

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA  
VENTA DE COMIDA RÁPIDA QUE REALIZA TRANSACCIONES  
ELECTRÓNICAS**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**VIVIAN VANESSA ARAUJO SALAS**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, AGOSTO DEL 2008**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA  
VENTA DE COMIDA RÁPIDA QUE REALIZA TRANSACCIONES  
ELECTRÓNICAS**

**VIVIAN VANESSA ARAUJO SALAS**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**GUATEMALA, AGOSTO DEL 2008**

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Lic. José Rolando Secaida Morales	Decano
Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales	Secretario
Lic. Canton Lee Villela	Vocal 1º.
Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero	Vocal 2º.
Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso	Vocal 3º.
P.C. Efrén Arturo Rosales Álvarez	Vocal 4º.
P.C. Deiby Boanerges Ramírez Valenzuela	Vocal 5º.

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-Estadística	Lic. Edgar Valdez Castañeda
Contabilidad	Lic. Carlos Echeverría Guzmán
Auditoría	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino
Examinador	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
Examinador	Lic. Felipe Hernández Sincal

## **DEDICATORIA**

- A JEHOVÁ DIOS:** Por darme el privilegio de vivir, guiarme y bendecirme todos los días y ser mi Torre Fuerte en los momentos más difíciles de mi vida.
- A MI PADRE:** Walter Eduardo Araujo García, por enseñarme a luchar en la vida y porque sé que desde el cielo estará orgulloso de este gran logro.
- A MI MADRE:** Esperanza Salas Vda. De Araujo, por apoyarme, ayudarme y enseñarme a valorar las cosas que se adquieren con sacrificio.
- A MIS HERMANAS:** Karen y Marisol, por comprenderme y darme el cariño incondicional de hermanas.
- A MI ESPOSO:** Fernando De León, por llenar mi vida de amor e ilusiones, por tu comprensión y apoyo en mi desarrollo profesional.
- A MI ABUELITA:** Paula Bolaños, por el ejemplo de fortaleza, sus consejos y su apoyo a lo largo de toda mi vida.
- A MIS PAPAITOS:** José Luciano Araujo (QEPD) y Guadalupe García Vda. De Araujo, por sus sabios consejos y su cariño.
- A TODA MI FAMILIA:** Por el orgullo de llevar en las venas la misma sangre que todos ustedes
- A MIS AMIGOS:** Por siempre brindarme su amistad y su ayuda y porque de una u otra forma contribuyeron a la realización de mis objetivos
- A MI ASESOR:** Lic. Arnoldo Pinto, por su colaboración y apoyo
- A MI DOCENTE SUPERVISOR:** Licda. Beatriz Velásquez, por su guía y apoyo
- A MI CENTRO DE ESTUDIOS:** Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser una oportunidad de desarrollo para todo el que la necesite y porque en cada aula aprendí cosas nuevas todos los días.

# ÍNDICE GENERAL

Introducción

i

## CAPÍTULO I

### UTILIZACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS ACTIVIDADES DE UNA EMPRESA QUE VENDE COMIDA RÁPIDA

1.1.	Concepto de Comercio Electrónico	01
1.2.	Ventajas y Desventajas del Comercio Electrónico	02
1.2.1.	Ventajas	02
1.2.2.	Desventajas	03
1.3.	Modalidades Principales del Comercio Electrónico	03
1.3.1.	De Empresa a Consumidor (B2C)	03
1.3.2.	Entre Empresas (B2B)	04
1.3.3.	Entre Consumidores (C2C)	05
1.3.4.	De Consumidores a Empresas (C2B)	05
1.4.	Uso del Comercio Electrónico en Guatemala	06
1.4.1.	Entidades Privadas	06
1.4.2.	Entidades Públicas	07
1.5.	Tributación en Guatemala Utilizando Comercio Electrónico A través de la Banca por Internet	08
1.6.	Descripción y Análisis de la Empresa Objeto de Estudio	12
1.6.1.	Antecedentes	12
1.6.2.	Denominación	12
1.6.3.	Nacionalidad y Domicilio	12
1.6.4.	Sucursales o Puntos de Venta	13
1.6.5.	Objetivos	13
1.6.6.	Misión	13
1.6.7.	Visión	13
1.6.8.	Estructura Organizacional	14
1.6.9.	Uso del Comercio Electrónico	15

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO**

2.1.	Definición de Control	17
2.2.	Definición de Control Interno	18
2.3.	Importancia del Control Interno	19
2.4.	Características de un Buen Control Interno	20
2.5.	Objetivos del Control Interno	21
2.6.	Elementos del Control Interno	22
	2.6.1. Ambiente de Control	22
	2.6.2. Procedimientos de Control	24
	2.6.3. Sistema Contable	25
2.7.	Control Interno según COSO I	26
	2.7.1. Elementos de Control Interno según COSO I	27
	2.7.1.1. Ambiente de Control según	27
	2.7.1.2. Evaluación del Riesgo según	28
	2.7.1.3. Actividades de Control según	29
	2.7.1.4. Información y Comunicación según	29
	2.7.1.5. Monitoreo o Supervisión según	31
2.8.	Control Interno según COSO II	31
	2.8.1. Elementos de Control Interno según COSO II	34

**CAPÍTULO III**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA QUE REALIZA**  
**TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

3.1.	Concepto de Evaluación de Control Interno	38
3.2.	Métodos de Evaluación de Control Interno	38
3.2.1.	Método Descriptivo	40
3.2.2.	Método Gráfico	40
3.2.3.	Método por medio de Cuestionarios	41
3.3.	Evaluación del Riesgo de Auditoría	42
3.3.1.	Riesgo Inherente	43
3.3.2.	Riesgo de Control	44
3.3.3.	Riesgo de Detección	44
3.4.	Metodología de Evaluación del Control Interno	45
3.4.1.	Diagnóstico (Identificación del riesgo)	45
3.4.2.	Estimación del Riesgo	45
3.4.3.	Determinación de los Objetivos de Control	46
3.4.4.	Detección del Cambio	46
3.4.5.	Indicadores de Desempeño	47
3.4.6.	Normas de Ambiente de Control y Valores Éticos	48
3.5.	Evaluación de Procedimientos del Sistema de Control Interno	48
3.6.	Comunicación de las Deficiencias de Control	49
3.6.1.	Características de un Informe	52
3.6.2.	Presentación de un Informe	53
3.6.3.	Recomendaciones del Auditor	54

**CAPÍTULO IV**  
**CASO PRÁCTICO: INFORME DE AUDITORÍA**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICADO EN LAS ACTIVIDADES**  
**DE UNA EMPRESA QUE VENDE COMIDA RÁPIDA Y QUE REALIZA**  
**TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

4.1.	Introducción	55
4.2.	Diagnóstico (Identificación de los Riesgos)	56
4.3.	Estimación de Riesgos	59
	4.3.1. Justificación presentación de Estados Financieros	60
	4.3.2. Análisis de Estado de Resultados	61
	4.3.3. Efecto Comparativo Información Estado de Resultados	63
	4.3.4. Análisis del Balance General	66
	4.3.5. Efecto Comparativo Información Balance General	67
4.4.	Indicadores de Desempeño	77
	4.4.1. Política de Compras	77
	4.4.2. Política de Pago a Proveedores	79
	4.4.3. Política de Pago de Impuestos	80
4.5.	Cuestionarios de Control Interno	82
	4.5.1. Índice de Papeles de Trabajo	82
	4.5.2. Cuestionario Procedimiento de Compras	83
	4.5.3. Cuestionario Procedimiento Pagos Fiscales	84
	4.5.4. Cuestionario Procedimiento Pago Proveedores	85
	4.5.5. Cuestionario Procedimiento Pago Empleados	87
4.6.	Implementación de Programas de Valores Humanos	89
4.7.	Informe de Control Interno	90
4.8.	Conclusión del Informe	106
	CONCLUSIONES	110
	RECOMENDACIONES	111
	BIBLIOGRAFÍA	112



## INTRODUCCIÓN

Para medir la calidad de los registros administrativos y contables se crearon los controles. A la alta gerencia o al propietario de un negocio le interesa reconocer si los controles establecidos en su negocio son suficientes, pero lo que más le interesa es verificar el cumplimiento de los mismos.

El incremento en las actividades regulares de cualquier empresa ha puesto a prueba la efectividad, calidad y eficiencia de los controles y procedimientos internos para el procesamiento de información de forma manual. En los últimos tiempos, la evolución del uso de la tecnología ha despertado el interés de todas las empresas alrededor del mundo de estar conectadas a la red más grande de todos los tiempos para realizar sus negocios, Internet. Con las nuevas tecnologías, el tiempo y la distancia dejan de ser obstáculos, los contenidos pueden dirigirse a una audiencia masiva o a un pequeño grupo de expertos y buscar un alcance mundial o meramente local.

Con el apareamiento de estas nuevas tecnologías, también surge la necesidad de evaluar los controles ya existentes en las empresas para verificar si son lo suficientemente competentes para resguardar los activos de la empresa o implementar nuevos controles internos que permitan dar la seguridad de que en ningún momento las empresas serán víctimas de estafas, fraudes y corrupción.

Sin embargo, la aparición del comercio electrónico obliga claramente a replantearse muchas de las cuestiones del comercio tradicional, surgiendo nuevos problemas, e incluso agudizando algunos de los ya existentes. En ese catálogo de problemas, se plantean cuestiones que van, desde la validez legal de las transacciones y contratos sin papel, la necesidad de acuerdos internacionales que armonicen las legislaciones sobre comercio, el control de las transacciones internacionales, incluido el cobro de impuestos; la protección de los derechos de propiedad intelectual, la protección de los consumidores en cuanto a publicidad engañosa o no deseada, fraude, contenidos ilegales y uso abusivo de datos

personales, hasta otros provocados por la dificultad de encontrar información en Internet, comparar ofertas y evaluar la fiabilidad del vendedor y del comprador en una relación electrónica, la falta de seguridad de las transacciones y medios de pago electrónicos, la falta de estándares consolidados, la proliferación de aplicaciones y protocolos de comercio electrónico incompatibles y la congestión de Internet.

Nuestro país carece al presente, de una normativa jurídica en relación al comercio electrónico y el formato digital para la celebración de actos jurídicos. En el contexto mundial, nuestro país se encuentra gravemente desactualizado y esto tiene como consecuencia que muchas empresas locales no cuenten con los beneficios del comercio electrónico por el escepticismo que todavía existe y la inseguridad que el marco legal guatemalteco proporciona.

El trabajo de investigación que a continuación se presenta, consta de cuatro capítulos en los que se evaluó el Control Interno existente en una empresa guatemalteca dedicada a la producción y venta de comida rápida que utiliza el comercio electrónico para la realización de algunas de sus actividades comerciales.

El primer capítulo, denominado Utilización del Comercio Electrónico en las Actividades de una Empresa que Vende Comida Rápida, se describen aspectos generales sobre el Comercio Electrónico, Ventajas y Desventajas para los consumidores y las empresas, Empresas guatemaltecas que utilizan Comercio Electrónico, tanto del sector privado como del sector público y algunas generalidades de la Empresa objeto de este estudio.

En el segundo capítulo, denominado Control Interno, se detallan algunas de las definiciones que existen del término Control Interno, la definición que existe según COSO (Committee of Sponsoring Organizations), los Objetivos y Elementos del Control Interno.

En el tercer capítulo, denominado Evaluación del Control Interno en una Empresa que Realiza Transacciones Electrónicas; se describen las diferentes formas de evaluar el Control Interno.

En el cuarto capítulo, denominado Informe de Auditoría, Evaluación del Control Interno Aplicado en las Actividades de una Empresa que Vende Comida Rápida y que Realiza Transacciones Electrónicas, se detalla una matriz de riesgos, se determina una estimación monetaria de dichos riesgos, se describen las Políticas que actualmente posee la empresa unidad de análisis y se describen los hallazgos y las recomendaciones resultado del examen que se realizó esperando que sean de utilidad las recomendaciones indicadas para contribuir a hacer más efectivo el trabajo operativo, administrativo y financiero de la entidad.

# **CAPÍTULO I**

## **UTILIZACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS TRANSACCIONES DE UNA EMPRESA QUE VENDE COMIDA RÁPIDA**

### **1.1. CONCEPTO DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

“Comercio Electrónico o E-commerce es un nuevo término creado en los Estados Unidos y Canadá que puede definirse como cualquier forma de transacción de negocios en la cual, las partes interactúan electrónicamente para comprar y vender bienes y servicios a través de la red mundial, Internet.” (20:8)

Cualquier persona conectada a esta red puede adquirir o vender bienes y servicios con independencia del lugar en que se encuentre, durante las 24 horas del día, todo el año, disponiendo simplemente de un computador personal y de una conexión a Internet.

“Es una metodología moderna para hacer negocios que detecta la necesidad de las empresas, comerciantes y consumidores de reducir costos, así como mejorar la calidad de los bienes y servicios, además de mejorar el tiempo de entrega de los bienes o servicios. Se puede entender como cualquier forma de transacción comercial en la cual las partes involucradas interactúan de manera electrónica en lugar de hacerlo de la manera tradicional con intercambios físicos o trato físico directo.” (4:2)

En resumen, se puede definir al comercio electrónico como el medio en donde se realizan operaciones comerciales en donde las partes no se encuentran físicamente sino usan el mecanismo de comunicación electrónica para cerrar el trato, lo cual permite que las transacciones se realicen sin limitaciones de horario y sin importar la ubicación geográfica de cualquiera de las partes.

El comercio electrónico no es una tecnología única y uniforme, al contrario, es la combinación de múltiples tecnologías orientadas al cambio, que cubren todas las

transacciones comerciales llevadas a cabo electrónicamente para mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos de cualquier negocio. El comercio electrónico se lleva a cabo en cada momento del día, todos los días del año y sus transacciones no están limitadas por restricciones de horario o de fronteras.

Sin embargo, el comercio electrónico no se puede limitar a la realización de compras o ventas electrónicas. En su inicio, el comercio electrónico incluía únicamente lo que al manejo de transacciones y transferencia de fondos se refiere, a través de las redes de computación; pero con su crecimiento, el comercio electrónico incluye hoy, todo tipo de información electrónica, es decir, implica además, la integración de datos digitales, procesos computarizados, cualquier transacción comercial, financiera, informativa y administrativa que se realice por medios electrónicos y que ayude a la simplificación y agilización de los procesos de cualquier negocio y la reducción de sus costos operativos.

El comercio es tecnología para el cambio. Las empresas que logren cambiar su organización y sus procesos comerciales para explotar completamente las oportunidades ofrecidas por el comercio electrónico, obtendrán el mayor beneficio de los avances tecnológicos recientes.

## **1.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO**

### **1.2.1. Ventajas**

#### **a) Para los clientes**

- ✓ Permite el acceso a más información
- ✓ Facilita la investigación y comparación de mercados
- ✓ Abarata los costos y precios
- ✓ Proporciona una imagen atractiva de la empresa vendedora
- ✓ Proporciona un incentivo para los consumidores
- ✓ Permite que los consumidores se ayuden a sí mismos

## **b) Para las empresas**

- ✓ Adquieren mejoras en la distribución
- ✓ Tienen mejores comunicaciones de mercadeo
- ✓ Permite comunicación más abierta con los clientes
- ✓ Obtienen beneficios operacionales
- ✓ Se benefician de operar y crecer al lado de la tecnología

### **1.2.2. Desventajas**

- ✓ Entorno empresarial y tecnológico cambiante
- ✓ Poca privacidad y seguridad
- ✓ Se involucran cuestiones legales, políticas y sociales
- ✓ Probabilidad de convertirse en víctima del crimen organizado virtual
- ✓ Existe una falta de gratificación instantánea en la compra
- ✓ Se pueden tener problemas de acceso a la red o Internet
- ✓ Se pierden algunos aspectos sociales en el proceso de la compra-venta

## **1.3. MODALIDADES PRINCIPALES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO**

Dependiendo de la naturaleza de las transacciones que se deseen realizar, el comercio electrónico puede ser dividido en cuatro grandes categorías:

### **1.3.1. Comercio Electrónico de Empresa a Consumidor (B2C)**

“Esta categoría es la más atractiva. Su objetivo es proveer y entregar bienes y servicios desde las empresas a los consumidores o clientes. Las empresas pueden ser bien entidades comerciales o instituciones privadas de carácter no lucrativo.” (20:14)

“El comercio B2C esta creciendo a un ritmo acelerado. En 2005, los consumidores gastaron más de 112.000 millones de dólares en compras en línea, lo que supone un 56% más que el año anterior.” (14:83)

Las principales categorías de compra en línea incluyen el turismo y los viajes, la ropa, el equipo de cómputo o hardware y los programas de cómputo o software, los aparatos eléctricos, los libros, la música y las cintas de video, salud y belleza, casa y jardín, flores y regalos, equipos de deporte y de entrenamiento y juguetes.

La creciente diversidad de Internet sigue ofreciendo nuevas e inmejorables oportunidades en el campo del comercio electrónico. La red llega, en la actualidad, a consumidores de todas las edades. “El 65% de los niños entre 10 y 13 años y el 75% de los adolescentes entre 14 y 17 años utilizan Internet.” (14:84). Estos pequeños consumidores han atraído a gran cantidad de empresas de la red.

“Los usuarios de edades superiores a los 50 años, conforman el 20% de la cyberpoblación. Estos usuarios se conectan a Internet por asuntos más serios. Por ejemplo, el 24% de usuarios de este grupo, utiliza Internet con fines financieros, mientras que esto sólo lo hace el 3% de los usuarios jóvenes.” (14:84)

### **1.3.2. Comercio Electrónico entre Empresas (B2B)**

“Un estudio calcula que el comercio B2B alcanzará en 2005 los 4,5 billones de dólares, frente a los 282.000 millones del 2000. Otros calculan que en 2005, más de 500.000 empresas harán uso del comercio electrónico como compradores, vendedores o ambos. Estas empresas están haciendo uso de redes comerciales B2B, páginas de subastas, páginas de intercambios, catálogos de producto en línea, páginas de trueques y otros recursos en línea con el fin de llegar a nuevos consumidores de forma más efectiva y así conseguir un proceso de compra más eficaz a mejores precios” (14:85)

Gran parte del comercio electrónico B2B se desarrolla en redes públicas de comercio, mercados virtuales inmensos en los que compradores y vendedores se encuentran, comparten información y llevan a cabo transacciones de manera eficaz. Las grandes empresas B2B ofrecen en sus páginas electrónicas,

información sobre sus productos, procesos de compra y servicios de atención al cliente.

### **1.3.3. Comercio Electrónico entre Consumidores (C2C)**

Gran parte del comercio y de la comunicación entre consumidores ocurre en Internet entre las partes interesadas y sobre una amplia gama de objetos y temas. En algunos casos, Internet supone un medio excelente mediante el cual los consumidores pueden intercambiar productos o información entre sí.

Los negocios C2C conllevan intercambios de información a través de foros o grupos de noticias que resulten de interés a grupos concretos de usuarios. Estas actividades pueden tener o no tener fines comerciales. Los foros son grupos de debate que se encuentran en las mismas páginas de presentación de los productos. Un foro puede adoptar la forma de una biblioteca, de una sala de conversación electrónica con intercambio de mensajes en tiempo real o incluso de directorio de anuncios clasificados.

El comercio electrónico C2C supone que el usuario ya no sólo accede a información acerca del producto, sino que cada vez más, son los propios usuarios los que la crean. Se unen a los grupos en línea que les interesan para compartir información de una forma similar al comercio tradicional que va de “boca en boca”. Las noticias sobre empresas y productos de calidad, vuelan rápido. Las noticias sobre empresas y productos de mala calidad, vuelan aún más rápido.

### **1.3.4. Comercio Electrónico de Consumidores a Empresas (C2B)**

En la actualidad, la mayoría de las empresas invitan a sus clientes reales y potenciales a remitirles cualquier pregunta o sugerencia a través de la página electrónica de la empresa. Mediante el uso del Internet, los consumidores pueden iniciar transacciones para conseguir negocios, en lugar del proceso inverso, más habitual.



Los consumidores pueden utilizar las páginas de las empresas para escribir comentarios o sugerencias acerca del producto o servicio adquirido y recibir la empresa, retroalimentación electrónica sobre su negocio.

#### **1.4. USO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN GUATEMALA**

Las nuevas tecnologías que dan lugar al intercambio de información por medios electrónicos, constituyen poderosas herramientas destinadas a producir enormes cambios en las relaciones económicas de las empresas de Guatemala.

El uso de estas tecnologías tanto en empresas privadas como en públicas, representan un notable ahorro de recursos materiales y humanos. Específicamente para el sector público, la información es una herramienta fundamental para mejorar la gestión estatal, incrementar la calidad del trabajo que se realiza y favorecer la transparencia y el uso de los recursos públicos.

Dentro de las empresas Guatemaltecas que actualmente utilizan comercio electrónico y que tienen creado un sitio electrónico dentro de la red mundial, se pueden listar las siguientes:

##### **1.4.1. Entidades Privadas**

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| a) Tally Renta Autos              | <a href="http://www.tallyrentaautos.com">www.tallyrentaautos.com</a>             |
| b) Tabarini Renta de Autos        | <a href="http://www.tabarini.com">www.tabarini.com</a>                           |
| c) Taca                           | <a href="http://www.taca.com">www.taca.com</a>                                   |
| d) Banco Industrial               | <a href="http://www.bi.com.gt">www.bi.com.gt</a>                                 |
| e) Banco G &T Continental, S.A    | <a href="http://www.gytcontinental.com.gt">www.gytcontinental.com.gt</a>         |
| f) Banco de Desarrollo Rural, S.A | <a href="http://www.banrural.com.gt">www.banrural.com.gt</a>                     |
| g) Banco Agrícola Mercantil       | <a href="http://www.agromercantil.com.gt">www.agromercantil.com.gt</a>           |
| h) Banco Uno, S.A                 | <a href="http://www.bancouno.com.gt">www.bancouno.com.gt</a>                     |
| i) Banco de América Central       | <a href="http://www.bac.com.gt">www.bac.com.gt</a>                               |
| j) Banco Internacional, S.A       | <a href="http://www.bancointernacional.com.gt">www.bancointernacional.com.gt</a> |
| k) Hoteles Villas de Guatemala    | <a href="http://www.villasdeguatemala.com">www.villasdeguatemala.com</a>         |
| l) Hotel Camino Real              | <a href="http://www.caminoreal.com.gt">www.caminoreal.com.gt</a>                 |
| m) Compuaccesorios, S.A           | <a href="http://www.compuaccesorios.com">www.compuaccesorios.com</a>             |

n) Supertiendas Paiz	<a href="http://www.misuper.com">www.misuper.com</a>
o) Cinépolis	<a href="http://www.cinapolis.com.gt">www.cinapolis.com.gt</a>
p) Quick Photo	<a href="http://www.quickphotoonline.com">www.quickphotoonline.com</a>
q) Universidad Galileo	<a href="http://www.galileo.edu.gt">www.galileo.edu.gt</a>
r) Prensa Libre	<a href="http://www.prensalibre.com">www.prensalibre.com</a>
s) Mc Donald's	<a href="http://www.mcdonalds.com.gt">www.mcdonalds.com.gt</a>
t) Restaurante Applebee's	<a href="http://www.applebees.com.gt">www.applebees.com.gt</a>
u) Restaurantes ChicChicken y Nais	<a href="http://www.gruponais.com.gt">www.gruponais.com.gt</a>
v) Churros y Chocolate	<a href="http://www.churrosychocolate.com.gt">www.churrosychocolate.com.gt</a>
w) Restaurante Friends	<a href="http://www.friends.com.gt">www.friends.com.gt</a>
x) Pollo Campero	<a href="http://www.pollocampero.com">www.pollocampero.com</a>

Es importante mencionar que éstas son sólo algunas de las empresas guatemaltecas que actualmente cuentan con la tecnología avanzada para la publicación de sus servicios, ofertas y opciones de compra de sus productos.

