

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

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICABLE AL ÁREA DE
INGRESOS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA
NIÑOS”**

TESIS

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

POR

MARÍA ELENA DÍAZ CARRERA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Abril de 2017.

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo:	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto:	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el Capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 4.2.3, subinciso 4.2.3.2, del Acta 31-2011 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 24 de noviembre de 2011.

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

Presidente:	Lic. M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Secretario:	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez
Examinador:	Lic. Erik Roberto Flores López

Guatemala, 25 de Octubre de 2016

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad de Guatemala

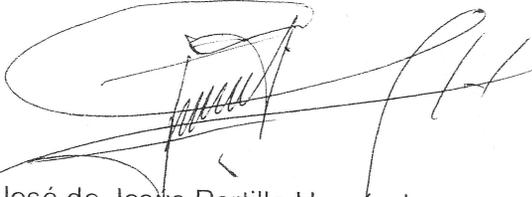
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida de esa Decanatura recaída en mi persona, según Dictamen-Auditoria 125-2015, de fecha cinco de marzo de dos mil quince, he procedido a asesorar el trabajo de tesis elaborado por la estudiante María Elena Díaz Carrera, denominado "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICABLE AL ÁREA DE INGRESOS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA NIÑOS", el cual deberá presentar para someterse al examen privado de tesis previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciada.

En dicho trabajo la estudiante identificada anteriormente, desarrolla con bastante propiedad los aspectos de mayor relevancia del tema indicado, habiendo cubierto los contenidos básicos trazados en su plan de investigación.

Por lo anterior, recomiendo que el presente trabajo sea sometido a proceso de examen privado de tesis, ya que reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, y estimo que es un buen aporte para estudiantes, profesionales y para todos aquellos interesados en conocer sobre el tema en mención.

Atentamente,



Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 4938
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
José de Jesús Portillo H.
Cof. 4938

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

EDIFICIO "S-8"
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
DIECISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 02-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 289-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 22 de noviembre de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICABLE AL ÁREA DE INGRESOS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA NIÑOS", que para su graduación profesional presentó la estudiante **MARÍA ELENA DÍAZ CARRERA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

M.CH



DEDICATORIA

**A DIOS Y A LA
VIRGEN MARÍA:**

Por darme la vida, brindarme su amor, cuidado, fe, sabiduría y fortaleza en todos los momentos de mi vida.

A MIS PADRES:

María Elena Carrera Morales (Q.E.P.D.) y Domingo Juan Díaz Barrios, por ser siempre mis modelos a seguir, por darme su apoyo incondicional, sus consejos, amor y comprensión brindados a lo largo de estos años. Le agradezco a Dios por brindarme unos padres maravillosos

A MIS HERMANOS:

Yesenia, Marian, Marlenny, Juan José y Tanya, por las palabras de ánimo y el apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida.

A MI FAMILIA Y AMIGOS:

Por ser parte de mi crecimiento personal y acompañarme en mis objetivos y metas, con mucho cariño.

A MI ASESOR:

José de Jesús Portillo Hernández, agradecimiento especial por su asesoría, apoyo y colaboración para la realización del presente trabajo de tesis.

A MI CASA DE ESTUDIOS:

Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas, por ser la forjadora de mi superación profesional.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA NIÑOS	
1.1 Empresa	1
1.2 Clasificación de las empresas	1
1.2.1 Según el origen del capital	1
1.2.2 Por su naturaleza o propósito	2
1.2.3 Según la actividad o giro	2
1.2.4 Según la magnitud de la empresa	3
1.2.5 Según su naturaleza jurídica	4
1.3 Objetivos de la empresa	6
1.4 Elementos de la empresa	7
1.5 Empresa comercializadora de ropa para niños	8
1.5.1 Estructura organizacional	9
1.5.2 Marco legal aplicable	13
1.5.2.1 Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente año 1985	13
1.5.2.2 Código de Comercio de Guatemala. Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala	13
1.5.2.3 Código Tributario. Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y sus modificaciones	14
1.5.2.4 Ley de Actualización Tributaria. Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	16
1.5.2.5 Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas	18
1.5.2.6 Código de Trabajo. Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala	19
1.5.2.7 Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto número 73-2008 del Congreso de República de Guatemala	19
1.5.3 Instituciones reguladoras de empresas comerciales	20
1.5.3.1 Registro Mercantil General de la República de Guatemala	20

	Página
1.5.3.2 Superintendencia de Administración Tributaria	20
1.5.3.3 Ministerio de Trabajo y Previsión Social	20
1.5.3.4 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	22
1.5.3.5 Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala	22

CAPÍTULO II CONTROL INTERNO

2.1	Definición	23
2.2	Objetivos	24
2.3	Importancia	24
2.4	Alcance	25
2.5	Evaluación del control interno	25
2.5.1	Objetivos	26
2.5.2	Métodos de evaluación del control interno	26
2.6	Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO)	28
2.6.1	Elementos del control interno	30
2.7	Administración de riesgos	32
2.8	Riesgos de control interno	34
2.9	Auditoría	35
2.9.1	Auditoría interna	35
2.9.2	Objetivo de la auditoría interna	35
2.9.3	Planificación de auditoría	36
2.9.4	Programa de auditoría	37
2.9.5	Papeles de trabajo	38
2.9.6	Informe de auditoría interna	42
2.10	Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna (MIPPAI)	44
2.10.1	Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)	45
2.11	Código de ética para profesionales de la contabilidad, IFAC	46

**CAPÍTULO III
ÁREA DE INGRESOS**

3.1	Definición	48
3.2	Reconocimiento de ingresos por ventas	49
3.2.1	Venta de productos	50
3.2.2	Prestación de servicio	51
3.2.3	Devoluciones y descuentos sobre ventas	52
3.3	Clasificación de los ingresos	52
3.3.1	Ingreso proveniente de actividades productivas	52
3.3.2	Clasificación fiscal del los ingresos	52
3.3.3	Otra clasificación de ingresos	53
3.4	Objetivos en el control interno de los Ingresos	54
3.5	Importancia de los Ingresos	55
3.6	Funciones del área de ingresos	55
3.6.1	Ejecución	55
3.6.2	Registro	56
3.6.3	Custodia	56
3.7	Asientos comunes	56
3.8	Formas y documentos vitales	57
3.9	Procedimientos básicos de control en área de ingresos	57
3.9.1	Venta de bienes y servicios	58
3.9.2	Otros Ingresos	59
3.10	Técnicas y procedimientos de auditoría interna aplicables al área de ingresos	59

**CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICABLE AL ÁREA DE
INGRESOS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA
NIÑOS
(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	62
4.2	Nombramiento de auditoría interna	67

	Página
4.5 Planificación de la auditoría	68
4.6 Papeles de trabajo	74
4.7 Informe Final	115
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123

ÍNDICE DE FIGURAS

1 Estructura Organizacional	10
2 Estructura marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna	44
3 Organigrama General	66
4 Estructura del departamento de ventas	70
5 Estructura del departamento de contabilidad	71

INTRODUCCIÓN

Día a día el mercado global es más dinámico, nuevas compañías surgen constantemente, por lo que las empresas y organizaciones a fin de ser competitivas se ven forzadas a actualizarse continuamente y a diseñar más y mejores técnicas que les permitan conservar un crecimiento sostenido y consecuente para hacerle frente a la competencia a la que se ven sometidas.

El sector del comercio de ropa y accesorios para niños está actualmente diversificado, tiendas de todo tipo incluyen dichos artículos como parte de su oferta. Una empresa comercializadora es la intermediaria entre el consumidor y el productor, por lo tanto, el área de ingresos es de vital importancia y por ello es indispensable contar con un adecuado sistema de control interno en ésta área, el cual permita a la compañía alcanzar los objetivos previamente establecidos. En la actualidad las empresas comerciales han sido víctimas de múltiples desfalcos, fraudes y malversación de fondos, debido a la falta de implementación y/o aplicación de controles internos que garanticen la eficiencia y confiabilidad de todos los recursos de la entidad.

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que permiten a las empresas lograr sus objetivos de rentabilidad, rendimiento y prevención de pérdida de recursos.

Con el presente trabajo de investigación se pretende determinar las principales deficiencias del control interno en el área de ingresos de una empresa dedicada a la comercialización de ropa para niños, fortalecer los controles existentes para garantizar la eficiencia y eficacia de los registros y operaciones que se realizan dentro de la empresa.

El presente trabajo de tesis consta de cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se hace una breve introducción al conocimiento general de la unidad de análisis, es decir lo relacionado a una empresa comercializadora de ropa para niños, la clasificación de empresas comercializadoras, sus objetivos, elementos y leyes que las regulan.

El capítulo II, presenta la definición, importancia, objetivos, alcance y elementos del control interno, resaltando la evaluación del mismo y la administración de riesgos. Incluye también generalidades de la auditoría interna, sus objetivos y los procesos para su ejecución (planificación, programa, papeles de trabajo e informe).

El capítulo III, trata del área de ingresos, su definición, clasificación, objetivos, importancia, funciones, asientos comunes, formas y documentos necesarios, así mismo las técnicas y procedimientos de control interno aplicables a dicha área.

El capítulo IV, presenta un caso práctico sobre los procedimientos aplicables a la evaluación de control interno del área de ingresos en una empresa comercializadora de ropa para niños, el cual incluye la planificación del trabajo, programas de auditoría, cédulas de trabajo y presentación del informe de auditoría.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó como resultado de la evaluación del sistema de control interno del área de ingresos y las referencias bibliográficas utilizadas para la realización del trabajo.

CAPÍTULO I

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA NIÑOS

1.1 Empresa

En términos generales, empresa es la entidad conformada por personas, bienes materiales, técnicos y financieros, con el objetivo de cumplir un fin determinado o prestar un servicio que cubra una necesidad, y por el que se obtengan beneficios.

Desde un enfoque económico, es una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios; que pueden ser públicas, privadas, multinacionales, sociedades anónimas.

Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para los socios o accionistas; o de carácter público, se propone prestar un servicio público o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general.

1.2 Clasificación de las empresas

El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de diversidad de empresas. Aplicar la administración adecuada a la realidad y a las necesidades específicas de cada una determinará el éxito de la función empresarial.

Resulta importante definir las diferentes clases de empresas existentes en el medio guatemalteco. Estas se clasifican bajo los siguientes aspectos:

1.2.1 Según el origen del capital

Dependiendo del origen de las aportaciones que forman el capital, se clasifican en:

- **Públicas:** en este tipo de empresas el capital es propiedad del Estado y su finalidad es prestar servicios a la comunidad, es decir satisfacer las necesidades de carácter social.
- **Privadas:** el capital es propiedad de inversionistas particulares, o sea que forman parte de la iniciativa privada, su finalidad es obtener lucro. A su vez, pueden ser nacionales y transnacionales.
- **Mixtas:** “son sociedades por acciones con participación pública y privada simultáneamente. Por lo general el Estado es el socio mayoritario, porque posee la mayoría de las acciones. Son las que prestan los servicios de utilidad pública o seguridad nacional.” (14:79)

1.2.2 Por su naturaleza o propósito

- **Lucrativas:** buscan beneficios económicos, se crean para producir bienes y servicios rentables (su objetivo final es el lucro).
- **No lucrativas:** cuando el objetivo final es la prestación de algún servicio público independientemente del lucro (persiguen una finalidad social, altruista, humanitaria y/o comunitaria). Se financian por medio de donaciones de personas físicas, empresas, e instituciones y organizaciones de todo tipo.

1.2.3 Según la actividad o giro

Las empresas se clasifican de acuerdo a la actividad que desarrollan en:

- **Agrícolas:** son aquellas que se ocupan de la explotación de plantas y animales para el uso humano; desarrollan su actividad en el sector agrícola. En sentido amplio, la agricultura incluye el cultivo del suelo, el desarrollo y recogida de las cosechas, la cría y desarrollo de ganado, la explotación de la leche y la silvicultura.
- **Industriales:** la actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación o extracción de materias

primas de cualquier tipo. Las industrias, a su vez, pueden ser extractivas, que se encargan de extraer los distintos recursos naturales para su posterior aprovechamiento; y las de transformación, que se encargan de la manufactura y elaboración de todo tipo de productos a partir de las materias primas, con el apoyo de maquinaria especializada.

