



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOBA.  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
ESCUELA DE GRADUADOS.



**Especialización en Contabilidad Superior y Auditoría.**

**TRABAJO FINAL DE ESPECIALIDAD.**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y EL CONTROL INTERNO.  
CASO DE LA PyME DEL RUBRO ALIMENTACION: “FAMILIA GRION SRL”.

**Autora:**

**Cra. Amado, Noelia.**

**Tutora:**

**Dra. Werbin, Eliana.**

**Córdoba, 5 de Diciembre de 2014.**

## **AGRADECIMIENTOS.**

Al Director Dr. Norberto García y Vice Directora de la Especialidad Dra. Eliana Werbin.

A mi tutora la Dra. Eliana Werbin, por su apoyo y disposición con la que nos acompañó hasta terminar la carrera.

A cada uno de los profesores que compartieron todos sus conocimientos, en especial al Profesor Arguello, que nos marcó cada detalle para lograr el objetivo.



Responsabilidad social empresarial y el control interno. Caso de la PyME del rubro alimentación: "FAMILIA GRION SRL" por Noelia Amado se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

## **DEDICATORIA.**

A mi amado esposo, que me acompaña y sostiene en cada objetivo que me propongo.

A mis papas, que les dedico cada logro obtenido. A mi abuelo que me guía desde donde este y seguramente estaría muy orgulloso de mi.

A mis hermanos, con quienes quiero compartir este momento.

A mis amigas y amigos, que me alentaron en cada paso dado.

Y a todos los que de una u otra manera me han apoyado en todo momento.

## **RESUMEN.**

El objetivo de este trabajo es analizar la Responsabilidad Social Empresarial y el Control Interno en el contexto de la PyME “FAMILIA GRION SRL” dedicada al rubro alimentación. Del análisis de los resultados surge que no cuenta con un sistema de control interno integrado que le permita llevar con efectividad las actividades de expedición, devolución y facturación de la mercadería, ya que no toman en cuenta los factores recomendados por el informe COSO. Además, hacen énfasis en la estructura organizativa y en ciertas aéreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral. Es importante que los responsables del diseño del sistema de control interno promuevan la integridad como mecanismo eficiente para el logro de objetivos organizacionales. Se recomienda la autoevaluación como elemento del control interno que le permitirá el diagnóstico y el fortalecimiento organizacional. Aunque la dificultad en su aplicación proviene de la cultura organizacional. Los Resultados finales determinan que si bien se ha avanzado y asumido la Responsabilidad social en la dimensión interna, todavía es necesaria mayor sensibilización, difusión de buenas prácticas y mejorar algunos procesos de gestión. Por otro lado, es importante destacar que un comportamiento moral, en la organización se potencia con el establecimiento de sistemas de control adecuados, a las nuevas demandas sociales, que permitan emitir información creíble acerca de la gestión sostenible de la compañía.

**Palabras clave:** Control interno, Autoevaluación, Informe COSO, Responsabilidad Social Empresarial.

## **ABSTRACT.**

The objective of this work is to analyze the Corporate Social responsibility and Internal Control in the context of the SME FAMILIA GRION SRL dedicated to power. The an analysis of the results comes from it does not have an integrated internal control system it will carry effectively the activities of forwarding, return, and invoicing of goods, since they do not take into account the factors recommended by the COSO. In addition, they emphasize in the organizational structure and in certain operational areas, without displaying the system of internal control in a comprehensive manner. Is important that those responsible for the design of the system of internal control to promote integrity as the efficient mechanism for the achievement of organizational objectives. It is recommended as an element of internal control self-assessment that will allow the diagnosis and organizational strengthening. Although the difficulty in its application comes from the organizational culture. The final results determine if either has been advanced and social responsibility in the internal dimension still needed greater awareness, dissemination of good practices and improve some processes management. On the other hand, it is important to note that a moral behavior in the organization strengthens with the establishment of adequate control systems, new social demands, enabling broadcast information believable about the sustainable management of the company.

**Keyword:** Internal Control, Self-assessment, informe COSO, Corporate Social responsibility.

## **INDICE.**

<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
<b>II. METODOLOGIA.....</b>	<b>6</b>
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSION.....</b>	<b>11</b>
<b>1. ESTUDIO EXPLORATORIO BIBLIOGRÁFICO SOBRE CONTROL INTERNO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....</b>	<b>11</b>
-Control Interno: Concepto, alcance y límites según el informe COSO (1992).....	11
-Limitaciones del Control Interno.....	14
-Factores que incide en su diseño.....	15
-Ley Sarbanes-Oxley (SOX).....	21
-El papel del control interno en la Responsabilidad Social.....	23
-Definiciones sobre Responsabilidad Social Empresarial.....	26
-Tipos de Responsabilidad Social.....	30
- Avances de la legislación sobre RSE en Argentina.....	32
<b>2. ESTUDIO EXPLORATORIO DE EXPERIENCIA PRÁCTICA SOBRE LA PyME FAMILIA GRION SRL.....</b>	<b>38</b>
-Área de Expedición-Facturación -Devolución de la mercadería.....	38
-Análisis de distintas variable.....	38
-Resultado del estudio sobre RSE aplicado a la empresa FAMILIA GRION SRL.....	41
-Técnicas aplicadas.....	45

<b>3. ANÁLISIS DEL PROCESO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE EXPEDICIÓN, FACTURACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA EN LA PyME.....</b>	<b>47</b>
-Procedimientos Internos.....	47
-Relevamiento de Recursos Humanos afectados al Control Interno.....	47
-Vinculación entre las áreas relacionadas.....	47
-Determinación de la efectividad de los procesos administrativos relacionados.....	47
<b>4. AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....</b>	<b>49</b>
-Definición.....	49
-Responsables.....	49
-Etapas.....	50
<b>5. ANALISIS DE LA RESOLUCION TECNICA 37-CAPITULO V - Otros encargos por Aseguramiento.....</b>	<b>51</b>
-Procedimientos para elaborar un informe sobre el cumplimiento de Sistema de Control Interno.....	51
-Propuestas superadoras.....	52
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>7. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>56</b>





## **I. INTRODUCCION.**

La empresa “FAMILIA GRION SRL”, es una PyME familiar del rubro alimentación, ubicada en la localidad de Colonia Caroya, que se dedica a la elaboración y producción de embutidos y chacinados(salames, Jamones, Bondiolas, etc.),se encuentra en un crecimiento continuo, actualmente comercializa con grandes cadenas como Jumbo, Wal-Mart, Cyre, INC, Libertad, con grandes posibilidades de exportar. El análisis de los resultados será de utilidad para optimizar el proceso de control del área de Expedición-Devolución y Facturación, y procurar el progreso de la organización hacia sus objetivos.

El control interno se expresa a través de políticas aprobadas por los niveles de dirección de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección y verificación de sistemas de información que contribuyen al mejoramiento de las funciones internas de la organización (Cepeda, 1997). Dicho autor, además expresa que constituye la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y administrativo, y con este se determina si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas de los estados financieros.

Se puede observar que las debilidades del sistema de control interno, entre otras tiene que ver con que no existen manuales ni planes que permita a los empleados conocer sus funciones ni los objetivos organizacionales. A demás, se observa escasa segregación de funciones, independientemente del tamaño, la responsabilidad de tareas que pueden inducir a irregularidades o fraudes, recae sobre una sola persona y no existe un adecuado control sobre los activos organizacionales. La evaluación de los controles aumenta en las PyMES, es una práctica cotidiana de manera que asegura la efectividad de las actividades.

El control interno, como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y óptimo funcionamiento. (Viloria, 2005). Por otro lado, dicha autora sostiene que el sistema de control interno organizacional no está tomado en cuenta en toda su dimensión y ello incide en la eficacia y eficiencia de la misma, lo cual puede poner en riesgo, la posibilidad de continuar operando en un determinado mercado.

La necesidad de un adecuado marco de control interno para Pérez (1999), es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable y constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración.

El informe COSO (1992) define el concepto de control interno, al tiempo que describe su alcance y sus límites, en el 2004, después de los escándalos financieros, se actualizó el marco propuesto por COSO ampliándolo hasta abarcar la gestión de riesgos corporativos en el sentido de ocuparse de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. En él se establece que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, que se derivan del estilo de la dirección de la Organización. Estos componentes son: a) el entorno de control, b) la evaluación del riesgo, c) el flujo de información, d) las actividades de control y e) la supervisión del sistema.

En la RT 37 en el capítulo V-Normas sobre otros encargos de aseguramiento. A. Otros encargos de aseguramiento en general: el objetivo de un encargo de aseguramiento es expresar una conclusión con el fin de incrementar el grado de confianza de los usuarios a quienes se destina el informe, acerca del resultado de la evaluación o medición de la

materia objeto de la tarea, sobre la base de ciertos criterios. El objeto del encargo puede ser, por ejemplo la efectividad de un sistema de control interno.

La autoevaluación, es un elemento del Sistema de Control Interno que permite el diagnóstico y el fortalecimiento organizacional. Además, genera mayor responsabilidad en los empleados, al involucrarlos en el análisis de debilidades y fortalezas del sistema Control. Las dificultades de su aplicación pueden provenir aspectos relacionados con la cultura organizacional. En el contexto cambiante actual, de reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo, la actividad de Auditoría interna puede jugar un papel determinante en el reforzamiento de la transferencia empresarial incrementando su nivel de participación e implementación en la entidad (Tritter, 2000).

Se entiende a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como la respuesta que la organización debe dar a las expectativas en los sectores en los cuales tiene relación. En materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permite crecer y desarrollarse (Tous & Ciruela, 2005). El concepto clásico hace referencia a que la única Responsabilidad Social en la administración de las empresas era obtener las mayores ganancias, mientras que el concepto socioeconómico la define como el deber de una empresa, aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad (Robbins & Coulter ,2005). Por otro lado Chiavenato (2007), define la Responsabilidad Social como la obligación gerencial que una organización asume de tomar acciones que protegen y mejoran el bienestar de la sociedad y los intereses organizaciones específicamente.

El libro verde de la Unión Europea (2002) establece el compromiso en fomentar la RSE no solo dentro de las fronteras sino a nivel internacional. En él se manifiesta que ser

socialmente responsables no significa cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Es importante en todo tipo de empresas desde las PyMES hasta las multinacionales. En las pequeñas y medianas empresas es fundamental porque son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo.

