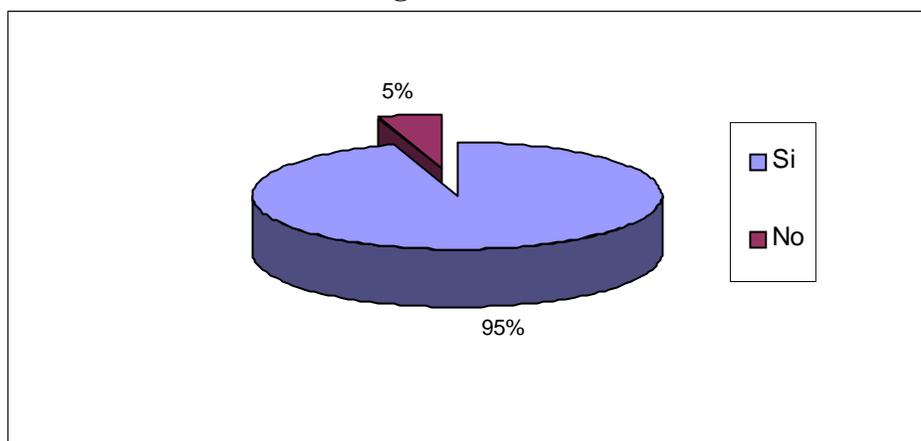


Fuente: Elaboración propia.

- 1 Sólo respetando el peso máximo de apilación
Sólo gavetas especiales para productos
- 2 delicados
- 3 Sólo control de temperatura y humedad
- 4 Ninguna de las anteriores
- 5 Respetando el peso máximo de apilación y gavetas especiales para productos delicados
- 6 Respetando el peso máximo de apilación y control de animales e insectos
- 7 Control temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 8 Cámara refrigerada, gavetas de especiales para productos delicados, control de animales e insectos
- 9 Gavetas especiales para productos delicados, control de temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 10 Cámara refrigerada, respetando el peso máximo de apilación, control temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 11 Respetando el peso máximo de apilación, gavetas especiales para productos delicados, control de temperatura y humedad y control de animales e insectos
- 12 muebles en altura
- 13 Cámara refrigerada, respetando el peso máximo de apilación, gavetas especiales para productos delicados, control temperatura y humedad y control de animales e insectos

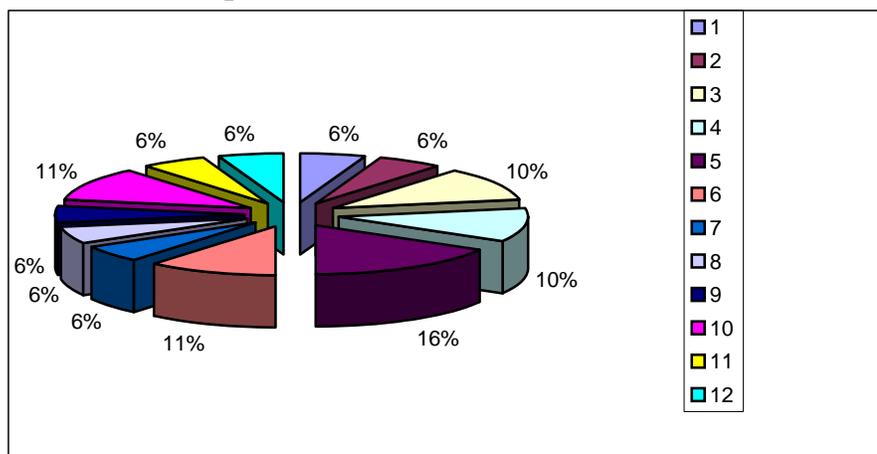
Gráfico N° 20: Periodicidad de revisiones de inventario.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 21: Medidas de seguridad contra robos e incendios.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 2: Tipos de medidas utilizadas contra robos e incendios