- **Comerciales:** cumplen la función de intermediarias entre los productores y consumidores. Su función principal es la compra-venta de productos terminados y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas. Pueden clasificarse en: mayoristas (venden a gran escala), minoristas (venden al menudeo) y comisionistas (venden de lo que no es suyo, es decir dan a consignación).
- **De servicio:** como su nombre lo indica, son aquellas que brindan un servicio, es decir, de una actividad intangible que tiene como fin la satisfacción de una necesidad concreta, a cambio de una contraprestación; pueden o no tener fines lucrativos, se clasifican en: empresas de transporte, de turismo, instituciones financieras, de servicios públicos, de servicios privados varios, educación, salubridad, estética.

1.2.4 Según la magnitud de la empresa

“Al aplicar este enfoque se encuentra dificultad para determinar límites, ya que existen múltiples criterios para hacer esta clasificación. Los principales factores son: el volumen de ventas, el capital propio, la cantidad de trabajadores que ocupe, la capacidad productiva, el mercado que abastece entre otros. El más utilizado suele ser el número de trabajadores, así se pueden clasificar las empresas en:

- **Micro empresa:** si tiene 10 o menos trabajadores.
- **Pequeña empresa:** si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.
- **Mediana empresa:** si tiene un número entre 51 y 250 trabajadores.
- **Gran empresa:** si posee más de 250 trabajadores.” (6:9)

1.2.5 Según su naturaleza jurídica

- **Firma individual:** existen diferentes tipos de empresas y organismos sociales para poder aplicar las finanzas; las más pequeñas y sencillas son las empresas o negocios familiares, que son los establecimientos donde casi siempre el propietario atiende en forma directa las operaciones diarias.

Por lo general, estas se financian con los ahorros personales del propietario, con la reinversión de las utilidades de la empresa y, en menor proporción, con préstamos. Estas empresas no emiten acciones ni valores, ya que no son más que una extensión de las actividades personales del propietario. Todo préstamo se concede al propietario, no a la empresa.

- **Sociedad de personas:** son empresas constituidas por dos o más propietarios que se asocian con el objeto de obtener ganancias. Operan bajo un nombre o firma en común. Se constituyen por un contrato social firmado entre los socios, existen diferentes tipos de acuerdo al Código de Comercio de Guatemala, Decreto número 2-70, que en sus artículos 59, 68, 78, 86, 195, 213, 223 y 224, estipula la siguiente clasificación de sociedades:

- **Sociedad Colectiva:** “existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales”. (16) En la escritura los socios pueden convenir entre sí que la responsabilidad de alguno o algunos de ellos se limita a una cuota determinada. La razón social se forma con el nombre y apellido de uno de los socios o con los apellidos de dos o más de ellos, con el agregado obligatorio de la leyenda: y Compañía, Sociedad Colectiva; la cual puede abreviarse: y Cía. S.C.

- **Sociedad en Comandita Simple:** en esta, el capital social está formado por las contribuciones de dos clases de socios: Los socios comanditos que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por los socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación. Las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones. La razón social se forma con el nombre y apellido de uno de los socios o con los apellidos de dos o más de ellos, con el agregado obligatorio de la leyenda: y Compañía, Sociedad Comandita; la cual puede abreviarse: y Cía. S.C.
- **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** en esta, la responsabilidad de los socios frente a los derechos y obligaciones de la firma está limitada por el valor del capital registrado según su contrato social, o sea que los socios asumen responsabilidades limitadas, en función del monto de capital invertido. La razón social se forma con el nombre completo de uno de los socios o con el apellido de dos o más de ellos. En ambos casos es obligatorio agregar la palabra Limitada o la leyenda: y Compañía Limitada. El número de socios no puede exceder de veinte.
- **Sociedad Anónima:** es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito; la sociedad anónima se identifica con una denominación, la que podrá formarse libremente, con el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima, que podrá abreviarse S.A. La denominación puede contener el nombre de un socio fundador o los apellidos de dos o más de ellos, pero en este caso deberá incluirse la designación del objeto principal de la sociedad.

El capital autorizado de una sociedad anónima es la suma máxima que la sociedad puede emitir en acciones, sin necesidad de formalizar un aumento de capital. El capital autorizado podrá estar total o parcialmente suscrito al constituirse la sociedad y debe expresarse en la escritura constitutiva de la misma; en el momento de suscribir acciones es indispensable pagar por lo menos el veinticinco por ciento (25%) de su valor nominal. El capital pagado inicial de la sociedad anónima debe ser por lo menos de cinco mil quetzales (Q 5,000).

- **Sociedad en Comandita por Acciones:** tiene dos clases de socios, los comanditarios y los comanditados que son los accionistas que suscriben sus acciones. En su gestión responden solidaria e ilimitadamente por las obligaciones sociales. Se asemejan a la sociedad anónima, con la diferencia de que la dirección la ejercen los socios o accionistas. La razón social se forma con el nombre de uno de los socios comanditados o con los apellidos de dos o más de ellos y con el agregado obligatorio de la leyenda: y Compañía Sociedad en Comandita por Acciones, la cual podrá abreviarse: y Cía. S. C. A.” (14:81)

1.3 Objetivos de la empresa

Una empresa se mantiene funcionando mediante la obtención de utilidades, ya que garantizan el crecimiento de la misma. Su principal objetivo consiste en obtener el máximo beneficio.

“La empresa privada busca obtener beneficios económicos mediante la satisfacción de necesidades de orden general o social. Este beneficio no puede obtenerse, si la producción de la empresa no responde a una necesidad más o menos generalizada o social. (Si esta necesidad desaparece, la empresa pierde su razón de ser y tiende a cerrar).

La empresa pública tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social, pudiendo obtener o no beneficios y puede seguirse planificando aun con pérdidas, porque el fin del Estado no es el de obtener lucro, sino satisfacer necesidades.” (6:87)

1.4 Elementos de la empresa

La empresa, para cumplir sus objetivos y desarrollar el conjunto de sus actividades, debe disponer de los siguientes elementos:

a) Bienes materiales (factores pasivos):

Se refiere a los bienes muebles e inmuebles que tenga la empresa y los elementos incorpóreos (intangibles e inmateriales que forman parte de la empresa, tales como: patentes y marcas). Dentro de esta clasificación encontramos los edificios, materias primas, dinero.

b) Recursos humanos (factores activos):

Constituyen el elemento activo de la empresa, conformado por las personas que dirigen o trabajan en la empresa y aquellas que obtienen de ella los productos o servicios que comercializa (obreros, técnicos, supervisores, gerentes, directores).

c) Sistemas (organización):

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas acciones, personas (coordinación y orden entre todos los factores y las áreas). Conforman los bienes inmateriales de la empresa. Existen sistemas de producción como las formulas, métodos, y sistemas de organización los cuales consisten en la forma como deben estar estructuradas las empresas.

d) Capital:

Bienes económicos que forman el patrimonio de la empresa, capital monetario e inversiones.

1.5 Empresa comercializadora de ropa para niños

Una empresa comercializadora de ropa, es aquella intermediaria entre productor y consumidor, su función principal es la compra-venta de ropa y accesorios para niños y niñas.

Comercializar consiste en acercar un bien ya producido hasta el lugar en el que se necesita. La comercialización no transforma.

Las empresas comerciales se caracterizan porque no realizan una transformación sobre los materiales adquiridos, sino que cumplen una función de intermediarios entre el productor y el consumidor. Es por ello que se encarga de la distribución, traslado, venta, etc. del producto.

Se clasifican en dos categorías:

- Mayorista: cuando efectúa ventas en grandes cantidades a otras empresas, las cuales a su vez distribuyen ese producto al consumidor.
- Minorista: empresas que venden productos al menudeo (por menor), al consumidor.

Desde el punto de vista jurídico, la empresa comercial está tipificada dentro del concepto de empresa mercantil, como “el conjunto de trabajo, elementos materiales y valores incorpóreos coordinados para ofrecer al público con propósitos de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios”. (16)

La actividad de una empresa comercial se puede presentar en dos ciclos:

- Ciclo comercial: los productos terminados son almacenados, distribuidos y vendidos a los consumidores. Con el dinero que las empresas reciben de los consumidores pagar a sus proveedores y se vuelve a repetir el ciclo.
- Ciclo económico: formado por dos flujos, uno de cobros constituido por el dinero obtenido de las ventas y otro de pagos a los proveedores, trabajadores y el resto de gastos. Si los ingresos obtenidos son superiores a los gastos, surge la ganancia, en caso contrario se sufren pérdidas.

1.5.1 Estructura organizacional

“Se refiere a la forma en que las actividades de una empresa se dividen, organizan y coordinan” (14:24)

La estructura organizacional de una entidad proporciona el marco de referencia dentro del cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades para lograr los objetivos de la entidad. Muestra el grado de especialización del trabajo, su estructura jerárquica, cadena de mando y sus relaciones de subordinación.

Cada empresa tendrá una organización adoptada a sus objetivos, estructura, necesidades, dimensión y actividad a la que se dedique. Establecer una estructura organizacional relevante incluye considerar áreas claves de autoridad, responsabilidad y líneas.

La mejor forma de apreciar la estructura organizacional de una empresa es por medio de un organigrama, porque en ellos se muestra de forma esquemática la organización interna de la empresa, los órganos directivos, los departamentos, las relaciones entre ellos, así como las relaciones jerárquicas entre los superiores y subordinados.

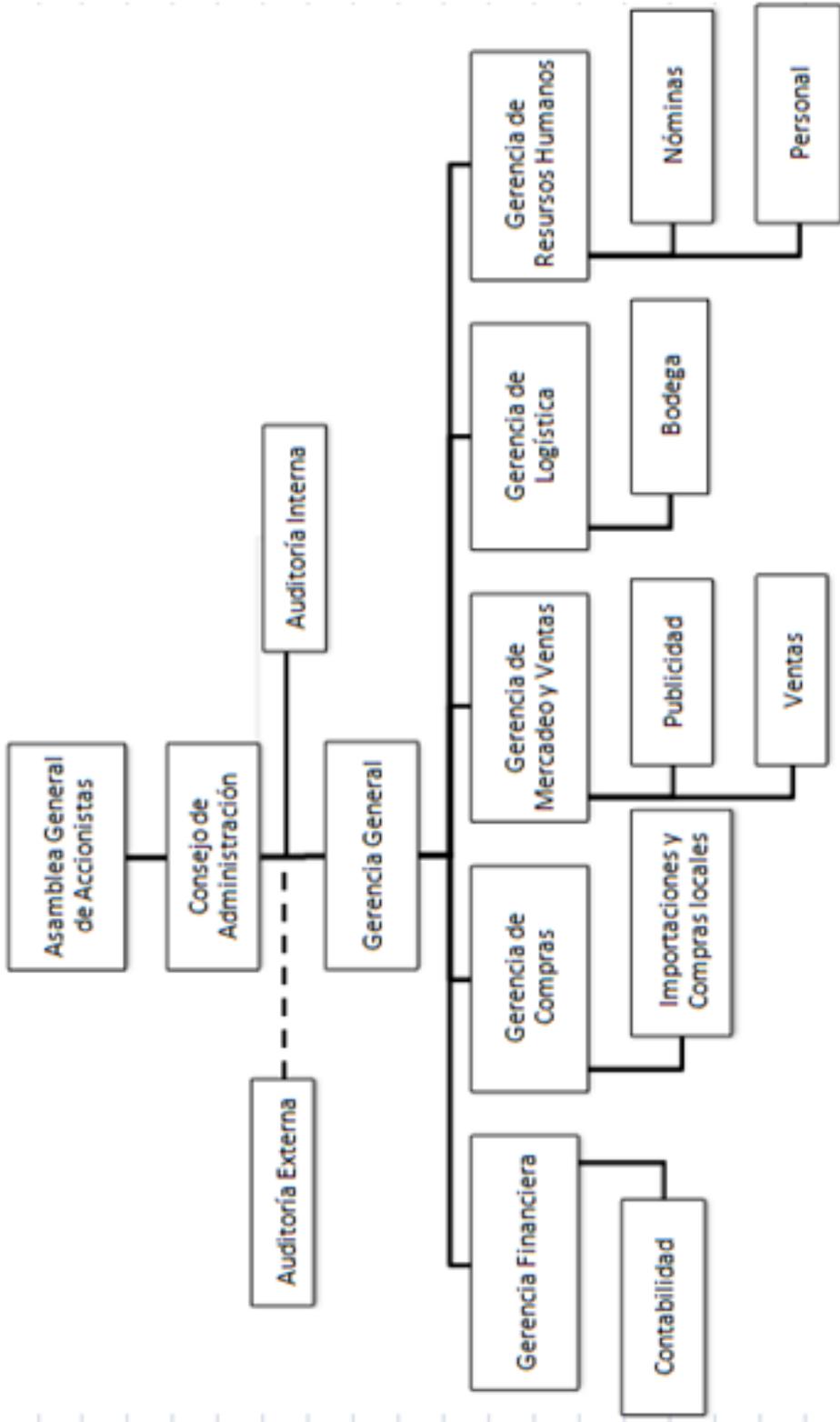
De modo general, en el organigrama se pueden ver las principales áreas funcionales de responsabilidad en que se divide la empresa, así como también establecer quién es responsable de cada área y los canales de comunicación entre las mismas.