La guía GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0 2000-2006) persigue la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible. Esta herramienta permite determinar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa con todos sus grupos de interés. Dentro del marco de la RSE, el Balance social es una herramienta de medición en cuanto le permite, medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización (pública, privada, grande, pequeña o mediana), (Gallego, 2003). Su aplicación permitirá un mejor desempeño, reflejado no sólo en los resultados económicos, sino también en los logros sociales y medioambientales de la compañía.

En argentina, la evolución de la RSE depende ampliamente de la capacidad que como sociedad tenga de contribuir a un cambio de paradigma en lo que al rol social se refiere. El futuro de la sociedad argentina dependerá en gran medida de la habilidad que como colectivo podamos desarrollar para poder tener éxito en la creación de riqueza y la generación de capital social (Roisttein, 2002). El instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) se fundó a mediados del año 2002 con la misión de

promover y difundir el concepto y la práctica de la RSE, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina. Este instituto genera valor agregado para las empresas y la sociedad, generando mecanismos de gestión, información e intercambio de experiencias. Además de promover la colaboración mutua entre las empresas.

La empresa “FAMILIA GRION SRL” cumple con aspectos fundamentales de ley, como mecanismos de contratación, el salario mínimo, las prestaciones y la vinculación a la seguridad social. En dicho contexto, no se vislumbran beneficios adicionales voluntarios para los trabajadores que trascienden el marco legal, sino que se sujeta única y exclusivamente a lo establecido por ley. Además, no existen programas que fortalezca el vínculo empresa-familia y escasos programas de bienestar. En materia de salud ocupacional, se han obtenido avances en cuanto a medicina, higiene y seguridad industrial.

El objetivo de este trabajo fue analizar la Responsabilidad Social Empresarial y el control interno en el contexto de la PyME FAMILIA GRION SRL, dedicada al rubro alimentación.

## **II. METODOLOGIA.**

### **1. Estudio Exploratorio bibliográfico sobre Control Interno y Responsabilidad Social Empresarial.**

Este estudio se llevó a cabo en base a los siguientes autores:

-El Informe Internal Control- Integrated Framework (Control interno, un marco integrado), emitido por Committe of Sponsoring Organisations (COSO, 1992). En dicho informe se define el concepto de “control interno” al mismo tiempo que se describen su alcance y sus límites.

-Viloria, N (2005).

-Cepeda, (1997).

- Pérez, F (1999).

- Tritter, (2000).

- La ley Sarbanes-Oxley (SOX) fue promulgada en el año 2002 en EEUU, como repuesta a los escándalos financieros y contables que repercutieron negativamente sobre la confianza depositada en la información contable.

- La guía GRI (Global Reporting Initiative).

-El libro verde de la Unión Europea (2002).

- Para el instituto ETHOS, la RSE amplia: prácticas de dialogo y gestión que resulten en la calidad de la relación de las compañías con la comunidad y los demás públicos, como empleados, consumidores, clientes, proveedores, medioambiente, gobierno y sociedad.

-Ley N° 2594 de Balance de Responsabilidad Social y Ambiental- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

-Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).

## **2. Estudio exploratorio de experiencia práctica sobre la PyME “FAMILIA GRION SRL”.**

**A.UNIDAD DE ANÁLISIS:** Área de Expedición-Facturación-Devolución.

### **B.VARIABLES:**

-Estructura Organizativa.

-Funciones del Área Expedición.

-Funciones de Área Facturación.

-Funciones del Área Devolución.

-Sistema de Información Contable.

-Sistema de Control Interno.

-Recursos Humanos disponibles.

-Aspectos de PRODUCTOS comercializados orientados a la RSE.



-Planes de acción relacionados a RSE.

### **C.TECNICAS:**

-Manual u observación directa en la Empresa “FAMILIA GRION SRL”.

-Computarizada, ejecución manual del procesamiento a partir de datos reales.

### **3. Análisis y proceso del control interno en el área de Expedición, Facturación y Devolución de mercadería en la PyME “FAMILIA GRION SRL”.**

Relevamiento sobre el Control interno en el área de expedición, Facturación y Devolución, en aspectos relacionados a:

1. Procedimientos Internos.
2. Relevamiento de Recursos Humanos afectados al Control Interno.
3. Vinculación entre las áreas relacionadas.
4. Determinación de la efectividad de los procesos administrativos relacionados.

### **4. Autoevaluación como medio para establecer un diagnóstico sobre el desempeño del control interno.**

La autoevaluación del control interno genera mutua responsabilidad en la alta dirección y en los empleados de la organización, y estimula la colaboración y el empoderamiento.

Cualquier plan de trabajo se cumple mucho mejor cuando el mismo equipo de trabajo lo ha creado y soportado (Tritter, 2000).

El Proceso de Autocontrol, además responde a la necesidad de establecer las fortalezas y debilidades de la entidad con respecto al control. Propicia una mayor eficacia de todos los componentes del sistema de control.

El proceso se puede efectuar en tres etapas:

- a) Planeación: Se define el cronograma de trabajo, los recursos necesarios y se capacita a los grupos de apoyo.
- b) Ejecución: Levantamiento de la información que soporta el análisis de cada uno de los elementos del sistema de control interno.
- c) Elaboración del informe: da cuenta de los resultados de la autoevaluación, de su desarrollo y sus dificultades. Establece las propuestas de mejora.

**5. Análisis de la RT. 37- Capítulo V- respecto a otros encargos de Aseguramiento, informe sobre el cumplimiento del Sistema de Control Interno, con las normas establecidas por “FAMILIA GRION SRL”.**

El informe de aseguramiento debe incluir los siguientes elementos particulares adicionales a los generales:

1. Identificación de la información objeto del encargo.
2. Identificación de los criterios aplicados.

3. Cuando corresponda una descripción de las limitaciones inherentes significativas relacionadas a la materia objeto de análisis.
4. Cuando los criterios aplicados para evaluar o medir la información sobre la materia objeto análisis están disponibles únicamente para usuarios presuntos específicos o solo son pertinentes para un fin específico, una declaración que limite el uso del informe.
5. Descripción de las responsabilidades de la parte responsable y del contador.
6. Resumen del trabajo realizado.
7. Conclusión del contador. En un encargo por aseguramiento razonable, la conclusión debe estar expresada en forma afirmativa. En un encargo por aseguramiento limitado, la conclusión debe estar expresada en forma negativa.

### **III. RESULTADOS Y DISCUSION.**

#### **1. ESTUDIO EXPLORATORIO BIBLIOGRÁFICO SOBRE CONTROL INTERNO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

##### **Control Interno: Concepto, alcances y límites según el informe COSO (1992).**

Los Sistemas de Control interno se diseñan e implementan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.(Hierro, Coopers & Lybrand, 1996).

El informe Internal Control- Integrated Framework (control interno, un marco integrado), emitido por el Committe of Sponsoring Organisations (COSO) de la comisión estadounidense Treadwey en 1992, define el concepto de Control Interno, al mismo tiempo que define su alcance y sus límites: El control Interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y los demás miembros de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos dentro de las siguientes ámbitos o categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso - que debe reunir una serie de acciones coordinadas e integradas que se extienden por todas las actividades de la empresa. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del proceso empresarial de creación de valor. El control interno es más efectivo cuando forma parte de dicho proceso, permitiendo el funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento. Los controles deben ser incorporados y no añadidos. Debe ser un medio utilizado para la consecución de un fin (Hierro, Coopers & Lybrand, 1996).
- El control interno se aplica a toda la organización, en cada nivel y unidad, a todos los miembros de la organización. Todas las unidades, deben conocer sus responsabilidades y los límites de su autoridad, pues su importancia en el proceso es absoluta: En casi todas las organizaciones que padecen fallas de control significativas, los controles incluidos en los procesos empresariales han funcionado (Warren, Edelson & Parker, 1996).
- El control interno proporciona una seguridad razonable - trata de identificar acontecimientos potenciales que, de acontecer, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro de un nivel de riesgo aceptado. Cada empresa tiene que valorar los controles a implementar en función de los resultados que espera obtener de los mismos (generalmente la desaparición de un riesgo) y los costes de su implantación. Probablemente un sistema de control interno que pretendiese dar una seguridad absoluta, sería antieconómico y asfixiaría la actividad de la empresa (Pomeroy, 2005).

- El Control Interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos propios de cada entidad. Dentro de cada categoría diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse, son: 1) Estrategia: Objetivos de alto nivel, alineados con la misión de la entidad y dándole apoyo, 2) Operaciones: Objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos, 3) Información: Objetivos de fiabilidad de la información suministrada y 4) Cumplimiento: Objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables. Aunque el alcance de control varíe de unos niveles a otros, en todos ellos subsiste una responsabilidad sobre la ejecución de los planes (Koontz & Weihrich, 1994).

La complejidad de una entidad, así como el tipo y el alcance de sus actividades, repercuten en sus actividades de control. Hay otros factores que influyen como la localización, dispersión geográfica, la importancia y complejidad de las operaciones o los métodos de procesos de datos entre otros. La aplicación de los métodos de Control Interno debe dar respuesta a tres preguntas básicas: ¿Cuáles son los resultados proyectados y esperados? ¿Por qué medios pueden compararse los resultados reales con los proyectados? ¿Qué medidas correctivas son adecuadas y para que persona autorizada? (Donnelly, Gibson, Ivancevich, 1995).

**Componentes del Control Interno.** Según el informe COSO (1992), el Control Interno consta de cinco componentes relacionados entre sí; estos son derivados del estilo de la Dirección y están integrados al proceso de gestión de la entidad:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.

3. Actividades de Control.

4. Información y Comunicación.

5. Supervisión.

### **Limitaciones del Control Interno.**

Cualquiera fuere el marco conceptual con el que se evalué un Sistema de Control Interno, debemos considerar que este tiene limitaciones en cuanto a los resultados de su aplicación. Dado que este está condicionado por la conducta de quienes trabajan con él y por limitaciones físicas. A pesar de estar bien diseñados, los controles internos pueden fallar, puede que el personal comprenda mal las instrucciones o que se cometan errores de juicio o malintencionados:

La eficacia de los controles se verá limitada por el riesgo de los errores humanos en la toma de decisiones, estas se tienen que tomar basadas en el juicio humano, dentro de unos límites temporales, en base a la información disponible y bajo la actividad diaria de la actividad laboral. Está en directa relación con las personas responsables de su funcionamiento, incluso aquellas entidades que tienen un buen ambiente de control (aquellas que tienen elevados niveles de integridad y conciencia del control) existe la posibilidad de que el personal eluda el sistema de Control Interno con ánimo de lucro personal o para mejorar la presentación de la situación financiera o para disimular el incumplimiento de obligaciones legales.