Esto no quiere decir que únicamente las empresas que publiquen su servicio o productos en la red y en su página virtual, utilicen comercio electrónico. En la actualidad, la mayoría de empresas guatemaltecas utilizan el comercio electrónico de diferentes formas, para consultar tipos de cambio, para realizar pagos, para contratar personal, para enviar información, para cotizar servicios, etc.

#### **1.4.2. Entidades Públicas**

a) Banco de Guatemala	<a href="http://www.banguat.gob.gt">www.banguat.gob.gt</a>
b) Univ. de San Carlos de Guatemala	<a href="http://www.usac.edu.gt">www.usac.edu.gt</a>
c) Congreso de la Rep. de Guatemala	<a href="http://www.congreso.gob.gt">www.congreso.gob.gt</a>
d) Consejo Nac. de Ciencia y Tecnología	<a href="http://www.concyt.gob.gt">www.concyt.gob.gt</a>
e) Instituto Guatemalteco de Turismo	<a href="http://www.visitguatemala.com">www.visitguatemala.com</a>
f) Minist. de Salud Pública y Asistencia Social	<a href="http://www.mspas.gob.gt">www.mspas.gob.gt</a>
g) Ministerio de Trabajo y Previsión Social	<a href="http://www.mintrabajo.gob.gt">www.mintrabajo.gob.gt</a>
h) Ministerio de Educación	<a href="http://www.mineduc.gob.gt">www.mineduc.gob.gt</a>
i) Ministerio de Energía y Minas	<a href="http://www.mem.gob.gt">www.mem.gob.gt</a>

j) Ministerio de Agricultura	<a href="http://www.maga.gob.gt">www.maga.gob.gt</a>
k) Ministerio de Economía	<a href="http://www.mineco.gob.gt">www.mineco.gob.gt</a>
l) Ministerio de Finanzas Públicas	<a href="http://www.minfin.gob.gt">www.minfin.gob.gt</a>
m) Ministerio de Ambiente y Previsión Social	<a href="http://www.marn.gob.gt">www.marn.gob.gt</a>
n) Ministerio de Cultura y Deportes	<a href="http://www.mcd.gob.gt">www.mcd.gob.gt</a>
o) Ministerio de Relaciones Exteriores	<a href="http://www.minex.gob.gt">www.minex.gob.gt</a>
p) Sup. de Administración Tributaria (SAT)	<a href="http://www.sat.gob.gt">www.sat.gob.gt</a>
q) Instituto Nacional de Estadística	<a href="http://www.ine.gob.gt">www.ine.gob.gt</a>
r) Secretaría de Planificación y Programación	<a href="http://www.segeplan.gob.gt">www.segeplan.gob.gt</a>
s) Municipalidad de Guatemala	<a href="http://www.muniguate.com">www.muniguate.com</a>

### **1.5. TRIBUTACIÓN EN GUATEMALA UTILIZANDO COMERCIO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA BANCA POR INTERNET**

La banca por Internet comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través del computador utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no sólo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente.

"Se puede definir la banca por Internet como el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet." (18:2)

Entre las ventajas que ofrece la utilización del servicio de banca por Internet, se destacan:

- ✓ La comodidad de acceder a los servicios del banco las 24 horas del día durante todos los días del año.
- ✓ El usuario puede realizar sus transacciones en pocos minutos y sin necesidad de formar largas filas o esperar algún turno.

- ✓ Se evita el desplazamiento del personal de mensajería de las compañías que hacen uso del servicio bancario electrónico, a las sucursales físicas de los bancos reduciendo de esta forma costos para la empresa.

Dentro de las principales desventajas se pueden mencionar:

- ✓ El aspecto de la seguridad de las operaciones en línea y la privacidad de los datos personales, para lo cual, las entidades bancarias tienen que contratar el servicio de una entidad Certificadora de Seguridad, para los usuarios que visiten sus páginas, quienes se encarguen de la encriptación de la información y los métodos para reducir el fraude financiero. Las entidades bancarias deben publicar el sello de seguridad en su página virtual.
- ✓ La falta de velocidad de las conexiones a la red.
- ✓ El trato impersonal.

Las operaciones más habituales que ofrecen las entidades bancarias a través del Internet son:

- ✓ Consulta de saldos y últimos movimientos de cuentas
- ✓ Consulta de estados de cuenta
- ✓ Realización de transferencias electrónicas entre cuentas relacionadas
- ✓ Consulta de saldos y últimos movimientos de tarjetas de crédito
- ✓ Consulta de tasas de interés
- ✓ Consulta de tipos de cambio
- ✓ Consulta de índices bursátiles
- ✓ Solicitudes de chequeras
- ✓ Reporte de robo o extravío de tarjetas
- ✓ Pagos a proveedores
- ✓ Suspensión de pagos de cheques
- ✓ Conversaciones electrónicas con personas de atención al cliente
- ✓ Pagos de impuestos

Los cajeros automáticos son otra modalidad del comercio electrónico bancario. Los cajeros automáticos son producto de la necesidad de ofrecer servicios

bancarios durante las 24 horas. La solución es posible mediante una mezcla de tecnologías de cómputo, de teleproceso y de bandas magnéticas en las tarjetas. Se trata, en realidad, de procesadores que cuentan con una pantalla, un teclado numérico y un dispensador de billetes, el procedimiento para suministrar los billetes es electromagnético y un módulo de memoria que registra las transacciones diarias. Su poder radica en su conexión directa a un equipo de cómputo, procesador central, disponible las 24 horas.

En Guatemala, la mayor parte de empresas jurídicas e individuales hacen uso del comercio electrónico bancario, especialmente para el pago de impuestos y para cumplir con el pago de las obligaciones tributarias requeridas por la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT, las empresas utilizan el comercio electrónico a través del servicio BANCASAT, el cual es prestado por la mayor parte de bancos del sistema financiero guatemalteco.

BANCASAT es un sistema de presentación y pago de tributos en forma electrónica, que opera a través de los bancos autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT, utilizando los servicios de banca en línea.

Para que un contribuyente pueda utilizar este servicio electrónico con el banco de su elección, debe descargar desde la página electrónica de ese banco, el contrato de servicios que tiene que firmar físicamente el Representante Legal de la entidad que desee cancelar los impuestos vía electrónica, adjuntar a este contrato copia del nombramiento de la Representación Legal y copia del documento de identificación de éste.

Para llenar los formularios y realizar el pago con el servicio de banca en línea, se deben utilizar las herramientas que proporciona la SAT llamadas Asiste. Existen dos Asistes que ayudan a la elaboración de los formularios electrónicos de una forma más ágil y práctica, el Asiste Light y el Asiste Web.

El Asiste Light es una herramienta que se utiliza para el llenado rápido y sencillo de formularios presentando cálculos en línea y visualización del formulario. En

esta modalidad de Asiste, puede descargarse de Internet la edición para el formulario específico que se desea llenar y generar el archivo electrónico para utilizarse propiamente en el servicio BANCASAT.

El Asiste Web es la otra herramienta disponible para completar los formularios y realizar el pago respectivo. En esta herramienta no se descargan los formularios de Internet sino que se trabajan y completan directamente desde la página de la Superintendencia de Administración Tributaria, [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt).

La principal desventaja del Asiste Web es el tiempo de conexión a Internet para completar y editar el formulario para el pago de impuestos, ya que todo esto se tiene que realizar sin interrumpir la conexión directa a Internet, mientras que con el Asiste Light no se requiere ninguna conexión durante el proceso de llenado pues el archivo del formulario a completar, se puede guardar directamente en el computador donde se este trabajando.

Otra de las ventajas del Asiste Light es que se puede obtener la presentación gráfica del formulario durante el proceso de llenado, guardar la información hasta el momento completada y seguir trabajando hasta que el contribuyente lo desee, mientras que en el Asiste Web una vez se inicia con el proceso de llenado, se tiene que terminar con la transacción hasta realizar el pago correspondiente, no se puede interrumpir ni corregir ningún error en este proceso.

Cuando el contribuyente desee realizar el pago de sus impuestos, habiendo utilizado cualquiera de las dos herramientas para completar los formularios, debe conectarse a Internet directamente a la página del banco, previo haber firmado con éste el contrato del servicio BANCASAT, y adjuntar el formulario que se completó para que posteriormente el sistema solicite el número de cuenta bancaria a debitar el pago, firmar electrónicamente y confirmar la operación. Al realizar el pago, SAT le enviará por correo electrónico la notificación de pago al contribuyente.

## **1.6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.6.1. Antecedentes**

Para el análisis y la realización de la Evaluación del Control Interno de la empresa “La Cajita Feliz, S.A.” desarrollado en los siguientes capítulos, es necesario conocer los antecedentes de la empresa, los cuales se describen a continuación:

### **1.6.2. Denominación**

La sociedad gira bajo la denominación de La Cajita Feliz, S.A. y podrá utilizarse como nombre comercial únicamente Cajita Feliz. La traducción a otros idiomas que se haga de la denominación y el nombre comercial, no conlleva cambio o alteración de los mismos. La sociedad podrá, además, por resolución de la Asamblea General de Accionistas o el Consejo de Administración, adoptar las marcas, señales y expresiones de propaganda relacionadas con sus servicios cuando así convenga al mismo.

### **1.6.3. Nacionalidad y Domicilio**

La sociedad es de nacionalidad guatemalteca. El domicilio es la Ciudad de Guatemala, Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, donde también se establece su casa matriz, sin perjuicio que, según lo disponga la Asamblea General de Accionistas o el Consejo de Administración, se puedan fundar, organizar o establecer sucursales, agencias, establecimientos, representaciones, lugares de operación y oficinas en cualquier parte del país o en el extranjero, sin que ello implique cambio de domicilio fiscal.

La empresa La Cajita Feliz, S.A. fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala por tiempo indefinido el 22 de mayo de 1974. La compañía esta domiciliada en Guatemala y lleva sus registros contables en Quetzales. Su actividad principal consiste en la elaboración, distribución y venta de comida rápida para todos los sectores del mercado comercial guatemalteco.

La oficina central esta ubicada en la Diagonal 6, 10-01 zona 10 Centro Gerencial Las Margaritas, Nivel 15 Torre 2, Ciudad de Guatemala.

#### **1.6.4. Sucursales o Puntos de Venta**

Actualmente la empresa cuenta con 55 sucursales o puntos de venta dentro del territorio nacional guatemalteco, 3500 oportunidades de trabajo para guatemaltecos de diferentes edades, 6 oficinas destinadas para la realización de las diferentes actividades recreativas, comerciales y financieras de la entidad y una oficina central desde donde se realizan todas las transacciones de comercio electrónico objeto de evaluación de la presente investigación.

#### **1.6.5. Objetivos**

La empresa tiene los siguientes objetivos:

- ✓ Participar en obras de beneficio social para el país
- ✓ Hacer sonreír a sus clientes al momento de realizar sus compras
- ✓ Incrementar su nivel de ventas diariamente
- ✓ Fomentar un agradable ambiente laboral para sus empleados
- ✓ Incentivar a sus empleados con premios y bonificaciones consecutivas
- ✓ Proteger la identidad de sus clientes cuando realicen actividades electrónicas en su página virtual
- ✓ Hacer de los niños su mercado más importante de venta

#### **1.6.6. Misión**

Ofrecer la mejor experiencia de comer hamburguesas en un restaurante de servicio rápido, logrando rentabilidad para los socios, accionistas, franquicitarios y proveedores, y desarrollo para todos los colaboradores.

#### **1.6.7. Visión**

Ser el lugar y la manera favorita para comer rápido, seguro, limpio y confiable para todos los clientes.

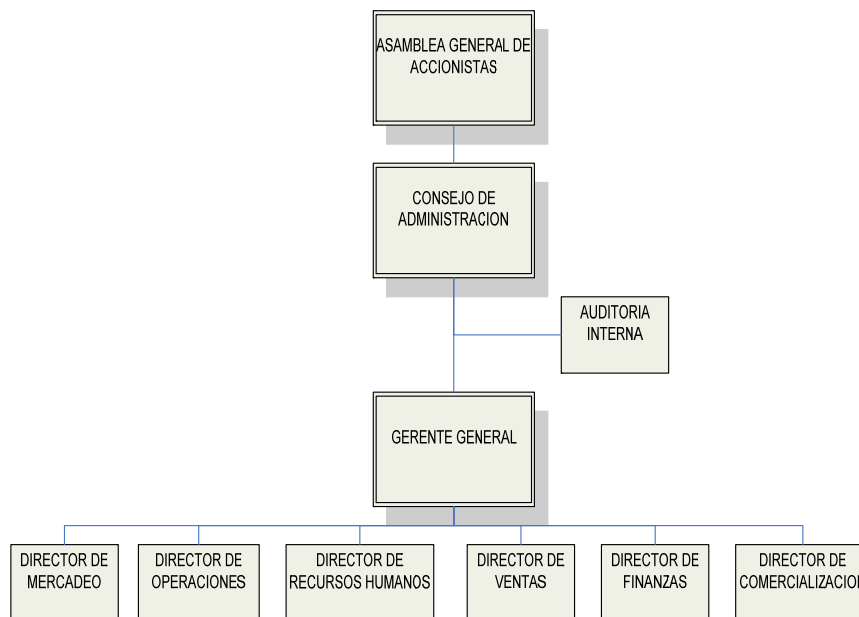


### 1.6.8. Estructura Organizacional

La empresa La Cajita Feliz, S.A. cuenta con la Asamblea General de Accionistas, El Consejo de Administración y la Gerencia General que son las más altas autoridades. Además esta compuesta por seis principales direcciones integradas por el personal administrativo y operativo que lleva a cabo todas las actividades administrativas, financieras, contables y operativas de la entidad.

## LA CAJITA FELIZ, S.A.

## Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración Propia – Investigación Trabajo de Campo

### **1.6.9. Uso de Comercio Electrónico**

El comercio electrónico no se puede limitar a la realización de compras o ventas electrónicas. Al utilizar comercio electrónico, se pueden realizar transacciones de cualquier tipo que ayuden a la simplificación y agilización de los procesos de cualquier negocio y la reducción de sus costos operativos.

La empresa unidad de análisis, objeto del presente estudio, realiza actualmente las siguientes actividades de forma electrónica, como un medio efectivo para reducir costos, tiempo y esfuerzo:

- ✓ Compra de suministros a través de la red
- ✓ Compra de materias primas a través de la red
- ✓ Cotización de servicios y adquisición de artículos a través de la red
- ✓ Pagos a proveedores de suministros a través de la red
- ✓ Pagos a empleados a través de la red
- ✓ Pagos de impuestos a través de la red
- ✓ Consulta de saldos de cuentas bancarias de la compañía
- ✓ Consulta de tipos de cambio de moneda extranjera en el banco central
- ✓ Selección de personal a través de la red
- ✓ Ventas de su producto a través de la red

Para la realización del presente estudio, no se evaluarán los procesos de consultas electrónicas porque no son fuente de riesgo significativo para la compañía.

La selección de personal a través de la red, no constituye un riesgo para la empresa que afecte significativamente sus cifras financieras y sus controles establecidos.

La venta de productos a través de la red es un proyecto que se tiene previsto realizar a mediano plazo en el que se permitirá que los usuarios se identifiquen en la página virtual para realizar su pedido de comida rápida y podrán cancelar indicando su número de tarjeta de crédito y/o débito, por lo tanto, no se considerará dentro de los procesos a evaluar.

El procedimiento del crédito electrónico del dinero cobrado a los usuarios y consumidores de la empresa unidad de análisis a través del uso de tarjetas de crédito y débito, tampoco será objeto del presente estudio porque es un proceso ajeno a la empresa en el cual, la empresa firma un contrato de adición con la empresa que presta el servicio de tarjetas locales en donde indica el número de cuenta al que tienen que acreditar electrónicamente los montos cobrados a los clientes por medios electrónicos. Las medidas de seguridad y los controles establecidos para la realización de esta actividad electrónica corresponden a la empresa que presta el servicio de tarjetas.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO**

#### **2.1. DEFINICIÓN DE CONTROL**

La palabra controlar tiene varios significados y, más aún, varios sentidos. Se puede definir el control como la verificación, la regulación, la comparación con una norma, ejercer la autoridad sobre alguien o la acción de limitar y restringir.

“El control es una de las fases del proceso administrativo y se encarga de evaluar que los resultados obtenidos durante el ejercicio se hayan cumplido de acuerdo con los planes y programas previamente determinados, a fin de retroalimentar sobre el cumplimiento adecuado de las funciones y actividades que se reportan como las desviaciones encontradas; todo ello para incrementar la eficiencia y eficacia de una institución.” (19:97)

“Control es el conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normalidad y/o regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas de procesamiento de información.” (23:6)

“El control es, en consecuencia, una función que se inserta dentro del proceso administrativo, y presenta características perfectamente diferenciadas según el nivel de decisión en el que opere. La función administrativa de control consiste en hacer la comparación entre los sucesos y los objetivos, y efectuar las correlaciones necesarias cuando haya discrepancia al respecto.” (22:33)

Con estas definiciones se puede concluir que el control es responsabilidad de todos los miembros de una organización porque cada uno de ellos debe hacer su parte para minimizar el riesgo de errores o irregularidades en la realización de las actividades. Específicamente, la dirección superior de cualquier empresa tiene la responsabilidad formal del desarrollo de un sistema de control, destinado a

perfeccionar el desempeño y, por tanto, el grado en el que se ejecutan las operaciones.

## **2.2. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO**

En la actualidad, el término Control Interno no tiene una definición apropiada o universal que sea aceptada o aprobada. Desde hace mucho tiempo han existido diferencias de opinión sobre el significado y los objetivos del Control Interno. Algunos interpretan el Control Interno como los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos. Otros reconocen la importancia del Control Interno para la prevención del fraude, consideran que el Control Interno desempeña un papel igual en asegurar el control sobre el proceso de manufactura y otros procesos.

“El Control Interno es la adopción de una serie de medidas que se establecen en las empresas, con el propósito de contar con instrumentos tendientes a salvaguardar la integridad de los bienes institucionales y así ayudar a la administración y cumplimiento correctos de las actividades y operaciones de las empresas.” (19:105)

“Se entiende por Control Interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.” (6:4)

De acuerdo con el Instituto Americano de Contadores, American Institute of Accountants, el Control Interno integra los planes de organización de la entidad y todos los métodos, procedimientos y sistemas que funcionalmente se siguen en una organización para el conocimiento y protección de sus activos, la consecución de información financiera correcta y fidedigna y el incentivo a la eficacia de la gestión y la realización de las políticas surgidas en la dirección.

En resumen, el Control Interno es el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia, exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas establecidas de modo que no puedan existir fraudes ni errores cometidos por los empleados.

El Control Interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. El establecimiento y promoción del Control Interno en una empresa, es responsabilidad la administración o gerencia.

### **2.3. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

“La evaluación del Control Interno ayuda al auditor a determinar el alcance de los procedimientos de Auditoría, necesarios para desarrollar el examen previsto.”(6:86)

La importancia de un buen Control Interno radica en el porcentaje de seguridad que el Auditor pueda asignar a los procedimientos, ya que dependiendo de esto, el Auditor definirá el alcance de la muestra en su evaluación o bien disminuirá las pruebas o procedimientos de Auditoría que necesita aplicar para verificar si los procedimientos internos son o no son confiables. La relación entre el Control Interno y la aplicación de las pruebas de Auditoría es directa, mientras más Control Interno exista en la empresa, menos pruebas de Auditoría será necesario aplicar en la evaluación; mientras menos Control Interno exista en la empresa, más pruebas de Auditoría será necesario aplicar en la evaluación.

La necesidad de la evaluación del Control Interno por parte del Auditor puede fundamentarse en el contenido de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, 2110, relativa a la Gestión de Riesgos, que expone que en todo proceso de Auditoría se debe evaluar el Control Interno de la empresa para identificar y contribuir a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control. Los resultados de la evaluación deberán ser debidamente analizados para establecer el grado de confianza que se va a depositar y determinar la extensión y el alcance de los procedimientos y las pruebas de Auditoría por aplicar.

#### **2.4. CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN CONTROL INTERNO**

El Control Interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una empresa y su efectividad depende de la información recibida. Los sistemas de Control Interno, para lograr un uso óptimo, deben poseer las siguientes características:

✓ Deben ser oportunos

Un Control Interno es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. La manera óptima de información para control debiera detectar desviaciones a las normas bases antes de que éstas ocurran. En las actividades diarias de una empresa, rara vez se logra tal detección, pero se deben coordinar esfuerzos para informar sobre desviaciones de las normas y/o procedimientos mientras los eventos en cuestión están aún en proceso.

✓ Seguir una estructura orgánica

La función de Control Interno no puede sustituir una estructura orgánica. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función.

✓ Tener una ubicación estratégica

Es imposible establecer controles para cada actividad a realizar en una empresa, aún cuando ésta sea pequeña o mediana. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.

- ✓ Debe ser económico

Es evidente que la función de control consume recursos. Por tanto, se debe prestar especial atención al análisis costo-beneficio de los sistemas de control ya que si existe un control excesivo, puede provocar un efecto negativo o no alcanzar el objetivo que se pretende.

- ✓ Revelar tendencias y situaciones

Los controles que muestran la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, ya que sólo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. La interpretación de los avances de las actividades, es de especial importancia en el desarrollo de la información de control para llevar a cabo una medición.

- ✓ Hacer resaltar la excepción

Existen dos razones del por qué un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera es la cantidad de información producida, que aún en pequeños organismos es tan extensa que hace difícil determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se enfoca hacia aquellos aspectos que requieren una acción correctiva.

## **2.5. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

El Control Interno persigue el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Obtener la conformidad y seguridad de que los niveles inferiores de la organización cumplen con las directrices provenientes de las gerencias o la dirección de la empresa
- ✓ Determinar ineficiencias y errores de sistemas, operaciones y humanos
- ✓ Determinar mejores normas, métodos, instrucciones, procedimientos y sistemas
- ✓ Crear mejores sistemas o métodos de control y reforzar los existentes
- ✓ Generar operaciones más eficientes, seguras y veloces



- ✓ Determinar y evaluar la mejor utilización de recursos humanos, físicos y tecnológicos
- ✓ Evaluar la efectividad de una gestión, actuación o tarea
- ✓ Lograr que los datos informativos se presenten exactos y oportunos
- ✓ Salvaguardar y custodiar los bienes, valores o patrimonio de la empresa
- ✓ Acrecentar la eficiencia operativa y facilitar que las normas, los procedimientos y los sistemas establecidos se cumplan
- ✓ Comprobar la exactitud y veracidad de los datos suministrados por la contabilidad
- ✓ Prevenir robos, fraudes y desfalcos, y, en el caso que ocurran, que exista la posibilidad de descubrirlos y poder cuantificarlos.
- ✓ Obtener información adecuada, confiable, eficiente y oportuna para la toma de decisiones
- ✓ Estimular la adhesión y el cumplimiento de las políticas y procedimientos creados por la gerencia

## **2.6. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

“La estructura de Control Interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar seguridad razonable de poder lograr sus objetivos específicos. Dicha estructura consta de los siguientes elementos: Ambiente de control, Sistema contable y Procedimientos de control.”  
(28:187)

### **2.6.1. Ambiente de Control**

Según las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, el ambiente de control se refiere a la actitud y a las acciones del Consejo y de la dirección respecto a la importancia del control dentro de la organización. El entorno de control proporciona disciplina y estructura para la consecución de los objetivos principales del sistema de Control Interno. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente fuerte de control no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de Control

Interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen: la función del consejo de directores y sus comités, filosofía y estilo operativo de la administración estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.