La forma más frecuente de organización en empresas es mediante departamentos, en esta se estructura la empresa dividiendo el trabajo en unidades más pequeñas que se encargan de la realización de una actividad concreta dentro de la empresa.

La dirección de la empresa establecerá la estructura organizativa de la misma. Al mismo tiempo, los departamentos deben estar coordinados entre sí por los directivos, que son los que tienen capacidad jerárquica y organizativa.

FIGURA 1

Estructura Organizacional



Fuente: elaboración propia con base a datos proporcionados por la empresa

- **Asamblea General de Accionistas**

Máximo órgano social de la Organización, cuenta con plenas facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia de la Sociedad.

- **Consejo de Administración**

Debe servir de enlace entre la sociedad y sus accionistas, integrada por los socios elegidos mediante asamblea general de accionistas. Su función principal es la de crear e implementar las políticas que regirán el funcionamiento y dirección de la empresa.

- **Auditoría interna**

El área de auditoría interna reporta al Consejo de Administración, por lo que es considerada como una actividad independiente de las demás áreas de la organización. Funciona para medir y evaluar la efectividad de las políticas y los procedimientos de control interno establecidos, asimismo asiste a los miembros del Consejo de Administración con respecto al cumplimiento de las obligaciones, facilitando el análisis de la información y recomendando en relación a lo examinado.

- **Gerencia general**

Realiza todas las acciones especiales para implementar y llevar a cabo las políticas y directivas generales de la empresa, establecidas por el Consejo de Administración. Debe dirigir y coordinar la acción de las gerencias subalternas, por lo tanto es la responsable del resultado obtenido en las operaciones.

- **Gerencia financiera**

Área encargada de la creación de las políticas financieras y contables, así como también de la elaboración y presentación de estados financieros, contabilización de todas las transacciones, planeación y ejecución de los presupuestos, cálculo y pago de impuestos, registro y control de efectivo.

- **Gerencia de compras**

Su función es cotizar con los proveedores y adquirir los productos con base a las existencias en bodega central, presupuestos y estadísticas de ventas. Encargada de garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes, como también es responsable del cumplimiento de todo el proceso de compra de la empresa.

- **Gerencia de mercadeo y ventas**

Su objetivo principal es crear nuevas estrategias de ventas así como planificar, coordinar, supervisar y ejecutar los programas y políticas, a modo de determinar las oportunidades de mercado para los productos existentes y evaluar la posibilidad de introducir productos nuevos. Ejecuta la publicidad y las promociones que tienen como objetivo el incremento de flujo de clientes y de las ventas.

- **Gerencia de logística**

Se encarga del almacenamiento, manejo y traslado de los productos ubicados en la bodega, con el fin de abastecer a los distintos puntos de venta. Necesaria para manejar de forma integral la cadena de suministros, de tal forma que logre el balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa.

- **Gerencia de recursos humanos**

Tiene a su cargo la selección, contratación, capacitación e inducción del personal, así como asegurar su permanencia en la empresa. Debe mantener actualizada la base de datos de todo el personal que labora en la empresa, elaborar la planilla de sueldos, efectuar las retenciones laborales, controlar la asistencia del personal, solucionar conflictos laborales y el establecimiento de normas y reglamentos internos.

1.5.2 Marco legal aplicable

Las empresas comerciales, se rigen por las disposiciones de la legislación guatemalteca. Dentro de las principales leyes a observar se encuentran las siguientes:

1.5.2.1. Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente año 1985

Toda empresa establecida en la República de Guatemala, se registrará en primera instancia, por lo señalado en la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual en su artículo No.43, indica que "se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes". (15)

1.5.2.2. Código de Comercio de Guatemala. Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala

En este código se establece que la constitución de la sociedad y todas sus modificaciones deben hacerse constar en escritura pública. Además indica que el plazo de la sociedad puede ser indefinido y comienza desde la fecha de inscripción en el Registro Mercantil.

En el artículo 334, se establece que los comerciantes individuales que tengan un capital de dos mil quetzales o más y todas las sociedades mercantiles, están obligados a inscribirse en el Registro Mercantil. La inscripción de las sociedades mercantiles se hace con base en el testimonio respectivo, que comprende: forma de organización, razón social y nombre comercial si lo hubiere, domicilio y el de sus sucursales, objeto, plazo de duración, capital social, notario que autoriza la escritura de constitución, lugar y fecha, órganos de administración, facultades de los administradores y órganos de vigilancia si los tuviere.

El artículo 368 indica que "los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y

en base a principios de contabilidad generalmente aceptados”. (16) Al efecto deben llevar como mínimo los libros o registros de inventarios, diario, mayor, estados financieros y cualquier otro que sea necesario por exigencias contables o en virtud de otras leyes especiales.

“Los comerciantes operarán su contabilidad por si mismos o por persona distinta designada expresa o tácitamente, en el lugar donde tenga su domicilio la empresa donde tenga su domicilio fiscal el contribuyente, a menos que el registrador mercantil autorice para llevarla en lugar distinto dentro del país. Sin embargo, aquellos comerciantes individuales cuyo activo total exceda de veinte mil quetzales y toda sociedad mercantil, están obligados a llevar su contabilidad por medio de contadores”. (16)

Los libros exigidos por las leyes tributarias deben mantenerse en el domicilio fiscal del contribuyente o en la oficina del contador del contribuyente que esté debidamente registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria.

1.5.2.3. Código Tributario. Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y sus modificaciones

Este Código regula todo lo relacionado con la legislación tributaria, así como los procedimientos y disposiciones aplicables en forma general a cualquier tributo. Establece que la aplicación, fiscalización, recaudación y el control de los tributos está a cargo de la Superintendencia de Administración Tributaria, la cual deberá sancionar toda infracción cometida en contra de las normas tributarias.

El artículo 21 indica que “son contribuyentes las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal, según el derecho privado y las personas jurídicas, que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria”. (17) En el caso de las personas jurídicas, los representantes legales son los responsables del cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de los bienes que administran.

a) Obligaciones de los contribuyentes y responsables

Conforme lo establece el artículo 112, “los contribuyentes y responsables están obligados a facilitar las tareas de determinación, recaudación, fiscalización e investigación que realice la Administración Tributaria” (17).

Para ello deben cumplir con lo siguiente:

- Llevar y conservar durante el período que establecen las leyes, los libros, documentos y registros referentes a las actividades relacionadas con la tributación. Inscribirse en los registros respectivos, presentar las declaraciones y asistir a las oficinas tributarias cuando sea requerido.
- Facilitar las inspecciones de cualquier lugar de almacenamiento a los fiscalizadores; permitir que revisen los documentos y registros relacionados con hechos generadores de obligaciones tributarias; proporcionar la información requerida referente a actos mercantiles con terceros, siempre que no se viole la garantía de confidencialidad establecida en la Constitución Política de la República y las leyes especiales, el secreto profesional, y lo establecido en el Código Tributario.

b) Inscripción de contribuyentes y responsables

Según el artículo 120 “todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades afectas” (17)

Para toda inscripción, los contribuyentes o responsables deben presentar ante la Superintendencia de Administración Tributaria el documento personal de identificación –DPI- del propietario (empresa individual), o del representante legal (personas jurídicas), factura de servicio de luz, agua o teléfono de línea fija a nombre de la empresa en la que aparezca la dirección del domicilio fiscal, en el caso de las personas jurídicas también deben presentar el testimonio de escritura de constitución y nombramiento de representante legal.

La Superintendencia de Administración Tributaria asigna al contribuyente un número de identificación tributaria (NIT), el cual debe consignarse en toda actuación que se realice ante la misma y en las facturas o cualquier otro documento que emita de conformidad con la Ley específica de cada impuesto.

1.5.2.4. Ley de Actualización Tributaria. Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Establece un impuesto sobre toda renta obtenida en el territorio nacional por toda persona individual, jurídica, entes o patrimonios que provenga de la inversión de capital. Se considera renta de fuente guatemalteca todo ingreso que haya sido generado por capitales, bienes, servicios y derechos de cualquier naturaleza invertidos o utilizados en el país, o que tengan su origen en actividades de cualquier índole desarrolladas en Guatemala. Las rentas grabadas por este impuesto son:

- Rentas de las actividades lucrativas;
- Rentas de trabajo;
- Rentas de capital y las ganancias de capital.

Para el pago de este impuesto, el contribuyente al momento de inscribirse ante la Superintendencia de Administración Tributaria especificará el régimen que al desea estar sujeto, para lo cual tiene dos opciones:

a) Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas

Conforme lo establecido en el artículo 43 de esta ley, “los contribuyentes que se inscriban en este régimen deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas”. (18)

A partir del año 2014 el tipo impositivo para los contribuyentes inscritos en este régimen oscila entre el 5% y 7% dependiendo del rango de la renta imponible mensual. Para calcular el impuesto, deben aplicar una tarifa del cinco por ciento

a su renta imponible si la misma no excede los treinta mil quetzales mensuales sobre el excedente se debe aplicar el siete por ciento.

Deben indicar en las facturas que emitan que están sujetos a retención definitiva. Las personas que estén obligadas a llevar contabilidad según el Código de Comercio, deben efectuar la retención sobre el valor de los pagos, cuando el contribuyente indique en las facturas que emite, que está sujeto a retención en concepto de impuesto sobre la renta, y deben emitir la constancia de retención respectiva. Las retenciones practicadas deben pagarse en las cajas fiscales dentro de los diez días hábiles del mes inmediato siguiente a aquel en que se efectuaron los pagos de las rentas, y acompañar una declaración jurada correspondiente a las retenciones efectuadas.

Si el contribuyente realiza su actividad mercantil con personas que no llevan contabilidad, o si no se le hubiere retenido el impuesto, deberá pagar el impuesto directamente a la administración tributaria, en forma mensual, dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente a aquel en que emitió la factura respectiva.

b) Régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas

De acuerdo con el artículo 19 del Decreto número 10-2012, “los contribuyentes que se inscriban a este régimen deben determinar su renta imponible, deduciendo de su renta bruta las rentas exentas y los costos y gastos deducibles de conformidad con esta Ley y debe sumar los costos y gastos para la generación de rentas exentas”. (18)

Las personas individuales y jurídicas domiciliadas en Guatemala, pueden optar por pagar el impuesto al aplicar la tarifa del 31% para período de liquidación del 2013; 28% para el período de liquidación del 2014 y a partir del período liquidación 2015 en adelante, el tipo impositivo será del 25%.

Los contribuyentes que opten por este régimen deben consignar en las facturas que emitan por sus actividades comerciales la frase “sujeto a pagos

trimestrales”. Según el artículo 38, estos pagos trimestrales se determinarán sobre una de las siguientes formas:

- Efectuar cierres contables parciales o liquidación preliminar de sus operaciones al finalizar cada trimestre para determinar la renta imponible.
- Sobre la base de una renta imponible estimada en ocho por ciento del total de las rentas brutas obtenidas en el trimestre respectivo, con exclusión de las rentas exentas.