El control no puede hacer que un gerente malo se convierta en un buen gerente. No puede incidir sobre los cambios en la política o en las acciones que toman los competidores o las condiciones económicas.

También existe la confabulación de dos o más personas que pueden provocar fallas en el control interno. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el sistema de control interno.

### **Factores que inciden en su diseño.**

**1. Ambiente de Control**, es aquel en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca las pautas de funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de los demás elementos del control interno, aporta disciplina y estructura (Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, 1997).

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la Dirección y la Gerencia. Marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al control interno. Se evalúa, por ejemplo, como transmítela dirección al resto de los niveles su compromiso respecto al control.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos. Un organigrama constituye un marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual se desarrollan las actividades. El ambiente de control se fortalece cuando los miembros de un organismo tienen formalizadas sus funciones y deberes.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos. Por ejemplo: códigos de conducta, pautas de



comportamiento ético y moral, formas de llevar a cabo las negociaciones con los empleados, proveedores, clientes, acreedores o la presión por alcanzar objetivos de rendimiento.

- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- La existencia de consejos de administración y/o comités de auditoría con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

**2. Evaluación de Riesgos.** Consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a este análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados. Estableciendo los objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los riesgos para alcanzarlos. Los riesgos son hechos o acontecimientos negativos cuya probabilidad de ocurrencia es incierto y que de ocurrir pueden afectar la consecución de los objetivos de la organización. A nivel empresa pueden ser la consecuencia de factores externos como internos. Ejemplo de Factores externo: avances tecnológicos, cambios económicos, expectativas cambiantes de cliente o proveedor que influye en el proceso productivo, de factores internos: Cambios de responsabilidades de la dirección, problemas con los sistemas de información, una auditoria débil o ineficaz.

Una vez identificados los riesgos a nivel entidad y por actividad debe llevarse a cabo el proceso de análisis de los riesgos, esto incluye:

Una estimación de la importancia del riesgo.

Una evaluación de la probabilidad o frecuencia de que se materialice el riesgo.

Una cuantificación de la pérdida probable.

Determinar las medidas que deben adaptarse para mitigarlo.

**3. Actividades de Control.** Son las políticas (que debe hacerse) y los procedimientos (que debe hacerse) que procuran asegurar se lleva a cabo las instrucciones el dirección. Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión. Tipos de actividades de control:

- Análisis efectuados por la dirección. Resultados comparativos con lo presupuestado, provisionado.
- Procesos de información. Las transacciones deben registrarse en el momento de la ocurrencia y deben clasificarse adecuadamente.
- Controles físicos. Inventarios de bienes, inversiones financieras, tesorería y otros activos que sean objeto de protección.
- Indicadores de rendimiento. Todo organismo debe contar con métodos de medición del desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.
- Segregación de funcione. Con el fin de reducir el riesgo se recomienda dividir las tareas entre los empleados que interviene en el proceso. Ejemplo: autorizar, ejecutar, registrar y controlar una operación deben queda, en la medida de lo posible, claramente segregadas.
- Control sobre los sistemas informáticos. Acceso a los datos, archivos y programas.

Las entidades también deben considerar los costos y beneficios relativos a la implementación de controles.

**4. Información y Comunicación.** La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas (Milessi, J., 2001)

La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la Dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Los empleados también necesitan de un mecanismo para comunicar información relevante a los niveles superiores de la organización, los empleados de primera línea, que manejan aspectos claves de las actividades todos los días generalmente son los más capacitados para reconocer los problemas en el momento que se presentan. El personal debe saber los comportamientos esperados, aceptables y no aceptables.

Además de una adecuada comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos o servicios de la empresa, permitiendo que la empresa responda a los cambios y preferencias de los clientes. Igualmente se deberá difundir las normas de ética que gobiernan la gestión de la empresa y la posición

respecto a actos indebidos como sobornos o pagos indebidos (Casals & Associates, 2004).Respecto a la información se debe procurar:

- La obtención de información externa e interna y el suministro a la Dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la entidad en relación a los objetivos establecidos.
- El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad.
- El desarrollo o revisión de los sistemas de información vigentes de manera que cumplan con el plan estratégico de sistemas.

Respecto a la comunicación se debe procura:

- La comunicación eficaz al personal de sus funciones y responsabilidades de control.
- El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.
- El nivel de comunicación a terceros de las normas éticas de la entidad.
- La adecuación de la comunicación horizontal.

**5. Supervisión.** Los Sistemas de Control interno requieren supervisión, es decir un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. El alcance y frecuencia de las

evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión. (Coopers & Lybrand, 1997).

La gestión del riesgo empresaria, dentro del planteamiento COSO, es considerada como un proceso multidireccional e interactivo en que casi cualquier componente puede influir en otro. Consecuentemente, forman un sistema integrado, de manera que fortalezas en algunos de estos elementos, pueden compensar las deficiencias que existan en otras áreas. La importancia de la Supervisión, radica en que tanto los sistemas de control como la forma en que se aplica, evolucionan con el tiempo, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causales tales como la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempos y recursos o presiones adicionales (Coopers & Lybrand, 1997).

El informe COSO (2004) señala que existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes de la gestión de riesgos corporativos, que representa lo que hace falta para lograr aquellos.

Consecuentemente, asistimos a un cambio en el concepto de control interno, ampliando su ámbito más allá de la información financiera, para transformarse en parte natural de la cultura empresarial, de la formación del personal y a ser un aspecto de la organización del que se enorgullezcan sus miembros (Iturriaga Minon, Borrajo Domínguez, 2003).

### **Ley Sarbanes-Oxley (SOX).**

La Ley Sarbanes- Oxley (SOX) fue promulgada en el año 2002 en EEUU, como repuesta a los escándalos financieros y contables que repercutieron negativamente sobre la confianza depositada en la información contable. Esta ley afecta a las compañías inscritas en el Security Exchange Comisión (SEC), tanto a empresas estadounidenses, como a sus filiales y a las extranjeras que cotizan en USA.

Puntos claves de la SOX:

- La ley SOX, tiene por objetivo principal la protección del accionista, mediante la prevención de fraudes financieros y el aseguramiento de que la información presentada a los mercados sea precisa, completa, fiable, comprensible y se presente en plazo.
- Se establecen importantes responsabilidades penales por falsedades e incumplimientos.
- Obliga a directores presidentes (CEO) y gerentes financieros (CFO) a certificar la exactitud de las declaraciones financieras de sus empresas.
- Se exige la creación en cada empresa de un Comité de Auditoria, independientemente de la gestión y encargado de certificar los Informes Anuales.
- Obliga a las empresas a elaborar un Informe Anual de Control Interno de sus estructuras de control interno y sus procedimientos. En él, se enumeran las responsabilidades del cuerpo directivo de la empresa, el que deberá establecer y

mantener una estructura de control interno para informes financieros ofreciendo una evaluación de la efectividad de dicha estructura.

- La ley SOX establece la creación de una Junta de Supervisión Contable de las Empresas Publicas. Esta junta tiene, entre otras, las siguientes funciones:

-Mantener un registro de auditores.

-Establecer normas de auditoria, control de calidad, ética e independencia relacionadas con la emisión de informes de auditoría.

-Investigar e imponer sanciones disciplinarias a las firmas de auditoría.

-Determinar incompatibilidades de los servicios de Auditoria Externa.

-Relación entre el Comité de Auditoria (Interno) y la firma de Auditores Externos.

La SEC (Securities Exchange Commission) establece que cada una de las sociedades cotizantes debe definir un modelo de control y sugiere el modelo COSO. Pero admite otros tipos de modelos como el Cadbury o el Coco Report, un modelo de control conocido.

Taylor(2005) señala que pese a que la Ley SOX está lejos de ser perfecta, el examen demuestra que a pesar de sus costes y cargas, ha alcanzado por lo menos una de sus metas previstas, consolidar los controles internos y proponer como modelo a seguir el marco propuesto por COSO.

### **El papel de Control interno en la Responsabilidad Social Empresaria.**

La empresa como sistema abierto, interactúa con el medio en que desenvuelve sus operaciones. Esta relación, aunque es normalmente beneficiosa, en ocasiones puede ser nociva y además conlleva una tendencia a informar de los aspectos favorables y a obviar los desfavorables. Sin embargo, el entorno social es cada vez más exigente y más intolerante con las repercusiones nocivas en su entorno, demandando información veraz (Castroman Diz, Porto Serantes, 1999).

Respecto a que valores deben imperar en la organización, hay que reconocer que cada organización debe definir cuales considera relevantes, sabiendo que los valores pueden diferenciar a una empresa de sus competidores, al aclarar su identidad y servir como punto de reunión para sus miembros (Leoncioni, 2002).

La integridad y los valores son elementos esenciales del ambiente de control, para evitar los motivos que puedan incluir a los miembros de una organización a comportamientos indeseables, que incluyan fraude, engaño o negligencia grave. (Klein, 1988). Sin embargo, es necesario recordar que existen unos factores ambientales facilitadores, a tener en cuenta, que para Kennish (1985) son:

a) **Motivación**- generada por diversas circunstancias (juego excesivo, nivel de vida superior a los propios medios, frustración en el trabajo, etc.).

b) **La oportunidad**- es la creencia de que puede causar un perjuicio, sin ser descubierto. El ambiente de control dependerá de que los empleados sepan que deberán responder por sus acciones, aun cuando dichas actuaciones puedan no tener un efecto significativo. También se tiende a establecer una línea de comunicación directa o hot-



line para que lo empleados puedan informar sobre prácticas cuestionables sin sufrir las consecuencias. La ley SOX obliga al comité de auditoria a proteger al empleado que realizan confidencias relativas a la contabilidad o la auditoria.

c) **La actitud del empleado**-la solidez de sus principios morales y éticos también influyen en su definición de los pros y contras de una situación social dada. Puede servir de refuerzo la existencia de códigos de conducta. El establecimiento de normas escritas que los miembros de la organización deben conocer y aceptar.

d) **La actitud de la gerencia**- los directivos deben ser los primeros que asuman en la práctica los comportamientos éticos que van a intentar imponer en la organización.