“De modo general, el ambiente de control comprende las actitudes, capacidades, percepciones y acciones del personal de una empresa, especialmente su dirección.

El concepto de ambiente de control es útil porque se ocupa de las interrelaciones que existen entre los elementos del Control Interno y constituye un marco dentro del cual se pueden evaluar los procedimientos específicos de control.” (7:278)

El ambiente de control no es más que las actitudes que la gerencia asume ante los procedimientos establecidos y la probabilidad de que ésta cambie deliberadamente la información expresada en los estados financieros. Otro aspecto del ambiente de control es la aceptación que la gerencia tenga en la creación de un departamento de Auditoría Interna, quien puede garantizar la eficiencia de operación y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la compañía más de cerca.

Dentro de los factores que se pueden tomar en cuenta para evaluar el ambiente de control están:

- ✓ La actitud de la administración o gerencia hacia los controles internos establecidos
- ✓ La estructura de la organización de la entidad
- ✓ El funcionamiento del Consejo de Administración
- ✓ Los métodos para asignar autoridad y responsabilidad a los niveles jerárquicos
- ✓ Los métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos
- ✓ Las políticas y prácticas del personal

- ✓ Las influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad.

### **2.6.2. Procedimientos de control**

Según las Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, los procedimientos de control son las políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos. Estos procedimientos incluyen: reportar, revisar y aprobar conciliaciones; verificar la exactitud aritmética de los registros, controlar las aplicaciones y ambientes de los sistemas de información por computadora, mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación, aprobar y controlar documentos, comparar datos internos con fuentes externas de información, comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables, limitar el acceso físico directo a los activos y registros y comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

“Son las técnicas y procedimientos mediante los cuales se ejerce el control y que resultan necesarios para satisfacer los objetivos generales de control del procesamiento y registro de las operaciones, del mantenimiento de registros contables y de la limitación del acceso a los activos y registros al personal autorizado.” (7:281)

Los procedimientos de control están destinados a garantizar que todas las operaciones serán registradas en forma completa y exacta, que los errores de ejecución o registro serán detectados tan pronto como sea posible y que el acceso a los activos está restringido y está autorizado sólo para el personal encargado y responsable de dichos activos. El hecho de que existan formalmente políticas y procedimientos de control no necesariamente significa que éstos operen de manera eficiente.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de organización. De acuerdo con su naturaleza, los procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo. Los procedimientos preventivos son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones. La finalidad de los procedimientos detectivos es descubrir los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones no hubieran sido identificados por los procedimientos preventivos.

Dentro de los objetivos de los procedimientos de control están:

- ✓ Autorizar debidamente las transacciones y actividades
- ✓ Segregar de manera adecuada las funciones y las responsabilidades
- ✓ Diseñar y utilizar documentos y métodos apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones
- ✓ Establecer dispositivos de seguridad que protejan los activos
- ✓ Realizar verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

### **2.6.3. Sistema Contable**

El sistema contable es la serie de tareas y registros de una entidad por medio de la que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran e informan transacciones y otros eventos.

“Son los sistemas de contabilidad que la administración diseña de acuerdo con la naturaleza del negocio, su tamaño y su estructura organizativa, el tipo y volumen de las operaciones, y si está o no sujeto a requisitos de reglamentación local.”  
(7:280)

Por lo tanto, un sistema contable está conformado por los métodos y registros establecidos para producir información cuantitativa confiable de las operaciones

que realiza una entidad económica. Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:

- ✓ Identifiquen y registren sólo las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración
- ✓ Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación
- ✓ Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias
- ✓ Registren las transacciones en el período correspondiente
- ✓ Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los Estados Financieros.

## **2.7. CONTROL INTERNO SEGÚN COSO I**

Derivado de las múltiples definiciones y como resultado de un diverso número de casos de presentación de informes financieros fraudulentos, en la década de 1970, principios de la de 1980, las organizaciones de contaduría más importantes patrocinaron la Comisión Nacional Sobre Presentación de Informes Financieros Fraudulentos (Treadway Commission) para estudiar los factores causales asociados con la presentación de informes financieros fraudulentos y hacer recomendaciones para reducir su incidencia. Esta Comisión Nacional fue patrocinada por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations, COSO) el cual estaba integrado, en 1985 cuando se creó, por el American Accounting Association, el American Institute of Certified Public Accountants, el Financial Executives International, The Institute of Internal Auditors, y el National Association of Accountants, ahora el Institute of Management Accountants.

Estas instituciones trabajaron unidas para integrar los diversos conceptos y definiciones de Control Interno, a fin de desarrollar criterios comunes para evaluarlo.

“La definición de COSO del Control Interno hace énfasis en que el Control Interno es un proceso, o un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo. El proceso

se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales de políticas, documentos y formas.” (30:172)

### **2.7.1. ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO I**

La Comisión Nacional Sobre Presentación de Informes Financieros Fraudulentos (Treadway Commission) patrocinada por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations, COSO), define el Control Interno como un proceso en el que se interrelacionan cinco elementos denominados:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación del riesgo
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Monitoreo o Supervisión

#### **2.7.1.1. Ambiente de Control**

El primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios.

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno y que son, por lo tanto, determinantes del grado en que los principios de éste último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez, es influenciado por la historia de la Entidad y su nivel de cultura administrativa.

#### **2.7.1.2. Evaluación del Riesgo**

El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Organización como en el interior de la misma.

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes a manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquellos no son un componente del Control Interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento, pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

### **2.7.1.3. Actividades de Control**

Las actividades de control son aquellas que realizan la Gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente. Ejemplo de estas actividades son aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento.

También la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos, reales o potenciales, en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar, en mayor grado, el logro de los objetivos.

### **2.7.1.4. Información y Comunicación**

Así como es necesario que todos los empleados de una organización conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en armonía con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.



La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de Control Interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados y de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional y canales formales e informales. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación.

#### **2.7.1.5. Monitoreo y Supervisión**

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos como internos, colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la Gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover, con el apoyo decidido de la Gerencia, su reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades de supervisión diaria en distintos niveles de organización; de manera independiente por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) mediante la combinación de las dos formas anteriores.

### **2.8. CONTROL INTERNO SEGÚN COSO II**

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations, COSO) determinó la necesidad de la existencia de un marco reconocido de administración integral de riesgos.

Este proyecto se inició en enero 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

En septiembre 2004, se publica el informe denominado Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado (Enterprise Risk Management ERM – Integrated

Framework), el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos.

La Comisión define la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM) como un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, administración y todo el personal de la organización, aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos dentro de un nivel de aceptación con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de objetivos de la organización.

Una adecuada Gestión de Riesgos Corporativos en una empresa, permite:

- ✓ Identificar aquellos acontecimientos que puedan impactar en la organización impidiéndole alcanzar sus objetivos.
- ✓ Realizar una valoración de los riesgos de la compañía y gestionar su tratamiento en función del riesgo aceptado en la misma.
- ✓ Integrar la gestión de riesgos en los procesos de planificación estratégica de la compañía, en el Control Interno y en la operativa diaria de la misma.
- ✓ Disponer del portafolio de riesgos a nivel global de la compañía y para cada una de sus divisiones y/o funciones.

Entre los beneficios que la Gestión de Riesgos Corporativos otorga, se pueden mencionar:

- ✓ Alinear el riesgo con la estrategia para minimizarlo
- ✓ Relacionar crecimiento, riesgo y retorno
- ✓ Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo
- ✓ Reducir sorpresas y pérdidas operacionales
- ✓ Identificar y gestionar la diversidad de riesgos
- ✓ Aprovechar las oportunidades
- ✓ Mejorar la asignación de capital

La Comisión se dio cuenta de la necesidad de crear la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM) por la existencia de los nuevos marcos regulatorios que se crearon como consecuencia de escándalos financieros, tal el caso de ENRON.

Marcos regulatorios como la Ley Sarbanes-Oxley, estableció un nuevo paradigma de responsabilidad de las empresas. Esta ley definió claramente las responsabilidades para todos los niveles de autoridad de una organización, creó un nuevo estándar para las compañías en relación a la presentación de información, la eficacia de los controles internos y eliminó obstáculos para el diseño, documentación y operación de controles internos.

Entre los roles y responsabilidades que en esta ley se definen, se mencionan:

- ✓ Todas las personas en una entidad tienen alguna responsabilidad en la administración del riesgo
- ✓ El Director General de una organización es responsable en general y debe asumir su función
- ✓ El resto de gerentes o altos ejecutivos deben soportar la filosofía de riesgos, promover el cumplimiento y administrar el efectivo funcionamiento de los componentes de la Gestión de Riesgo.
- ✓ El personal es responsable por ejecutar sus actividades de acuerdo con las directivas y protocolos previstos de riesgos.
- ✓ El Encargado de administrar el riesgo o bien la Auditoría Interna desempeñan responsabilidades claves de apoyo y supervisión de la Gestión de Riesgos.
- ✓ Las partes externas de la organización, clientes, proveedores, auditores externos, reguladores y analistas financieros, proporcionan a menudo información útil para el desarrollo de la Gestión de Riesgo, aunque no son responsables de su eficacia en la entidad.

El papel de la Auditoría Interna en el desarrollo de la Gestión de Riesgos, se determina en base a las siguientes responsabilidades para su funcionamiento:

- ✓ Principales funciones:
  - Brindar aseguramiento sobre procesos de gestión de riesgo
  - Brindar aseguramiento de que los riesgos son correctamente evaluados
  - Evaluación de los procesos de gestión de riesgo
  - Evaluación de reportes de riesgos claves
  - Revisión del manejo de riesgos claves
- ✓ Funciones de asesoría:
  - Facilitación, identificación y evaluación de riesgos
  - Entrenamiento a la Gerencia sobre respuesta a riesgos
  - Coordinación de actividades de la Gestión de Riesgos
  - Consolidación de reportes sobre riesgos
  - Mantenimiento y desarrollo del marco de la Gestión de Riesgos
  - Defender el establecimiento de la Gestión de Riesgos
  - Desarrollo de estrategias de gestión de riesgos
- ✓ Funciones que no debe realizar:
  - Imponer procesos de Gestión de Riesgos
  - Manejar el aseguramiento sobre los riesgos
  - Tomar decisiones en respuesta de los riesgos
  - Implementar respuestas a riesgos a favor de la administración

### **2.8.1. ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO II**

En el marco de Gestión Integral de Riesgos desarrollado por COSO II, existe una relación directa entre los objetivos (aquellos que la organización trata de alcanzar), los componentes o elementos de gestión del riesgo de la compañía (representan las herramientas necesarias para el logro de dichos objetivos), así como con cada uno de los niveles de la organización.

Los objetivos de la compañía se pueden clasificar en cuatro categorías:

- ✓ Estratégicos: referidos a metas de alto nivel, alineadas y dando soporte a la misión y visión de la organización.
- ✓ Operativos: referidos a la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización, incluyendo los objetivos de rentabilidad y desempeño.
- ✓ Información: referidos a la fiabilidad de la información suministrada por la organización, que incluye datos internos y externos, así como información financiera y no financiera.
- ✓ Cumplimiento: referidos al cumplimiento de las leyes y normas y leyes aplicables.

El modelo de Gestión de Riesgos Corporativos consta de ocho componentes o elementos relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión:

- ✓ Ambiente Interno: incluye la filosofía de la gestión de riesgos, cultura de riesgos, integridad y valores éticos, compromiso de competencia, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad, políticas y prácticas en materia de recursos humanos.
- ✓ Definición y comprensión de objetivos: los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una diversidad de riesgos procedentes de fuentes internas y externas, la evaluación de los riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos.
- ✓ Identificación de eventos: la dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente la capacidad de la empresa para implantar una estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, los eventos con impacto positivo representan oportunidades.
- ✓ Evaluación del riesgo: la evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en el

cumplimiento de los objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva, probabilidad e impacto, y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente, es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de políticas emitidas por la gerencia; riesgo residual, es aquel que permanece después de que la gerencia desarrolle sus respuestas a los riesgos.

- ✓ Respuesta al riesgo: una vez evaluados los riesgos, la gerencia determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar estas respuestas, la gerencia evalúa su efecto sobre la probabilidad de impacto el riesgo, así como el costo y beneficio de implementación de las respuestas al riesgo.
- ✓ Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la gerencia a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de actividades como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.
- ✓ Información y comunicación: la información pertinente se identifica, capta y comunica de forma y tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
- ✓ Monitoreo: la Gestión de Riesgos Corporativos se supervisa, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá

fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente.

Cada uno de los elementos del Control Interno detallados deben de ser aplicados en todos los niveles de la organización, que según la Gestión de Riesgos Corporativos son cuatro niveles importantes:

- ✓ Nivel corporativo
- ✓ Línea de negocio / país
- ✓ Empresa
- ✓ Unidad



## **CAPÍTULO III**

### **EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA QUE REALIZA TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

#### **3.1. CONCEPTO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

La evaluación del Control Interno consiste en analizar, estudiar, comparar y dar un valor estimado a lo que se haya examinado.

La evaluación del Control Interno es un servicio gerencial, por lo que sus objetivos deben ser idóneos a los objetivos de la gerencia: reducción de costos innecesarios, incremento de la eficiencia de operación, eliminación del mal uso de activos de la empresa y obtención de mayores utilidades.

La evaluación de un sistema de control se realiza comparando los hechos realizados con los estándares. Los estándares son los mecanismos de control que forman parte y regulan un sistema de control, por ejemplo, son estándares de control los:

- ✓ Manuales de Políticas, Riesgos, Procedimientos, Organización y Funciones
- ✓ Reglamentos de Control Interno, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Organización y Funciones
- ✓ Planes Estratégicos
- ✓ Presupuestos
- ✓ Programas de Inversiones
- ✓ Programas de Financiamiento

#### **3.2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

El estudio y evaluación del Control Interno es la base a partir de la cual se determina la extensión del examen de las operaciones, tanto administrativas como financieras de la empresa unidad de análisis.

“En la evaluación del Control Interno intervienen de manera decisiva el criterio y la capacidad profesional del Auditor, pues por medio de ella se determinará el

alcance de la pruebas acumuladas que demuestran las fallas o deficiencias.”  
(28:203)

Según el Boletín 5030 de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, “el estudio de Control Interno que debe realizar el Contador Público y Auditor, CPA, como base para su posterior evaluación incluye, además del conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos establecidos, un grado razonable de seguridad de que éstos son utilizados y de que operan en la forma planeada.”

Con el fin de tener certeza razonable acerca de la adecuada comprensión de la información obtenida, es recomendable rastrear uno o varios de los diferentes tipos de operaciones que realiza la empresa. Una vez examinado el sistema y los ambientes de control, se puede emitir una evaluación preliminar bajo el supuesto de lograr un resultado satisfactorio en las pruebas de cumplimiento que se harán para la realizar el informe final.

“Las pruebas de cumplimiento son las que proporcionan al Auditor seguridad razonable de que los procedimientos de control contables son aplicados según lo previsto.” (28:204)

Estas pruebas reúnen la evidencia de Auditoría para indicar si un control funciona efectivamente y logra sus objetivos, son necesarias si se va a confiar en los procedimientos establecidos por la empresa pues con base en ellas se determinan las pruebas selectivas o sustantivas, que son, según las Guías de Auditoría emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, los procedimientos analíticos y las pruebas de detalle, efectuadas para verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los Estados Financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las pruebas de cumplimiento en conjunto con los resultados de las pruebas sustantivas, proporcionan al Auditor la evidencia necesaria para emitir su informe final.

Para poder evaluar el Control Interno, comúnmente se utilizan tres métodos que facilitan la recopilación de la información necesaria: Método descriptivo, Método gráfico y Método por cuestionarios

### **3.2.1. Método Descriptivo**

“Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos de Control Interno. Es decir, es la formulación de memorando donde se transcribe en forma fluida los distintos pasos de un aspecto operativo.” (16:29)

“Es el método mediante el cual el Auditor Interno describe una o varias funciones de la estructura de Control Interno de una entidad.” (12:27)

Estos memorando son muy simples y resultan flexibles para que el que lo redacte pueda adaptarlo a cualquier situación, la desventaja es que a medida que aumenta el tamaño de la misma, éste se hace más difícil de controlar. Resulta más difícil detectar las deficiencias, y el tamaño del mismo es molesto. Si el Auditor tiene poca aptitud para la escritura, ésta puede ser otra causa por la que resulta poco utilizado ya que una palabra mal escrita, puede dar lugar a una mala interpretación.

En este método, el Auditor se entrevista con el encargado de la realización del proceso o procedimiento que se va a evaluar y se realiza una entrevista detallando todos los detalles y las actividades que se tienen que llevar a cabo para su realización. En este método, el Auditor utiliza cédulas narrativas para documentar su trabajo de campo.

### **3.2.2. Método Gráfico**

“Una gráfica aspira a exponer en forma concisa y al mismo tiempo clara, la estructuración funcional de una empresa o negocio específico, para los efectos de apreciar la eficacia de los procedimientos de control interno que en ella funcionan” (29:72)

“Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas varias); en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos, etcétera, y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones” (16:29)

“Es el método mediante el cual el Auditor Interno describe gráficamente el origen, desarrollo y fin de una o varias funciones.” (12:27)

Las gráficas deben perseguir tres propósitos: describir la segregación funcional de responsabilidades, describir claramente las operaciones y complementar la definición de los departamentos o puestos, con una breve explicación de sus principales labores.

Sin embargo, la evaluación del Control Interno utilizando este método, ofrece la facilidad de pronta apreciación de las diferentes actividades, pero, en algunos casos, no basta la gráfica y son necesarias explicaciones adicionales.

La desventaja principal puede ser una inversión considerable de tiempo en su preparación inicial. Además, puede que no sea tan fácil de detectar una deficiencia de Control Interno en un diagrama de flujo como en un cuestionario, donde un “no” resalta a la vista del lector.

### **3.2.3. Método por medio de Cuestionarios**

“En este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierta debilidades en el Control Interno; no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan suficientes las respuestas.” (16:29)

“Es el método mediante el cual el Auditor Interno por medio de cuestionarios preestablecidos, entrevista al personal responsable de la realización de una o varias funciones.” (12:27)

El cuestionario que el Auditor utiliza para evaluar el Control Interno, contiene una serie de preguntas tendientes a poner de manifiesto la eficacia con que se cumple el manejo de las operaciones de la empresa, se protegen los intereses del negocio y se consigue el pronto registro de las operaciones, o bien para dar a conocer las deficiencias que en el manejo, protección o registro existan.

Los cuestionarios de evaluación de Control Interno no pueden ser idénticos para todas las entidades o departamentos que se van a evaluar. Estos cuestionarios deben contener preguntas formuladas según la naturaleza del negocio, el volumen de sus operaciones y enfocado a las características especiales de cada unidad de análisis.

“El cuestionario facilita más, en comparación con el método descriptivo o el de gráficas, la localización de puntos clave en el control y la determinación de deficiencias, al mismo tiempo que permite también definir el alcance de los trabajos de verificación, pruebas y exámenes, para confirmar la información obtenida y respaldar la Auditoría.” (29:75-76)

La investigación a través de cuestionarios sirve para que el Auditor escoja las áreas en donde mayor énfasis debe dar a sus exámenes y determine la profundidad y alcance de sus pruebas selectivas porque normalmente, una respuesta negativa señala la existencia de una deficiencia en el sistema.

### **3.3. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

En términos generales, el riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del Control Interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el

registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

“La evaluación del riesgo de control requiere que el Auditor considere el diseño de políticas y procedimientos de control para evaluar si son eficaces en el cumplimiento de los objetivos de Auditoría relacionados con operaciones.

Los procedimientos para probar la eficacia de las políticas y procedimientos de control para apoyo de un menor riesgo de control evaluado recibe el nombre de pruebas de control.” (1:325)

Evaluar el riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de la estructura de Control Interno de una entidad, para evitar o detectar las declaraciones incorrectas en las aseveraciones de los Estados Financieros.

La falta de certeza que tiene el Auditor genera el concepto de riesgo de Auditoría, éste puede enunciarse como la posibilidad técnica de emitir un informe u opinión incorrectos por no haberse detectado irregularidades o errores significativos que modificarían el sentido del informe final.

El riesgo de Auditoría significa el riesgo de que el Auditor dé una opinión de Auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de Auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

### **3.3.1. Riesgo Inherente**

Este riesgo es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

El riesgo inherente representa la susceptibilidad de una aseveración a una declaración incorrecta material, en el supuesto de que no existen procedimientos y políticas de estructura de Control Interno relacionados.

El riesgo inherente es el riesgo de que ocurran errores que agregados a otros sean significativos para la empresa.

### **3.3.2. Riesgo de control**

Este riesgo es la probabilidad de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de Control Interno.

El riesgo de control es aquel en el que los procedimientos y políticas de la estructura de Control Interno no pueden evitar ni detectar oportunamente una declaración incorrecta.

Este es el riesgo de que el sistema de Control Interno no prevenga o no corrija oportunamente los errores.

### **3.3.3. Riesgo de detección**

Este riesgo es que los procedimientos sustantivos de un Auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

El riesgo de detección es aquel en que el auditor al planificar y aplicar sus procedimientos, no detecta una declaración incorrecta importante en los estados financieros. Este es el riesgo de que los errores no detectados por el sistema de Control Interno tampoco sean detectados por el auditor.

### **3.4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **3.4.1. Diagnóstico (Identificación del Riesgo)**

Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta un organismo en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo.

La identificación del riesgo es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente trabajar desde cero, esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. Su desarrollo debe comprender la realización de un mapeo o una matriz del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves del organismo, la identificación de los objetivos generales y particulares, y las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar.

#### **3.4.2. Estimación del Riesgo**

Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Una vez identificados los riesgos al nivel de organismo y de actividad, debe procederse a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

- ✓ Una estimación de su frecuencia, o sea la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ Una valoración de la pérdida que podría resultar.

En general, aquellos riesgos cuya evaluación esté estimada como de baja frecuencia, no justifican preocupaciones mayores. Por el contrario, los que se estima de alta frecuencia deben merecer preferente atención. Entre estos extremos se encuentran casos que deben ser analizados cuidadosamente, aplicando elevadas dosis de buen juicio y sentido común.

Existen muchos riesgos dificultosos de cuantificar, que como máximo se prestan a calificaciones de grande, moderado o pequeño; pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptuarlos rápidamente como no medibles. En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria.



### **3.4.3. Determinación de los Objetivos de Control**

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, el Auditor debe informar a la Gerencia quien debe determinar los objetivos específicos de control y, con relación a ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes.

Una vez se han identificado y estimado los riesgos, deben adoptarse las medidas para enfrentarlos de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán establecer los objetivos específicos de control del organismo, que estarán adecuadamente articulados con sus propios objetivos globales y sectoriales.

En función de los objetivos de control determinados, se seleccionarán las medidas o salvaguardas que se estimen más efectivas, al menor costo, para minimizar la exposición.

### **3.4.4. Detección del Cambio**

Una etapa fundamental del proceso de evaluación del riesgo es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que el organismo desarrolla su acción. Un Sistema de Control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

A este proceso de identificar cambios efectivos o potenciales con vistas a adoptar las decisiones oportunas, se lo denomina gestión de cambio. Requiere un sistema de información apto para captar, procesar y transmitir información relativa a los hechos, eventos, actividades y condiciones que originan cambios ante los cuales el organismo debe reaccionar.

Involucra la identificación de los cambios y el análisis de las oportunidades y riesgos asociados. Esto es identificar causas potenciales que faciliten o impidan alcanzar los objetivos, calcular la probabilidad de su ocurrencia, evaluar sus probables efectos, y considerar el grado en que el riesgo puede ser controlado o la oportunidad aprovechada.