El pago del impuesto se efectuará por trimestres vencidos y se liquidará en forma definitiva anualmente. El pago del impuesto trimestral se efectuará por medio de declaración jurada y deberá realizarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual correspondiente, dentro, de los tres primeros meses del año. Los pagos efectuados trimestralmente serán acreditados para cancelar el impuesto sobre la renta del referido período anual de liquidación, el cual inicia el uno de enero y termina el treinta y uno de diciembre de cada año y debe coincidir con el ejercicio contable del contribuyente. (18)

1.5.2.5. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas

Establece un impuesto al valor agregado, sobre la venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos, la prestación de servicios en el territorio nacional, las importaciones, el arrendamiento de bienes muebles e inmuebles. La tarifa del impuesto, es del doce por ciento sobre el valor de las ventas y la prestación de servicios, menos los descuentos que se otorguen de acuerdo con prácticas comerciales.

La suma neta que el contribuyente debe entregar al fisco en cada período impositivo es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos generados. El débito fiscal es la suma del impuesto cobrado por el contribuyente,

y el crédito fiscal es la suma del impuesto cobrado al contribuyente por las operaciones afectas realizadas en el período impositivo respectivo, el cual es de un mes calendario. Los pagos se deben efectuar durante el mes calendario siguiente a aquel en que se generó el impuesto. (21)

1.5.2.6. Código de Trabajo. Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala

Es el conjunto de leyes que regulan los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores en Guatemala, con ocasión del trabajo, y que además crea instituciones para resolver sus conflictos.

El Código de Trabajo contiene normas especiales que determinan las clases de contratos para los trabajadores de la empresa privada o gobierno. Este documento legal establece los roles entre los Gerentes o Representantes frente al personal que tiene bajo su mando. Es regulado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala, tiene como fin contribuir a la paz social, a fomentar la productividad y el desarrollo social.

Es el encargado de establecer las normas para el desarrollo de la persona que labora, y abarca todo tipo de especialidades profesionales y oficios, se rige bajo los siguientes derechos: tiempo de contratación, descanso y vacaciones, alimentación y vivienda y, salarios e indemnizaciones. (19)

1.5.2.7. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto número 73-2008 del Congreso de República de Guatemala.

Impuesto directo que deben pagar las personas individuales o jurídicas que realizan actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y que obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos y que no estén registrados bajo el régimen del impuesto sobre la renta del pago directo o retención del cinco por ciento sobre los ingresos brutos. La tasa impositiva se establece del uno por ciento (1%) y debe liquidarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre calendario. (23)

1.5.3 Instituciones reguladoras de empresas comerciales

1.5.3.1. Registro Mercantil General de la República de Guatemala

Es una dependencia estatal que funciona dentro del rol administrativo del Ministerio de Economía, su principal función consiste en la inscripción de todas las sociedades, representantes legales, empresas mercantiles, comerciantes individuales.

El Registro Mercantil para el control de la materia objeto de registro debe llevar los siguientes libros:

- De comerciantes individuales;
- De sociedades mercantiles;
- De empresas y establecimientos mercantiles;
- De auxiliares de comercio;
- De presentación de documentos;
- Índices y libros auxiliares.

1.5.3.2. Superintendencia de Administración Tributaria

La Superintendencia de Administración Tributaria es una entidad estatal descentralizada, con jurisdicción para ejercer las funciones de administración tributaria contenidas en la legislación, en todo el territorio nacional. La Institución goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa y cuenta con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.

Encargada de fiscalizar que se cumpla con el pago de los tributos y que los mismos sean correctos, impone sanciones y multas para quienes no cumplan con sus deberes fiscales con el estado.

1.5.3.3. Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Encargado de velar y promover el cumplimiento eficiente y eficaz de la legislación, políticas y programas relativos al trabajo y la previsión social, en

beneficio de la sociedad. Promueve la cultura de respeto a la legislación laboral y el bienestar social.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Realizar verificaciones laborales, verificaciones administrativas, revisiones de higiene y seguridad ambiental en centros de trabajo.
- Prevenir a patronos y empleados cumplan con dignidad y respeto las leyes laborales, convenios, pactos colectivos y otras disposiciones que favorezcan la relación laboral. Velar por la equidad en las relaciones sociales de producción. Proteger la maternidad y lactancia de la mujer trabajadora.
- Participar como representante mediador del Ministerio en los conflictos laborales, individual o colectivo de carácter jurídico cuando figuren mujeres y menores o se trate de acciones de hecho. Asesorar técnicamente al Ministerio y evacuar consultas sobre la forma que deben ser aplicada las disposiciones legales de su competencia. Sancionar a los infractores de las leyes laborales nacionales, convenios y tratados internacionales. Informar al Despacho Ministerial de las situaciones laborales especiales que se manifiesten en al ámbito laboral.

1.5.3.4. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

También denominado IGSS entidad de carácter social que apoya a la sociedad guatemalteca, brindando protección a sus afiliados contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico.

Todo patrono, persona individual o jurídica, que emplee los servicios de tres o más trabajadores, está obligada a inscribirse ante esta institución bajo un número de patrono como identificación, descontar de la totalidad del salario que devenguen los trabajadores, el porcentaje correspondiente a la cuota laboral; y

pagar la cuota patronal; quedando así el empleado cubierto por el seguro para cualquier emergencia de salud.

1.5.3.5. Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala

“Institución autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuyos recursos financieros tendrán carácter de privativos y serán destinados específicamente a los fines de esa entidad.” (20)

Creado para brindar recreación a los trabajadores de la empresa privada y sus familias; organizado, operado y financiado en su totalidad, por las empresas de iniciativa privada de Guatemala.

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1 Definición

El control interno es un concepto universal que se aplica indistintamente en todas las empresas, se define como “Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus actividades, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”. (12:106)

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, dado que la gente diseña los objetivos de la entidad y establece los mecanismos de control y la dirección es responsable de la existencia de un eficaz y eficiente sistema de control (cada individuo dentro de la organización, tiene algún rol respecto al control interno).

Está diseñado para brindar una razonable seguridad, con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- **Efectividad y eficacia de las operaciones:** se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización.
- **Confiabilidad de la información financiera:** pretende garantizar que la empresa disponga de información financiera cierta, fiable y que esta información se obtenga tempestivamente, eso es, cuando sea necesaria y útil.

- **Cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas:** se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglas a las que se encuentre sujeta la empresa.

2.2 Objetivos

El control interno es un medio para alcanzar un fin, que busca contribuir con la dirección de la empresa en la implantación y cumplimiento de normas, políticas para promover la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de actividades y operaciones de la misma.

“Sus objetivos se pueden resumir de la siguiente manera:

- **Protección de sus activos:** la finalidad del Control Interno es mantener una adecuada protección de los activos de la compañía contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de sus estados financieros.
- **Obtención de información financiera, razonable y oportuna:** la información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, dado que en ella descansan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras.
- **Eficiencia operativa:** este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia; para esto se formulan principios, se adecúan métodos al desarrollo operacional de la empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor, que el costo de su implantación.” (13:7)

2.3 Importancia

Todas las empresas deben contar con instrumentos de control administrativo, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de

cuentas eficiente y práctico, además de un sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

Un buen sistema de control interno, es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa, es decir, un sistema eficiente y practico de control interno, dificulta la complicidad de empleados, fraudes, robos. La importancia de un eficiente sistema de control reside en detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

El control interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.

En cuanto a la eficacia, esta se puede dar en tres niveles distintos. El control interno se puede considerar eficaz, en cada una de las tres categorías respectivamente, si la dirección de la Unidad tiene la seguridad razonable de que:

- Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad.
- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

2.4 Alcance

El control interno es aplicable en todos los niveles de una entidad. No deja fuera de su entorno ninguna actividad que se considera importante para el funcionamiento de la misma.

2.5 Evaluación del control interno

La evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura de control

interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega el sector que se desarrolla.

La evaluación del control interno es de primordial importancia, debido a que por medio de la misma se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo en su totalidad y si se están desarrollando correctamente.

2.5.1 Objetivos

Los objetivos de la evaluación del control interno van encaminados a la obtención de resultados confiables y oportunos, en base a los cuales se puedan tomar decisiones. Algunos de los objetivos generales son:

- Tener un conocimiento general de la organización y del área a evaluar, ya que servirá de base para planificar la evaluación del control interno.
- Evaluar las condiciones del control interno existentes en cada actividad, así como su interrelación con otras áreas para determinar el grado de riesgo en la ejecución de las operaciones.
- Identificar las áreas críticas para evaluar el control interno y en base al resultado, proporcionar recomendaciones que permitan solventar las deficiencias encontradas.
- Determinar el grado de eficiencia y efectividad en los registros contables, depósitos bancarios, conciliación de saldos.

2.5.2 Métodos de evaluación del control interno

Evaluar un sistema de control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo, dicha evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de diversas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos,

políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

Existen tres métodos principales para la evaluación de la estructura de control interno, los cuales se detallan a continuación:

a) Método descriptivo

También llamado narrativo, consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades u operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. Este método es detallado y analítico, por lo que es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas que cuentan con un bajo volumen de operaciones.

b) Método de cuestionario

En este método se elaboran previamente una serie de preguntas preparadas en forma técnica y por área de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en forma clara y sencilla, para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitara que las respondan.

c) Método gráfico

Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa (esquemas, graficas, cuadros, flujos de operación) la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, con el fin de verificar en forma visual los movimientos que se desarrollan en una operación y así captar fácilmente su desarrollo, simplificando de esta forma, la evaluación del Control Interno.

2.6 Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway – (COSO)

Fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa. COSO es una organización que proporciona orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude.

El comité estaba constituido por representantes de cinco organismos profesionales:

- a) AAA – Asociación Americana de Contadores;
- b) AICPA – Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados;
- c) FEI – Instituto de Ejecutivos Financieros;
- d) IIA – Instituto de Auditores Internos;
- e) IMA – Instituto de Contadores Gerenciales.

Como una forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, el comité COSO, en septiembre de 1992, emitió en los Estados Unidos el informe Internal Control – Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), luego de un trabajo arduo de cinco años, orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades.

A más de 20 años de su emisión original, en mayo de 2013, COSO publicó la actualización al Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992 y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.

El marco integrado de Control Interno COSO 2013, busca ayudar a las organizaciones en el diseño e implementación del control interno, se estructura en cuatro partes:

- **Resumen ejecutivo:** Ofrece una visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control interno, dirigido a directores ejecutivos, miembros del consejo, legisladores.
- **El Marco Actualizado:** define control interno y describe los requerimientos para el control interno efectivo. El marco establece y describe con detalle los 5 componentes y 17 principios asociados de un sistema de control interno, asimismo, este ilustra la aplicación relacionada con las operaciones, emisión de informes y objetivos de cumplimiento y ofrece dirección para todos los niveles de la gerencia en el diseño, implementación y aplicación de un sistema de control interno, así como en la evaluación efectiva.
- **Herramientas Ilustrativas:** Ofrece plantillas y escenarios que podrían ser útiles para la gerencia cuando utilice el marco con el fin de evaluar la efectividad de un sistema de control interno basado en los requerimientos establecidos para éste.
- **El compendio control interno en la información financiera externa:** Es un documento acompañante del marco e ilustra enfoques y ejemplos adicionales referentes a cómo se pueden aplicar los principios establecidos en el marco en el contexto de la información financiera externa y un sub-grupo de categoría de objetivos de emisión de informes.

2.6.1 Elementos del control interno

“Se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

a) El ambiente de control

Representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad fortaleciendo o debilitando sus controles. Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

b) Evaluación de riesgos

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externo e interno que tienen que ser evaluados, dicha evaluación es responsabilidad de todos los funcionarios, ya que de ellos depende que la entidad alcance sus objetivos y metas. La función de este elemento consiste en identificar, analizar, evaluar y encontrar las razones que originan los riesgos, así como proporcionar soluciones para evitarlos o desvanecerlos.

La evaluación del riesgo debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información, o la mejora continua de los procesos.

Este elemento requiere los siguientes aspectos:

- Objetivos de control
- Manejo de cambios
- Evaluación de Riesgos

c) Actividades de control:

Las actividades de control son las acciones, políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa, y que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de sus objetivos.

Este elemento reviste de mucha importancia porque significa que la teoría se ha vuelto práctica, con lo que se hace posible disponer de parámetros para medir el desempeño de los sistemas, las personas, los procesos.