Las diferentes formas de dirigir atendiendo a los niveles de cumplimiento de la rentabilidad, la legalidad y la ética, según Carrol (1987) distingue tres tipos que incluimos en la Tabla 1.

<b>Comportamiento</b>	<b>Inmoral</b>	<b>Amoral</b>	<b>Moral</b>
Preocupación	Rentabilidad y éxito	Rentabilidad y éxito	Rentabilidad y éxito
Despreocupación	Legalidad y ética	Ética.	Legalidad y ética

**Tabla 1-Tipos de comportamiento empresarial. Fuente: Carol (1987).**

Cada uno de ellos con las características siguientes:

a) **Administración Inmoral**- se caracteriza por poner énfasis en el beneficio y el éxito. El administrador no solo carece de principios éticos sino que está en contra de la conducta ética. Escándalos como los de ENRON, WordCOM, Codelco, Grupo Peirano, Parmalat, Baninter, por citar solo algunos. Todos tienen como características:

Un entorno previo de grandes ampliaciones de capital, fuertes inversiones en sectores de riesgo e información financiera plena de números e informes de auditoría limpios. Un entorno posterior que describe a sus consejeros cuestionados desde los medios de comunicación y encausados en procedimientos judiciales por manipulación contable y enriquecimiento personal sospechoso (García & Martínez 2003).

**b) Administración Amoral**-caracterizada por la búsqueda del éxito y la rentabilidad manteniéndose dentro de lo legal, despreocupándose de la ética. Heydenreich (2002), imputa este comportamiento a empresas multinacionales, se sabe que para muchas de ellas, el respeto de los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la satisfacción de las necesidades básicas están en el segundo plano con respecto a las ganancias.

**c) Administración Moral**- busca el éxito en la gestión, dentro de los preceptos de conducta aceptados por la sociedad, persigue objetivos que incluyan beneficios, compromisos legales y éticos, sigue las leyes no solo en su letra sino también en su espíritu. La importancia creciente de la repercusión corporativa y de otros aspectos de activos intangibles en el valor de negocio, sugiere que estos factores se convertirán en determinantes cada vez más importantes del éxito del negocio, y de una competitividad más amplia (Sabapathy Zadek, 2003).

Por otra parte, se puede afirmar que solo dentro de un comportamiento moral, tiene significado hablar de Responsabilidad Social Empresaria, de compromisos adquiridos por la organización y la demostración veraz de su responsabilidad. Se complementa con la Auditoria Interna, según el Instituto estadounidense de auditores internos (2004).

## **Definiciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

La RSE se define como una cultura que, en todas las áreas claves de la gestión y de los resultados empresariales, procura impactar positivamente en todos los públicos afectados por la acción de la empresa (Pinto, 2007).

El concepto clásico hace referencia a que la única Responsabilidad Social en la administración de las empresas era obtener las mayores ganancias. Mientras que el concepto socioeconómico la define como el deber de una empresa de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad (Robbins & Coulter, 2005).

Milton Friedman, plantea que la empresa solo tiene una responsabilidad social: usar sus recursos y sus energías para actividades que aumenten sus utilidades, siempre y cuando respete las reglas de juego y se dedique a una competencia franca y libre. Argumenta, además, que las empresas se deben dedicar a producir bienes y servicios con eficiencia y dejar las soluciones sociales a los gobiernos y a personas competentes.

Chiavenato (2007) define la responsabilidad social como la obligación gerencial que una organización asume de tomar acciones que protegen y mejoran el bienestar de la sociedad y los intereses organizacionales específicamente. Tal como se aprecia, la responsabilidad social entraña la capacidad de la empresa de hacer lo correcto en todo momento. Además, de contribuir con sus actos a la construcción de una mejor sociedad.

Para el instituto ETHOS, la RSE amplía: prácticas de dialogo y gestión que resulten en la calidad de la relación de las compañías con la comunidad y los demás públicos, como empleados, consumidores, clientes, proveedores, medioambiente, gobierno y sociedad. Es la gestión que se define por la relación ética y transparente con todas las empresas

con las que se relaciona y el establecimiento de metas empresariales que fomenten el desarrollo sostenible de la sociedad. Preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. En el 2009 lanzó un Manual de Incorporación de Criterios Esenciales de Responsabilidad Social Empresarial (Manual de Incorporação dos Critérios Essenciais de Responsabilidade Social Empresarial) que cuenta con 29 ítems sobre los que cualquier empresa debería trabajar para arraigar la RSE en su ADN y adoptar posiciones sobre cada uno de esos tópicos. Estos criterios están agrupados sobre siete áreas sobre las que Ethos viene trabajando hace años: Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Protección de los Consumidores, Medio Ambiente, Ética y Transparencia, Diálogo y participación de las partes interesadas, y Gobernanza Empresarial. Lo interesante de este manual, es que el desarrollo de la implementación de cada uno de los 29 criterios se basa en cómo fue aplicado por una empresa, señalando de qué tipo es ésta (Grande, Mediana o Pequeña) y a qué sector pertenece. Según sostuvieron en el Instituto promotor de la RSE en Brasil, “el momento actual es un reto para hacer frente a problemas que afectan a todas las organizaciones, independientemente del lugar en que operan”.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es un ejemplo de los organismos multilaterales que financian proyectos de implementación de RSE, ya que promueve la investigación sobre el tema en América Latina y tiene un inmenso programa de divulgación, a través de publicaciones y conferencias. La define como un sistema de gestión que considera las expectativas de los grupos de interés, además de los impactos económicos, sociales y ambientales. Para que sea socialmente responsable, su accionar

debe comenzar desde su misión, visión y valores con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día.

En el Libro Verde de la Unión Europea (2002), se manifiesta que ser socialmente responsable es ir más allá del cumplimiento de obligaciones jurídicas, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Si bien su fomento ha correspondido a grandes empresas, es importante en todo tipo de empresas y sectores de la actividad desde las PyMEs hasta las multinacionales. En él se afirma dos aspectos son los que permiten determinar si una empresa o institución desarrolla acciones de responsabilidad social: primero, debe ser un acto voluntario. Segundo, debe exceder el cumplimiento de la ley. Es decir la RSE empieza cuando la empresa otorga más beneficios a la sociedad y a los trabajadores que aquellos a los que la obliga el marco legal.

Ahora bien, el documento de Balance Social de la OTI (2009) contempla que la RS es entendida como la repuesta que la empresa debe dar a los sectores con los cuales ella tiene relación. Es decir, en materia de desarrollo integral de los trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

Por último, La Guía GRI para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, persigue la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos, respecto al objetivo del desarrollo sostenible. Esta herramienta permite determinar el grado de cumplimiento de RS. Argumentos a favor de la RS son:

-Respaldo de la opinión pública a las empresas que persiguen metas económicas y sociales,

-Aseguramiento de mayor utilidad a largo plazo.

-Proyección de la imagen pública favorable ante la fijación de metas sociales.

-Fortalecimiento de la reputación de la compañía y, consecuentemente, aumento de la rentabilidad.

-Mejoramiento del precio de las acciones.

-Actos correctos dentro de un marco de códigos de ética y conducta (Robbins & Coulter, 2005).

En el contexto del desarrollo sostenible, la responsabilidad social (RS) de la empresa, abarca los ámbitos económico, social y medioambiental, pero no se debe olvidar que la mayor responsabilidad de la empresa es su propia continuidad (Castromán Diz, & Porto Serante, 1999).

En conclusión, las políticas y acciones de RSE se inscriben en el fortalecimiento de la estrategia de negocio de la empresa. De esta manera, y con el objetivo de acrecentar el prestigio y el negocio y participar activamente en la mejora de las condiciones de vida de la comunidad en la que opera, la empresa favorece la construcción de una cultura organizacional que transmita una imagen institucional con atributos individuales que fortalezcan su reputación social, amplíen su credibilidad y consecuentemente acrecienten su grado de legitimación social. De esta manera, la empresa diversifica los atributos de su marca a fin de trazar un territorio de soberanía que la diferencie positivamente mejorando sus niveles de competitividad y asegurando el retorno de la inversión realizada no sólo para sus accionistas sino para el conjunto de sus stakeholders.

## **Tipos de Responsabilidad Social.**

Bestraten y Pujol (2004) presentan una clasificación con relación a los tipos de responsabilidad social, que incluye tres categorías:

-**Las responsabilidades primarias**, son inherentes a la misma actividad. Entre las principales se puede citar: brindar productos de calidad a precios justos y crear riqueza en la empresa y en la sociedad.

-**Las responsabilidades secundarias** son aquellas que exceden lo obligatorio y cuya aplicación requiere esfuerzos de la empresa. Se dividen entre aquellas que se encuentran con los trabajadores y las que configuran las relaciones con la comunidad:

**a) Las obligaciones con los trabajadores** son: ofrecer calidad de trabajo en equilibrio con la vida extralaboral, favorecer la iniciativa y la creatividad en el trabajo, proporcionar empleos estables, favorecer el crecimiento intelectual y profesional, facilitar asistencia para la salud, más allá de lo exigible, reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados.

**b) Las obligaciones con la comunidad** son: evitar los impactos negativos sobre el ambiente, cumplir las leyes y reglamentos que le sean aplicables, dar empleo a la comunidad local, publicar con sus productos valores para un entorno social más humano, facilitar la integración de personas con habilidades especiales, ayudar a los proveedores a mejorar sus servicios, colaborar con la formación de jóvenes profesionales.

-**Las responsabilidades terciarias** son aquellas que no están incluidas en la actividad específica de la empresa. Ejemplo: comedores populares, urbanizaciones, cines,

parques, colaboración con la formación como escuelas, universidades, actividades culturales o deportivas.

Así mismo, el Libro Verde de la Unión Europea(2002) establece que la responsabilidad social tiene dos dimensiones la interna, relacionada con la gestión de los recursos humanos, la salud y la seguridad en el trabajo; adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. Por otro lado, la externa que hace referencia a las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos y problemas ecológicos mundiales.