El proceso de gestión de cambio es crítico para el Sistema de Control Interno y no debe ser obviado en ninguna circunstancia.

El manejo del cambio resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente.

De lo anterior se deriva la necesidad de contar con un proceso que identifique las condiciones que pueden tener un efecto desfavorable sobre los Controles Internos y la seguridad razonable de que los objetivos sean logrados. El manejo de cambios debe estar ligado con el proceso de análisis de riesgos comentado anteriormente y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes.

Existen factores que requieren de atenderse con oportunidad ya que representan sistemas relacionados con el manejo de cambio como son: nuevo personal, sistemas de información nuevos o modificados, crecimiento rápido, nueva tecnología, reorganizaciones corporativas, cambios en las leyes y reglamentación, y otros aspectos de igual trascendencia.

Los mecanismos contenidos en este proceso deben tener un marcado sentido de anticipación que permita planear e implantar las acciones necesarias y deben responder a un criterio de costo beneficio.

#### **3.4.5. Indicadores de Desempeño**

Todo organismo debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.

La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento.

La dirección de un organismo, programa, proyecto o actividad, debe conocer cómo marcha hacia los objetivos fijados para mantener el dominio del rumbo, es decir, ejercer el control.

Un sistema de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones.

Los indicadores no deben ser tan numerosos que se tomen ininteligibles o confusos, ni tan escasos que no permitan revelar las cuestiones claves y el perfil de la situación que se examina.

Cada organismo debe preparar un sistema de indicadores ajustado a sus características, es decir, tamaño, proceso productivo, bienes y servicios que entrega, nivel de competencia de sus funcionarios y demás elementos diferenciales que lo distinguen.

El sistema puede estar constituido por una combinación de indicadores cuantitativos, tales como los montos presupuestarios, y cualitativos, como el nivel de satisfacción de los usuarios.

Los indicadores cualitativos deben ser expresados de una manera que permita su aplicación objetiva y razonable.

#### **3.4.6. Normas de Ambiente de Control y Valores Éticos**

La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.

Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Los valores éticos son esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas.

### **3.5. EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y medir el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. La gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los

mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- ✓ Cambios en el entorno
- ✓ Redefinición de la política institucional
- ✓ Reorganizaciones o reestructuraciones internas
- ✓ Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes
- ✓ Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías
- ✓ Aceleración del crecimiento
- ✓ Nuevos productos, actividades o funciones

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Una organización que desconoce qué es, hacia dónde va y qué medios utilizará en el camino, marcha a la deriva y con pocas posibilidades de éxito. En esta condición, el Control Interno carecería de sus más importantes fundamentos y tan sólo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales.

### **3.6. COMUNICACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS DE CONTROL**

El Contador Público y Auditor, mediante el examen y evaluación del Control Interno, no sólo pretende determinar el grado de confianza que depositará e él para establecer el alcance de sus pruebas y elegir los procedimientos que utilizará para el desarrollo de la Auditoría, sino que su ética profesional le obliga a reportar a sus clientes las fallas o deficiencias de que adolece y sugerirle los medios o la forma de corregirlas.

El Contador Público y Auditor que presta un servicio de evaluación del Sistema de Control Interno, tiene la responsabilidad profesional de informar sobre las deficiencias observadas durante su estudio y evaluación en cumplimiento de las

Políticas establecidas por la Administración, asimismo, debe indicar las recomendaciones que se sienta en posibilidad de ofrecer.

La comunicación a la administración de las debilidades debe ser por escrito. Sin embargo, si el Auditor, durante la realización del trabajo, juzga que la comunicación oral es apropiada, esta comunicación tiene que ser documentada en los papeles de trabajo de la Auditoría.

“El informe es el fin o la lógica conclusión de un trabajo de Auditoría. Es el resultado de una investigación realizada por el Auditor sobre la base de programas, procedimientos y técnicas de Auditoría.” (23:137)

“El informe debe tener espíritu constructivo y de servicio para la empresa. En consecuencia, es deseable que cada una de las observaciones que se incluyan en él sean acompañadas por la correspondiente sugerencia, tendiente a subsanar la deficiencia observada.” (28:206)

Las sugerencias pueden variar, según la naturaleza de las observaciones, desde lo general hasta lo particular. En todo caso se debe tomar en cuenta la responsabilidad que conlleva hacer una recomendación y por consiguiente, al hacerla hay que tener la seguridad de la posibilidad de su aplicación, así como que realmente será de beneficio para la empresa.

Básicamente las sugerencias presentadas en un informe se deben basar en los siguientes aspectos:

- ✓ Señalamiento de las situaciones que denoten vulnerabilidad de la empresa ante fraudes y otros riesgos
- ✓ Recomendaciones sobre la mejora de los sistemas de registro e información
- ✓ Indicciones tendientes a incrementar la eficiencia administrativa, principalmente en lo que se refiere a métodos y procedimientos relacionados con el control del aspecto financiero de las operaciones
- ✓ Señalamiento de situaciones que denoten inadecuado cumplimiento de obligaciones tributarias

- ✓ En la medida que hayan llegado a la atención del Auditor, observaciones y recomendaciones sobre desperdicio de recursos y tiempo
- ✓ Situaciones de carácter legal que, en su opinión, deban ser objeto de estudio por parte de un abogado.

Para que un informe sea efectivo debe:

- ✓ Informar: comunicar sobre un acontecimiento o novedad, acerca de una persona o cosa
- ✓ Convencer: obligar al lector, con argumentos eficaces, a que cambie de opinión o abandone la que sostenía, probándole algo de modo que racionalmente no pueda negarlo o refutarlo
- ✓ Impresionar: conmover profundamente el ánimo del lector
- ✓ Despertar interés: cautivar la atención del lector, hacia lo que dice el informe, con una narración que lo atraiga y conmueva.

Lo que un buen informe no debe contener es:

- ✓ Ambigüedad: incertidumbre o doble sentido. El lector no debe encontrar en la lectura e interpretación conceptos opuestos, o que confundan y llegue a dudar, y en consecuencia, arribe a conclusiones erróneas o falsas
- ✓ Monotonía: uniformidad o igualdad de tono. Que carezca de variedad el estilo con que se redacta, que los temas principales y accesorios sean tratados de la misma forma y aburran al lector
- ✓ Lenguaje incorrecto: se deben usar las palabras correctas, que formen la oración justa y que describan la forma exacta y sin problemas semánticos
- ✓ Mala ortografía: no es de buen gusto leer informes que tengan errores de ortografía, que desmerecen la cultura y educación del redactor
- ✓ Puntuación indebida: la incorrecta puntuación hace que las frases pierdan su verdadero sentido y su valor de expresión
- ✓ Falta de sencillez o uso de oraciones largas: las sentencias deben ser cortas y precisas. No debe escribirse con lujo de detalles innecesarios que sólo contribuyen a confundir al lector.

- ✓ Términos técnicos: cuando el destinatario del informe desconoce el significado de los términos o expresiones técnicas debe dejar de utilizarlos y escribir en el lenguaje cotidiano, sencillo o común, para que el lector pueda comprenderlo
- ✓ Palabras abstractas: no deben utilizarse palabras que signifiquen alguna cualidad con exclusión del sujeto, se deben utilizar términos, es decir, aquellos que indican cada objeto, con alguna de sus cualidades.

### **3.6.1. Características de un informe**

“El informe del Auditor debe poseer ciertas características que no deben pasarse por alto en el momento de su confección: seguro, conciso, claro, objetivo y oportuno. “ (23:139)

- ✓ Seguro: debe ser indubitadamente, firme, denotar confianza en cuanto a la labor de Auditoría realizada y lo expuesto dentro del informe.
- ✓ Conciso: debe ser breve en la expresión, con pocas palabras se puede decir mucho.
- ✓ Claro: debe ser fácil de comprender, expresado sin rebozo, y para ello es importante tomar en cuenta que no debe existir ambigüedad, utilizar lenguaje sencillo, mantener un orden lógico, usar gráficos, cuadros, anexos o estadísticas y destacarlos conceptos principales.
- ✓ Objetivo: debe redactarse en forma desapasionada o desinteresada, no tomando parte por ninguna parte involucrada, esto esta fundado en la independencia del Auditor, la responsabilidad profesional, técnica y moral, y que el informe debe ser constructivo y eficiente para dar valor agregado.
- ✓ Oportuno: debe ser hecho cuando es conveniente, presentarlo en el momento justo y que el tema que enfoca tenga actualidad o vigencia para el lector.

### 3.6.2. Presentación de un informe

Existen varias formas de presentar un informe de evaluación, a continuación se sugiere una presentación de la estructura que se detalla en la Guía de Auditoría Interna número 15, Informe de Auditoría Interna:

- ✓ Fecha
- ✓ Destinatario
- ✓ Introducción
- ✓ Antecedentes
- ✓ Resumen de aspectos principales: aquí el Auditor debe incluir las observaciones encontradas, haciendo una relación de las mismas y cada una de ellas deberá considerar los siguientes atributos: (25:222)
  - Condición encontrada: la evidencia real que el auditor interno encontró en el curso de su examen. Estos son los diferentes hallazgos detectados, lo que existe en la actualidad.
  - Causa: la razón de la diferencia entre lo que se esperaba y los hallazgos reales.
  - Efecto: el riesgo o peligro al que está expuesta la organización en virtud de que los hallazgos difieren de las políticas establecidas. En la determinación del grado de riesgo, los auditores internos deben considerar el efecto que pueden tener sus observaciones de Auditoría en los Estados Financieros de la organización.
  - Recomendación: constituyen la opinión del auditor sobre los efectos de las observaciones en las actividades revisadas. Pueden referirse a todo el ámbito de una Auditoría o a aspectos específicos.
- ✓ Párrafo final y firma



### **3.6.3. Recomendaciones del Auditor**

“Es la acción que hace el Auditor, a través del informe, para encargar, pedir u ordenar a un sector, que tome a su cuidado un tema o asunto.” (23:152)

Mediante esta recomendación, el Auditor asume una responsabilidad operativa y agrega valor a la función. Estas recomendaciones deben tener las siguientes características:

- ✓ Prácticas: es decir que no sean sólo teóricas, sino que incluyan una manera o forma de hacer una cosa o hecho
- ✓ Factibles: que la recomendación pueda hacerse sin problemas o alteraciones
- ✓ Económicas: que esté de acuerdo con la situación económica que tiene la empresa
- ✓ Apropriadas: que sea adecuada o proporcionada para el objeto que se destina.

**CAPÍTULO IV**  
**CASO PRÁCTICO: INFORME DE AUDITORÍA**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICADO EN LAS ACTIVIDADES**  
**DE UNA EMPRESA QUE VENDE COMIDA RÁPIDA Y QUE REALIZA**  
**TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

**4.1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento es el resultado de la revisión y evaluación de las Políticas y Procedimientos de Control Interno establecidos por la Administración de la compañía: La Cajita Feliz, S.A.

El Control Interno es un proceso que esta bajo la responsabilidad de la Administración a quien se le ha asignado la función de velar por el funcionamiento y manejo de todas las áreas de la compañía.

El objetivo del presente informe es dar a conocer los procesos en los que actualmente la compañía tiene un riesgo significativo pues se ha dejado de cumplir con los mecanismos de control que la Administración ha implementado.

Los objetivos de la Administración de la empresa son la reducción de costos innecesarios, incremento de la eficiencia de operación, salvaguarda de los activos de la empresa y la obtención de mayores utilidades.

Actualmente, la compañía cuenta con mecanismos estándares de control, tales como Política de Compras Misceláneas, Política de Compras de Materia Prima y Activos Fijos, Política de Pagos a Proveedores, Política de Pagos de Impuestos, entre otras.

En la evaluación realizada, se consideraron todos los procedimientos en los que se utilizan mecanismos electrónicos en los que la empresa tiene contacto con terceras personas para su realización.

Derivado del estudio e investigación realizados durante el período de enero 2006 a diciembre 2006 en oficinas centrales de la compañía La Cajita Feliz, S.A., se lograron determinar los riesgos detallados a continuación.

El trabajo de campo fue realizado durante el período del 19 al 23 de marzo del 2007, para emitir el presente Informe el 22 de mayo del 2007.

## **4.2. DIAGNÓSTICO (IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS)**

Riesgo es toda situación en la cual esta expuesta la compañía por incumplimiento o violación de los procedimientos, normas y políticas, ya sea por razón de ser de su propia operación o por incapacidad de los controles mismos.

“La valorización del riesgo implica un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el efecto de los resultados, puede efectuarse en términos cualitativos o cuantitativos, dependiendo de la importancia o disponibilidad de información. En términos de costo y complejidad, la evaluación cualitativa es la más sencilla y económica.” (36:4)

La valorización cualitativa no involucra la cuantificación de parámetros, utiliza escalas descriptivas para evaluar la probabilidad de ocurrencia de cada evento. En general, este tipo de evaluación se utiliza cuando el riesgo percibido no justifica el tiempo y esfuerzo que requiera un análisis más profundo o cuando no exista información suficiente para la cuantificación de los parámetros. En el caso de riesgos que podrían afectar significativamente los resultados, la valorización cualitativa se utiliza como una evaluación inicial para identificar situaciones que ameriten un estudio más profundo.

“La matriz de riesgo tiene un enfoque principalmente cualitativo, para lo cual es preciso que quienes la elaboren tengan experiencia, conocimiento profundo del negocio y su entorno y un buen juicio del valor, pero además, es requisito indispensable la participación activa de todas las áreas de la entidad.” (36:7)

**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
**MATRIZ DE RIESGOS**  
**AUDITORÍA CONTROL INTERNO**

CORR.	RIESGO	FRECUENCIA	BAJO	MEDIO	ALTO
1	Compras a proveedores de Materia Prima con los que no existe un contrato firmado que haga responsable al proveedor por cualquier deficiencia o inconsistencia del producto comprado	F		X	
2	Diferencia significativa entre el monto registrado en el rubro de Inventarios del Balance General comparado con las existencias físicas.	C			X
3	Compras exageradas de Material de Empaque para todos los puntos de ventas	F			X
4	Existencia elevada de Repuestos y Accesorios para las diferentes maquinas utilizadas en el proceso de producción	C		X	
5	Susceptibilidad de los documentos de compras de ser alterados por empleados de la compañía para beneficio propio	F		X	
6	No se lleva un adecuado manejo de la bodega de Materias Primas pues se encontraron productos cercanos a la fecha de vencimiento, lo cual pone en riesgo la imagen de la compañía si se llegaran a utilizar para elaboración de producto terminado o bien, se elevan los costos de la compañía por no poder utilizarlos.	E			X
7	Variación injustificada entre los precios de las facturas y su respectiva orden de compra, lo cual no permite una adecuada ejecución presupuestaria mensual pues la mayoría de los gastos están elevados	F		X	
8	El rubro de Activos Fijos presentado en el Balance General ha tenido un crecimiento significativo, en comparación con el año anterior, sin tener los documentos necesarios debidamente aprobados para las compras	C			X
9	Vulnerabilidad en los accesos electrónicos bancarios de la compañía ya que no hay un usuario para cada persona sino utilizan un usuario en común lo cual no permitiría saber quién es el responsable al momento de sucitarse algún fraude a la compañía	F			X
10	Los montos reportados como débito en la cuenta bancaria de la empresa por concepto de pago de salarios no coinciden con el monto total de la nómina de empleados de la compañía.	F			X

**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
**MATRIZ DE RIESGOS**  
**AUDITORÍA CONTROL INTERNO**

<b>CORR.</b>	<b>RIESGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
11	Vulnerabilidad para la realización de las transacciones electrónicas que la compañía realiza desde la página virtual del banco	<b>C</b>		<b>X</b>	
12	Altos montos de dinero debitado de la cuenta bancaria de la compañía en concepto de pago del proveedor denominado Materiales y Más, S.A.	<b>C</b>			<b>X</b>
13	Ajuste fiscal por haber dejado de declarar el pago del IVA del mes de agosto 2006, proceso pendiente de liquidar ante el fisco.	<b>E</b>			<b>X</b>
14	Anomalías en los procesos de importación que se realizan para el departamento de relaciones corporativas	<b>F</b>			<b>X</b>

<b>B</b>	Bajo = no afecta la estabilidad financiera de la empresa
<b>M</b>	Medio = hasta la fecha no ha afectado la estabilidad de la empresa, pero puede llegar a hacerlo si no se da un tratamiento adecuado al problema
<b>A</b>	Alto = afecta significativamente la estabilidad financiera de la empresa

**PERIODICIDAD DEL RIESGO**

C = CONSTANTE  
 F = FRECUENTE  
 E = EVENTUAL

#### 4.3. ESTIMACIÓN DE RIESGOS

##### LA CAJITA FELIZ, S.A.

##### ESTADO DE RESULTADOS

##### CIFRAS EN MILES

##### EXPRESADO EN QUETZALES

##### DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006

		Año 2006								
		PPTO	%	CONTABILIDAD REAL	%	DIF	%	AJUSTES	AÑO 2006 AUDITADOS	%
VENTAS BRUTAS	NOTA 21	Q 84,560	100%	Q 91,560	100%	Q 7,000	8%	Q 179	Q 91,739	100%
DEVOLUCIONES		Q 1	0%	Q 96	0%	Q (95)			Q 96	0%
VENTAS NETAS		Q 84,559	100%	Q 91,464	100%	Q 6,905	8%		Q 91,464	100%
COSTO DE VENTAS		Q 75,440	89%	Q 82,079	90%	Q (6,639)	-9%	Q 179	Q 82,258	90%
<b>MARGEN BRUTO</b>		<b>Q 9,119</b>	<b>11%</b>	<b>Q 9,385</b>	<b>10%</b>	<b>Q 266</b>	<b>3%</b>		<b>Q 9,206</b>	<b>10%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		<b>Q 5,666</b>	<b>7%</b>	<b>Q 6,653</b>	<b>7%</b>	<b>Q (987)</b>	<b>-17%</b>		<b>Q 6,828</b>	<b>7%</b>
GASTOS DE VENTAS	NOTA 22	Q 2,978	4%	Q 3,775	4%	Q (797)	-27%	Q 175	Q 3,950	4%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	NOTA 23	Q 2,556	3%	Q 2,810	3%	Q (254)	-10%		Q 2,810	3%
GASTOS DE MERCADEO		Q 132	0%	Q 68	0%	Q 64	48%		Q 68	0%
<b>OTROS GASTOS Y PRODUCTOS</b>										0%
<b>GASTOS</b>		<b>Q 77</b>	<b>0%</b>	<b>Q 46</b>	<b>0%</b>	<b>Q 31</b>	<b>40%</b>		<b>Q 46</b>	<b>0%</b>
FINANCIEROS		Q 55	0%	Q 30	0%	Q 25	45%		Q 30	0%
OTROS		Q 22	0%	Q 16	0%	Q 6	27%		Q 16	0%
<b>PRODUCTOS</b>		<b>Q 110</b>	<b>0%</b>	<b>Q 77</b>	<b>0%</b>	<b>Q (33)</b>	<b>-30%</b>		<b>Q 77</b>	<b>0%</b>
FINANCIEROS		Q 77	0%	Q 51	0%	Q (26)	-34%		Q 51	0%
OTROS		Q 33	0%	Q 26	0%	Q (7)	-21%		Q 26	0%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>		<b>Q 3,486</b>	<b>4%</b>	<b>Q 2,763</b>	<b>3%</b>	<b>Q (723)</b>	<b>-21%</b>		<b>Q 2,409</b>	<b>3%</b>
IMPUESTO (ISR 31%)		Q 1,081	1%	Q 857	1%	Q 224	21%		Q 747	1%
RESERVA LEGAL (5%)		Q 120	0%	Q 95	0%	Q 25	21%		Q 83	0%
<b>GANANCIA DEL EJERCICIO</b>		<b>Q 2,285</b>	<b>3%</b>	<b>Q 1,811</b>	<b>2%</b>	<b>Q (474)</b>	<b>-21%</b>		<b>Q 1,579</b>	<b>2%</b>

#### **4.3.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS**

Se consideró necesario incluir los Estados Financieros de la compañía para dar a conocer las diferencias entre las cantidades presupuestadas y las cantidades reales que generó la operación en el año 2006.

Los estándares son los mecanismos de control que forman parte y regulan un sistema de control. Un estándar de control es la elaboración de un presupuesto que proyecte la actividad del negocio durante cierto tiempo. El presupuesto funciona como un parámetro de comparación entre lo que es necesario que el negocio genere para cubrir los gastos y desembolsos de la operación y lo que la actividad mensual esta generando para la compañía, cuando las cifras no son parecidas o bien, están por debajo de las cantidades indicadas en el presupuesto, es necesario hacer una investigación y evaluar las causas por las cuales no se está presentando la información financiera de acuerdo a las proyecciones realizadas.

**El presupuesto es una herramienta que ayuda a medir la eficiencia y la productividad del control interno pues está elaborado proyectando los ingresos necesarios para cubrir los egresos que genere la operación y tomando en cuenta el margen de ganancia que se desee obtener del negocio. Si las cantidades de ingresos estimadas no se cumplen, no se podrán cubrir los egresos y no se obtendrá el margen de ganancia deseado, y si por el contrario, las cantidades de ingresos estimados se cumplen pero los egresos aumentan, tampoco se obtendrá el margen de ganancia deseado. Cualquiera de las dos situaciones que sucedan, son indicadores de un control interno inadecuado pues se dejan de cumplir las políticas, procedimientos y normas establecidas para cumplir con los objetivos de la Administración.**

#### **4.3.2. ANÁLISIS DE ESTADO DE RESULTADOS**

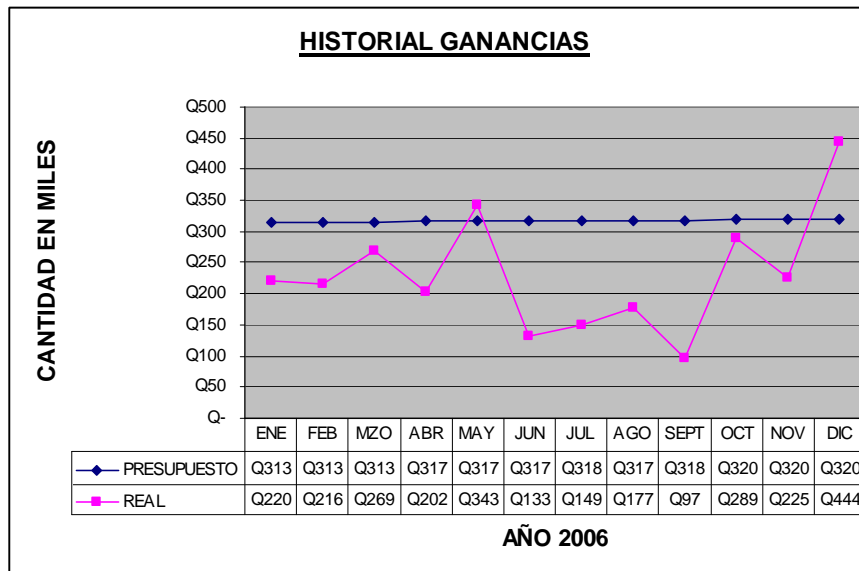
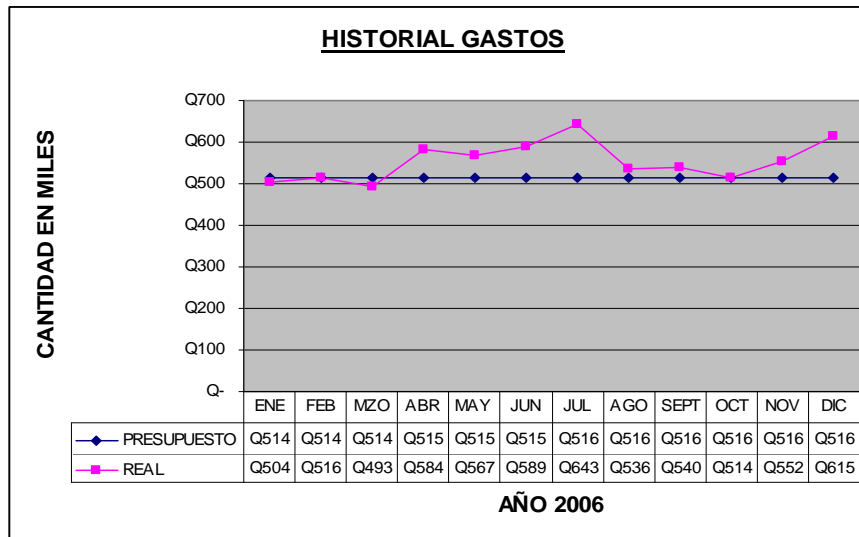
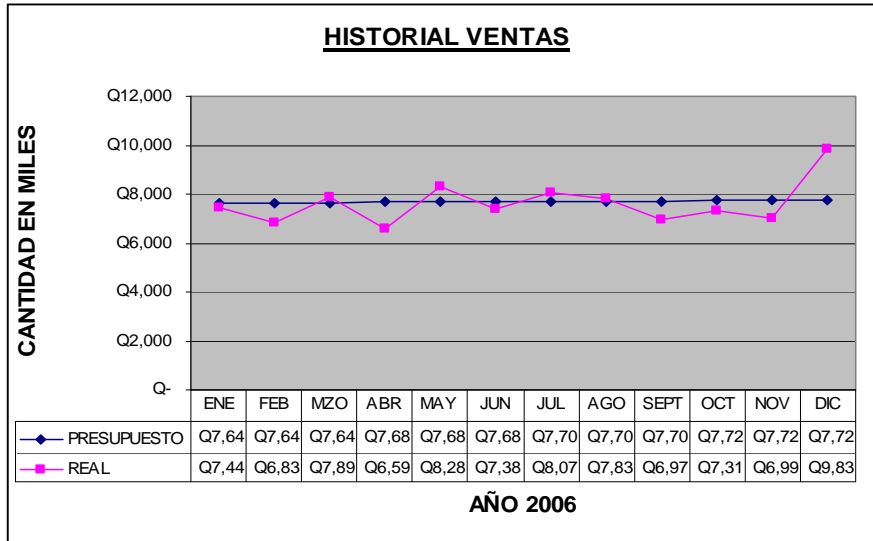
En el Estado de Resultados arriba detallado se puede observar un incremento en las ventas del 8% con respecto a la cantidad presupuestada para el año 2006, los costos aumentaron como consecuencia de haber aumentado las ventas pero sin embargo, el margen bruto disminuyó 1% con respecto a lo deseado en el presupuesto. Se recomienda revisar los costos de forma mensual, ya que puede existir un riesgo sobre el cálculo de los costos, esto porque si las ventas aumentan, los costos tienen que aumentar en relación a las ventas para no afectar los resultados del margen.