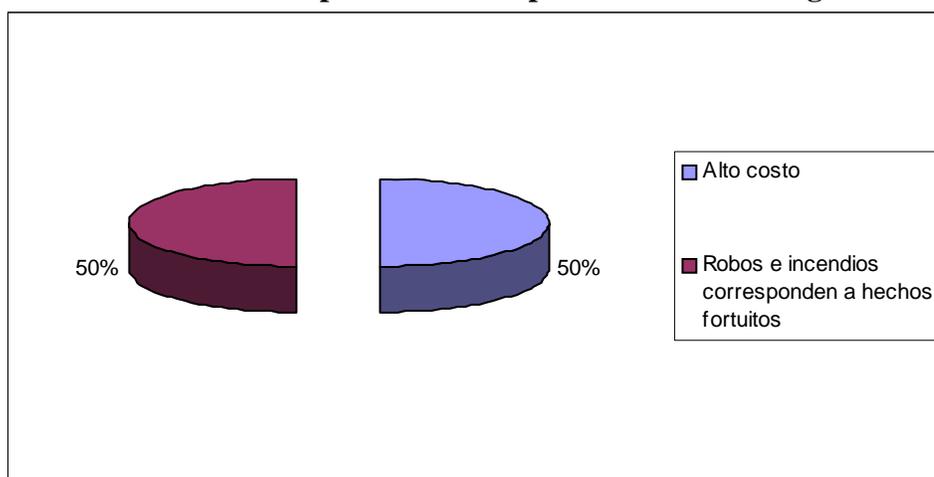


Fuente: Elaboración propia

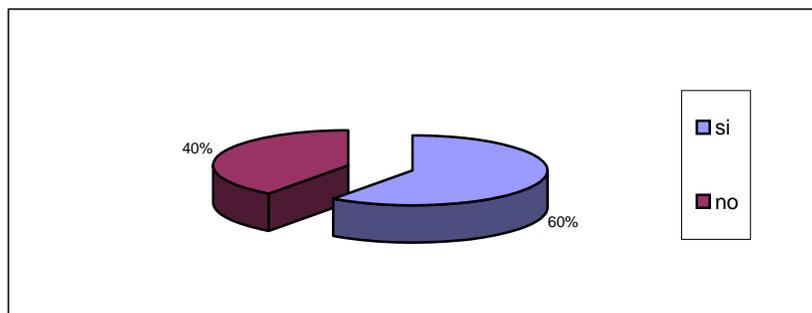
Códigos:

- 1 Sólo alarma
- 2 Sólo venta por mostrador
- 3 Alarma y extintores
- 4 Alarma, cámara de seguridad y extintores
- 5 Alarma, venta por mostrador y extintores
- 6 Alarma, red seca, extintores
- 7 Alarma, detectores magnéticos y extintores
- 8 Alarma, cámara de seguridad, venta por mostrador y extintores
- 9 Alarma, detectores magnéticos, venta por mostrador y extintores
- 10 Alarma, cámara de seguridad, detectores magnéticos, venta por mostrador y extintores
- Alarma, cámara de seguridad, detectores magnéticos, red seca y
- 11 extintores
- 12 Alarma, cámara de seguridad, detectores magnéticos, venta por mostrador, red seca y extintores

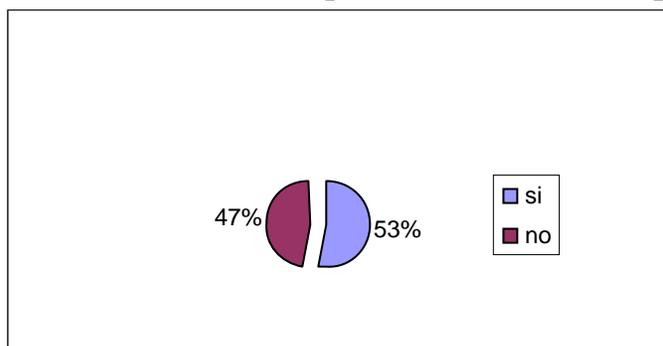
Gráfico N° 23: Motivos por el cual no aplican medidas de seguridad.