Para finalizar, la Guía de Balance Social de la OTI (2009) plantea que la responsabilidad social interna está relacionada con el talento humano y la protección del medio ambiente; mientras que la externa tiene que ver con los clientes, proveedores, accionistas, distribuidores, sociedad entre otros.

Como menciona Kliskberg (2005) el problema en América Latina no es sólo de políticas públicas, sino de compromiso social empresarial: Hay que dar el salto de la filantropía social a la responsabilidad social empresarial: buenas condiciones y medio ambiente de trabajo para los empleados, precios razonables y cuidado de los recursos naturales.



### **Avances de la legislación sobre RSE en Argentina.**

Los diferentes actores sociales han comenzado a exigir/pretender de las empresas la construcción de un nuevo y más comprensivo contrato social. En efecto, el contrato económico entre empresa y sociedad, basado en la construcción de valor, generación de empleos y responsabilidad en el pago de impuestos, ha demostrado ser limitado e ineficiente en lo que respecta a la satisfacción de las expectativas de la sociedad (consumidores reales y potenciales). Como lo sintetiza Adolfo Sturzenegger (2003) del Foro Ecuménico Social sobre Responsabilidad Social, el óptimo privado ya no coincide con el óptimo social.

### **Ley N° 2594 de Balance de Responsabilidad Social y Ambiental - Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

Sancionada el 6 de diciembre de 2007 y automáticamente promulgada el 16 de enero de 2008 y publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 2859 el 28 de enero de 2008.

Algunas de las características de la ley son:

- Presentación obligatoria del balance social para las empresas de más de 300 trabajadores.
- Opcional para el resto de las empresas, con beneficios de tipo financieros para quienes lo realicen.
- Presentación anual, con indicadores concretos, objetivos y mensurables.
- Se podrán tomar como guía los indicadores desarrollados por ETHOS (Brasil) o GRI.

- Firma por responsable idóneo.
- Publicación en la página web para acceso de todo interesado.
- Creación de un Comité de Enlace Intergubernamental (involucra a varios ministerios) para la evaluación y seguimiento tendientes a su mejor implementación.
- Otorgamiento de ciertos beneficios y/o prioridades de acceso para aquellas empresas, fundaciones, ONGs, organismos que voluntariamente presenten anualmente su balance social.

Se podría observar que algunos de los indicadores relacionados con la responsabilidad social empresarial se encuentran ya legislados y que por lo tanto su cumplimiento es obligatorio. Por ejemplo los referidos a la legislación laboral que rigen para todo tipo de organización independientemente de su magnitud. En estos casos, el Estado estaría duplicando sus funciones y generando superposición de organismos públicos.

Una de estas características diferenciales se puede encontrar en su artículo décimo:

“crea un registro de público acceso y disponible en página web del GCBA que enunciar las organizaciones inscriptas y los Balances de responsabilidad Social y Ambiental (BRSA) presentados. Lo social y lo ambiental afecta a toda la población. Luego de verificar que el contenido del BRSA se ajuste a lo establecido por la ley, la autoridad inscribirá a la organización en el registro, con renovación anual. En el registro también se incluirá un listado de empresas obligadas que no hayan dado cumplimiento con la presentación.

La nueva ley de Balance de Responsabilidad Social y Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tiene varios aspectos positivos:

- a) Promueve el compromiso social y ambiental tanto responsable como sustentable.
- b) Establece presentación voluntaria a las empresas no obligadas por la cantidad de trabajadores y por su facturación inferior a lo prescripto por la Resolución SEPyME 147/06, otorgándoles beneficios promocionales.
- c) Establece sanciones a la no presentación del BRSA de los obligados.
- d) Los informes podrán ser consultados por todos los interesados.
- e) Tomar como referencia a lineamientos vigentes sin excluir otros.

El defecto principal es la no reglamentación de la ley. La propuesta se adapta a la Teoría General de la Contabilidad Social pudiendo proponerse aplicar Teoría de Conjuntos para los sistemas que engendren BRSA.

Entre los antecedentes de legislación sobre responsabilidad social empresarial en nuestro país se destacan tres iniciativas, tanto a nivel nacional como municipal: la Ley Nacional de Ordenamiento del Régimen Laboral N° 25877 del 18 de marzo de 2004; el Proyecto de Ley Responsabilidad Social Empresaria de Leguizamón y Capitanich tendiente a modificar algunos artículos de dicha ley y el Proyecto de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche.

La Ley N° 25877 en el capítulo IV del Título “Derecho Colectivo del Trabajo” establece que las empresas que posean un número de trabajadores superior a 300 deberán elaborar, anualmente, un balance social, que se presentará al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, “la que será considerada estrictamente confidencial”. El carácter confidencial limita los alcances del reporte a presentar.

En su artículo 26 se requiere la siguiente información:

- a) Balance general anual, cuenta de ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio.
- b) Estado y evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en que actúa.
- c) Incidencia del costo laboral.
- d) Evolución de la masa salarial promedio. Su distribución según niveles y categorías.
- e) Evolución de la dotación del personal y distribución del tiempo de trabajo.
- f) Rotación del personal por edad y sexo.
- g) Capacitación.
- h) Personal efectivizado. Régimen de pasantías y prácticas rentadas.
- j) Estadísticas sobre accidentes de trabajo y enfermedades inculpables.
- k) Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas.
- l) Programas de innovación tecnológica y organizacional que impacten sobre la plantilla de personal o puedan involucrar modificación de condiciones de trabajo.

Para que una empresa argentina diseñe su sistema contable de gestión ambiental son elementos imprescindibles tomar en cuenta la legislación prevista en la Constitución Nacional, el Código Civil y la Ley 25.675. El esfuerzo del contador que diseñe el sistema debe concentrarse en hacer operativos los temas tratados en la legislación que se traduzcan en informes contables periódicos de diverso tipo orientados a una mejor gestión empresarial (Fronti de García, 2009).

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) se fundó a mediados del año 2002 con la misión de “promover y difundir el concepto y la práctica

de la Responsabilidad Social Empresaria, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina”. El Instituto crea valor para las empresas y la sociedad trabajando junto al mundo de los negocios y generando herramientas de gestión, redes y mecanismos de información e intercambio de experiencias. Promueve además la colaboración mutua entre las compañías que han decidido hacer de su conducta responsable un valor a partir del cual contribuyen a la construcción de una sociedad más justa y sustentable.

Entre las actividades llevadas adelante por el IARSE, se pueden mencionar:

- Promoción y difusión del concepto y la práctica de la RSE y su evolución.
- Desarrollo y publicación de herramientas de gestión.
- Intercambio de experiencias y networking entre pares que practican la RSE.
- Apoyo y asistencia técnica a núcleos regionales de empresarios por la RSE.
- Edición de un boletín electrónico, de periodicidad quincenal. (Llega quincenalmente a más de 60.000 suscriptores de Argentina, América, Asia y Europa).
- Banco de Buenas Prácticas en RSE (nacionales e internacionales), incluidas en [www.buenaspracticashub.com.ar](http://www.buenaspracticashub.com.ar).
- Acompañamiento y orientación a las empresas en la planificación estratégica de la RSE alineada al negocio.
- Capacitación y formación en RSE. Cursos y capacitaciones.

El IARSE también es miembro de redes nacionales e internacionales de organizaciones promotoras de la Responsabilidad Social Empresaria, a saber: el Programa Latinoamericano de RSE (PLARSE), la Red Cecile del BITC (Business in the Community – Reino Unido), el Grupo de Organizational Stakeholders de Global Reporting Initiative, del Forum Empresa. Mantiene una estrecha relación con

el Instituto Ethos (Brasil) y otras entidades promotoras de la responsabilidad social y la ciudadanía corporativa en la región.

Los conceptos de responsabilidad social empresarial, en sus diferentes denominaciones e instrumentos que la gestionan es un ejemplo más de un proceso social positivo en cuanto a calidad de vida pero en un contexto local de asimetrías crecientes en la fragmentación y exclusión social. En este sentido el estado debe mediar en la cohesión y equidad junto a la información y participación sin excluir ningún tiempo ni espacio. Si bien los intentos analizados aún son muy embrionarios ponen de manifiesto una tendencia que debiera generalizarse no sólo por nosotros mismos sino también por las generaciones futuras, si es que anhelamos un mundo sustentable (Kliksberg, 2005.)

La complejidad es un signo del mundo moderno y es también un desafío desde lo social, económico y científico encontrar las respuestas a los nuevos problemas que se caracterizan por interacciones múltiples cuyas relaciones causa y efecto han dejado de ser lineales. Se exigen nuevas lógicas de pensamiento, nuevas formas de gestionar y de evaluar y nuevas formas de administrar y organizar. Pensar en una Responsabilidad Social Empresarial limitada únicamente a quienes deben llevarla a cabo no solo es vaciarla de contenido, dado que la cooperación es uno de los pilares sobre los que se constituye y para ello exige el compromiso del conjunto de la sociedad y el fomento de quienes tiene responsabilidad de estado( Roinsttein, 2002).