Los gastos en general tuvieron un aumento del 17% en relación a lo presupuestado. Este resultado es preocupante ya que es el resultado de incumplir algunas políticas y procedimientos establecidos, como por ejemplo:

- ✓ Registrar al gasto facturas de proveedores que tienen una variación en contra hasta de un 8% en relación a lo negociado con la orden de compra
- ✓ Realizar compras ficticias de material de empaque pues las cantidades indicadas en el inventario del sistema no cuadran con las existencias físicas
- ✓ Registrar en cuentas de gastos cantidades injustificadas para poder contabilizar las diferencias entre la nómina de salarios y las cantidades debitadas de la cuenta bancaria de la compañía por este concepto.

El incremento de estos gastos tuvo como consecuencia que la ganancia del período estimada para el año 2006 disminuyera en un 21% al obtener datos reales, lo cual no permite tener la capacidad suficiente para reinvertir en nuevos proyectos de desarrollo comercial para la compañía, no permite incentivar a los empleados con aumentos de salarios, no permite invertir en nuevas cocinas industriales para los restaurantes, en general, no alcanzar los objetivos del presupuesto no permite realizar varios de los proyectos que se tenían pendientes.





### 4.3.3. ANÁLISIS FINANCIERO

#### EFFECTO COMPARATIVO INFORMACIÓN ESTADO DE RESULTADOS

	CONTABILIDAD REAL		%	PROYECCIÓN		%	EFFECTO FINANCIERO		%
VENTAS BRUTAS	Q	91,560	100%	Q	91,560	100%	Q	-	0%
DEVOLUCIONES	Q	96	0%	Q	96	0%	Q	-	0%
VENTAS NETAS	Q	91,464	100%	Q	91,464	100%	Q	-	0%
COSTO DE VENTAS	Q	82,079	90%	Q	82,079	90%	Q	-	0%
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>Q</b>	<b>9,385</b>	<b>10%</b>	<b>Q</b>	<b>9,385</b>	<b>10%</b>	<b>Q</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>Q</b>	<b>6,653</b>	<b>7%</b>	<b>Q</b>	<b>5,602</b>	<b>6%</b>	<b>Q</b>	<b>1,051</b>	<b>16%</b>
GASTOS DE VENTAS	Q	3,775	4%	Q	2,978	3%	Q	797	21%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	Q	2,810	3%	Q	2,556	3%	Q	254	9%
GASTOS DE MERCADEO	Q	68	0%	Q	68	0%	Q	-	0%
<b>OTROS GASTOS Y PRODUCTOS</b>			0%			0%			
<b>GASTOS</b>	<b>Q</b>	<b>46</b>	<b>0%</b>	<b>Q</b>	<b>46</b>	<b>0%</b>	<b>Q</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
FINANCIEROS	Q	30	0%	Q	30	0%	Q	-	0%
OTROS	Q	16	0%	Q	16	0%	Q	-	0%
<b>PRODUCTOS</b>	<b>Q</b>	<b>77</b>	<b>0%</b>	<b>Q</b>	<b>110</b>	<b>0%</b>	<b>Q</b>	<b>33</b>	<b>43%</b>
FINANCIEROS	Q	51	0%	Q	77	0%	Q	26	51%
OTROS	Q	26	0%	Q	33	0%	Q	7	27%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>Q</b>	<b>2,763</b>	<b>3%</b>	<b>Q</b>	<b>3,847</b>	<b>4%</b>	<b>Q</b>	<b>1,084</b>	<b>39%</b>
IMPUESTO (ISR 31%)	Q	857	1%	Q	1,193	1%	Q	(336)	-39%
RESERVA LEGAL (5%)	Q	95	0%	Q	133	0%	Q	(37)	-39%
<b>GANANCIA DEL EJERCICIO</b>	<b>Q</b>	<b>1,811</b>	<b>2%</b>	<b>Q</b>	<b>2,522</b>	<b>3%</b>	<b>Q</b>	<b>711</b>	<b>39%</b>

- ✓ Las ventas aumentaron en un 8% con respecto a la cantidad presupuestada para el año 2006, por lo que para presentación de este efecto comparativo entre los datos que se tienen registrados en la contabilidad al cierre del año y los resultados que se hubiese querido alcanzar, se colocó la misma cantidad pues ésta es mayor a la cantidad estimada en el presupuestos inicial.
- ✓ Si los gastos se hubieran mantenido en relación al presupuesto y se hubieran generado los Otros Ingresos esperados, la Ganancia del Ejercicio hubiera aumentado Q 711,000.00, un 39%, que se pudiera haber aprovechado en proyectos para el desarrollo comercial de la compañía.

**LA CAJITA FELIZ, S.A. (NOTA 1)**  
**BALANCE GENERAL**  
**CIFRAS EN MILES**  
**EXPRESADO EN QUETZALES (NOTA 2)**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

	NOTA	AÑO 2005	%	AÑO 2006 CONTABILIDAD	%	VARIACIÓN	%	AJUSTES	AÑO 2006 AUDITADOS	%
<b>ACTIVO</b>										
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>										
Propiedad, Planta y Equipo	Nota 8	Q 9,541	85%	Q 10,190	76%	Q 649	7%	Q (500)	Q 9,690	72%
Depreciación Acumulada	Nota 8	Q (2,283)	-20%	Q (2,644)	-20%	Q (361)	16%	Q 25	Q (2,619)	-19%
Pagados por Anticipado	Nota 9	Q 5	0%	Q 8	0%	Q 3	60%		Q 8	0%
Inversiones	Nota 10	Q 20	0%	Q 20	0%	Q -	0%		Q 20	0%
Otros Activos	Nota 11	Q 41	0%	Q 3	0%	Q (38)	-93%		Q 3	0%
Construcciones en Proceso		Q -	0%	Q -	0%	Q -	0%	Q 500	Q 500	4%
<b>Total Activo No Corriente</b>		<b>Q 7,324</b>	<b>66%</b>	<b>Q 7,577</b>	<b>56%</b>	<b>Q 253</b>	<b>3%</b>		<b>Q 7,602</b>	<b>56%</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>										
Caja y Bancos	Nota 4	Q 576	5%	Q 338	3%	Q (238)	-41%		Q 338	3%
Clientes	Nota 5	Q 1,107	10%	Q 1,374	10%	Q 267	24%		Q 1,374	10%
Inventarios	Nota 6	Q 981	9%	Q 3,150	23%	Q 2,169	221%	Q (179)	Q 2,971	22%
Otras Cuentas por Cobrar	Nota 7	Q 1,188	11%	Q 1,050	8%	Q (138)	-12%		Q 1,050	8%
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>Q 3,852</b>	<b>34%</b>	<b>Q 5,912</b>	<b>44%</b>	<b>Q 2,060</b>	<b>53%</b>		<b>Q 5,733</b>	<b>43%</b>
<b>Total Activos</b>		<b>Q 11,176</b>	<b>100%</b>	<b>Q 13,489</b>	<b>100%</b>	<b>Q 2,313</b>	<b>21%</b>		<b>Q 13,335</b>	<b>99%</b>

**LA CAJITA FELIZ, S.A.** (NOTA 1)  
**BALANCE GENERAL**  
**CIFRAS EN MILES**  
**EXPRESADO EN QUETZALES** (NOTA 2)  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

	NOTA	AÑO 2005	%	AÑO 2006 CONTABILIDAD	%	VARIACIÓN	%	AJUSTES	AÑO 2006 AUDITADOS	%
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>										
<b>CAPITAL Y RESERVAS</b>										
Capital Social	Nota 19	Q 1,878	17%	Q 1,878	14%	Q -	0%		Q 1,878	14%
Resultados Acumulados	Nota 20	Q 696	6%	Q 4,181	31%	Q 3,485	501%		Q 4,181	31%
Resultados del Período		Q 3,485	31%	Q 2,763	20%	Q (722)	-21%		Q 1,579	12%
<b>Total Capital</b>		<b>Q 6,059</b>	<b>54%</b>	<b>Q 8,822</b>	<b>65%</b>	<b>Q 2,763</b>	<b>46%</b>		<b>Q 7,638</b>	<b>57%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>										
Préstamos Bancarios LP	Nota 14	Q 1,872	17%	Q 1,010	7%	Q (863)	-46%		Q 1,010	7%
Documentos por pagar	Nota 17	Q 156	1%	Q 156	1%	Q 0	0%		Q 156	1%
Anticipos de clientes	Nota 18	Q 111	1%	Q 231	2%	Q 120	108%		Q 231	2%
Otros Pasivos		Q -	0%	Q -	0%	Q -	0%		Q -	0%
<b>Total Pasivo no Corriente</b>		<b>Q 2,139</b>	<b>19%</b>	<b>Q 1,397</b>	<b>10%</b>	<b>Q (742)</b>	<b>-35%</b>		<b>Q 1,397</b>	<b>10%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>										
Proveedores	Nota 12	Q 1,337	12%	Q 646	5%	Q (691)	-52%	Q 437	Q 1,083	8%
Otras Cuentas por Pagar	Nota 13	Q 233	2%	Q 757	6%	Q 524	225%	Q 702	Q 1,459	11%
Préstamos Bancarios CP	Nota 14	Q 351	3%	Q 450	3%	Q 99	28%		Q 450	3%
Impuestos por pagar	Nota 15	Q 606	5%	Q 857	6%	Q 251	41%	Q (110)	Q 747	6%
Provisión Prestaciones laborales	Nota 16	Q 450	4%	Q 560	4%	Q 110	24%		Q 560	4%
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>Q 2,977</b>	<b>27%</b>	<b>Q 3,270</b>	<b>24%</b>	<b>Q 293</b>	<b>10%</b>		<b>Q 4,299</b>	<b>32%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>		<b>Q 11,175</b>	<b>100%</b>	<b>Q 13,489</b>	<b>100%</b>	<b>Q 2,313</b>	<b>21%</b>		<b>Q 13,335</b>	<b>99%</b>

#### **4.3.4. ANÁLISIS DE BALANCE GENERAL**

La cuenta contable de Caja y Bancos registró al cierre del año una disminución del 41% lo cual no permite una liquidez suficiente para cancelar las cuentas por pagar que quedaron pendientes al cierre del año 2006. Esta disminución es consecuencia de los débitos irregulares e injustificados de las transacciones electrónicas realizadas en las cuentas bancarias de la compañía.

Se recomienda aperturar una cuenta bancaria adicional en cada uno de los bancos con los que la compañía tenga relación comercial para poder separar las cuentas captadoras de fondos de las cuentas con las que se pueden realizar los pagos en general y de esta forma no correr el riesgo de que el personal pueda cometer fraude o estafar a la compañía.

La cuenta contable de Propiedad, Planta y Equipo aumentó un 7% en relación a lo que se tenía proyectado según el presupuesto, esto debido a las compras que se realizaron sin la autorización debida y al registro incorrecto de Construcciones en Proceso.

Se recomienda realizar la reclasificación a una cuenta separada de Construcciones en Proceso ya que éstas no se deprecian hasta que están completamente terminadas y se dan de alta como un Activo de la compañía. Esto es un riesgo para la compañía pues esta sujeta a un ajuste fiscal por calcular como gasto la depreciación de un activo que aún no existe.

Es un riesgo para la compañía tener un monto muy alto en Inventarios de Materia Prima, considerando que son productos perecederos. El manejo inadecuado de las materias primas pone en riesgo la imagen de la compañía si se llegan a utilizar para elaboración de producto terminado o bien, se elevan los costos de la compañía por no poder utilizarlos por haber llegado a la fecha de vencimiento indicada por el fabricante.

El aumento del 225% de las Otras cuentas por Pagar es debido al ajuste fiscal que se tiene por dejar de pagar el Impuesto al Valor Agregado del mes de agosto 2006 por un error en el proceso del pago electrónico de dicho impuesto ya que no lo realizó la persona encargada sino otorgó su clave de acceso al banco para que el Asistente de Tesorería realizara la transacción. Esto es un doble riesgo para la

empresa ya que se están dejando de declarar impuestos por errores cometidos por el recurso humano como consecuencia del desconocimiento de los procedimientos electrónicos y el riesgo de que las personas estén trasladando sus claves de acceso a personal no autorizado.

#### 4.3.5. ANÁLISIS FINANCIERO

##### EFFECTO COMPARATIVO INFORMACIÓN BALANCE GENERAL

	AÑO 2006 CONTABILIDAD	IRREGULARIDADES	NUEVO BALANCE
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Propiedad, Planta y Equipo	Q 10,190	Q (500)	Q 9,690
Depreciación Acumulada	Q (2,644)	Q 25	Q (2,619)
Pagados por Anticipado	Q 8	Q -	Q 8
Inversiones	Q 20	Q -	Q 20
Otros Activos	Q 3	Q -	Q 3
Construcciones en Proceso	Q -	Q 500	Q 500
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>Q 7,577</b>	<b>Q 25</b>	<b>Q 7,602</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Caja y Bancos	Q 338	Q 1,017	Q 1,355
Clientes	Q 1,374	Q -	Q 1,374
Inventarios	Q 3,150	Q (179)	Q 2,971
Otras Cuentas por Cobrar	Q 1,050	Q -	Q 1,050
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>Q 5,912</b>	<b>Q 838</b>	<b>Q 6,750</b>
<b>Total Activos</b>	<b>Q 13,489</b>	<b>Q 863</b>	<b>Q 14,352</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>CAPITAL Y RESERVAS</b>			
Capital Social	Q 1,878	Q -	Q 1,878
Resultados Acumulados	Q 4,181	Q -	Q 4,181
Resultados del Período	Q 2,763	Q 1,084	Q 3,847
<b>Total Capital</b>	<b>Q 8,822</b>	<b>Q 1,084</b>	<b>Q 9,906</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Préstamos Bancarios LP	Q 1,010	Q -	Q 1,010
Documentos por pagar	Q 156	Q -	Q 156
Anticipos de clientes	Q 231	Q -	Q 231
Otros Pasivos	Q -	Q -	Q -
<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>Q 1,397</b>	<b>Q -</b>	<b>Q 1,397</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Proveedores	Q 646	Q (500)	Q 146
Otras Cuentas por Pagar	Q 757	Q (57)	Q 700
Préstamos Bancarios CP	Q 450	Q -	Q 450
Impuestos por pagar	Q 857	Q 336	Q 1,193
Provisión Prestaciones laborales	Q 560	Q -	Q 560
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>Q 3,270</b>	<b>Q (221)</b>	<b>Q 3,049</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>Q 13,489</b>	<b>Q 863</b>	<b>Q 14,352</b>

Se presenta el Balance General con los efectos de las irregularidades cometidas por no cumplir con los procedimientos de control interno establecidos:

- ✓ Se registran las Construcciones en Proceso en su respectiva cuenta contable
- ✓ Se restan las depreciaciones acumuladas generadas durante el año 2006 por la incorrecta contabilización de las Construcciones en Proceso
- ✓ Se incrementa la cuenta de Caja y Bancos por las cantidades que se debitaron de más por concepto de salarios, los créditos realizados de más al proveedor Materiales y Más, S.A., y los créditos realizados sin papelería de soporte al Agente Aduanal del Departamento de Relaciones Corporativas.
- ✓ Se registra el faltante de Inventario detectado por la toma física de final de año 2006.
- ✓ Se aumentan los resultados del período derivado del efecto comparativo que se realizó de los gastos lo cual generó una nueva utilidad del ejercicio.
- ✓ Se disminuye la deuda que se tiene a la Superintendencia de Administración Tributaria que se generó por realizar incorrectamente el pago electrónico del Impuesto al Valor Agregado, IVA.
- ✓ Se aumenta el Impuesto sobre la Renta, ISR, generado por la nueva utilidad del período presentada.

**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**  
**CIFRAS EN MILES**  
**EXPRESADO EN QUETZALES**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Utilidad Neta	Q	1,811
Depreciaciones y Amortizaciones	Q	361
Diferencial Cambiario	Q	-
Impuestos	Q	251
Clientes	Q	(147)
Inventarios	Q	(2,169)
Otras cuentas por cobrar	Q	138
Cuentas por Pagar	Q	(167)
Otros activos	Q	34
Provisión Prestaciones laborales	Q	110
<b>Efectivo Generado por Operaciones</b>	<b>Q</b>	<b>222</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Inversiones	Q	-
Propiedad, Planta y Equipo	Q	(649)
<b>Efectivo en Actividades de Inversión</b>	<b>Q</b>	<b>(649)</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
Préstamos Bancarios	Q	(763)
Incrementos de Capital	Q	952
<b>Efectivo en Actividades de Financiamiento</b>	<b>Q</b>	<b>189</b>
<b>Flujo Neto de Efectivo</b>	<b>Q</b>	<b>(238)</b>
Efectivo al Inicio del Período	Q	576
<b>Efectivo al Final del Período</b>	<b>Q</b>	<b>338</b>



**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006**

**NOTA 1                   “HISTORIA Y OPERACIONES”**

La empresa La Cajita Feliz, S.A. fue constituida bajo las Leyes de la República de Guatemala por tiempo indefinido el 22 de mayo de 1974.

Su actividad principal consiste en la elaboración, distribución y venta de comida rápida para todos los sectores del mercado comercial guatemalteco.

La oficina central esta ubicada en la Diagonal 6, 10-01 zona 10 Centro Gerencial Las Margaritas, Nivel 15 Torre 2, Ciudad Guatemala.

Actualmente la empresa cuenta con 55 sucursales o puntos de venta dentro del territorio nacional guatemalteco, 3500 oportunidades de trabajo para guatemaltecos de diferentes edades, 6 oficinas destinadas para la realización de diferentes actividades recreativas, de capacitación al personal, comerciales y financieras de la entidad y una oficina central.

**NOTA 2                   “UNIDAD MONETARIA DE REGISTRO”**

La sociedad La Cajita Feliz, S.A., por estar domiciliada en la República de Guatemala, lleva sus registros contables en la moneda local del país, Quetzales.

### NOTA 3 “POLÍTICAS CONTABLES”

La sociedad La Cajita Feliz, S.A., para la elaboración de sus Estados Financieros aplica las siguientes Políticas Contables:

- ✓ Las Depreciaciones de sus activos se realizan por el método de línea recta de acuerdo con los porcentajes establecidos por ley.
- ✓ Los activos fijos se valúan al costo.
- ✓ Los saldos de las cuentas en moneda extranjera se revalúan a un tipo de cambio de cierre todos los meses.
- ✓ La reserva para cuentas incobrables se calcula en base al porcentaje de ley (3%)
- ✓ Los inventarios se valúan al costo o a su valor de mercado o al que sea menor al costo, se determina aplicando el método PEPS (primeros en entrar, primeros en salir) para productos para la venta y costo más gastos incurridos para inventarios en tránsito.
- ✓ Se autoriza un período de 30 días de crédito para los clientes que tengan más de un año de compras en la empresa.
- ✓ Todas las negociaciones con proveedores se realizan con 45 días de crédito.
- ✓ La indemnización es universal y se provisiona mensualmente, se paga al finalizar la relación laboral excepto si el empleado cometió alguna irregularidad contra la empresa.
- ✓ Los préstamos bancarios deben estar autorizados en reunión de Consejo de Administración.
- ✓ El Impuesto Sobre la Renta se calcula sobre las ganancias del año anterior a pagarse de forma trimestral en el siguiente año con una tarifa para el cálculo del 31%.

### NOTA 4

Integración de Caja y Bancos:

Banco Vivibien, S.A.	Q	150,000.00
Banco de las Américas, S.A.	Q	188,000.00
	Q	<u>338,000.00</u>

## NOTA 5

Integración de Clientes:

Bufetes Juancho	Q	560,000.00
Comidas Papillón	Q	232,502.00
Alimentos Servidos	Q	145,000.00
Cocteles y eventos	Q	94,578.00
Eventos Especiales	Q	85,000.00
Comedor Alfa	Q	78,000.00
Alimentos Cocinados	Q	50,000.00
Cocinas voladoras	Q	43,000.00
Eventos Infantiles	Q	34,820.00
Banquetes Lui	Q	32,600.00
XLU, S.A.	Q	12,500.00
Clientes Menores	Q	6,000.00
		<hr/>
	Q	1,374,000.00
		<hr/> <hr/>

## NOTA 6

Integración de Inventarios:

<b>Materia Prima</b>	<b>Q</b>	<b>1,050,000.00</b>
Importaciones en Tránsito	Q	350,000.00
Productos Despensa Empleados	Q	70,000.00
Repuestos y Accesorios	Q	180,000.00
<b>Material de empaque</b>	<b>Q</b>	<b>1,500,000.00</b>
		<hr/>
	Q	3,150,000.00
		<hr/> <hr/>

## NOTA 7

Integración de Otras cuentas por Cobrar:

IVA Por Cobrar (crédito fiscal acumulado)	Q	850,000.00
Deudores Varios	Q	200,000.00
		<hr/>
	Q	1,050,000.00
		<hr/> <hr/>

## NOTA 8

Integración de Propiedad, Planta y Equipo:

<b>Terrenos</b>	<b>Q 1,622,867.00</b>
<b>Edificios</b>	<b>Q 3,077,150.00</b>
<b>Maquinaria y Equipo</b>	<b>Q 2,205,560.00</b>
Vehículos	Q 159,147.00
Mobiliario y Equipo Oficina	Q 494,170.00
Equipo de Computación	Q 1,300,000.00
Mejoras en Locales Arrendados	Q 632,750.00
Software de comunicaciones	Q 698,356.00
	<u>Q 10,190,000.00</u>
Depreciaciones Acumuladas	<u>Q (2,644,000.00)</u>
Propiedad, Planta y Equipo Netos	<u>Q 7,546,000.00</u>

## NOTA 9

La cantidad de Activos Pagados por Anticipado corresponde al rubro de Alquileres de Sucursales de venta, por convenir precio con los arrendatarios.