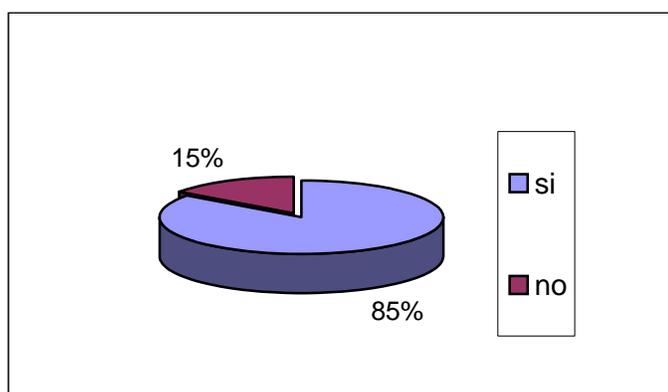
Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 24: Realización de auditorías internas.

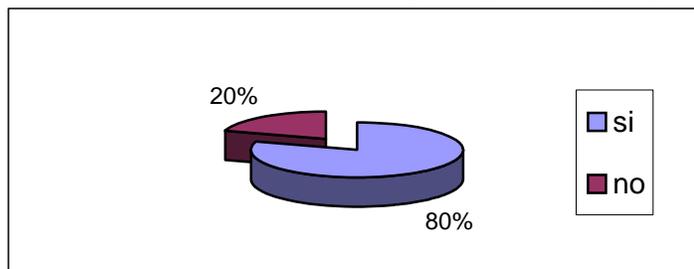
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 27: Políticas para valorar inventarios para fines de impuesto.

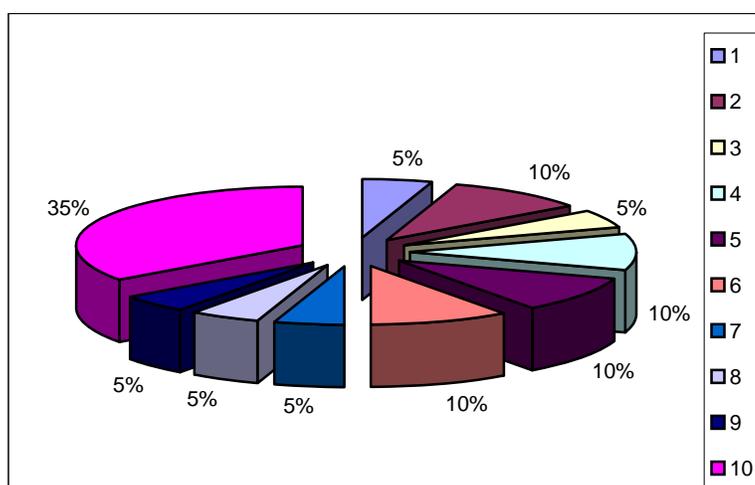
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 29: Planificación de actividades por parte de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

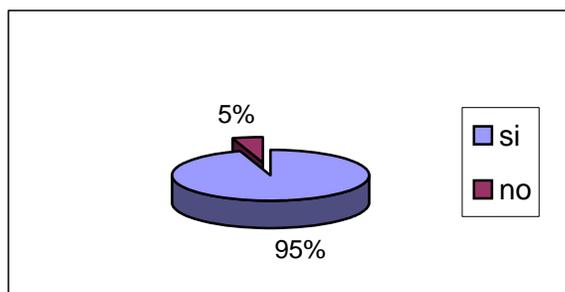
Gráfico N° 30: Realización de presupuestos por parte de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