## **2. ESTUDIO EXPLORATORIO DE EXPERIENCIA PRÁCTICA SOBRE LA PyME FAMILIA GRION SRL.**

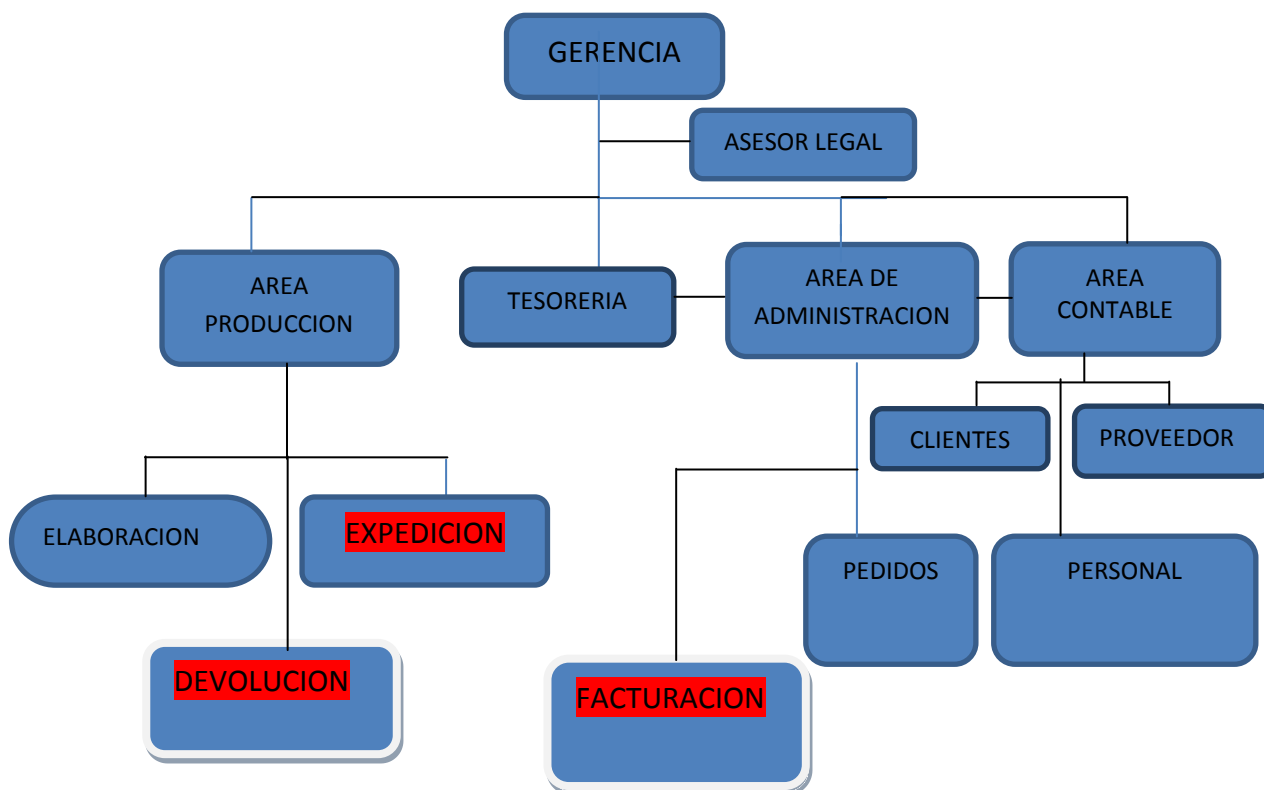
**Unidades de análisis:** Área de Expedición-Facturación y Devolución de la mercadería de la PyME.

El objetivo es analizar el control interno en el Área de Expedición, Facturación y Devolución de la mercadería, de tal manera que la información pueda ser utilizada para optimizar el proceso de control y procurar el progreso de la organización hacia sus objetivos. Les permitirá ver las fallas que se están presentando en dichas áreas y basándose en esta situación establecer los correctivos necesarios para disminuir los costos que ello genera.

### **Análisis de las distintas variables:**

Según el autor Whittington (2004), para lograr un entorno de control apropiado deben tomarse en cuenta aspectos tales como: la estructura organizacional, la división del trabajo, el estilo de la gerencia y el compromiso por ser mejores.

**Estructura Organizativa:** Estos son procedimientos operativos observados, pero para que se cumplan deben estar por escrito, dado que lo más probable es que no se cumplan. Tiende a ser centralizada. Al detallar las funciones de cada área se inicia por la más importante y luego se registran aquellas de menor trascendencia, en la Figura 1 se presenta el organigrama de la empresa. En este tipo de organigramas se determina que es lo que se hace, pero no como se hace.



**Fig.1 Organigrama FAMILIA GRION SRL**

**Las funciones de las áreas involucradas en el estudio:**

**Funciones del área de Expedición:** Armado y entrega del pedido al cliente (cada cliente posee una planilla de pedido). Luego de completar la planilla se entrega al área de Facturación, quien genera la Factura y se la entrega al cliente para poder pasar por Expedición a retirar la mercadería. Su tarea finaliza cuando hace entrega del producto y no se verifican reclamos en cuanto a diferencia de pesos, faltantes, etc.

**Funciones del área de Devolución:** Encargado de recibir la mercadería evaluar si corresponde la devolución (Causales de Devolución: diferencia de peso por exceso, vencimiento, pérdida del vacío o el cliente no pidió). Completar una planilla de Devoluciones la cual contiene datos del cliente, fecha, productos, peso y motivo. Si corresponda se informa al área de Facturación para que elabore la correspondiente Nota



de Crédito. Esta planilla es consultada por el área de Facturación, Producción y Contable.

El objetivo principal de contar con un control de existencias es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

**Funciones del área de Facturación:** El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Tiene por funciones realizar las Facturas, Remitos, Notas de Crédito y requisitos necesarios para que la mercadería llegue a destino (completar formularios de SENASA). Utiliza un sistema hecho a medida por lo que emite las facturas de manera electrónica.

**Sistema de Control Interno:** No hay un proceso escrito, pero hay buena comunicación entre el personal a cargo de estas áreas, los errores cometidos se observan en las áreas relacionadas, por ejemplo con el encargado de levantar los pedidos, o la Tesorería cuando recibe las cobranzas o la contable, al verificar por ejemplo la cantidad de Notas de Crédito emitidas (causas), o Producción por la cantidad de devoluciones.

## **Resultado del estudio sobre RSE aplicado a la empresa FAMILIA GRION SRL**

### **Existencia del área de Recursos Humanos.**

No cuenta con el área de Recursos Humanos, al no existir dicha área el diseño y la aplicación de procesos como la selección por competencias, la inducción, el entrenamiento y desarrollo, la gestión del desempeño, el bienestar social no se puede llevar a cabo con la rigurosidad que se requiere. Dado que no se dispone de una persona que tenga la función explícita dentro de la empresa como diseñador, facilitador y asesor de las prácticas mencionadas Como consecuencia tampoco existen procedimientos y políticas que apunten al desarrollo de los empleados en sus puestos de trabajo.

En esta empresa el manejo del personal está a cargo del gerente general, jefe de personal y contador que asumen parte de la función de la gestión humana.

### **Proceso de gestión del talento Humano:**

#### **-Reclutamiento externo.**

Teniendo en cuenta que este tipo de empresa pequeña y de carácter familiar, se busca crear lazos de amistad y buen ambiente laboral con los recomendados; por esta razón es que se genera confianza con los dueños de las empresas. Para los gerentes es importante contar con personas que sepan el oficio para el cual se hace el reclutamiento, sin importar el mecanismo que tengan que usar para conseguirlo.

#### **-Reclutamiento interno.**

No existe en esta empresa. En materia de Responsabilidad Social que deben ejercer las empresas con sus trabajadores, es necesario proporcionar mecanismos de crecimiento

laboral. No solo a través de ascensos sino también enriqueciendo los cargos o buscando alternativas que permitan que las personas logren sus objetivos individuales de desarrollo y puedan ejercer su iniciativa y creatividad.

#### **-Selección de personas.**

No se contemplan las pruebas psicológicas, por costo de contratar a un profesional y muchas veces no hay tiempo para desarrollar un proceso exhaustivo, ya que los vacantes deben ser cubiertos en el menor tiempo posible y manejan una concepción práctica de la selección que consiste en elegir aquella persona que es experimentada en el oficio.

Tanto el reclutamiento externo como la selección de personas se hacen de manera informal y poco exhaustiva, pues basan su decisión de elección solamente en la entrevista. Sin embargo es importante destacar que prevalece el conocimiento que esa persona tiene por oficio y no otros asociados al género, raza, que conlleve a suponer alguna forma de discriminación.

En la medida en que la empresa tenga claridad sobre la descripción y perfil del cargo que se requiere para el desempeño del puesto, se deberá asumir un proceso de selección más responsable, evitando que a futuro se generen indicadores de rotación, ausentismo, renuncias que afecten la productividad de la misma.

#### **-Tipos de contratación y vinculación.**

El tiempo del contrato es indeterminado o a tiempo parcial (en época de mayor producción). Denota cierta estabilidad en el empleo.

Es importante destacar que las empresas socialmente responsables deben ofrecer calidad en la contratación y condiciones de equidad y justicia a los trabajadores, independientemente de su vínculo laboral.

**-Proceso de Socialización organizacional.**

La inexistencia y falta de formalización de este proceso dificulta la adaptación de las personas recién ingresadas a la empresa y, por ende, puede afectar el compromiso, la pertenencia y la productividad.

**-Proceso de capacitación.**

El entrenamiento y la capacitación se hacen de manera informal, el empleado va aprendiendo con la práctica y posteriormente van evaluando su desempeño.

No se asigna presupuesto a capacitación, por ende no hay creación ni fortalecimiento de competencias necesarias para realizar exitosamente las labores. No están posibilitando el desarrollo individual, personal y profesional de los trabajadores.

**-Plan de reconocimientos e incentivos.**

No es una práctica frecuente la valoración del aporte y dedicación de los empleados al trabajo y se considera al salario como única compensación al esfuerzo.

**-Evaluación del desempeño.**

Estas se hacen en observaciones directas que hace el supervisor del área, en las cuales miden tiempo, habilidad, conocimiento y cumplimiento de objetivos frente a su labor. Por lo tanto no es un proceso formal, ni estandarizado.

Las empresas que aplican el proceso de evaluación del desempeño lo hacen con la finalidad de optimizar su producción, la calidad en el producto, el rendimiento en el cargo y el mejoramiento continuo, sería recomendado en esta PyME.

**-Competencia.**

Remunera a sus trabajadores con el salario básico reglado por el convenio de Personal de Frigoríficos e Industria de la Carne. No es usual pagar en especie.

Todos los aportes a la seguridad social (salud, riesgo profesional, jubilación y pensión, gremios) son asumidos de acuerdo a la ley fiscal, con lo cual evitan futuros inconvenientes y demandas en tal sentido.

**-Salud ocupacional.**

La empresa cuenta con un sistema de emergencias médicas y plan de evacuación, además de la Aseguradora de Riesgo de Trabajo. Existe control de actividades de protección de la salud de los trabajadores (Uso de cascos, protectores auditivos, guantes, ropa adecuada). Mejoras en los programas de medicina, higiene y seguridad industrial.

**-Programas de Bienestar Social.**

La empresa no registra programa, salvo de manera eventual la celebración de Navidad.