## NOTA 10

Integración de Inversiones:

Compañía Las Almendras	Q 12,000.00
Asociación Juguemos a Vivir	Q 8,000.00
	<u>Q 20,000.00</u>

## NOTA 11

La cantidad total de Otros Activos corresponde a depósitos en garantía efectuados por los locales de las Sucursales de venta, que no son patrimonio propio.

## NOTA 12

Integración de Proveedores:

<b>Materiales y Más, S.A.</b>	<b>Q 456,700.00</b>
Carnes de Guatemala, S.A.	Q 100,000.00
Máquinas funcionales	Q 46,000.00
Conrado Gonzalo Ramírez	Q 28,800.00
Vegetales vivos	Q 14,500.00
	<hr/>
	Q 646,000.00
	<hr/>

## NOTA 13

Integración de Otras Cuentas por Pagar:

S.A.T.	Q 57,000.00
Deudores Varios	Q 700,000.00
	<hr/>
	Q 757,000.00
	<hr/>

## NOTA 14

Integración de Préstamos:

Banco Interpromotor, S.A.	Q 200,000.00
Banco Asia Continental, S.A.	Q 250,000.00
	<hr/>
	Q 450,000.00
	<hr/>

Integración de Préstamos Bancarios LP:

Banco Agrovoador, S.A.	Q 320,000.00
Banco Reformita, S.A.	Q 215,000.00
Banco Lafayette	Q 125,000.00
Gran Banco, S.A.	Q 350,000.00
	<hr/>
	Q 1,010,000.00
	<hr/>

## NOTA 15

Integración de Impuestos por Pagar:

Ganancia del Período 2006	Q 2,763,000.00
31% de Impuesto sobre la Renta	Q 856,530.00

## NOTA 16

### Integración de Prestaciones Laborales:

Vacaciones	Q	158,000.00
Aguinaldo	Q	2,000.00
Bono 14	Q	100,000.00
Indemnización	Q	300,000.00
		<hr/>
	Q	560,000.00
		<hr/> <hr/>

## NOTA 17

### Integración de Documentos por Pagar:

Letra de cambio por lote de motocicletas, vencimiento el 31/03/2007	Q	52,000.00
Letra de cambio por lote de motocicletas, vencimiento el 31/07/2007	Q	52,000.00
Letra de cambio por lote de motocicletas, vencimiento el 31/10/2007	Q	52,000.00
		<hr/>
	Q	156,000.00
		<hr/> <hr/>

## NOTA 18

### Integración de Anticipos de clientes:

Bufetes Caritas	Q	100,000.00
Alimentos para niños	Q	131,000.00
		<hr/>
	Q	231,000.00
		<hr/> <hr/>

## NOTA 19

### Integración de Capital Social:

100 acciones ordinarias a Q 18,780.00 c/u	Q	1,878,000.00
---	---	--------------

## NOTA 20

### Integración de Resultados Acumulados:

Reserva Legal año 2002	Q	126,000.00
Reserva Legal año 2003	Q	285,000.00
Reserva Legal año 2004	Q	165,000.00
Reserva Legal año 2005	Q	120,000.00
Ganancia año 2005	Q	3,485,000.00
		<hr/>
	Q	4,181,000.00
		<hr/> <hr/>

**NOTA 21****VENTAS BRUTAS AÑO 2006**

Enero	Q 7,442,000.00
Febrero	Q 6,836,000.00
Marzo	Q 7,924,000.00
Abril	Q 6,601,000.00
Mayo	Q 8,290,862.00
Junio	Q 7,386,505.00
Julio	Q 8,073,040.00
Agosto	Q 7,843,000.00
Septiembre	Q 6,984,498.00
Octubre	Q 7,324,000.00
Noviembre	Q 6,999,000.00
Diciembre	Q 9,856,000.00
total	<u>Q 91,559,905.00</u>

**NOTA 22****GASTOS DE VENTAS**

Sueldos y salarios	Q 1,321,250.00
Prestaciones Laborales	Q 552,678.88
Gastos Generales	Q 14,148.12
Material de empaque	Q 200,000.00
Otros gastos	Q 200,000.00
Depreciaciones	Q 506,923.00
Publicidad	Q 300,000.00
Comisiones	Q 480,000.00
Combustible	Q 200,000.00
TOTAL	<u>Q 3,775,000.00</u>

**NOTA 23****GASTOS DE ADMINISTRACION**

Sueldos y salarios	Q 983,500.00
Prestaciones Laborales	Q 411,398.05
Gastos Generales	Q 22,502.95
Otros gastos	Q 12,116.00
Depreciaciones	Q 900,483.00
Cuentas Incobrables	Q 180,000.00
Alquileres	Q 100,000.00
Gastos de viaje	Q 200,000.00
TOTAL	<u>Q 2,810,000.00</u>

#### **4.4. INDICADORES DE DESEMPEÑO (POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALES)**

Las políticas y procedimientos actuales debidamente autorizados por la Asamblea General de Accionistas y el Consejo de Administración y elaboradas por la Gerencia, quien es directamente responsable de su cumplimiento, son las siguientes:

##### **4.4.1. Compras Misceláneas y de Materias Primas**

Esta política tiene como objetivos establecer los procedimientos de Control Interno para la adquisición y recepción de artículos misceláneos y materias primas; asegurar el pago oportuno a los proveedores, maximizando un crédito comercial y establecer un medio administrativo eficaz de los gastos.

Entre los procedimientos más importantes de esta política destacan:

- ✓ Existe un Departamento encargado para negociar, cotizar y realizar compras, denominado Departamento de Compras Misceláneas.
- ✓ Todas las solicitudes de compras, deberán llevar su respectiva orden de compra para poder autorizar la misma.
- ✓ Todas las solicitudes de compras deberán llevar adjunto, tres cotizaciones para evaluar la mejor opción de compra.
- ✓ Para la compra de activos fijos, el departamento interesado deberá indicar por medio de un correo electrónico, los datos necesarios para la compra, especificaciones del activo a comprar y la justificación respectiva.
- ✓ Con los proveedores que se tiene una negociación especial de suministros constantes, se tiene que elaborar un contrato que garantice dicho suministro tanto en calidad como en tiempo y precios.
- ✓ Cada departamento que necesite la compra de un artículo, materia prima o activos fijos, completará la forma denominada Requisición de Compra la cual será trasladada Departamento de Compras por medio de un correo electrónico.
- ✓ El Departamento de Compras procede a la solicitud de tres cotizaciones, las cuales podrán ser solicitadas al proveedor y enviadas a la empresa



utilizando el correo electrónico para el efecto. Todas las cotizaciones deberán ser enviadas en formato protegido para evitar la alteración de los datos incluidos en las mismas. Compras es el encargado de seleccionar la mejor opción de compra tomando en cuenta aspectos como calidad, tiempo de entrega, condiciones de pago, garantías y beneficios adicionales para la empresa.

- ✓ Cuando se trate de compras de Materia Prima, el Departamento de Producción es el responsable de sugerir los productos que se desea comprar y con qué proveedor se puede realizar la compra.
- ✓ El Departamento de Compras realizará todas las órdenes de compra, las cuales deberán ser elaboradas directamente del sistema de compras, el cual asignará automáticamente un número correlativo.
- ✓ Las órdenes de compra deberán estar debidamente autorizadas por el Jefe del Departamento de Compras quien garantizará la transparencia del procedimiento de la compra realizada.
- ✓ El proveedor elegido está obligado a comunicar a la empresa, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de la factura de compra, mediante un correo electrónico dirigido al Jefe del Departamento de Compras, las características de la entrega del producto, lugar, fecha, hora de entrega para que sea coordinada la recepción de los productos.
- ✓ Cuando el proveedor entrega el producto, deberá presentar la orden de compra adjunta a la factura original a la persona que le está recibiendo el producto, quien será el responsable de verificar la calidad de los productos y compararlos con los solicitados.
- ✓ Si se trata de prestación de servicios, la persona que los recibió deberá de firmar la factura correspondiente como aceptación y autorización de que se efectúe el pago correspondiente.
- ✓ Si se trata de Materias Primas, el proveedor entregará directamente al Departamento de Producción en donde se verificará la calidad, exactitud y buen estado de los productos solicitados.

- ✓ El proveedor garantizará a la empresa que todos sus productos, suministros o materiales cumplen con la normativa de fabricación que los regula, siendo de su exclusiva responsabilidad la calidad de los mismos con independencia de las inspecciones, pruebas y ensayos que la empresa pudiera realizar.
- ✓ Luego de haber entregado los productos, el proveedor podrá dirigirse a recepción para que le elaboren la respectiva contraseña de pago.

#### **4.4.2. Pagos a Proveedores**

- ✓ El proceso de pago a los proveedores da inicio con la labor del Departamento de Compras, la recepción del producto y termina con el pago realizado al proveedor por parte del Departamento de Tesorería.
- ✓ No se podrá dar trámite de cheque y/o transferencia ningún proveedor que no cuente con una cuenta de monetarios aperturada en el banco con el que la compañía trabaja y del cual genera los pagos a proveedores.
- ✓ Se deberá notificar a los proveedores nuevos que el pago por sus bienes y/o servicios les será debidamente acreditado a la cuenta bancaria que indicó a la empresa realizar la transferencia de pago.
- ✓ Los empleados que por alguna razón necesiten dinero de la compañía (reintegro de gastos, anticipos para viajes, reembolsos por actividades), tendrán el pago, solicitado previamente, acreditado a sus cuentas bancarias.
- ✓ Contabilidad deberá revisar si toda la documentación que se tiene del proveedor o empleado para realizar los pagos solicitados, esta en orden y cumple con todos los requisitos, tanto legales como internos de la compañía. La diferencia máxima entre la factura presentada por el proveedor y la orden de compra previamente autorizada será del 3% en cada compra.
- ✓ Contabilidad trasladará todos los documentos ya grabados en el sistema contable y que estén listos para el pago de la semana, a Tesorería para que inicie con el trámite de pago.

- ✓ Tesorería verificará si toda la documentación adjunta del proveedor esta completa y procederá a elaborar un reporte resumen para el pago de los proveedores y deberá estar firmado por el Jefe de Tesorería para garantizar la transparencia en el acreditamiento de los pagos a proveedores.
- ✓ Esta información es ingresada directamente a la página del banco por el Jefe de Tesorería, para dar inicio al proceso de pagos electrónicos a los proveedores, y al finalizar el ingreso, se deberá imprimir el reporte del banco de todas las transferencias ingresadas el cual deberá coincidir con el reporte previamente firmado.
- ✓ Se deberá trasladar los dos reportes a la persona que tiene firma autorizada en las cuentas bancarias de la compañía para que proceda a hacer efectivo en el sistema el débito de la cuenta bancaria y el respectivo crédito a las cuentas bancarias de los proveedores y/o empleados.

#### **4.4.3. Pagos de Impuestos**

Las especificaciones para realizar pagos de impuestos a la Superintendencia de Administración Tributaria, tanto para pagos de impuestos mensuales como para la nacionalización de productos importados, son las siguientes:

- ✓ El Departamento de Impuestos será el responsable del cálculo de todos los impuestos que genere la actividad de los restaurantes y la administración de la compañía.
- ✓ Para los pagos mensuales de impuestos, al momento de su vencimiento, el Jefe de Impuestos será el encargado de consolidar la información de todos los restaurantes y elaborar el formulario electrónico respectivo para cada pago.
- ✓ Cuando dicho formulario esté completo, el Jefe de Impuestos deberá imprimir la declaración, firmar físicamente de elaborado y cargar la información a la página del banco donde se realizará el pago.
- ✓ El Jefe de Impuestos deberá trasladar la declaración a Gerencia Financiera para la revisión de cálculos y montos a pagar a la Superintendencia de

Administración Tributaria. El Gerente Financiero firmará físicamente la declaración autorizando el pago de la misma.

- ✓ Después de que esté debidamente revisada y autorizada, El Jefe de Impuestos deberá trasladar la declaración a pagar al Jefe de Tesorería para iniciar con el proceso del pago.
- ✓ El Jefe de Tesorería trasladará la declaración de impuestos debidamente autorizada a la persona que tiene firma autorizada en las cuentas bancarias de la compañía para que proceda a hacer efectivo el pago de impuestos.
- ✓ El recibo de pago que emite Bancasat, debe de estar debidamente archivado junto con el formulario de declaración de impuestos impreso y la confirmación que envía la Superintendencia de Administración Tributaria.
- ✓ Para el pago de impuestos por la nacionalización de producto importado, los documentos de la importación deberán ser trasladados al Jefe de Impuestos para que realice los cálculos y las declaraciones de impuestos respectivas para la nacionalización y para el pago respectivo.

## **4.5. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**

### **4.5.1. ÍNDICE DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
Cuestionario de Procedimiento de Compras	83
Cuestionario de Procedimiento de Pagos Fiscales	84
Cuestionario de Procedimiento de Pagos a Proveedores	85
Cuestionario de Procedimiento de Pagos a Empleados	87

#### 4.5.2. CUESTIONARIO PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

<b>LA CAJITA FELIZ, S.A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>		Hecho por: <u>VA</u> Fecha: <u>19/03/2006</u> Revisado por: <u>LF</u> Fecha: <u>20/3/2006</u>		
<b>MARQUE "SI" O "NO" CUANDO CORRESPONDA</b> <b>UTILICE LA COLUMNA DE COMENTARIOS SÓLO CUANDO LA PREGUNTA NO SEA DIRECTA.</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	Los encargados de compras utilizan correo electrónico de forma regular para comunicarse con los proveedores??	<b>X</b>		
2	Para las compras , el encargado cotiza en alguna página de Internet en donde se publiquen los productos a vender??	<b>X</b>	<b>X</b>	Ambos
3	Si no se cotiza a través de una página de Internet, se cotiza de la forma tradicional llamando a los proveedores??	<b>X</b>		Llamadas telefónicas y comunicación vía fax
4	Existe un rango de dinero que determine la cantidad de cotizaciones a necesitar en una negociación?		<b>X</b>	
5	Cuántas cotizaciones se necesitan regularmente para una compra??	----	----	2 o 3 dependiendo del monto.
6	El proveedor envía sus cotizaciones utilizando el Internet a través del correo electrónico?	<b>X</b>		
7	Si no utiliza el correo electrónico para el envío de las cotizaciones, que medio utiliza para su envío?	----	----	FAX
8	Las cotizaciones son formatos pre-impresos numerados o son formatos que se completan en alguna página de Internet?	<b>X</b>		Todas son enviadas en archivos de Word
9	Utilizan órdenes de compra para realizar las negociaciones con los proveedores?	<b>X</b>		Para garantizar la compra
10	Hasta que monto es necesaria la elaboración de una orden de compra?	----	----	Arriba de Q5,000.00
11	La orden de compra es un formato pre-impreso numerado o es un formato que se completa en alguna página de Internet??	<b>X</b>		
12	Se adjuntan las cotizaciones previamente elaboradas a la orden de compra que se necesita realizar?	<b>X</b>		
13	La orden de compra tiene espacio para la firma que la persona que la elaboró?		<b>X</b>	
14	La orden de compra tiene espacio para la firma que la persona que la revisó?	<b>X</b>		
15	Cuántas firmas de autorización tienen las órdenes de compra??	---	----	1 firma
16	Qué nivel jerárquico tienen las personas que firman de autorizado cada orden de compra?	----	----	Gerentes
17	Se revisa la orden de compra con los datos completos de la factura?		<b>X</b>	
18	La orden de compra puede variar respecto al valor de la factura?	<b>X</b>		
19	En qué porcentaje puede variar el precio entre la orden de compra y la factura recibida?	----	----	Hasta un 100% más.

### 4.5.3. CUESTIONARIO PROCEDIMIENTO DE PAGOS FISCALES

<b><u>LA CAJITA FELIZ, S.A.</u></b> <b><u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u></b>  <b><u>PAGOS FISCALES</u></b>		Hecho por: <u>VA</u> Fecha: <u>20/03/2006</u> Revisado por: <u>LF</u> Fecha: <u>21/03/2006</u>		
<p><b>MARQUE "SI" O "NO" CUANDO CORRESPONDA          UTILICE LA COLUMNA DE COMENTARIOS SÓLO CUANDO LA PREGUNTA NO SEA DIRECTA.</b></p>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	Qué impuestos se pagan en la empresa??			ISR, IVA, IETAAP
2	Utilizan Banca SAT para la cancelación de los impuestos?	<b>X</b>		
3	Hay algún impuesto que se cancele de forma tradicional?			sólo si no carga la página
4	Cuántos usuarios tienen acceso a Banca SAT?			alrededor de 3
5	Esta debidamente firmado y archivado el contrato que se hizo con el banco de la empresa para realizar los pagos por Banca SAT?	<b>X</b>		
6	El banco fue la entidad que proporcionó las claves de acceso??	<b>X</b>		
7	Hay un usuario específico para la elaboración de los formularios?		<b>X</b>	
8	Se utiliza el Asiste Light para la elaboración de formularios?	<b>X</b>		
9	Se utiliza el Asiste Web para la elaboración de formularios?		<b>X</b>	
10	La misma persona que elabora los formularios es quien revisa?	<b>X</b>		
11	Cuántas firmas autorizadas hay para realizar el pago de los impuestos en la página del banco?			1 firma
12	La misma persona que autoriza el formulario es la encargada de la liberación de los fondos para el pago de los impuestos?	<b>X</b>		al firmarlo se autoriza la liberación automática
13	Cuántas firmas para liberación de fondos hay?			Ninguna
14	Qué nivel jerárquico tienen las firmas que liberan los fondos para el pago?			Gerentes
15	Sólo a través de Asiste Light se realizan los formularios para el pago de los impuestos?, si utiliza otro menciónelo.	<b>X</b>		
16	Se imprime la declaración del pago del impuesto?	<b>X</b>		
17	Esta declaración también se firma físicamente para que quede como constancia en el archivo?		<b>X</b>	
18	Cuántas firmas lleva físicamente la declaración?			ninguna
19	Cuando se confirma la transacción, se imprime el recibo de pago?	<b>X</b>		
20	Se firma físicamente el recibo de pago?		<b>X</b>	
21	Cuántas firmas lleva físicamente el recibo de pago?			ninguna
	Cree usted que el pago electrónico de impuestos es un método:			
22	- seguro	<b>X</b>		
23	- ágil y rápido	<b>X</b>		
24	- dinámico	<b>X</b>		
25	- reduce costos	<b>X</b>		
26	- mejora los procesos manuales tradicionales en un 100%??	<b>X</b>		

#### 4.5.4. CUESTIONARIO PROCEDIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES

<u>LA CAJITA FELIZ, S.A.</u> <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u> <u>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE PROVEEDORES</u>		Hecho por: <u>VA</u> 1/2 Fecha: <u>21/03/2006</u> Revisado por: <u>LF</u> Fecha: <u>22/03/2006</u>		
<p align="center"><b>MARQUE "SI" O "NO" CUANDO CORRESPONDA                  UTILICE LA COLUMNA DE COMENTARIOS SÓLO CUANDO LA PREGUNTA NO SEA DIRECTA.</b></p>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	Hay que hacer alguna transferencia de fondos entre cuentas de la empresa para poder realizar los pagos a proveedores?	<b>X</b>		
2	Quién hace la transferencia?			Encargado de pagos
3	Hay una persona que elabora, otra que revisa y otra que autoriza?	<b>X</b>		
	Cómo se hace la transferencia:			
4	- a través de medios electrónicos?	<b>X</b>		
5	- a través de un cheque que se envía a depositar?		<b>X</b>	
6	Quién firma electrónicamente la transferencia?			El sistema del banco no requiere firma
7	Cuántas firmas electrónicas autorizan el débito para realizar la transferencia?			IDEM 6
8	Cuántas firmas lleva el cheque, si es que se hace la transferencia con cheque?			2
9	El banco con el que se hacen las transferencias electrónicas entre las cuentas de la empresa tiene su Certificado de Seguridad?	<b>X</b>		
10	Hay un contrato firmado con el banco para la entrega de usuarios y sus respectivas contraseñas??	<b>X</b>		
11	El banco proporcionó a la empresa copia de su Certificado de Seguridad para garantizar todas sus operaciones?		<b>X</b>	
12	Esta debidamente archivado el contrato firmado con el banco para la entrega de usuarios y contraseñas electrónicas??	<b>X</b>		
	<b>CRÉDITO EN CUENTA DE PROVEEDORES</b>			
	Los pagos a proveedores se realizan:			
13	emitiendo cheque a cada uno de los proveedores?			Algunos
14	haciendo una transferencia bancaria electrónica a cada una de las cuentas de los proveedores?	<b>X</b>		
15	haciendo un archivo de datos para el banco con los datos de cada uno de los clientes para que se encargue de las transferencias?	<b>X</b>		
16	Existen cartas firmadas por los proveedores autorizando a la empresa el pago de sus facturas a través de una transferencia electrónica a una de sus cuentas bancarias?		<b>X</b>	
17	Cuántas firmas electrónicas hay para la realización de las transferencias a los proveedores?			IDEM 6



**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**PROCEDIMIENTO DE PAGO DE PROVEEDORES**

Hecho por: VA 2/2  
 Fecha: 21/03/2006  
 Revisado por: LF  
 Fecha: 22/03/2006

**MARQUE "SI" O "NO" CUANDO CORRESPONDA**  
**UTILICE LA COLUMNA DE COMENTARIOS SÓLO CUANDO LA PREGUNTA NO SEA DIRECTA.**

		SI	NO	COMENTARIOS
18	Hay una persona específica para la elaboración de los datos de las transferencias electrónicas?	X		
19	Hay otra persona específica para la revisión de los datos incluidos en las transferencias electrónicas?	X		
20	Cuántas firmas electrónicas hay para la liberación de fondos y acreditamiento de las cuentas de los proveedores??			IDEM 6
21	El banco con el que se hacen las transferencias electrónicas para la cancelación a los proveedores tiene su Certificado de Seguridad?	X		
22	Hay un contrato firmado con el banco para la entrega de usuarios y sus respectivas contraseñas??	X		
23	El banco proporcionó a la empresa copia de su Certificado de Seguridad para garantizar todas sus operaciones?		X	
24	Esta debidamente archivado el contrato firmado con el banco para la entrega de usuarios y contraseñas electrónicas??			
		X		
	Cree usted que el pago electrónico de proveedores es un método:			
25	- seguro	X		
26	- ágil y rápido		X	Si son transferencias con banco intermediario no son tan rápidas
27	- dinámico	X		
28	- reduce costos	X		
29	- mejora los procesos manuales tradicionales en un 100%??		X	