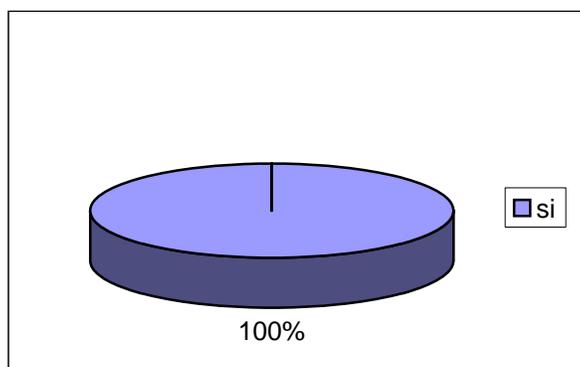
Gráfico N° 31: Uso de estados financieros

Fuente: Elaboración propia

- 1 sólo cumplir con la legislación tributaria
- 2 sólo medir rentabilidad y desempeño del negocio
- 3 Cumplir con la legislación tributaria y detectar irregularidades como fraudes o robos
- 4 Cumplir con la legislación tributaria y medir la rentabilidad y desempeño del negocio.
- 5 Tomar decisiones de inversión y medir rentabilidad y desempeño del negocio.
- 6 Cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión y medir la rentabilidad y desempeño del negocio
- 7 Tomar decisiones de inversión, detectar irregularidades como fraudes y robos, medir rentabilidad y desempeño del negocio.
- 8 cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión, de financiamiento y medir la rentabilidad y desempeño.
- 9 Cumplir con la legislación Tributaria, tomar decisiones de inversión, detectar irregularidades y medir la rentabilidad del negocio.
- 10 Cumplir con la legislación tributaria, tomar decisiones de inversión, de financiamiento, detectar irregularidades y medir el desempeño del negocio

Gráfico N° 33: Realización de acciones correctivas.

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 34: Utilizan la información contable.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3: ENCUESTA



Universidad Austral de Chile

Escuela de Ingeniería Comercial

CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APLICACIÓN EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VALDIVIA.

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información que permita analizar el sistema de control interno contable aplicado en las Pymes de la ciudad de Valdivia. Su respuesta será de gran utilidad a la investigación. La información emanada de esta será utilizada solo con fines académicos. Le solicitamos que sea sincero al momento de responder, pues ello permitirá la obtención de conclusiones válidas.

Empresa:

Nivel de ventas anuales

¿Sus ventas anuales están entre \$ 44.007.312 (2.400 UF) y \$ 1.833.638.000 (100.000 UF) ?

1. SI

2. NO

I. Antecedentes generales

Cargo que desempeña: _____

1. ¿Cuántos departamentos forman la empresa?
2. ¿Cuáles son? Marque todas las alternativas que considere necesarias.
 1. Adquisición o compra
 2. Administración y finanzas
 3. Contabilidad
 4. Recursos humanos
 5. Marketing
 6. Otros (especifique) _____
3. ¿Tiene sucursales la empresa?
 1. SI
 2. NO
4. ¿Cuál es el rango de ventas de la empresa?
 1. \$44.007.312 - \$458.409.500
 2. \$458.409.501 - \$1.833.638.000

II. Control interno

1. ¿Conoce usted el concepto de control interno?
 1. SI (Pase a la pregunta 2)
 2. NO (Pase a la pregunta 3)
2. De las siguientes afirmaciones, ¿Cuál define de mejor manera el control interno?
 1. Medidas tomadas por propietarios y directivos pertenecientes a la empresa con el objetivo de dirigir y controlar a los empleados.
 2. Conjunto de actividades necesarias para lograr el objetivo de la entidad económica.
 3. Plan de la organización y conjunto coordinado de los métodos y medidas para salvaguardar activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información contable y procurar el cumplimiento de las políticas preescritas por la gerencia.
3. ¿Utiliza el control interno para la toma de decisiones?
 1. SI
 2. NO

4. ¿Utiliza el control interno para evaluar el desempeño de los trabajadores?

1. SI

2. NO

5. ¿Utiliza el control interno para verificar el cumplimiento de los objetivos?