Estos se relacionan con los aspectos siguientes:

- Necesidad de controlar
- Necesidad de informar
- Sistemas integrados de información
- Descentralizar
- Fijación de límites de actuación
- Apoyo a toma de decisiones
- Generar historia operacional

d) Información y comunicación:

Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

La información, tanto interna como externa, debe ser identificada, captada y comunicada en tiempo y forma para poder así evaluar los riesgos y establecer la respuesta a los mismos.

Dado que la información se origina en diversas fuentes (internas, externas) y tiene diferentes características (cualitativa, cuantitativa), se genera un gran desafío que es el de contar con un gran volumen de información, del que deberá ser captada la información relevante, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

e) Supervisión y seguimiento

Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si se está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. La gerencia debe realizar la supervisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte del ambiente y estructura del control interno.

La supervisión y evaluación del control interno, debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover el apoyo de la gerencia para su reforzamiento y actualización “.

(4:05)

Se definen dos categorías de actividades de monitoreo:

- Evaluaciones continuas
- Evaluaciones independientes

2.7 Administración de riesgos

La Comisión Treadway define a la Administración de Riesgos como un proceso, efectuado por el directorio, administradores y otras personas de la entidad, aplicados a la estrategia establecida en la empresa, diseñado para identificar potenciales eventos que puedan afectarla, y administrar los riesgos que están dentro de su cantidad y capacidades, para proveer una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos.

La definición anterior, introduce términos importantes para la administración de riesgos, la cual establece una estructura básica e integrada de conceptos entre el control interno y la administración de riesgos, tales como:

- **Un proceso:** esto se refiere a que la administración de riesgos no es un suceso aislado, sino que representa una serie de acciones que se extienden por toda la empresa a través de sus actividades propias, siendo estas últimas inherentes a la gestión de la dirección.
- **Las personas:** la administración de riesgos es efectuada por personas que se desempeñan en el Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de la organización, a través de acciones y palabras. Estas personas son las que establecen la visión, misión, estrategia y objetivos de la entidad, e implantan los mecanismos de administración de riesgos.
- **Aplicada en la estrategia:** una entidad define su visión y misión, y luego sustentado en éstas, establece sus objetivos estratégicos, también fija objetivos operacionales para la organización en forma integral y para unidades específicas, como divisiones y procesos, las cuales se derivan de la estrategia.
- **Aplicada a través de la empresa:** para tener éxito en la aplicación de la administración de riesgos, una entidad debe considerar el alcance total de sus actividades. De todos los niveles de la organización sin excepción, como planificación estratégica, asignación de recursos, unidades de negocios y sus procesos.
- **Cantidad de riesgo:** esto es la cantidad de riesgo que una organización está deseosa de aceptar en post del logro de sus objetivos.
- **Proporcionar una seguridad razonable:** la administración de riesgos, por muy bien diseñada que se encuentre, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos organizacionales.

- **Logro de los objetivos:** dentro del contexto establecido en la misión o visión, está la definición de los objetivos y la selección de estrategias para alcanzarlos.

2.8 Riesgos de control interno

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos.

Los riesgos pueden surgir en todos los niveles de la entidad y debido a factores tanto internos como externos.

- Riesgos externos:** desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían obsolescencia organizacional, cambios en las necesidades y expectativas de la demanda, condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones microeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo, complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización, y reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización.
- Riesgos internos:** riesgos referentes a la información financiera, a sistemas de información defectuosos, a pocos o cuestionables valores éticos del personal, a problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del personal, calidad del personal contratado y los métodos de capacitación y motivación que puedan influir en el nivel de control de conciencia dentro de la entidad, cambios en las responsabilidades de la administración que puedan afectar los controles que se llevan a cabo en la organización.

2.9 Auditoría

“Es un examen objetivo, sistemático, profesional e independiente, efectuado generalmente con posterioridad a las operaciones y de conformidad con las normas de auditoría establecidas. Este proceso se basa en la obtención de evidencia a partir de la cual se elabora el informe final.” (5:5)

2.9.1 Auditoría interna

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos (IIA), define la auditoría interna como "una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno". (8:1)

La auditoría interna constituye una de las funciones de mayor importancia, debido a que permite que una entidad alcance sus objetivos a través de la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

2.9.2 Objetivo de la auditoría interna

La auditoría interna es un proceso cuya responsabilidad parte de la alta gerencia de las compañías, y se encuentra diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización. Estos objetivos han sido clasificados en:

- Establecimiento de estrategias para toda la empresa;
- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas.

La función de auditoría interna ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la empresa

(activos) hacia una auditoría enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

2.9.3 Planificación de auditoría

Planear la auditoría es decidir previamente cuáles son los procedimientos de auditoría que se van a emplear, cuál es la extensión que va a darse a esas pruebas, en qué oportunidad se van a aplicar y cuáles son los papeles de trabajo en que van a registrarse los resultados. Forma parte también de la planificación, el decidir qué personal deberá asignarse.

Se dice que la planificación comprende el desarrollo de una estrategia global para su administración, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse. El planeamiento también permitirá que el equipo de auditoría pueda hacer uso apropiado del potencial humano disponible.

La planificación de un trabajo de auditoría interna requiere conocer los antecedentes del caso para el cual se requiere la intervención del auditor; con el fin de proporcionar los mejores resultados, es necesaria la evaluación del sistema de control interno. El alcance de la planeación de la auditoría interna debe contemplar el costo que represente para la empresa.

En la auditoría interna de muchas organizaciones, se acostumbra a formular, en primer lugar, un programa anual que comprenda las áreas de la empresa cuya revisión se consideró necesaria en la planeación de la auditoría, estableciendo su frecuencia con base al volumen o ubicación geográfica.

“Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;

- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad.” (8:10)

En resumen, a través de la planeación se establece el conocimiento del cliente y del medio en que opera, para identificar eventos, transacciones y prácticas que a juicio del auditor tendrán un efecto importante sobre la información financiera.

2.9.4 Programa de auditoría

Es un listado detallado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos específicos que han de emplearse en el curso de un trabajo de auditoría, proporciona la base para asignar y planear el trabajo y para determinar lo que falta por hacer; debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar la planificación de auditoría. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo.

Los programas están conformados por la suma de todos los procedimientos de auditoría aplicados dentro del proceso de obtención de evidencia, se fundamentan en tres factores esenciales:

- **Valorización del riesgo:** el riesgo inherente al trabajo y el de cometer error humano.

- **Control:** deben aplicarse las herramientas necesarias para evitar cualquier tipo de desviación o falla.

En general el programa de auditoría, en cuanto a su contenido incluye los procedimientos específicos para la verificación de cada tipo de activo, pasivo y resultados, en el orden normal que aparecen en los estados económicos y financieros de la empresa.

Tiene como propósito servir de guía en los procedimientos que se van adoptar en el curso de la auditoría, y, servir de lista y comprobante de las fases sucesivas de la auditoría, a fin de no pasar por alto ninguna verificación.

2.9.5 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

Los papeles deberán ser apropiadamente preparados previos a la elaboración del borrador del informe y posteriormente entregados al auditor interno.

La cantidad, tipo y contenido de los papeles de trabajo, varían de acuerdo a las circunstancias y el criterio profesional del auditor, pero generalmente incluirán:

- a) Suficiente información para demostrar que los estados financieros u otra información sobre la cual se está dictaminando, estuvieron de acuerdo con los registros contables.
- b) Que el trabajo ha sido planeado, mediante el uso de programas de trabajo, y que el trabajo de todos los ayudantes ha sido supervisado y revisado, cumpliéndose con la norma relativa a la ejecución del trabajo.

- c) Que el sistema de control interno del cliente ha sido revisado y evaluado determinándose el alcance de las pruebas a las cuales se limitaron los procedimientos.
- d) Los procedimientos de auditoría seguidos y las pruebas realizadas para obtener evidencia suficiente y competente. las anotaciones pueden ser en forma de memorándums, listas de control, programas de trabajo y cédulas que permitirán la identificación razonable del trabajo realizado por el auditor.
- e) Comentarios adecuados preparados por el auditor indicando las conclusiones respecto a aspectos importantes de trabajo.

Un juego de papeles de trabajo de auditoría debe incluir:

- ✓ Estructura organizativa y legal de la entidad.
- ✓ Extractos o copias de convenios y documentos legales importantes.
- ✓ Planeación y programas de auditoría.
- ✓ Estudio y evaluación del control interno.
- ✓ Análisis de saldos y transacciones.
- ✓ Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría, sus resultados y conclusiones.
- ✓ Cuando se realicen pruebas selectivas, deberá mostrarse la extensión o alcance de las mismas.
- ✓ Conclusiones alcanzadas por el auditor en relación con aspectos importantes de la auditoría.
- ✓ Copias de la información financiera que se estará presentando y los informes de auditoría correspondientes.

Al preparar el auditor los papeles de trabajo debe evitar acumular exceso de documentación, (calidad vs. cantidad), esto se simplifica utilizando marcas de auditoría, es decir, certificando o validando información o actuaciones físicas que se tuvo a la vista, mediante marcas y referencias previamente definidas.

- **Clases de papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo pueden clasificarse de acuerdo con sus funciones, en la siguiente forma:

a) *Cédula centralizadora*: es el enlace entre los libros, registros de la compañía y los estados dictaminados por el auditor. Esta cédula es el papel de trabajo básico.

b) *Cédulas sumarias*: son las cédulas en donde se muestra la composición y características de los conceptos que aparecen en la cédula centralizadora y que indican su clasificación en los estados financieros. Las cédulas sumarias tienen que indicar la Conclusión a la que se llegó después de haber hecho el análisis.

c) *Cédulas analíticas*: se refieren a la verificación de las integraciones de las cédulas sumarias. En las cédulas analíticas, es donde se hace el verdadero análisis de las cuentas que integran la cédula sumaria.

En términos generales la cédula analítica es la mínima unidad de estudio, deben obligatoriamente describir todos y cada uno de las técnicas y procedimientos de auditoría que se efectuaron en el estudio de la cuenta, pues en estas cédulas se plasma el trabajo del auditor.

d) *Cédula de observaciones*: este documento contendrá los temas que a criterio del auditor y con base en la investigación y la información recabada, son aspectos a corregir u oportunidades de mejora, se elabora durante el desarrollo del trabajo de campo y se discutirá periódicamente con el dueño del proceso o bien al concluir el trabajo de campo; no constituye la opinión ni conclusión final del trabajo sino únicamente informar de manera preliminar al auditado los resultados de la revisión, lo cual deberá ser aclarado por el auditor cuando sea comunicada; deberá referenciarse cada punto con los papeles de trabajo que soportan las observaciones. Formará parte del legajo de papeles de trabajo de la auditoría.

- **Estructura de las cédulas de auditoría**

Las cédulas constan de tres partes: encabezado, cuerpo y conclusión.

- a) *Encabezado.* es la parte superior de la cédula y debe contener el nombre de la compañía auditada, rubro de los estados financieros examinados (el cual da el nombre a la cédula), índice de la cédula (la cual permite clasificar y ordenar de manera lógica los papeles de trabajo), iniciales de quienes elaboraron y revisaron las cédulas, así como fecha de elaboración y revisión de las mismas.
- b) *Cuerpo.* es la parte donde se asienta la información obtenida por el auditor y los resultados de la revisión.
- c) *Conclusión.* expresa en forma clara la opinión de la persona que efectuó el trabajo con lo cual se responsabiliza del mismo. Se utiliza en las cédulas sumarias, para los demás tipos de cédulas de colocan observaciones o hallazgos.

En algunos casos también se incluye el pie, como parte de los papeles de trabajo, en el se asientan principalmente los siguientes datos: notas para aclarar o complementar algún concepto asentado en el cuerpo de la cédula, para aclarar o ampliar información o para señalar situaciones especiales, marcas de auditoría empleadas y su significado (si no se elabora una cédula especial para ello), fuente de los datos asentados en el cuerpo de la cédula.

- **Métodos de referencia**

Los papeles de trabajo deben llevar índice de tal forma que cualquier información (cédula) pueda ser encontrada fácilmente cuando se revisen los papeles; cada cédula debe contener una referencia de lápiz rojo en la esquina superior derecha. Debe hacerse mención de:

- a) numeración correlativa
- b) asignación de letras
- c) cruce de referencias.