#### 4.5.5. CUESTIONARIO PROCEDIMIENTO DE PAGOS A EMPLEADOS

<b>LA CAJITA FELIZ, S.A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>PROCEDIMIENTO DE PAGOS AL PERSONAL</b>		Hecho por: VA 1/2 Fecha: 19/03/2006 Revisado por: LF Fecha: 20/3/2006		
<b>MARQUE "SI" O "NO" CUANDO CORRESPONDA</b> <b>UTILICE LA COLUMNA DE COMENTARIOS SÒLO CUANDO LA PREGUNTA NO SEA DIRECTA.</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	Cómo se recibe la información de los restaurantes, por correo electrónico o con un memo interno??	-----	-----	Correspondencia física
2	Hay algún sistema especial para el cálculo de las comisiones, salarios, descuentos, etc.??	X		
3	La nómina lleva firma de elaboración?	X		
4	La nómina lleva firma de revisión?	X		
5	La misma persona que elabora la nómina también la revisa?	X		
6	La nómina lleva firma de autorización??	X		
7	Quién o quienes autorizan la nómina??			Gerente de Tienda
8	Cuántas personas firman de autorizada la nómina?			3
9	Se les paga a algunos empleados con cheque corriente??	X		los que no tienen cuenta
10	Cuántas firmas físicas llevan los cheques?			2
	<b>ÚNICAMENTE PARA LOS PAGOS DE EMPLEADOS QUE SE ACREDITAN EN CUENTA BANCARIA:</b>			
	Cómo se realiza el proceso para el depósito en cuenta de cada uno:			
11	Se carga la información a la página electrónica de algún banco?	X		
12	Si no se carga la información a una página electrónica, se elabora un archivo y luego se envía al banco a través de un disco?	X		ambos
13	Cómo se envía el archivo de datos al banco??	-----	-----	por Internet
14	Si se carga la información a la página electrónica del banco, el sistema del banco necesita varios usuarios para hacer la operación?		X	solo uno
15	Se necesita un usuario que tenga la función de operador?	X		
16	Se necesita un usuario que tenga la función de revisor?		X	
17	Se necesita un usuario que tenga la función de autorizador?		X	
18	Estos usuarios tienen su respectiva firma electrónica o usuario electrónico autorizado con el banco??		X	
19	El banco les envía las firmas electrónicas o usuarios electrónicos cada vez que la empresa lo requiera?	X		
20	Cuántas firmas electrónicas se necesitan para realizar la función de autorizador?	-----	-----	ninguna
21	Se imprime algún documento donde conste la acreditación en cada una de las cuentas de los empleados?	X		
22	Este documento esta firmado físicamente por los encargados de realizar las transferencias bancarias, en este caso autorizadores?		X	

**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**PROCEDIMIENTO DE PAGOS AL PERSONAL**

Hecho por:	VA 2/2
Fecha:	19/03/2006
Revisado por:	LF
Fecha:	20/3/2006

**MARQUE "SI" O "NO" CUANDO CORRESPONDA**  
**UTILICE LA COLUMNA DE COMENTARIOS SÓLO CUANDO LA PREGUNTA NO SEA DIRECTA.**

		SI	NO	COMENTARIOS
23	Este documento lleva otras firmas aparte de las de autorizador?		X	
24	Qué otras firmas aparte de las de autorizador se escriben en este documento?	----	-----	ninguna
25	Este documento esta debidamente archivado para protegerse de cualquier reclamo posterior??	X		
26	El banco con el que se hacen las transferencias electrónicas a las cuentas de los empleados tiene su Certificado de Seguridad?	X		
27	Hay un contrato firmado con el banco para la entrega de usuarios y sus respectivas contraseñas??	X		
28	El banco proporcionó a la empresa copia de su Certificado de Seguridad para garantizar todas sus operaciones?		X	
29	Esta debidamente archivado el contrato firmado con el banco para la entrega de usuarios y contraseñas electrónicas??	X		
	Cree usted que el acreditamiento en cuentas de empleados es un método:			
30	- seguro	X		
31	- ágil y rápido	X		
32	- dinámico	X		
33	- reduce costos	X		
34	- mejora los procesos manuales tradicionales en un 100%??	X		

#### **4.6. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE VALORES HUMANOS**

La Administración de la empresa La Cajita Feliz, S.A. es la responsable de fomentar la participación de todos los empleados en programas en donde se haga notar la importancia que los valores éticos y humanos. Esto permitirá, una mayor probabilidad de éxito en todos los componentes del Sistema de Control Interno. Para lograr dicho éxito, se sugiere la creación de un Código de Ética que regule el comportamiento de todos los empleados de la organización.

El diseño e implantación de un Código de Ética, una difusión permanente, seguimiento y aplicación severa y justa de las penalidades de quienes lo incumplen, garantiza de una manera razonable una conducta ética y una identificación y comprensión de los valores corporativos para quienes trabajan en la compañía.

No existe una norma que señale los aspectos que debe contener un Código de Ética, sin embargo, un factor que es indispensable es la precisión de los valores corporativos y el comportamiento esperado del personal, definir explícitamente los principios que guían el juicio sobre lo que es bueno y correcto en la actuación profesional.

El Código de Ética deberá ser evaluado por la administración de forma prudente, en cuanto a su aplicabilidad, su observancia, conocimiento general y difusión, posibilidades de mejora; y, sobre todo, evaluar la objetividad con la que se ha formulado.

Promover la participación de los empleados en talleres dinámicos donde se resalten los siguientes valores, ayudará a fortalecer el cumplimiento de los procedimientos de un buen Sistema de Control Interno:

- ✓ Lealtad y Colaboración
- ✓ Honestidad y Discreción
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Integridad
- ✓ Sinceridad
- ✓ Obediencia

#### **4.7. INFORME DE CONTROL INTERNO**

El Contador Público y Auditor que presta un servicio de evaluación del Sistema de Control Interno, tiene la responsabilidad profesional de informar sobre las deficiencias observadas durante su estudio y evaluación en cumplimiento de las Políticas establecidas por la Administración, asimismo, debe indicar las recomendaciones que se sienta en posibilidad de ofrecer. A continuación se redacta el Informe de Control Interno sobre la Evaluación practicada a la empresa La Cajita Feliz, S.A.:

Guatemala, 22 de mayo del 2007

Señores  
**Consejo de Administración**  
**LA CAJITA FELIZ, S.A.**  
Presente

Estimados Señores:

De conformidad con nuestro programa anual de Auditoría, hemos concluido con la revisión de las actividades de la Empresa La Cajita Feliz, Sociedad Anónima. Como parte del examen revisamos y comprobamos el sistema de Control Interno de la empresa, con el alcance que consideramos necesario. El propósito de dicha evaluación es el de establecer una base para determinar la naturaleza y extensión de las pruebas de Auditoría necesarias para expresar una opinión sobre los Estados Financieros. La finalidad del Control Interno es mantener una adecuada, pero no absoluta, protección de los activos contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros adecuados para la preparación de los Estados Financieros. El concepto de confianza razonable reconoce que el costo de un Sistema de Control Interno no debe exceder de los beneficios derivados y también reconoce que la evaluación de estos factores requiere de una adecuada apreciación y buen juicio de la gerencia.

Existen ciertas limitaciones que deben reconocerse al considerar la efectividad de un Sistema de Control Interno. En la ejecución de la mayoría de los controles pueden existir errores provenientes de instrucciones mal interpretadas, errores de oficio y otros factores personales.

Los procedimientos de control cuya efectividad depende de una adecuada segregación de responsabilidades pueden desviarse por colusión. En forma similar los procedimientos pueden desviarse intencionalmente con respecto a la ejecución y registro de las operaciones o con respecto a las estimaciones y juicios que requieren la preparación de los estados financieros.

Nuestro estudio y evaluación del Sistema de Control Interno llevados a cabo con los propósitos mencionados en el primer párrafo no tuvieron como objeto expresar una opinión sobre el Sistema de Control Interno y por consiguiente no necesariamente revela todas las deficiencias en el sistema.

El personal de La Cajita Feliz, S. A., está de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones y empiezan a adoptar medidas correctivas en las áreas de Tesorería, Compras e Impuestos. A continuación se listan los hallazgos encontrados como resultado de la evaluación practicada a las Políticas y Procedimientos de la compañía así como sus respectivas recomendaciones:

**HALLAZGO 1:**

Compras a proveedores de Materia Prima con los que no existe un contrato firmado que haga responsable al proveedor por cualquier deficiencia o inconsistencia del producto comprado.

**CAUSA 1:**

Es necesario contratar varias compañías que ofrecen suministros y materia prima a quienes se les clasifica como proveedores con negociaciones especiales de proveeduría por estrategia de negocios.

**EFEECTO 1:**

Estas negociaciones especiales no están avaladas por ningún documento legal que garantice que al momento de suministrar producto a la compañía, se cumpla con los requisitos de calidad y tiempos de entrega y exista responsabilidad legal por el cumplimiento de las cláusulas pactadas al realizar la negociación.

**RECOMENDACIÓN 1:**

Debe realizarse, por lo menos, una licitación anual de los productos que se necesite una proveeduría continua para tener acceso a mejores opciones de compra.

Al tener los resultados del proceso de licitación, se deberán elaborar los contratos respectivos con los proveedores seleccionados. Estos contratos deben estar firmados por el Representante Legal de las compañías de los proveedores y

deben estar legalmente inscritos que los haga tener un valor legal al momento suscitarse cualquier problema en la negociación.

Además, estos contratos deben ser elaborados anualmente, luego de realizar un proceso de licitación, lo que permitirá que los proveedores puedan ofrecer a la compañía mejoras en el servicio, calidad y precio de los productos.

**HALLAZGO 2:**

Diferencia significativa entre el monto registrado en el rubro de Inventarios del Balance General comparado con las existencias físicas.

**CAUSA 2:**

No se realiza un conteo físico de inventarios mensual para determinar diferencias, lo cual incrementa los faltantes de inventario en el único conteo anual que realiza la compañía ya que no se tiene un control periódico sobre los movimientos de bodegas.

**EFFECTO 2:**

Se realizó un conteo físico de una muestra de los inventarios de Materia Prima y Material de Empaque. En esta actividad se logró determinar que gran parte del inventario registrado en libros no concuerda con las existencias físicas, lo que puede tener como consecuencia que los empleados aprovechen esta situación y puedan apropiarse de los bienes de la compañía.

**RECOMENDACIÓN 2:**

Se deben programar tomas físicas de inventario de forma trimestral, identificar las diferencias, valuarlas y ajustar el inventario registrado en la contabilidad. Se debe capacitar al personal sobre el manejo adecuado de inventarios, crear controles de acceso y salida de personal autorizado a las bodegas, crear procedimientos estrictos sobre las acciones a tomar por los faltantes detectados y fomentar en los encargados de área la importancia de la responsabilidad y la honestidad que cada uno debe tener al momento de realizar sus actividades diarias.

Se debe verificar la posibilidad de existir conflicto de intereses entre las actividades que los empleados de cada departamento realicen y sacar provecho de la situación para beneficio propio.

Se debe ajustar el faltante de inventario para empezar el año 2007 con los inventarios cuadrados e indicar al personal Encargado del Inventario que cualquier faltante, se les descontará de sus respectivos salarios.

**HALLAZGO 3:**

Compras exageradas de Material de Empaque para todos los puntos de ventas.

**CAUSA 3:**

El procedimiento de compras electrónicas de Material de Empaque no esta siendo realizado de la forma correcta. No existe una persona responsable, a excepción del Encargado de Compras, que verifique las compras que se realizan de este rubro para cada uno de los Restaurantes. Se ha otorgado todos los permisos electrónicos al Asistente de Tesorería para que realice las transacciones electrónicas necesarias para la obtención y el pago de dicho material.

**EFEECTO 3:**

El personal de la compañía tiene acceso libre a realizar los pagos electrónicos que desee por lo que puede realizar débitos de la cuenta bancaria de la compañía sin explicación alguna. La persona de compras puede estar beneficiando al proveedor de su conveniencia en las compras que se necesite realizar.

**RECOMENDACIÓN 3:**

Se deben segregar las funciones de todos los empleados de compras y sobre todo, se debe cumplir con la Política de Compras y Pago a Proveedores para que cada departamento desempeñe las funciones que tiene a su cargo.

El Jefe de Compras tiene que revisar y autorizar cada compra que se realice en la compañía. Se sugiere que esta persona tenga un límite de Q 25,000.00 para autorización; las compras que se tengan que realizar mayores a esta cantidad deberán ser autorizadas por el Gerente de Logística hasta por un monto de Q 75,000.00 y el resto de compras deberán ser autorizadas por el Director de Operaciones.

Por ningún motivo las contraseñas de los sistemas para crédito a cuenta de proveedores deben ser de conocimiento público, las contraseñas otorgadas por el banco deben ser personales e intransferibles y cada usuario es responsable del buen uso de la misma.



Se debe verificar la posibilidad de existir conflicto de intereses entre las actividades que los empleados del Departamento de Compras realicen con los proveedores para sacar provecho de la situación para beneficio propio.

**HALLAZGO 4:**

Existencia elevada de Repuestos y Accesorios para las diferentes máquinas utilizadas en el proceso de producción.

**CAUSA 4:**

En la toma de inventario físico se pudo observar que se cuenta con una existencia variada de Repuestos y Accesorios para las máquinas de producción porque el Encargado de la Bodega no lleva un control adecuado de la misma y solicita compras de accesorios sin consultar previamente la existencia.

**EFEECTO 4:**

Derivado del descontrol de existencias, no se tienen reportes correctos para la toma de decisiones adecuadas y existe la posibilidad que los auxiliares de bodega puedan sustraer accesorios de la compañía para obtener algún beneficio.

**RECOMENDACIÓN 4:**

Se debe detener la compra de Repuestos y Accesorios de inmediato. El Encargado de Bodega debe de actualizar sus registros de entradas, salidas y existencias y trasladar la información al Jefe de Mantenimiento para que éste determine si es necesario realizar las compras que el personal de mantenimiento esta solicitando para poder reparar la maquinaria. No es necesario realizar compras de todo lo que se solicita, primero se debe verificar con el Encargado de Bodega la existencia de los repuestos que se necesitan para que el rubro de los Inventarios de la compañía no aumente sin medida.

**HALLAZGO 5:**

Susceptibilidad de los documentos de compras de ser alterados por empleados de la compañía para beneficio propio.

**CAUSA 5:**

El personal del Departamento de Compras no esta cumpliendo con la Política establecida en la que se indica que las cotizaciones enviadas por los proveedores

vía electrónico deben estar en formatos protegidos para evitar el riesgo de alteración de la información.

**EFECTO 5:**

Se logró determinar, después de realizar las pruebas de control respectivas, que la gran mayoría de las cotizaciones estaban alteradas, lo cual beneficia al Asistente de Compras pues favorecía al proveedor de su conveniencia.

**RECOMENDACIÓN 5:**

Se deben solicitar las cotizaciones a los proveedores vía electrónico pero que los archivos estén grabados en programas que no permitan que los documentos enviados sean manipulados, como por ejemplo Acrobat Reader. Si no se pudiera utilizar esta herramienta, se pueden recibir los archivos en el programa Word configurados de tal forma que no se puedan modificar. Con esta instrucción a los proveedores, la compañía se puede asegurar que esta recibiendo información verídica.

**HALLAZGO 6:**

Por la importancia que el Inventario de Materia Prima tiene en el Balance General y por ser uno de los rubros indispensables para la elaboración del producto de la compañía, se practicó inventario físico al 100% de las existencias de Materia Prima en donde se pudo determinar que el 50% de los productos almacenados están próximos a su fecha de vencimiento.

**CAUSA 6:**

No se lleva un adecuado manejo de la bodega de Materias Primas pues no se tienen clasificados los productos de acuerdo a su fecha de vencimiento, lo que ocasiona que se eleve la cantidad de producto en mal estado.

**EFECTO 6:**

El manejo inadecuado de las materias primas pone en riesgo la imagen de la compañía si se llegaran a utilizar para elaboración de producto terminado o bien, se elevan los costos de la compañía por no poder utilizarlos por haber llegado a la fecha de vencimiento indicada por el fabricante.

#### **RECOMENDACIÓN 6:**

El Encargado de la Bodega de Materia Prima debe elaborar formas para llevar un adecuado control de las entradas, salidas y existencia de los productos en base a la fecha de vencimiento por ser productos perecederos. Debe informar al Departamento de Producción y Ventas las cantidades de los diferentes códigos de producto de Materia Prima existentes para que cada Departamento tome las acciones necesarias e implemente nuevas estrategias para la adecuada utilización del producto y que no se vea afectada la imagen de la compañía. Si se llegara a utilizar producto en mal estado para la elaboración del producto terminado, la empresa corre el riesgo de que las entidades gubernamentales autoricen el cierre de operaciones.

#### **HALLAZGO 7:**

Variación injustificada entre los precios de las facturas y su respectiva orden de compra. Se realizó un análisis de las diferencias entre los gastos presupuestados y los gastos reales para el año 2006. El incremento de los gastos hizo que la ganancia presupuestada disminuyera en un 21%. Según la política, la variación entre una factura de compra de producto y su respectiva orden de compra no debe ser mayor al 3%, en orden ascendente o descendente.

La variación encontrada en algunos documentos es hasta de un 8%.

#### **CAUSA 7:**

El personal del Departamento de Contabilidad no esta cumpliendo con la Política establecida en la que se indica que antes de realizar cualquier registro contable a una cuenta de gasto, el personal de contabilidad debe hacer una comparación entre la documentación enviada por el proveedor contra la orden de compra que la empresa emitió.

#### **EFECTO 7:**

Los resultados presentados en los Estados Financieros son muy altos en comparación con los datos presentados en el presupuesto anual, lo cual no permite hacer una proyección más exacta. La empresa siempre va a reportar más egresos, los cuales se podrían aprovechar en la inversión de nuevas líneas de

producto para la venta o invertir en cualquier otra área para obtener mejores resultados.

#### **RECOMENDACIÓN 7:**

No se debe cancelar ninguna factura que tenga una variación mayor al 3%, establecido en la Política de Compras. Esto permitirá tener un mejor control sobre los gastos de la compañía y presentar mejores resultados financieros. La Gerencia Financiera debe enviar mensualmente un reporte a cada departamento de la compañía en el que se compare el monto asignado para gastos según presupuesto y el monto de gastos reales para que cada departamento tenga el control sobre sus gastos.

#### **HALLAZGO 8:**

El rubro de Activos Fijos presentado en el Balance General ha tenido un crecimiento significativo, en comparación con el año anterior, sin tener los documentos necesarios debidamente aprobados para las compras.

#### **CAUSA 8:**

Se verificó el aumento en el rubro de Propiedad, Planta y Equipo. Se logró establecer que el aumento se debe a nueva maquinaria que ingresó durante el año 2006 y la compra de un terreno para la construcción de un nuevo Restaurante. Además, el registro contable, de todo el año 2006, de las Construcciones en Proceso que se tienen de los Restaurantes es incorrecto pues están incluidas en la cuenta de Edificios. El monto de las Construcciones en Proceso asciende a la cantidad de Q 500,000.00

La maquinaria nueva se importó desde Asia y se detectaron anomalías en el proceso electrónico de la compra, tales como: no se solicitaron las cotizaciones que indica la Política de Compras, no existe una orden de compra que ampare las condiciones y requisitos mínimos que debe tener la maquinaria y la transferencia electrónica realizada al proveedor se hizo por un monto mayor al que indicaba la papelería de importación.

#### **EFEECTO 8:**

Debido a la incorrecta contabilización de las construcciones en proceso, la empresa puede correr el riesgo de un ajuste y una sanción fiscal.

No se está cumpliendo con las Políticas establecidas ya que el personal de la compañía tiene acceso libre a realizar los pagos electrónicos que desee por lo que puede realizar débitos de la cuenta bancaria de la compañía sin explicación alguna. La persona de compras puede estar beneficiando al proveedor de su conveniencia en las compras que se necesite realizar.

#### RECOMENDACIÓN 8:

Se deben segregar las funciones de todos los empleados de compras y sobre todo, se debe cumplir con la Política de Compras y Pago a Proveedores para que cada departamento desempeñe las funciones que tiene a su cargo.

El Jefe de Compras tiene que revisar y autorizar cada compra que se realice en la compañía. Se sugiere que esta persona tenga un límite de Q 25,000.00 para autorización; las compras que se tengan que realizar mayores a esta cantidad deberán ser autorizadas por el Gerente de Logística hasta por un monto de Q 75,000.00 y el resto de compras deberán ser autorizadas por el Director de Operaciones.

Por ningún motivo las contraseñas de los sistemas para crédito a cuenta de proveedores deben ser de conocimiento público, las contraseñas otorgadas por el banco deben ser personales e intransferibles y cada usuario es responsable del buen uso de la misma.

Además, es necesario hacer una reclasificación de los registros de las construcciones en proceso a una cuenta contable con ese nombre ya que no se pueden registrar como un rubro específico de Propiedad, Planta y Equipo pues las construcciones en proceso no se deprecian hasta que están completamente terminadas y se dan de alta como un Activo de la compañía. Se debe hacer un ajuste a las depreciaciones que se han registrado hasta la fecha por este concepto, de lo contrario, la empresa correrá el riesgo de un ajuste y una sanción fiscal.

### **HALLAZGO 9:**

Vulnerabilidad en los accesos electrónicos bancarios de la compañía ya que no hay un usuario para cada persona sino utilizan un usuario en común.

### **CAUSA 9:**

El banco efectivamente extendió las contraseñas para todos los usuarios con los perfiles delimitados para cada puesto en el proceso de pagos electrónicos a terceros, pero no todos los usuarios han utilizado su clave para la función que les fue asignada.

Argumentan que por no tener tiempo para realizar las transacciones electrónicas o por desconocer el procedimiento para realizarlas, han otorgado su clave de acceso a otras personas sin considerar lo grave de la situación pues estas personas han utilizado las claves para obtener beneficios personales y cometer fraudes a la compañía.

### **EFEECTO 9:**

Si se utiliza un usuario común para realizar las transacciones electrónicas de pagos, al momento de suscitarse algún fraude, será muy difícil saber quién es el responsable de esa acción en contra de la compañía.

### **RECOMENDACIÓN 9:**

Se recomienda hacer una reorganización de los usuarios que tienen acceso a realizar transacciones electrónicas e informar al banco de los nuevos usuarios, creando perfiles delimitados para cada puesto.

Es conveniente que existan por lo menos tres niveles para la realización de cualquier transacción, distribuidos de la siguiente forma:

	<u>NIVEL</u>	<u>PUESTO</u>	<u>ACTIVIDAD</u>
✓	Operador	Asistente	Cargar la información que se necesita procesar electrónicamente en los programas de los bancos.
✓	Analista	Encargados/ Supervisores	Revisar la información que cargó el operador esté correcta en el programa de los bancos.

- ✓ Autorizadores Gerentes o Directores Responsables de hacer el débito de la cuenta bancaria ya que su función electrónica es similar a estampar la firma en un cheque en papel

Se tiene que sancionar a cualquier persona que otorgue su clave electrónica a alguien más ya que los accesos, por la importancia de manejar el efectivo de la compañía, son personales e intransferibles.

#### **HALLAZGO 10:**

Los montos reportados como débito en la cuenta bancaria de la empresa por concepto de pago de salarios no coinciden con el monto total de la nómina de empleados de la compañía por un valor de Q 75,000.00.

#### **CAUSA 10:**

Los reportes generados por el sistema por las transferencias electrónicas a las cuentas bancarias de los empleados no cuentan con las firmas físicas necesarias avalando los créditos realizados, por lo tanto, se está dejando de cumplir la Política establecida.

Al dejar el reporte de transferencias sin firmas físicas, no se tiene constancia de que realmente los montos que el reporte indica, son los acreditados a las cuentas bancarias de los empleados.

#### **EFFECTO 10:**

No tener un medio de comparación entre lo que se le debe depositar a un empleado y lo que realmente se le está acreditando a su cuenta bancaria, provoca que en algún momento, a cualquier empleado se le pueda acreditar más dinero del autorizado al momento de su contratación, por lo tanto, existe una malversación de fondos de la compañía y puede llegar a desestabilizarla financieramente.