Si bien es cierto que la PyME por su estructura financiera no puede costear directamente la adquisición de vivienda y otro tipo de servicios a sus trabajadores, vale la pena considerar alianzas o capacitación de gestión con otros organismos, para que los empleados sientan el apoyo e interés de la directivas con el bienestar y la calidad de vida de ellos y sus respectivas familias.

La PyME sólo se ocupa de ejecutar actividades que tienen que ver con la selección y contratación, administración de la nómina y la seguridad social, pero no hay dedicación y apoyo a programas que fomenten una verdadera calidad de vida en el trabajo y fortalezca el vínculo empresa-familia. Por otra parte da empleo a la comunidad local.

La empresa elabora productos Libre de Gluten, facilitando la integración de personas con este tipo de patologías (celiaquía), asesora a la comunidad en esta materia en la cual la empresa adquirió conocimientos especializados.

En cuanto a Responsabilidades terciarias, brinda alimentos para un Fundación que alberga perros de la calle.

En el contexto cambiante actual, de reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo, la actividad de la Auditoría interna puede jugar un papel determinante en la transferencia empresarial incrementando su nivel de participación e implementación en la PyME.

La empresa asocio el concepto de RSE a los valores, a la visión de su empresa y como un atributo a desarrollar en la construcción de la imagen y la reputación de la empresa.

### **Técnicas aplicadas.**

Las pruebas de los controles proporcionan evidencias en el sentido de que estos existen y operan eficazmente.

**-Técnicas manuales o de observación directa.** Son técnicas de verificación visual, como: a) **Entrevistas**, una de las actividades más importante es preciso que se pregunte: qué información necesito, quién me la puede proporcionar, quién es el

entrevistado que tengo enfrente (cargo, funciones, conocimiento del tema, etc.) y cuál es el mejor modo de realizar las preguntas. b) **Cuestionario**. Es un conjunto de preguntas cerradas destinadas a identificar los puntos débiles y fuertes de un sistema de control interno (Acha Iturmendi, 1994).

**-Técnicas Computarizadas**. Se basan en verificar por medio de una muestra de transacciones (reales o ficticias) con la finalidad de permitir comparar los resultados con los reportes brindados por el sistema real. En este caso utilizamos la **ejecución manual del procesamiento**, se ejecuta el proceso que se quiere controlar en forma manual, a partir de datos reales (por medio de una muestra) o ficticios. Existen otras como la de Lote de prueba, Simulación paralela, Procedimiento paralelo, Pruebas integradas, Pistas de transacciones, Comparación de programas y Software de auditoría.

La esencia del problema es saber cuáles técnicas aplicar, específicamente, qué combinación de técnicas manuales y computarizadas aplicar para evaluar cada tipo de control. La selección depende del criterio del auditor, en base a sus conocimientos, experiencias e intuición seleccionara la técnicas que considera más adecuadas para probar el funcionamiento y la calidad de los controles que audita (Cansler, 2004).

Se observa que la empresa carece de un departamento de sistema, lo cual resulta entendible dado el tamaño de la misma. El sistema de Información que se utiliza fue diseñado por un externo a medida y al mismo se recurre en caso de necesitarlo. El Sistema es utilizado por el área administrativa y contable. La Gerencia sólo recibe los reportes mensuales, semanales según requerimientos y necesidades.

### **3. ANÁLISIS DEL PROCESO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE EXPEDICIÓN, FACTURACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA EN LA PyME.**

**Procedimientos Internos:** Existen procedimientos aprobados por la gerencia, no escritos, sobre cómo proceder desde la toma del pedido hasta su cobranza, pasando por Expedición, Devolución y Facturación. Se observan debilidades.

El sistema de control debe estar interrelacionado con todas con todas las actividades de la organización, debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos (Viloria, 2005).

**Relevamiento de Recursos Humanos afectados al Control Interno.** Hay una persona que se ocupa de las devoluciones, una persona de facturar y 5 personas de preparar los pedidos quienes firman en cada planilla de pedido asumiendo su responsabilidad por el preparado del pedido. (El peso por producto es colocado de forma manual).

**Vinculación entre las áreas relacionadas.** Expedición y Devolución se relación directamente con el área de Pedidos, Facturación y Producción. Facturación relación directa con Expedición, Devolución, Pedidos y cobranzas.

#### **Determinación de la efectividad de los procesos relacionados.**

Podemos observar al analizar los factores que inciden en el funcionamiento del sistema de control interno:

1-No cuenta con un sistema de control integrado que le permita llevar con efectividad las actividades de cada área.



2- Falta de controles provoca que por el error humano, desde quien prepara el pedido hasta el que factura, se entregan mercaderías sin facturar, faltantes de productos, errores en la facturación por diferencias de precios, en la cantidad de kilos, en el detalle del tipo de producto, etc.

3- Escasa segregación de funciones, independientemente del tamaño de la organización, la responsabilidad de tareas que puede inducir a irregularidades o fraudes, recaen en una sola persona. Por ejemplo, quien prepara el pedido lo despacha.

4- No existen planes ni manuales que permitan conocer las funciones de los empleados, así como tampoco conocer los objetivos organizacionales. También las actividades de supervisión se ven limitadas.

5- Inadecuado control de las existencias, no se maneja un sistema de stock., lo cual le impide una adecuada planificación de producción y ventas; un aprovisionamiento de productos sin excesos y sin faltantes.

6- No están claras las líneas de autoridad ni de comunicación.

7- No existe un adecuado control sobre los activos organizacionales.

8- No se percibe al sistema contable como un factor más que interactúa en la organización, sino como un ente independiente, que tiene fines tributarios, pero no se toma en cuenta, en muchos casos, para la toma de decisiones.

9- No se evalúan los riesgos inherentes a la actividad de la empresa, pero si se identifican áreas de riesgo como el efectivo.

10- En cuanto a la supervisión del propio sistema, se percibe como escasa y que debe mejorarse.

#### **4. AUTOEVALUACION PARA ESTABLECER UN DIAGNÓSTICO SOBRE EL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO.**

##### **Definición.**

La autoevaluación del control es un elemento del Sistema de Control Interno que permite el diagnóstico y el fortalecimiento organizacional. Genera mayor responsabilidad en los empleados, al involucrarlos en el análisis de fortalezas y debilidades del sistema de control. Al involucrar a los empleados, permite proponer planes de mejoramiento que contribuyan al logro del objetivo del sistema de control, y por ende al de la organización (Mejía Quijano, 2005).

##### **Responsable.**

El principal responsable es la dirección de la entidad, quien tiene la función de aprobar la metodología para su realización y soportar la adecuada ejecución en todos los niveles institucionales. También requiere la participación de los empleados en todos los niveles y dependencias de la organización (Tritter, 2000).

Para que la autoevaluación del Sistema de Control Interno sea un éxito, consiste en contar con un sistema de control explícito para la organización, de modo que se tenga un marco de referencia para el análisis. Por otro lado la objetividad en el proceso genera confianza, seguridad y credibilidad. También es necesario contar con los recursos físicos y tecnológicos que facilite el desarrollo del proceso, aunque este trabajo puede ejecutarse en forma manual (Casals & Associates, 2004).

### **Etapas.**

La primera consiste en la **planeación**, se define el cronograma de trabajo, los recursos necesarios y se capacita a los grupos de apoyo.

La segunda se refiere a la **ejecución**, consiste en el levantamiento de la información que soporta el análisis de cada uno de los elementos del sistema de control y permite emitir juicios objetivos sobre su desempeño.

La tercera **elaboración del informe**, da cuenta de los resultados de la autoevaluación del sistema de control, de su desarrollo y sus dificultades, y establece las propuestas de mejora.

Para garantizar el objetivo, su práctica debe ser permanente, de tal forma que permita establecer la calidad y efectividad del Sistema de Control, determinar si cumple con los objetivos para los cuales fue diseñado y facilitar el emprendimiento de las acciones de mejora requeridas para el logro de su propósito.

El resultado de la autoevaluación se refleja en un informe sobre las fortalezas y debilidades en sistema de control y en las propuestas de mejoramiento (Milessi, 2001).

## **5. ANALISIS DE LA RESOLUCION TECNICA 37-CAPITULO V-OTROS ENCARGOS DE ASEGURAMIENTO. A ENCARGOS DE ASEGURAMIENTO DISTINTOS DE UNA AUDITORIA O REVISION DE INFOTMACION CONTABLE HISTORICA EN GENERAL.**

El objetivo de un encargo de aseguramiento es expresar una conclusión con el fin de incrementar el grado de confianza de los usuarios a quienes se destina el informe, acerca del resultado de la evaluación o medición de la materia objeto de la tarea, sobre la base de ciertos criterios. En función del nivel de aseguramiento que provea a los usuarios puede ser: A) Un encargo por aseguramiento razonable: Positiva. B) Un encargo por aseguramiento limitado: Negativa. En este último encargo el nivel de riesgo es mayor debida a la extensión, naturaleza y oportunidad de los procedimientos aplicados por el contador para reunir elementos de juicios que le permitan emitir su conclusión. Son encargos de aseguramientos distintos de una auditoria o revisión de información contable histórica.

### **ii- Normas sobre informes.**

1. Evitar expresiones como Auditoria o Revisión.
2. Identificar y describir la información sobre la materia objeto del encargo.
3. Identificar los criterios aplicados.
4. Cuando corresponda describir las limitaciones inherentes significativas relacionadas a la materia objeto de análisis.

5. Cuando los criterios aplicados para evaluar o medir la información sobre la materia objeto análisis están disponibles únicamente para usuarios presuntos específicos o solo son pertinentes para un fin específico, una declaración que limite el uso del informe.

6. Descripción de las responsabilidades de la parte responsable y del contador.

7. Resumen del trabajo realizado.

8. Conclusión del contador. En un encargo por aseguramiento razonable, la conclusión debe estar expresada en forma afirmativa. En un encargo por aseguramiento limitado, la conclusión debe estar expresada en forma negativa.

9. Debe emitir un informe con salvedades o adverso o abstención según corresponda, si concluye que la materia objeto es inapropiada o su descripción no es razonable o tiene incorrecciones materiales.

### **Propuestas superadoras.**

1) Es importante que la empresa tenga en claro tanto su visión como su misión y compartirla con todos los miembros. El compromiso ético de los dueños debe reflejarse en toda la organización.

2) Plantear una estructura organizacional descentralizada, para evitar que se tomen decisiones de manera unilateral. Delegar funciones, respetando las líneas jerárquicas.