- **Características de las cédulas de auditoría**

Las cédulas de auditoría deben reunir las cualidades mínimas que se describen a continuación:

- ✓ Contener información imparcial y suficiente para que el lector pueda formarse una opinión y sustente debidamente los resultados, conclusiones y recomendaciones.
- ✓ De fácil lectura, por lo cual su integración será de manera lógica, clara y sencilla.
- ✓ Que los cruces de las distintas cédulas se correlacionen fácilmente y permitan al lector relacionar los datos con facilidad.
- ✓ Deberán contener sólo la información necesaria para cumplir con el objeto propuesto.

2.9.6 Informe de auditoría interna

El informe de auditoría es la comunicación de los resultados de la revisión, debe incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción a tomar por parte de la administración; es el documento fundamental del trabajo de auditoría ya que reflejará la calidad con que se llevó a cabo, promoverá el cambio o mejoramiento de procesos y controles para generar valor agregado a la organización.

En otras palabras el informe de auditoría es “el producto terminado de una auditoría de estados financieros o áreas específicas. Es el documento que contiene el dictamen del contador público y auditor”. (1:160)

El informe de auditoría debe prepararse considerando los aspectos siguientes:

- **Dirigido a:** irá dirigido a nombre de la persona responsable o dueña del proceso, identificando la posición que tiene dentro de la organización.

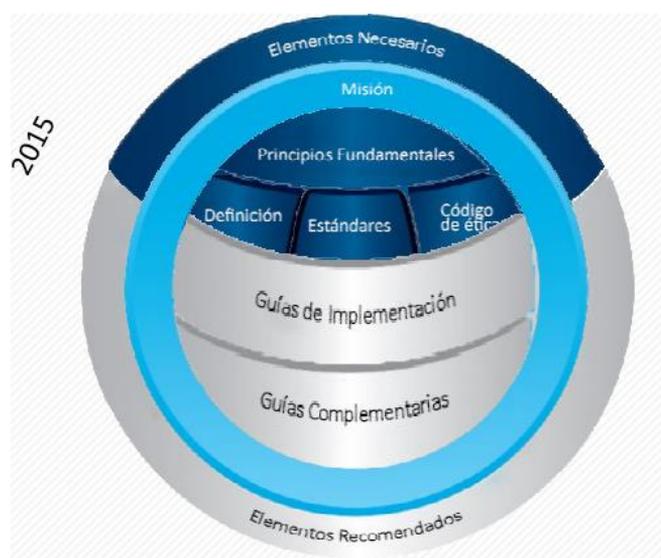
- **Objetivos y alcance:** se indicará el objetivo general del trabajo, si es necesario indicar más de un objetivo se incluirá en forma resumida; se indicará además el periodo revisado, los valores monetarios objeto de revisión y la identificación del porcentaje de la muestra revisada, debe ser un párrafo, corto y entendible, sin entrar en demasiado detalle.
- **Resumen de la conclusión:** el auditor deberá indicar la conclusión a la que ha llegado del proceso evaluado en general, debe ser clara concreta y precisa, deberá transmitirle al lector la importancia del contenido del informe, por lo que no puede ser vaga, inconclusa, confortativo o irrelevante.
- **Descripción del cuerpo del informe:** el cuerpo del informe es el más importante y relevante, ya que en éste detallan los resultados de la revisión, por lo que deben tomarse en cuenta lo siguiente:
 - *Condición:* es la evidencia, los hechos que el auditor interno encuentra durante la realización de su trabajo (el estado actual). Básicamente es la observación identificada.
 - *Criterio:* política que regula el hecho observado, entendiéndose éste como los estándares, medidas, o supuestos utilizados al hacer la evaluación y verificación, políticas, las normas, las regulaciones legales, fiscales, estándares establecidos por la administración.
 - *Causa* (Lo que originó el hecho): entendiéndose ésta como la razón por la cual sucedieron los hechos.
 - *Efecto* (El impacto): cada una de las situaciones observadas tiene un efecto o impacto ya sea en la eficiencia del proceso o económico, es decir la exposición o el riesgo en que se encuentra la organización u otros terceros, debido a que la condición no coincide con el criterio.

- **Observaciones:** las observaciones representan los hallazgos importantes establecidos por el auditor, se presentan en el informe iniciando por las que representan un riesgo crítico.
- **Conclusión general de auditoría:** debe incluir la opinión general y/o las conclusiones del auditor; en la norma se indica que el auditor deberá incluir los aspectos positivos o cuando se observa un desempeño satisfactorio en el proceso evaluado; para efectos del informe en un primer párrafo se indicarán los aspectos positivos establecidos en la revisión y en un segundo párrafo se indicará la conclusión u opinión de los resultados de los hallazgos reportados.

2.10 Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna (MIPPAI)

Consiste en la guía autorizada del Instituto de Auditores Internos para el correcto desempeño de la profesión, de forma que sea comprensible y accesible para todos los auditores del mundo.

FIGURA 3
Estructura marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna



Fuente: Instituto de auditores internos / www.theiia.org

Los principios fundamentales para la práctica de la auditoría interna son:

- Demuestra integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente).
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- Se comunica de forma efectiva.
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
- Promueve la mejora de la organización.

2.10.1 Normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna (NIEPAI)

“Dentro de su propósito se encuentra:

- Definir principios básicos que representan el ejercicio de la auditoría interna como este debería ser.
- Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Están constituidas por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño, y las Normas de Implantación. Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.” (8:1)

a) **Normas sobre atributos:** estas normas describen las características de las organizaciones y los individuos que proporcionan servicios de auditoría Interna.

1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad

1100 – Independencia y objetividad

1200 – Pericia y debido cuidado profesional

1300 – Programa de aseguramiento de calidad y mejora

b) **Normas sobre desempeño:** estas normas describen y proveen los criterios de calidad necesarios para guiar y evaluar la ejecución de todas las actividades de auditoría interna.

2000 – Administración de la actividad de auditoría interna

2100 – Naturaleza del trabajo

2200 – Planificación del trabajo

2300 – Desempeño del trabajo

2400 – Comunicación de resultados

2500 – Supervisión del progreso

2600 – Aceptación de los riesgos por la dirección

2.11 Código de ética para profesionales de la contabilidad, IFAC

Una de las misiones de la Federación Internacional de Contadores (IFAC, por sus siglas en inglés) es contribuir al desarrollo de estándares globales de alta calidad y de guías en distintas áreas de contabilidad.

Este código tienen como objetivo regular el ejercicio profesional ético del contador público y auditor, con lo cual se busca el desarrollo y enriquecimiento en todo el mundo de la profesión contable con normas armonizadas, capaz de proporcionar servicios de calidad, consistentemente altas para el interés público y poder contribuir al desarrollo de las economías internacionales. A fin de lograr

esta misión, la IFAC ha establecido el Consejo de Normas de Ética para Contadores, cuyo objetivo es desarrollar y emitir, bajo su propia autoridad, normas éticas de alta calidad.

De acuerdo al código de ética “el profesional de la contabilidad cumplirá los siguientes principios fundamentales:

- **Integridad:** ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales.
- **Objetividad:** no permitir que prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros prevalezcan sobre los juicios profesionales o empresariales.
- **Competencia y diligencia profesionales:** mantener el conocimiento y la aptitud profesionales al nivel necesario para asegurar que el cliente o la entidad para la que trabaja reciben servicios profesionales competentes basados en los últimos avances de la práctica, de la legislación y de las técnicas y actuar con diligencia y de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables.
- **Confidencialidad:** respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales y, en consecuencia, no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, salvo que exista un derecho o deber legal o profesional de revelarla, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros.
- **Comportamiento profesional:** cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión.” (7:7)

CAPÍTULO III

ÁREA DE INGRESOS

3.1 Definición

La Norma Internacional de Contabilidad 18, emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y adoptada por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) define los ingresos como “la entrada bruta de beneficios económicos, durante el ejercicio, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio neto, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios del patrimonio.” (11:2)

Los ingresos también se han definido como un incremento de los recursos económicos, pues es la recuperación de un activo resultante de la producción, entrega de mercancías o prestación de servicios.

La empresa en el ejercicio de su actividad comercial vende productos, presta servicios; a cambio de ellos percibe dinero o derechos de cobro a su favor que se harán efectivos en las fechas estipuladas. De esta manera, se incrementa el patrimonio empresarial.

En resumen los ingresos pueden proceder de las transacciones y sucesos mencionados a continuación:

- a. la producción, venta y comercialización de productos,
- b. la prestación de servicios,
- c. el uso, por parte de terceros, de activos de la empresa que produzcan intereses, regalías y dividendos.

El término productos incluye tanto los producidos por la empresa para ser vendidos, como los adquiridos para su reventa. La prestación de servicios implica normalmente, la ejecución por parte de la empresa, de un conjunto de tareas acordadas en un contrato, con una duración determinada en el tiempo.

Los servicios pueden prestarse en el transcurso de un único periodo o a lo largo de varios periodos contables.

“El uso, por parte de terceros, de activos de la empresa, da lugar a ingresos que adoptan la forma de:

- Intereses: cargos por el uso de efectivo, de otros medios equivalentes al efectivo o por el mantenimiento de deudas para con la empresa.
- Regalías: cargos por el uso de activos a largo plazo de la empresa, tales como patentes, marcas, derechos de autor o aplicaciones informáticas.
- Dividendos: distribuciones de ganancias a los poseedores de participaciones en la propiedad de las empresas, en proporción al porcentaje que supongan sobre el capital o sobre una clase particular del mismo.” (11:2)

3.2 Reconocimiento de ingresos por ventas

Todas las actividades de una entidad se emprenden para que produzcan ingresos, comúnmente se les reconoce en el momento de la venta del producto o servicio. Toda empresa necesita ingresos para seguir subsistiendo, por lo que su adecuado reconocimiento es de vital importancia para la correcta evaluación de la situación económico-financiera de la empresa.

El artículo 2 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado define por venta a “todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos, independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo.” (21)

Ventas son todos los ingresos de efectivo y/o derechos, que representan un incremento en activos que pueden derivarse de venta de productos o prestación de servicios. En forma general se puede decir que el ingreso es el incremento bruto en activos o la reducción bruta en pasivos, que resulte de cualquier

transacción directamente relacionada con una actividad rentable de una entidad, que pueda cambiar la ecuación patrimonial.

La orientación sobre la transferencia continua del valor, debe ser diferente para la venta de bienes y para la de servicios.

Las ventas pueden ser al contado o al crédito.

3.2.1 Venta de productos

“El término productos incluye tanto los producidos por la empresa para ser vendidos, como los adquiridos para su reventa, tales como las mercaderías de los comercios al por menor o los terrenos u otras propiedades que se tienen para revenderlas a terceros.” (11:01)

En una transacción que involucra la venta de bienes, la realización debe ser considerada en los casos en que el vendedor de los bienes ha transferido al comprador, los riesgos y beneficios identificados con la propiedad vendida y el vendedor no retiene facultades de administración o control sobre los bienes transferidos.

Sólo se reconocerán los ingresos procedentes de la venta de bienes cuando se cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones:

- La empresa ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes, con independencia de su transmisión jurídica. Se presumirá que no se ha producido la citada transferencia, cuando el comprador posea el derecho de vender los bienes a la empresa, y la obligación de recomprarlos por el precio de venta inicial, más la rentabilidad normal que obtendría un prestamista.
- La empresa no mantiene ninguna implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo de los mismos.
- El importe de los ingresos puede valorarse con fiabilidad.

- Sea probable que la empresa reciba los beneficios o rendimientos económicos derivados de la transacción.
- Los costes incurridos o a incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.