Los encargados de autorizar los desembolsos directamente de la cuenta bancaria de la compañía no están cumpliendo su función y están generando un riesgo para la empresa ya que proporcionan su clave de acceso a una persona que no tiene firma autorizada para girar sobre las cuentas bancarias y ésta tiene el acceso electrónico libre para hacer mal uso y poder malversar fondos de la compañía.

#### **RECOMENDACIÓN 10:**

Cada empleado debe cumplir la función asignada por las Políticas establecidas por la empresa cualquiera que sea su nivel jerárquico. Esto evitará que personas indebidas tengan acceso a los fondos monetarios de la compañía y tenga el acceso libre para hacer uso en beneficio propio de esos fondos.

Se recomienda hacer una reorganización de los usuarios que tienen acceso a realizar transacciones electrónicas e informar al banco de los nuevos usuarios, creando perfiles delimitados para cada puesto.

Se tiene que sancionar a cualquier persona que otorgue su clave electrónica a alguien más ya que los accesos, por la importancia de manejar el efectivo de la compañía, son personales e intransferibles.

#### **HALLAZGO 11:**

Vulnerabilidad para la realización de las transacciones electrónicas que la compañía realiza desde la página virtual del banco.

#### **CAUSA 11:**

Existe muy poco control sobre las claves de acceso que el banco proporcionó a cada usuario al momento de acordar realizar las transacciones electrónicas. No existe la figura de un administrador de usuarios del sistema que el banco proporcionó para la realización de pagos electrónicos.

#### **EFFECTO 11:**

Los empleados que poseen las actuales claves de acceso tienen el control total de los fondos de la compañía y pueden disponer de ellos en el momento que lo decidan para beneficio propio.

#### **RECOMENDACIÓN 11:**

El mejor nivel de seguridad que se puede tener con las claves de acceso es que cada quien maneje su clave como personal e intransferible teniendo claro que los perfiles que tiene cada usuario con su clave son exclusivos de la persona misma y se le otorgan por el puesto que ocupa dentro de la compañía.

Se debe indicar al banco un nuevo listado de empleados que estarán involucrados en las transacciones electrónicas de pagos y créditos a cuenta de empleados para que asignen nuevas contraseñas y se debe nombrar a un administrador de los



perfiles de cada usuario en la compañía para delimitar sus responsabilidades y evitar cualquier fraude, robo o estafa a la compañía.

**HALLAZGO 12:**

Altos montos de dinero debitado de la cuenta bancaria de la compañía en concepto de pago del proveedor denominado Materiales y Más, S.A. que no coinciden con las compras realizadas a este proveedor por concepto de Material de Empaque. Durante el año se le ha acreditado de más a este proveedor la cantidad de Q 300,000.00

**CAUSA 12:**

Los reportes generados por el sistema por las transferencias electrónicas a las cuentas bancarias de los proveedores no cuentan con las firmas físicas necesarias avalando los créditos realizados y dejando un soporte físico de las operaciones bancarias.

Al dejar el reporte de transferencias sin firmas físicas, no se tiene constancia de que realmente los montos que el reporte indica, son los acreditados a las cuentas bancarias de los proveedores.

**EFEECTO 12:**

No tener un medio de comparación entre lo que se le debe depositar a un proveedor y lo que realmente se le esta acreditando a su cuenta bancaria, provoca que en algún momento, a cualquier proveedor se le pueda acreditar más dinero del indicado en la cuenta por pagar, por lo tanto, existe una malversación de fondos de la compañía y puede llegar a desestabilizarla financieramente.

Los encargados de autorizar los desembolsos directamente de la cuenta bancaria de la compañía no están cumpliendo su función y están generando un riesgo para la empresa ya que proporcionan su clave de acceso a una persona que no tiene firma autorizada para girar sobre las cuentas bancarias y ésta tiene el acceso electrónico libre para hacer mal uso y poder malversar fondos de la compañía.

**RECOMENDACIÓN 12:**

El mejor nivel de seguridad que se puede tener con las claves de acceso es que cada quien maneje su clave como personal e intransferible teniendo claro que los

perfiles que tiene cada usuario con su clave son exclusivos de la persona misma y se le otorgan por el puesto que ocupa dentro de la compañía.

**HALLAZGO 13:**

Ajuste fiscal por haber dejado de declarar el pago del IVA del mes de agosto 2006, proceso pendiente de liquidar ante el fisco.

**CAUSA 13:**

Las declaraciones físicas de los impuestos que se pagan a través del sistema Bancasat, no están siendo firmadas físicamente por las personas involucradas en el proceso de pago de impuestos.

Se está incumpliendo un procedimiento establecido en la Política ya que al dejar las declaraciones de impuestos sin firmas físicas, no se tiene constancia de que realmente los montos que los documentos indican, son los efectivamente cancelados a la Superintendencia de Administración Tributaria y la empresa puede estar sujeta a algún ajuste fiscal por no realizar los pagos de impuestos correspondientes.

**EFFECTO 13:**

Se dejó de declarar el pago del IVA pues la persona que realizó el débito de la cuenta del banco para hacer efectivo el pago, utilizó la contraseña de la persona autorizada para esta actividad y por desconocimiento completo del proceso de autorización electrónica, dejó de realizar el último paso en la realización del pago electrónico quedando la declaración de IVA fuera del servidor central de la Superintendencia de Administración Tributaria.

**RECOMENDACIÓN 13:**

El mejor nivel de seguridad que se puede tener con las claves de acceso es que cada quien maneje su clave como personal e intransferible teniendo claro que los perfiles que tiene cada usuario con su clave son exclusivos de la persona misma y se le otorgan por el puesto que ocupa dentro de la compañía.

Además, cada persona debe tener clara su función como usuario electrónico para la realización de los procesos a través del banco y que tienen relación con la Superintendencia de Administración Tributaria.

Se recomienda además, utilizar el sistema Bancasat de un Banco del sistema que tenga conexión y acceso directo al servidor de la Superintendencia de Administración Tributaria para verificar el estado de cada declaración de impuestos y tener la certeza de su recepción y pago.

**HALLAZGO 14:**

Anomalías en los procesos de importación que se realizan para los diferentes departamentos de la compañía.

**CAUSA 14:**

Existe abuso de autoridad por parte de algunos ejecutivos de la compañía para supuestamente agilizar los trámites de pagos de los proveedores que les suministran ciertos bienes o servicios para el buen funcionamiento de su Departamento.

**EFEECTO 14:**

Se hizo una revisión del proceso de importaciones y se determinó que los pagos de impuestos para nacionalizar los productos que se están importando para el Departamento de Relaciones Corporativas de la empresa, el Gerente de Relaciones Corporativas los hace sin ninguna autorización correspondiente; esto por el abuso que tiene de su cargo ante el Asistente de Pagos.

Argumenta que es para no detener el proceso de la importación y hacerlo menos complicado y burocrático, pero esto ocasiona cierta desconfianza pues los documentos son manipulados únicamente por el Gerente de Relaciones Corporativas y su Agente Aduanal.

No existen pólizas de importación firmadas y selladas por la aduana correspondiente y se desconoce si el Agente Aduanal con el que se esta trabajando es real o es una entidad jurídica ficticia.

Existen varias transferencias electrónicas efectuadas a la cuenta bancaria del Agente Aduanal con el que se trabajan las supuestas importaciones, pero ninguna tiene la documentación de soporte correspondiente y el único que ha efectuado el último paso para debitar de la cuenta bancaria y acreditar a la cuenta del Agente Aduanal es el Asistente de Pagos. Se detectó que a este proveedor se le han

hecho créditos a su cuenta bancaria por valor de Q 500,000.00 durante todo el año 2006.

**RECOMENDACIÓN 14:**

El mejor nivel de seguridad que se puede tener con las claves de acceso es que cada quien maneje su clave como personal e intransferible teniendo claro que los perfiles que tiene cada usuario con su clave son exclusivos de la persona misma y se le otorgan por el puesto que ocupa dentro de la compañía.

Además, cada persona debe tener clara su función como usuario electrónico para la realización de los procesos a través del banco y que tienen relación con la Superintendencia de Administración Tributaria.

El Departamento de Auditoría Interna, desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión, por parte del personal y funcionarios de la Empresa La Cajita Feliz, Sociedad Anónima.

Atentamente,

Vivian Araujo Salas  
Contador Público y Auditor

#### **4.8. CONCLUSIÓN DEL INFORME**

En general, los empleados no están cumpliendo con las Políticas establecidas por la administración para poder lograr los objetivos como empresa.

Esto podría estar sucediendo debido a que la administración tampoco esta haciendo de conocimiento de todos sus empleados las normas, políticas y procedimientos que se tienen que cumplir al momento de realizar sus actividades diarias.

Además, respecto a las transacciones electrónicas que se realizan en la empresa; no existe un adecuado control sobre las contraseñas electrónicas emitidas por el banco para la realización de transacciones bancarias electrónicas de la compañía. El banco efectivamente extendió las contraseñas para todos los usuarios con los perfiles delimitados para cada puesto, pero no todos los usuarios han utilizado su clave para la función que les fue asignada. Esto ha provocado que los pagos por compras a proveedores, pagos a empleados y pagos de impuestos no sean realizados de la forma que lo establece la Política ya que existen los permisos para cada nivel de usuarios electrónicos pero éstos no realizan su función de acuerdo a sus perfiles y las contraseñas electrónicas son divulgadas a sus subalternos dándoles a éstos la capacidad para hacer débitos de las cuentas bancarias de la empresa y créditos a la cuenta bancaria que deseen. Los empleados que poseen las actuales claves de acceso tienen el control total de los fondos de la compañía y pueden disponer de ellos en el momento que lo decidan para beneficio propio. Además, se determinó que por error involuntario del personal, por no tener el conocimiento adecuado de los procesos de pagos electrónicos, se dejó de realizar el último paso en la realización del pago de impuestos y se omitió el pago de una declaración ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Para evitar que la empresa siga siendo víctima de fraudes y estafas por parte de los empleados, se recomienda aperturar una cuenta bancaria adicional en cada uno de los bancos con que actualmente se tienen transacciones financieras a fin

de que la cuenta existente sea la cuenta captadora de fondos, que en esta cuenta se realicen todos los depósitos de efectivo generado por las ventas, y que la nueva cuenta sea la cuenta pagadora, es decir, que de esta cuenta se generen todos los pagos electrónicos que se necesiten realizar para cumplir con las obligaciones a terceros. Al momento de que la cuenta pagadora necesite fondos disponibles para realizar pagos, será necesario que un alto funcionario de la compañía realice una transferencia electrónica entre cuentas a fin de transferir únicamente el monto necesario para realizar los pagos que le soliciten. De esta forma se puede tener un mejor control sobre los fondos de la compañía.

Se recomienda la modificación a las Políticas actuales en donde se indique las sanciones que se aplicará a los empleados que incumplan con las reglas establecidas. Además, se recomienda la elaboración de Manuales de Procedimientos para cada uno de los procesos electrónicos a realizar, incluyendo sus respectivos flujogramas, y hacer llegar estos documentos a todos los empleados de la compañía para que se tenga la debida información y comunicación respecto de las medidas de control que la administración esta implementando.

Derivado de todas las conclusiones detalladas, se determina que la hipótesis planteada al inicio de esta investigación: los efectos desde el punto de vista de Control Interno y Financiero, de no tener un Control Interno adecuado al realizar transacciones electrónicas afectan enormemente la estabilidad de la compañía por lo siguiente:

- ✓ Corre el riesgo de dejar de operar en el mercado pues cuenta con personal que realiza transacciones electrónicas para beneficio propio y no cumple con las pocas Políticas establecidas por la empresa ya que no son del conocimiento de todos los empleados.
- ✓ El sistema de Control Interno no cumple uno de sus objetivos principales que es la salvaguarda de los activos de la empresa.

- ✓ No existen Políticas y Procedimientos adecuados que respalden las decisiones de la Administración en la realización de las actividades de la compañía.
- ✓ Los datos presentados en los Estados Financieros son el resultado de la operación de un año de actividades realizadas por todos los empleados bajo ciertas normas y políticas que deben cumplirse, por lo tanto, si los datos presentados son incorrectos, reflejarán el deficiente sistema de Control Interno que la compañía posee.
- ✓ Derivado de datos incorrectos presentados en los Estados Financieros, los accionistas de la empresa pueden llegar a tomar decisiones erróneas que afecten, no sólo el funcionamiento de la compañía, sino su continuidad de operar en el mercado.
- ✓ Definitivamente la empresa es susceptible de fraude y robo por parte de los empleados ya que ninguno tiene conocimiento de las Políticas para la realización de sus actividades, no existe un control por parte de la Administración y tampoco existe la promoción de valores éticos entre los empleados de la compañía, cada quien trabaja para beneficio personal.
- ✓ La duplicidad en las operaciones contables se ve reflejada en los libros contables y en los Estados Financieros para esconder todas las anomalías que se hayan efectuado en la realización de cualquier transacción electrónica.

Si bien es cierto que en los últimos años ha aumentado el uso de la banca virtual para la realización de transacciones electrónicas tanto personales como para las empresas, es necesario que los usuarios asignados a cada actividad sean responsables con el uso de las contraseñas que se les otorguen, estén informados y actualizados con los procesos bancarios para la realización de los pagos y que no tengan miedo de explorar las páginas virtuales para conocer todos los servicios que prestan las entidades bancarias.

Se recomienda que periódicamente el Encargado de Sistemas de la compañía tenga reuniones de trabajo con el personal del banco para estar informados sobre los cambios que le realizan a su página virtual, además, es necesario que el banco extienda una copia del certificado de seguridad que la empresa Certificadora, con la que obligatoriamente tienen un contrato firmado, extendió a la entidad bancaria local garantizando el uso de su página virtual. De esta forma, la empresa como usuario puede tener la seguridad de que ningún terrorista virtual puede ingresar a la página del banco a realizar cualquier transacción que afecte los intereses de la compañía.



## CONCLUSIONES

1. Las empresas guatemaltecas, en comparación con los países del exterior, no tienen el mismo nivel de comercio electrónico pues lo han aceptado más lentamente ya que la mayoría de empresas lo está utilizando para realizar transacciones que generen desembolsos como las transferencias electrónicas, dejando de realizar transacciones que generen ingresos como las ventas en línea, que es una de las actividades fuertes en empresas americanas. La poca utilización del comercio electrónico se debe a la preocupación que todavía los empresarios tienen sobre la seguridad que les pueda brindar el Internet.
2. La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlo. La implementación del Control Interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada área de la empresa, convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas de la Administración.
3. La Evaluación de un Sistema de Control Interno es la base con la que el Auditor cuenta para elaborar sus programas de auditoría y para determinar la extensión de las pruebas a realizar durante el estudio. Para realizar una evaluación adecuada es necesario tomar en cuenta aspectos como la identificación y estimación de los riesgos, comparación de los procedimientos y los mecanismos de control establecidos, verificación de indicadores de desempeño y observación del cumplimiento de valores éticos dentro de la compañía.
4. En cuanto a la hipótesis planteada al inicio de la investigación, se confirma porque si la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado para realizar los procesos en donde se utilice comercio electrónico, puede ser víctima de fraudes y estafas lo cual puede desestabilizarla y correr el riesgo de dejar de operar en el mercado.

## RECOMENDACIONES

1. Las empresas guatemaltecas, si desean tener un alto nivel competitivo a nivel mundial, deben utilizar más el comercio electrónico para la realización de sus actividades comerciales. Para lograr realizar todas sus transacciones electrónicas de forma correcta, deben crear un Sistema de Control Interno basado en Políticas y Procedimientos que vayan de la mano con los avances tecnológicos, que sean lo suficientemente estrictas, en cuanto al uso y manejo de claves electrónicas se refiere, y que sean del conocimiento de todos los empleados de la compañía.
2. El escepticismo que actualmente existe entre los empresarios en cuanto a la utilización de transacciones electrónicas, puede disminuir con la aprobación de la Iniciativa de Ley No. 3515 que está conocida en el Congreso de la República desde el 22 de agosto del 2006, "Ley para el reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas" en la que se regulan localmente a entidades Certificadoras quienes pueden garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas. Además, fomentar el uso del Internet, ayudará a que los empresarios que todavía no utilizan los servicios electrónicos, puedan avanzar hacia la bancarización electrónica.
3. La Administración debe implementar un Sistema de Control Interno que permita la realización de las actividades en un ambiente de confianza mutua. Además, promover los valores éticos es parte esencial para el funcionamiento de un buen Sistema de Control Interno. Valores éticos como la responsabilidad, la honradez, la integridad y el respeto, harán que las políticas autorizadas por la Administración, sean cumplidas por todos los empleados de la entidad, no importando su nivel jerárquico dentro de la estructura organizacional.
4. Si se tiene un adecuado Sistema de Control Interno, el resultado se verá reflejado en las cifras de los Estados Financieros ya que serán el resultado de un trabajo realizado bajo las Políticas dictadas por la Administración con el objetivo de lograr las metas establecidas, y por lo tanto, serán una fuente confiable para que los Accionistas puedan tomar decisiones correctas.

## BIBLIOGRAFÍA

### FUENTES PRIMARIAS

1. Alvin A. Arens --- Auditoría: Un Enfoque Integral / James K. Loebbecke -- Traductor: Lic. Adolfo Deras Quiñonez – Francisco Resendiz González ---- 6a. edición. Editorial Pearson Educación --- 918 páginas.
2. Bravo Tello, Hector Guillermo --- Tesis: Seguridad en Comercio Electrónico / Cesar Giovanni Rivas Flores ---- Universidad Francisco Marroquín. Año 2000 --- 169 páginas.
3. Caal Chupina, Guillermo Ramón --- Tesis: Planeación de la Auditoría Operacional en el Área de Ingresos de una Empresa que utiliza el Comercio Electrónico -- USAC. Octubre/2006 --- 180 páginas.
4. Campitelli, Adrian --- Comercio Electrónico / César Luis Rosso -- 3ra. Edición . Editorial Moyono, --- 459 páginas.
5. Cashin, James --- Cashins's Handbook for Auditors / Paul Neuwirth / John Levy --- Versión española, 1ª. Edición. Edición original Prentice Hall, Editorial Océano --- 1315 páginas.
6. Cepeda Alonzo, Gustavo --- Auditoría y Control Interno / 1ª. Edición. Editorial McGraw Hill --- 234 páginas.
7. Defise --- Auditoría Montgomery / Jaenicke / Sullivan / Gnospelius --- 2ª. Edición. Editorial Limusa, S.A. de C.V. --- 1006 páginas
8. Fonseca Borja, René --- Auditoría Interna un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control / 2ª. Impresión. Imprenta Artes Gráficas Acrópolis --- 1ª. Edición ---- 596 páginas.

9. Gallardo Ortiz, Angel --- Seguridad Informática / Ediciones Compumagazine, Editorial Paraninfo, España 1996 --- 1ª. Edición ---- 845 páginas.
10. Godoy Guzmán, Fredy Bladimir --- Tesis: Comercio Electrónico en Línea / Gustavo Monzón Ramírez --- Universidad Francisco Marroquín. Año 1998 --- 89 páginas.
11. Instituto de Auditores Internos --- Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna ---- 25 páginas.
12. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores IGCPA ----- Guías de Auditoría Interna ----- 15 guías distribuidas en folletos.
13. Instituto Mexicano de Contadores Públicos / Normas y Procedimientos de Auditoría y Normas para Atestiguar / Versión estudiantil --- 27ª. Edición --- 787 páginas.
14. Kotler, Philip --- Marketing / G. Armstrong / D. Cámara Ibáñez / Ignacio Cruz Roche --- Pearson Educación, S.A., Madrid, 2004, 10ª. Edición --- 757 páginas.
15. Manson, Marcelo --- Estudio sobre Virus Informáticos / 2ª. Edición, Editora Educativa --- 902 páginas.
16. Mendivil Escalante, Victor Manuel --- Elementos de Auditoría / 5ª. Edición, Editorial ECAFSA Thomson Learning --- 143 páginas.

17. Mock, Theodore --- Evaluación y Juicio del Auditor en Relación con el Control Interno Contable / Jenny T. Turner --- Traductor: Ivonne Navarrete de Ricossa --- 2ª. Edición --- 212 páginas.
18. Moreno, Darío --- Banca por Internet: Las nuevas tendencias de atención al Cliente Bancario --- 1ª. Edición --- 672 páginas.
19. Muñoz Razo, Carlos --- Auditoría en Sistemas Computacionales / Pearson Educación, México, 2002 --- 1ª. Edición --- 816 páginas.
20. Pivaral Leal, Victoria del Rosario --- Tesis: Comercio Electrónico en Internet: E-Commerce / Giovanni Obdulio Chajón Arriaza -- Universidad Francisco Marroquín, Año 2000 --- 198 páginas.
21. Rayport, Jeffrey F. --- E-Commerce / Bernard J. Jaworski -- Traductor: Concepción Verania de Parres Cárdenas --- Editorial Mc Graw Hill, 1ª. Edición en español --- 493 páginas.
22. Rodríguez Valencia, Joaquín --- Sinopsis de Auditoría Administrativa / Editorial Trillas, 8va. Edición. --- 348 páginas.
23. Rusenás, Rubén Oscar --- Manual de control Interno / 1ª. Edición. Editorial Macchi ---- 302 páginas.
24. Sáenz Ortega, Ana Margarita --- Tesis: Comercio Electrónico entre Empresas (Business to Business) / Oscar Arturo Melchor Anleu --- Universidad Francisco Marroquín, Año 2000 --- 82 páginas.
25. Santillana González, Juan Ramón --- Auditoría Interna Integral. Administrativa, operacional y financiera / 2ª. Edición. Editorial Thomson ---- 415 páginas.

26. Schmoock Rodas, Kristen --- Tesis: Comercio Electrónico / Universidad Francisco Marroquín, Año 1999 --- 99 páginas.
27. Schuster, José Alberto --- Control Interno / 1ª. Edición. Editorial Macchi --- 139 páginas.
28. Tellez Trejo, Benjamín Rolando --- Auditoría un Enfoque Práctico / 1ª. Edición. Editorial Thomson --- 445 páginas.
29. Velasco, Luis Ruiz de. --- Auditoría Práctica / CP. Alejandro Prieto Llorente --- 14va. Edición. Editorial Blanca y Comercio --- 617 páginas.
30. Whittington, Ray --- Auditoría un Enfoque Integral / Kurt Pary --- 12va. Edición, Editorial McGraw Hill --- 624 páginas.

## **FUENTES SECUNDARIAS**

31. Wikipedia. Enciclopedia electrónica. Consultada el 29 de diciembre del 2006. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio:1>
32. Información de Matrices de riesgos. Consultada el 14 de mayo del 2008. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/matrices.htm>
33. Información de Matrices de riesgos. Consultada el 14 de mayo del 2008. <http://www.sbef.gov.bo/archivos/Editorial0805.pdf>
34. Información sobre COSO II. Consultada el 14 de mayo del 2008. <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOII-ERMyelRoldelAuditorInterno.pdf>

35. Información sobre COSO II. Consultada el 14 de mayo del 2008.  
[http://ahciet.org/comun/pags/agenda/eventos/2006/145/ponencias/Aplicaci%C3%B3n%20de%20ERM%20-%20COSO%20II%20\(Juan%20Ignacio%20Ruiz\).ppt](http://ahciet.org/comun/pags/agenda/eventos/2006/145/ponencias/Aplicaci%C3%B3n%20de%20ERM%20-%20COSO%20II%20(Juan%20Ignacio%20Ruiz).ppt)
36. Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgos.  
<http://www.sbef.gov.bo/archivos/Editorial0805.pdf>