1. SI

2. NO

6. ¿A que actividad le destina mas recurso en términos de control?

1. Compra

2. Venta

3. Producción

4. Otras (especifique)_____

7. ¿Utiliza el control interno para garantizar la calidad dela atención al cliente?

1. SI

2. NO

III. Procedimientos y técnicas del control interno contable.

1. ¿Con que frecuencia realiza sus informes financieros?

1. Mensual

2. Semestral

3. Anual

4. Otros (especifique)_____

2. ¿Verifica usted mensualmente que la suma de los saldos en registros auxiliares sea igual al saldo de la cuenta de mayor?

1. SI

2. NO

3. La contabilización de los ingresos se realiza:

1. En cuanto ocurre el ingreso (más de una vez por día)

2. Diariamente al final de cada día

3. Semanalmente

4. Mensualmente (al centralizar las ventas del mes)

5. Lo desconoce

4. ¿Cuenta con el equipo necesario para salvaguardar su dinero?

1. SI (Pase a la pregunta 5)

2. NO (Pase a la pregunta 8)

5. ¿Cuál de los siguientes utiliza? Marque todas las alternativas que considere necesarias.

1. Bóvedas (Pase a la pregunta 6)

2. Caja fuerte (Pase a la pregunta 6)

3. Pago y negociación de indemnización de personal
4. Contratación de servicios periódicos (Internet, publicidad)
5. Realización de gastos generales

11. Las personas que tienen bajo su custodia el control físico de las inversiones (mercadería, depósitos a plazo, documentos por cobrar) ¿realizan alguna de las siguientes actividades? Marque todas las alternativas que considere necesarias.

1. Compras
2. Ventas
3. Manejo de dinero
4. Ninguna de las anteriores

12. ¿Se realizan arqueos frecuentes a la persona que maneja la documentación de las cuentas por cobrar y efectivo?

1. SI
2. NO

13. ¿Lleva un sistema de control de inventario permanente (actualizado)?

1. SI
2. NO

14. ¿Cómo protege su inventario de materias primas y materiales de algún deterioro físico?

Marque todas las alternativas que considere necesarias.

1. Cámara refrigerada
2. Respetando el peso máximo de apilación
3. Gavetas específicas para productos delicados
4. Control de temperatura y humedad
5. Control de animales e insectos
6. Otros (especifique) _____
7. Ninguna de los anteriores

15. ¿Cada cuanto tiempo realiza revisiones de inventario?

1. Semanal
2. Mensual
3. Anual
4. Otros (especifique) _____

16. ¿Cuenta con medidas de seguridad contra robos e incendios?

1. SI (Pase a la pregunta 17) 2. NO (Pase a la pregunta 18)

17. ¿Cuáles son? Marque todas las alternativas que considere necesarias.

1. Alarmas
2. Cámara de seguridad
3. Detectores magnéticos
4. Ventas únicamente por mostrador
5. Red seca
6. Extintores
7. Rociadores

18. De las alternativas propuestas, seleccione aquella que refleje de mejor manera el motivo por el cual no ha implementado medidas de seguridad contra robos e incendios:

1. Alto costo
2. Dificultades de implementación y operación
3. Alto costo y baja eficacia
4. Robos e incendios corresponden a hechos fortuitos de extraña ocurrencia por lo que no se justifica inversión con dicho propósito
5. No ha sido víctima de robos o incendios y cree que ellos no le ocurrirán
6. Otro (especifique)_____

19. ¿Realiza auditorias internas?

1. SI (Pase a la pregunta 20) 2. NO (Pase a la pregunta 21)

20. ¿Con que frecuencia la realiza?

1. Mensual 2. Semestral 3. Anual
4. Otros (especifique)_____

21. ¿Cuál es el motivo?

1. Muy costoso 2. No es necesario 3. Requiere tiempo
4. Otros (especifique)_____