3) Establecer políticas y procedimientos por escrito, de manera que se ejecuten con seguridad y eficacia.

4) La comunicación entre los niveles jerárquicos debe ser crítica y oportuna, acompañado del registro oportuno de las operaciones.

- 5) Evaluar los riesgos inherentes de la actividad de la empresa, para identificar áreas de Riesgo aplicar controles y abordarlos.
- 6) En cuanto a la supervisión del propio Sistema, se percibe escasa y debe mejorarse.
- 7) No obviar que el Control Interno debe ser un sistema, lo cual implica un conjunto de pares o actividades que trabajan de forma integrada para alcanzar objetivos.
- 8) La Empresa debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para poder establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan.
- 9) Para que la PyME logre desarrollar con éxito un programa de Responsabilidad Social con sus trabajadores es necesario que realice mejores en la gestión y administración del talento humano, documentando sus procesos y definiendo funciones al encargado de asumir dichas prácticas en la empresa y estableciendo un porcentaje de reinversión voluntaria en el grupo humano que le garantiza su sobrevivencia.
- 10) Los programas que un empresario apoye en promoción de la cultura, el sano esparcimiento y el deporte, contribuyen a mejorar las condiciones físicas y por ende la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad.
- 11) La capacitación es de vital importancia para que el empleado pueda mejorar sus competencias y con ello lograr un mayor desarrollo personal, profesional y laboral.

## 6. CONCLUSIONES.

Del análisis de los resultados surge que el área de Expedición, Facturación y devolución de la mercadería de la PyME no cuenta con un sistema de control interno integrado que le permita llevar con efectividad dichas actividades. Dado que no toman en cuenta los factores recomendados por informe COSO y hacen énfasis en la estructura organizativa y en ciertas aéreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral. Esto le permitió al personal encargado de cada área analizada darse cuenta de las fallas que su control está presentando y basándose en estas recomendaciones establecer los correctivos necesarios para disminuir los costos que se generan en ello.

El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización, debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos. Al realizar el estudio tomando como base lo recomendado por el informe COSO para el diseño del sistema de control interno, se pudo determinar que los factores que inciden en su diseño se relacionan con:

— La estructura organizacional, como una parte del ambiente o del contexto, no se da importancia a los valores organizacionales de integridad, ética y compromiso, aunque se comunican a los empleados.

— No existe la aplicación de medidas puntuales de seguridad en el manejo de inventarios y procesamiento de la información. No se considera importante la segregación de funciones.

— No se evalúan los riesgos inherentes a la actividad del negocio, pero sí se identifican áreas de riesgo de control, tales como el efectivo y el manejo de los inventarios.

— La organización deja de lado aspectos como la comunicación constante con todos los niveles jerárquicos, y este es un punto que se considera crítico.

En cambio, dan importancia al registro oportuno; esta variable puede estar relacionada con la presión fiscal y los deberes tributarios que se derivan de las operaciones.

— En cuanto a la supervisión del propio sistema, se percibe como escasa y que debe mejorarse.

Se recomienda la autoevaluación como elemento del control interno que le permitirá el diagnóstico y el fortalecimiento organizacional. El proceso se debe desarrollar en toda la entidad generando mayor responsabilidad en los empleados, al involucrarlos en el análisis de debilidades y fortalezas del sistema de Control. Aunque la dificultad en su aplicación proviene de la cultura organizacional, como es de esperar en este tipo de empresas.

Los resultados finales determinan, que si bien se ha avanzado y asumido la Responsabilidad social en la dimensión interna, todavía es necesaria mayor sensibilización, difusión de buenas prácticas y mejorar algunos procesos de gestión.

Por otro lado, es importante destacar que un comportamiento moral en la organización se potencia con el establecimiento de sistemas de control adecuados a las nuevas demandas sociales, que permitan emitir información creíble acerca de la gestión sostenible de la compañía. Se incide, especialmente, en la importancia de lograr un adecuado ambiente interno de control.



## 7. BIBLIOGRAFIA.

- Acha Iturmendi, J. J. (1994). *Auditoría informática en la empresa*. Ed. Paraninfo, Madrid, p.68
- Bestratén, M. & Pujol, L.(2004). Responsabilidad social de las empresas (I y II).
- Blazquez, M., Peretti, M. F., Buraschi, M., Sedevich Fons, L., & Mondino, A. (2010). Avances de la legislación sobre Responsabilidad Social Empresaria en Argentina. *Cuadernos de Gestión*, vol. 10, núm.1, pp. 89-99.
- Casals & Associates –EAFIT (2004). Modelo de control interno para entidades del Estado. Marco Conceptual.
- Carrol, A. B. (1987). *In search of the moral manager*. *Business Horizons* Vol. 30, n.2 pp.7-16.
- Castromán Diz, J. L., & Porto Serante, N. (2005). Responsabilidad Social y Control Interno. *Revista Universo Contábil*, vol.1, núm.2 .pp.86-101
- Chiavenato, L. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* ( 7ª ed.) Mexico.
- Colina, J. S. (2008). Balance Social. Instrumento de Análisis para la Gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, vol. 8, pp. 71-77.
- Coopers & Lybrand (1997). Instituto de Auditores Internos. *Los nuevos conceptos de control interno*. Informe COSO,pp.420

- Donnelly, J. H. & Gibson, J. L. & Ivancevich, J. M. (1995). Fundamentos de Dirección y Administración de empresas. pp.848.
- FACPCE. (2013). Resolución Técnica 37.
- Friedman, Milton (1970). “Friedman doctrine. The social responsibility of business is to increase its profits”. The New York Times Magazine, pp. 32-33 y 123-125.
- Fronti de García, L. (2009) “Responsabilidad Ambiental Empresaria, Informes Contables” EDICON (Fondo editorial del Consejo Profesional de Ciencias Económicas). Buenos Aires.
- García Benau, M. A. & Vico Martínez, A. (2003). *Los escándalos financieros y la auditoría: pérdida y recuperación de la confianza en una profesión en crisis*. Revista valenciana de Economía y Hacienda. v I, n. 7, pp.25-48
- Heydenreich, C. (2002). Globalización responsable: las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales. p.6.
- Hierro; Coopers & Lybrand (1996). Control interno, auditoría y seguridad informática. Compañía Editorial SA vol.5.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).
- Instituto Ethos Brasil. *Conceptos Básicos e Indicadores de RSE*. Disponible en <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/059dConceptosBasicoseIndicadoresManual.pdf>, [página web consultada 03-08-11].

- Iturriaga Miñon, J. A. & Borrajo Domínguez, M. (2003). Auditoría interna: situación actual y perspectivas de futuro. n.146, p.p 66-75.
- Jaramillo Naranjo, O. L. (2011). La dimensión interna de la Responsabilidad Social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME de la universidad del Norte. *Pensamiento y Gestion*, núm. 31.
- Kennish, J. W. (1985). Los Fraudes de los empleados. *Revista de Auditoría Interna*,n.4, p.p 19-26.
- Klein, D. J. (1988). Will you be sued for a compilation or review report. *The Nacional Public Accountant*,v. 33, n.4, p.p30-33.
- Kliksberg, B. (2005). *La agenda ética pendiente de América Latina*, Bs. As. Editorial Fondo de Cultura Económica de Argentina S.A. 1ª Edición.
- Koontz, H. & Weihrich, H.(1994). *Administración: Una perspectiva global* . 5ª ed., pp.745
- *La guía GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0 2006-2009)*.
- Lencioni, P. M. (2002). *Viva de acuerdo con sus valores empresariales*.n.111, pp.53-59.
- Ley N° 2594 de Balance de Responsabilidad Social y Ambiental. *Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* N° 2859 del 28 de enero de 2008.
- *Ley N° 25877 de Ordenamiento del Régimen Laboral* del 18 de marzo de 2004. Publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina N° 30364

<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=93595>. [Consulta: 29 de setiembre de 2009]

- Mejía Quijano, R. C. (2005). Autoevaluación del sistema de Control Interno. *AD-minister*, núm.6, pp. 82-95.
- Milessi, J. J. (2001). *Memorias del curso control Self-Assesment*. Medellín.
- Pérez, F. (1999). Auditoria Financiera. Mexico.
- Pinto, J. y otros. (2007). *Los objetivos del Milenio y la Responsabilidad Social de la Pyme*. (2ª ed.) Bogotá.
- Pirela, A. (2005). Estudio de una caso de Control Interno. *Telos*, vol.7, núm. 3, pp. 483-495.
- Pomeroy, A. (2005). *Sarbanes-Oxley, one Day at Time*. v.50, n.1, pp.14-16.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005) Administración. 8ª ed. pp 99-126.
- Roitstein, F. (2002) *La responsabilidad social empresarial en Argentina: tendencias y oportunidades Corporate social responsibility in Argentina: tendencies and opportunities* Academia. Revista Latinoamericana de Administración, núm. 32, 2004, pp. 5-28,
- Sabapathy, J. & Zadek, S. (2003). Responsible competitiveness. The corporate Social Responsibility Magazine in Europe, Bruselas, p.p 30-31.
- Sturzenegger, A. (2003). Presentación sobre RSE del Foro Ecuménico Social. Bolsa de Comercio de Buenos Aires, Argentina.

- Taylor, P. (2005). Internal Controls. Who Is Doing What?.The corporate Board, michigan, v XXVI, n.151, pp.13-17.
- Tous, D. & Ciruela, A. (2005). *Modelo general de Balance Social*. Revista económica pública, social y cooperativa, Valencia. n. 53, pp. 209-240.
- Tritter, R. (2000). *Control Self- Assessment. A Guide to Facilitation-Based Consulting*.
- Unión Europea(2001). *Libro verde: fomentar un nuevo campo para la responsabilidad social de las empresas*.
- Vilorio, N. (2005). Factores que inciden en el Sistema de Control Interno de una Organización. *Actualidad Contable Faces*, vol.8, núm 11. pp. 87-92,.
- Warren, D. J.; Edelson, L. W. & Parker, X. L.(1996). Control interno, auditoría y seguridad informática: tecnología de la información y control interno.Compañía Editorial SA, v.4,pp.65-82.
- Whittington, R. & Pany, K. (2004). *Principios de Auditoria*. México.