3.2.2 Prestación de servicio

“La prestación de servicios implica, normalmente, la ejecución, por parte de la entidad, de un conjunto de tareas acordadas en un contrato, con una duración determinada de tiempo. Los servicios pueden prestarse en el transcurso de un único periodo o a lo largo de varios periodos contables.” (11:01)

La entidad reconocerá ingresos ordinarios por la venta de un servicio, si determina que la obligación de desempeño se satisface continuamente. La obligación de desempeño sería satisfecha continuamente si:

- a. El desempeño de la entidad crea o mejora el activo que el cliente controla, haciéndolo cuando el activo está siendo creado o mejorado.
- b. El desempeño de la entidad no crea un activo con un uso alternativo para la entidad y al menos se satisface una de las condiciones siguientes:
 - El cliente simultáneamente recibe y consume el beneficio, en la medida en que la entidad realiza cada tarea.
 - Otra entidad no necesitaría volver a desempeñar las tareas desempeñadas hasta la fecha, si esa otra entidad fuera a cumplir totalmente la obligación restante para con el cliente.
 - La entidad tiene el derecho al pago por el desempeño hasta la fecha, aun si es el cliente podría cancelar el contrato por conveniencia.

3.2.3 Devoluciones y descuentos sobre ventas

Es el reconocimiento de una reducción en los ingresos generado por devoluciones de mercaderías por los clientes y en otras ocasiones por el otorgamiento de descuentos en los precios de venta.

3.3 Clasificación de los ingresos

La gama de ingresos que se producen en una empresa es muy amplia y diversa, por ello, se pueden clasificar atendiendo a varios criterios.

3.3.1 Ingreso proveniente de actividades productivas

- **Ingreso marginal:** generado por el aumento de la producción en una unidad.
- **Ingreso medio:** ingreso que se obtiene, en promedio, por cada unidad de producto vendida; es decir, es el ingreso total dividido en el total de unidades vendidas.
- **Ingreso del producto marginal:** ingreso generado por la utilización de una unidad adicional de algún factor de producción (trabajo, capital), por ejemplo, la utilización de un trabajador más.

3.3.2 Clasificación fiscal de los ingresos

- **Ingreso acumulable:** es aquel que debe adicionarse a otros para causar un impuesto, como ejemplo se puede mencionar el que si una empresa obtiene un ingreso por la venta de los productos que fabrica y por la renta de una parte de sus inmuebles, ambos ingresos deben acumularse para que, ya consolidados, causen el impuesto correspondiente.
- **Ingreso bruto:** aquel que no considera disminuciones por ningún concepto.
- **Ingreso corriente:** aquel que proviene de fuentes normales, estables o propias del giro de una entidad.

- **Ingreso exceptuado:** ingreso que por disposición del Decreto número 10-2012 que regula el impuesto Sobre la Renta, no deben gravarse aun cuando provengan de situaciones que la propia ley señala como hechos generadores de un crédito fiscal.
- **Ingresos exentos:** aquellos que perciben algunos causantes específicamente mencionados en una ley, y que no deben pagar el impuesto a que la misma ley se refiere.
- **Ingreso global gravable:** cantidad neta sobre la que las empresas causan el impuesto sobre la renta.
- **Ingreso gravado:** aquel que si genera el pago de impuesto sobre la renta, a diferencia del ingreso exento.
- **Ingreso marginal:** aquel que se obtiene con relación a una cantidad adicional a las presupuestadas.
- **Ingreso semi-gravado:** aquel que genera el pago del impuesto sobre la renta, pero en proporción menor a la generalidad.

3.3.3 Otra clasificación de ingresos

- **Operacionales:** son aquellos ingresos producto de la actividad económica principal de la empresa, se obtienen de forma habitual y consuetudinaria. Por lo general, toda empresa está dedicada a uno o más actividades económicas principales, y los ingresos originados en estas actividades, son considerados ingresos operacionales.
- **No operacionales:** son aquellos ingresos diferentes a los obtenidos por el desarrollo de la actividad principal de la empresa, ingresos que por lo general son ocasionales, provienen de acontecimientos especiales.

Una forma de identificar cuando un ingreso es no operacional, es primero determinando cual es la actividad económica principal de la empresa. Esto se consigue consultando la escritura pública o la patente de

comercio. Allí están enumeradas las actividades que la empresa desarrolla y que comúnmente se conoce como objeto social.

Desde el punto de vista tributario no existe diferencia alguna entre un ingreso que es operacional y otro que no lo es, puesto que mientras el ingreso sea susceptible de incrementar el patrimonio de la empresa, por regla general se considera un ingreso gravado con el impuesto de renta.

Desde el punto de vista financiero, es importante identificar en una empresa, en qué medida cada tipo de ingreso participa en la generación de utilidad. Pueden existir casos en los que algunos ingresos no operacionales son tan importantes, que la empresa puede decidir brindarle más atención e inclusive dedicarse a ello, convirtiendo posteriormente esos ingresos no operacionales en ingresos operacionales.

3.4 Objetivos en el control interno de los ingresos

“Los objetivos han sido clasificados se la siguiente forma:

- a) **Autorización:** son aquellos controles que se establecen para asegurarse de que se están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que estos son adecuados.
- b) **Procesamiento y clasificación de transacciones:** controles que deben establecerse para asegurar el correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe, de las transacciones ocurridas en una empresa, así como los ajustes de éstas.
- c) **Verificación y evaluación:** son aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan.
- d) **Salvaguarda física:** son aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso y procedimientos de proceso.” (2:122)

3.5 Importancia de los ingresos

Los ingresos en una empresa son sumamente importantes ya que estos constituyen la base que sostiene la misma, toda empresa inicia y sostiene sus actividades a lo largo del tiempo con el fin de obtenerlos, si no hay ingresos simplemente las empresas no pueden subsistir.

Sin embargo, se hace necesario a la vez contar con un sistema de control que permita a la organización obtener información precisa y confiable de los mismos.

Para negocios que no requieran inversiones de capital periódicas, los ingresos son imprescindibles para continuar. Cuando el producto está preparado y existen clientes interesados en pagar por él, los ingresos juegan un papel importante:

- Confirma que al cliente realmente le interesa el producto.
- Muestra que existe un camino para construir un negocio viable.

3.6 Funciones del área de ingresos

En el área de ingresos se incluyen todas las funciones que se requieren para cambiar por efectivo los productos o servicios. Dentro de sus funciones se incluyen:

3.6.1 Ejecución

- Toma de pedidos
- Evaluación y aprobación del crédito
- Despacho del pedido y/o prestación del servicio
- Facturación
- Recepción de dinero de ventas al mostrador
- Sumar el total de entradas de efectivo
- Depositar el efectivo recibido en el banco
- Determinación de cuentas incobrables.
- Cierres cobros electrónicos

- Aceptar devoluciones sobre ventas

3.6.2 Registro

- Contabilizar la factura
- Emisión de notas de crédito, ajustes a clientes por:
 - Mercadería devuelta
 - Ajuste de precios
 - Errores de facturación
- Aplicación de descuentos
- Aplicación de vales
- Actualización de los diarios de:
 - Venta de bienes y servicios
 - Cobros o depósitos
 - Notas de crédito emitidas a clientes
- Contabilizar las entradas de efectivo
- Contabilizar las transacciones de ajustes a las ventas.
- Reporte libro de ventas
- Registro de faltantes y/o sobrantes
- Conciliaciones bancarias

3.6.3 Custodia

- Mantener actualizada disponibilidad bancaria
- Proteger el efectivo
- Llevar el control correcto de los saldos de efectivo

3.7 Asientos comunes

Dentro del ciclo de ingresos podríamos distinguir los siguientes asientos contables más comunes:

- Ventas
- ingresos de caja
- Devoluciones y rebajas sobre ventas

- Descuentos por pronto pago
- Provisiones para cuentas de cobro dudoso
- Cancelaciones y recuperaciones de cuentas incobrables
- Gastos de comisiones
- Cheques Rechazados

3.8 Formas y documentos vitales

Algunas de las formas y documentos importantes del área de ingresos son:

- Facturas de ventas.
- Notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas
- Relación de documentos entregados para su cobro
- Relación diaria de cobros
- Relación diaria de depósitos
- Vales
- Cheques recibidos
- Cintas de máquinas registradoras
- Resumen diario de efectivo
- Boletas de depósitos bancarios
- Notas de crédito
- Cierres cobros electrónicos (POS)

3.9 Procedimientos básicos de control en área de ingresos

El examen normal de las transacciones de ventas, prestación de servicios y otros ingresos de una entidad, debe proporcionar una seguridad razonable de que estas se registraron apropiadamente en los estados financieros, por lo tanto, el auditor interno debe verificar, que existan los siguientes procedimientos de control interno:

3.9.1 Venta de bienes y servicios

- Que existan facturas pre-impresas y pre numeradas para documentar una venta o ingreso, llevando un control de la utilización de las mismas. En caso se utilicen otros documentos, llevar control de los mismos.
- Que todos los documentos emitidos en un periodo contable, queden registrados dentro del mismo.
- Toda recepción de efectivo o derechos obtenidos por venta de bienes y prestación de servicios, deben documentarse y registrarse adecuadamente.
- Que exista una lista adecuada de precios.
- Para las devoluciones y descuentos sobre ventas, deben emitirse en los formularios correspondientes y que sean autorizados por funcionario responsable.
- El dinero recibido tiene que ser manejado por el personal autorizado y debe depositarse al día siguiente hábil de su ingreso.
- Debe hacerse un resumen diario del movimiento del efectivo recibido por el personal autorizado.
- Endosar cheques con sello “para depositar en cuenta” y visar el mismo por medio telefónico.
- La persona encargada de revisión de papelería de tiendas, comparara los resúmenes diarios contra el depósito bancario, cierres de cobros electrónicos (POS).
- Los documentos sobre las entradas de efectivo recibidas en el mostrador, consta de tiras de caja registradora, cheques. Posteriormente, se harán resúmenes diarios de efectivo y fichas del depósito bancario. La responsabilidad del resumen y del depósito recaen en el cajero.
- El efectivo se depositara en su totalidad diariamente para efectos de control, custodia y buena administración del efectivo.

- Proporcionar suficiente seguridad de que la documentación se produzca al momento en que se recibe el efectivo, y que se remitan las copias de facturas a donde correspondan.
- La función de proteger el mayor auxiliar de clientes, corresponde al departamento de contabilidad y su objetivo es que el archivo no sea modificado por otras personas que el encargado.
- La función de mantener un saldo correcto de clientes corresponde tanto a contabilidad como al departamento de créditos, y el objetivo será verificar a intervalos razonables, los saldos que existen y verificarlos con los clientes.
- Utilización de comprobantes de ingresos con su respectiva correlación, para que al realizar la conciliación bancaria se puede llevar un control de lo que entra y lo que refleja la cuenta bancaria.

3.9.2 Otros ingresos

- Todos los ingresos de efectivo y derecho de la entidad relacionadas con intereses, deben documentarse y registrarse adecuadamente.
- Las notas de débito y crédito deben ser autorizadas por funcionario responsable.
- Las ventas de activos fijos y otros deben ser previamente autorizadas.
- Los resultados de la venta de activos, deben documentarse y registrarse adecuadamente.
- Deben existir políticas para el aprovechamiento de descuentos por pronto pago, sin descuidar el control sobre máximos y mínimo en los inventarios.

3.10 Técnicas y procedimientos de auditoría interna aplicables al área de ingresos

Algunas técnicas y procedimientos que dispone el auditor interno para aplicar al área de ingresos son:

a) Familiarización

El auditor interno debe familiarizarse con las operaciones o funciones relacionadas con los ingresos por venta de bienes considerando los siguientes aspectos:

- Políticas, manuales y procedimientos o instructivos específicos de las ventas al contado y al crédito, así como relacionadas con el cobro de dichas ventas.
- Conocer la estructura organizativa de las áreas o departamentos relacionados con las ventas y cobros.
- Características de las ventas, mercado en que opera, revisión de los márgenes de utilidad, naturaleza de las mismas, integración y sistemas auxiliares existentes para su control y administración.

b) Entrevistas y flujo gramas

Mediante las entrevistas y/o flujo gramas de las funciones relacionadas con las ventas y otros ingresos, el auditor puede:

- Conocer cómo se lleva a cabo las diferentes actividades relacionadas con las ventas.
- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos indicados en los manuales respectivos.

c) Análisis de la información financiera

- El auditor interno debe obtener la información financiera necesaria para formarse un juicio de las ventas, como estadísticas, composición, tendencias y otras razones financieras.
- Realizar revisiones analíticas que incluyan las comparaciones con periodos anteriores y de ser posible con las entidades que desarrollen la misma actividad.

d) Examen de la documentación e investigación específica

Con el objeto de verificar los datos obtenidos en el análisis de información, así como en las entrevistas o flujo gramas del procedimiento de las ventas, el auditor interno debe examinar la documentación selectivamente y realizar investigaciones específicas que considere necesarias. A continuación se mencionan algunas de ellas:

- Analizar los manuales de políticas y procedimientos, verificando su actualización y cumplimiento.
- Estudiar los registros contables, tanto principales como auxiliares y las formas existentes, para comprobar su funcionalidad.
- Evaluar el contenido, oportunidad, periodicidad, destino y utilidad de los informes relativos a la actividad de las ventas.
- Elaborar diagramas de flujo que muestren el recorrido que siguen los procesos en sus diferentes fases.
- Investigar las cuentas que han tenido cambios significativos, que se reflejan en el análisis comparativo de ventas por línea de producto.
- Examinar las ventas selectivamente, considerando los precios facturados y descuentos concedidos.
- Revisar las notas de crédito, principalmente las emitidas posteriormente al cierre de cada ejercicio contable. y establecer la justificación de las variaciones.
- Determinar si hay problemas de reclamo de entrega de productos o servicios con respecto a calidad o falta de puntualidad, que originen devoluciones y que puedan afectar la cobrabilidad de las cuentas por cobrar.
- Investigar los procedimientos presupuestarios existentes, para compararlos con los resultados reales y establecer la justificación de las variaciones.

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICABLE AL ÁREA DE
INGRESOS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ROPA PARA
NIÑOS
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa Comercializadora de Ropa para Niños, fue constituida bajo las leyes de Guatemala el 6 de abril de 1997 con la razón social “Kidz World, S.A.”, dispone de un capital autorizado de quinientos mil quetzales (Q.500,000.00), conformado por quinientas (500) acciones comunes, con un valor nominal de un mil quetzales (Q.1,000.00) cada una, las cuales fueron suscritas y pagadas en su totalidad.

Tiene como principal actividad económica la compra y venta de ropa y accesorios para bebés y niños, sus ingresos provienen de las ventas al mostrador. Las formas de pago autorizadas por gerencia son las siguientes:

- Efectivo, en moneda local, para lo cual se cuenta con máquinas detectoras de billetes falsos.
- Cheques, los cuales por política de la empresa son visados previo a ser recibidos, para el efecto se tiene contratado el servicio de Proveedores dedicados a dicha actividad tales como Previsé y Vericheque
- Tarjetas de débito y/o crédito, servicio prestado por las casas de crédito Visanet y Credomatic, con quienes se negocia una comisión por transacción de 3.578% sobre lo cobrado.
- Vales, proporcionados a los clientes al momento de realizar una devolución, con un plazo de 3 meses de vigencia.

Actualmente la empresa cuenta con tres puntos de venta divididos en dos turnos diarios, en la ciudad de Guatemala, y la oficina administrativa que apoya en logística y abastecimiento, cuenta con 40 colaboradores.

Misión, visión de la empresa

- a) **Visión:** posicionarnos en el mercado de artículos infantiles como una empresa exitosa con gran reconocimiento a nivel nacional gracias a nuestros productos, calidad, precios y servicio, brindando la mejor experiencia de compra.
- b) **Misión:** ser líder en la comercialización de ropa y accesorios para bebés y niños, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad y con excelencia en el servicio.

Objetivos del Negocio

- Incrementar las ventas en un 4% en relación al período 2014.
- Incrementar el tráfico de clientes en tiendas.

Objetivos Operativos

- Proveer un excelente servicio al cliente.
- Vender productos de alta calidad.
- Operar con eficacia y eficiencia para lograr rentabilidad en el negocio.

Objetivos de Información

- Asegurar información financiera confiable, precisa y oportuna.

Objetivos de Cumplimiento

- Funcionar en apego a las leyes vigentes y regulaciones.

Marco de referencia técnico contable adoptado

La empresa aplica como marco de referencia técnico contable la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), para la elaboración y presentación de sus estados financieros.

Estructura de la empresa

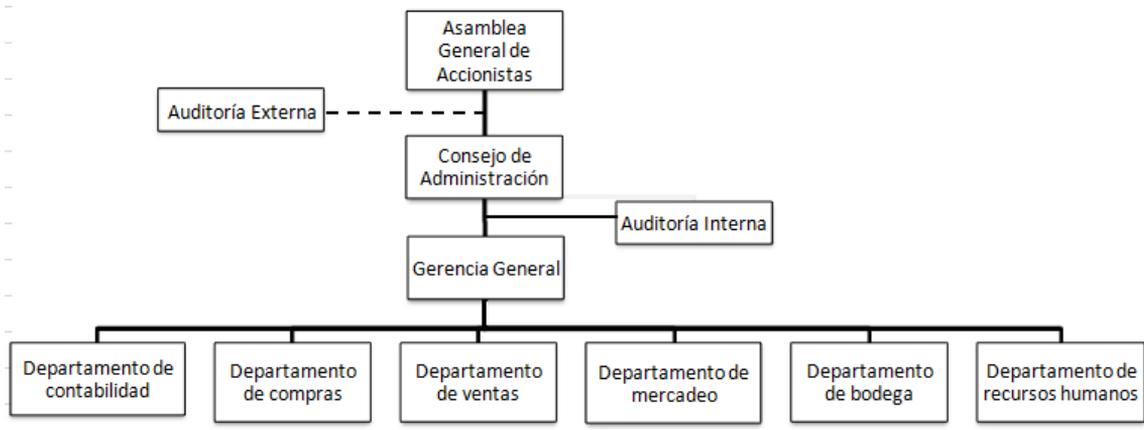
La estructura organizativa de la empresa se encuentra detallada a continuación:

- **Asamblea de accionistas:** constituida por los socios accionistas, es donde se toman las decisiones para la marcha y funcionamiento de la sociedad.
- **Consejo de administración:** enlace entre la sociedad y sus accionistas. Su función principal es la de crear e implementar las políticas que regirán el funcionamiento y dirección de la empresa.
- **Auditoría interna:** tiene como objetivo agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, mediante la aplicación de un enfoque sistemático para evaluar y medir la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control que contribuyan al cumplimiento de objetivos de la institución.
- **Gerencia general:** encargada de implementar y llevar a cabo las políticas administrativas necesarias para que los procesos funcionen correctamente. Dirige y coordina la acción de las gerencias subalternas, por lo tanto es la responsable del resultado obtenido en las operaciones.
- **Departamento de contabilidad:** área encargada de la aplicación de las disposiciones fiscales, elaboración y presentación de estados financieros, contabilización de toda la información que fluye de los departamentos, cálculo y pago de impuestos y resguardo de documentación.

- **Departamento de compras:** su función es cotizar con los proveedores y adquirir los productos con base a las existencias en bodega central, presupuestos y estadísticas de ventas. Encargada de garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes y responsable del cumplimiento de todo el proceso de compra de la empresa.
- **Departamento de ventas:** responsable de garantizar un nivel óptimo de ventas, su objetivo principal es crear nuevas estrategias de ventas así como planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las políticas a modo de determinar las oportunidades de mercado para los productos existentes y evaluar la posibilidad de introducir productos nuevos.
- **Departamento de mercadeo:** ejecuta la publicidad y las promociones que tienen como objetivo el incremento de las ventas, realiza estudios de mercado y de la competencia.
- **Departamento de bodega:** se encarga del almacenamiento, manejo y traslado de los productos, con el fin de abastecer a los distintos puntos de venta. Necesaria para manejar de forma integral la cadena de suministros, de tal forma que logre el balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa.
- **Departamento de recursos humanos:** tiene a su cargo la selección, contratación, capacitación e inducción del personal, así como asegurar su permanencia en la empresa. Debe mantener actualizada la base de datos de todo el personal que labora en la empresa, elaborar la planilla de sueldos, controlar la asistencia del personal, solucionar conflictos laborales y el establecimiento de normas y reglamentos internos.

FIGURA 3

**Organigrama General
Kidz World, S.A.**



Fuente: elaboración propia con base a datos proporcionados por la empresa

Trabajo de auditoría a realizar

Dentro del desarrollo del caso práctico se presentará un análisis y evaluación de los controles existentes en el área de ingresos de Kidz World, S.A., específicamente en el área de ventas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Para la evaluación del control interno, es importante la revisión de los controles existentes en el área de facturación, porque las ventas representan un rubro clave dentro de los estados financieros de la organización.

4.2 Nombramiento de auditoría interna



Nombramiento de Auditoría Interna- No. AI-003-0026

Para: Lic. Facundo Ruedas, Supervisor de Auditoría Interna
Srta. María Elena Díaz Carrera, Asistente de Auditoría

De: Lic. Roberto Quezada, Gerente de Auditoría Interna

Asunto: Evaluación del control interno en el área de ingresos- ventas

Fecha: 10 de enero de 2016

De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría Interna, fueron designados para la realización de la evaluación del control interno en el área de ingresos, específicamente en el área de ventas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

El tiempo estimado para la realización del presente trabajo es de un mes, el cual inicia el 13 de enero y finaliza el 17 de febrero del año 2016, sujeto a variaciones de acuerdo a las circunstancias que se le presenten en el desarrollo del trabajo.

Los resultados de la auditoría deben ser presentados por medio del Informe respectivo, y soportados con los papeles de trabajo correspondientes que elaboren para el efecto.

Atentamente,

R. Quezada

Lic. Roberto Quezada
Gerente de Auditoría Interna
KidzWorld, S.A.

4.3 Planificación de la auditoría

**KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA DE INGRESOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

I. Antecedentes

La empresa Kidz World, S.A. es una entidad mercantil que se rige por las disposiciones del Código de Comercio, decreto 2-70 del Congreso de la República, por su escritura constitutiva, por las leyes que le son aplicables en forma supletoria, por las disposiciones emanadas del Consejo de Administración, y por las que ordena la Asamblea General de Accionistas.

Se constituyó al amparo de las leyes guatemaltecas el día 6 de abril de 1997, según escritura pública No. 226, con un capital suscrito y pagado de Q 500,000.00.

Su actividad principal se enfoca en la comercialización de ropa y accesorios para bebés y niños, actualmente cuenta con tres puntos de ventas en la ciudad de Guatemala. Todas sus ventas son realizadas al mostrador.

Principales políticas contables

- a) La entidad reconoce como producto los fondos efectivamente devengados.
- b) Todos sus bienes se encuentran registrados al valor de costo o de adquisición.
- c) Todos los gastos del período son registrados contablemente, aunque no hayan sido pagados, manteniendo el registro correspondiente para atender y controlar las obligaciones pendientes.

Registros contables

La entidad procesa sus operaciones contables por medio de libros principales habilitados y autorizados por la SAT y el Registro Mercantil, respectivamente, entre los que se encuentran el libro Diario, Mayor, Balances e Inventarios.

Marco de referencia técnico contable adoptado

La empresa aplica como marco de referencia técnico contable la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), para la elaboración y presentación de sus estados financieros.

Áreas a evaluar

Los departamentos sujetos a evaluación serán ventas y contabilidad, porque son las áreas en dónde se genera el flujo de ingresos y en dónde se registran y controlan.

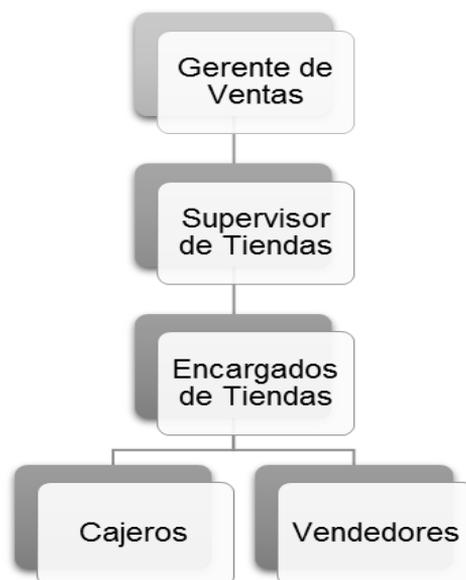
- a) **Departamento de ventas.** es el responsable de garantizar el nivel óptimo en las ventas para el cumplimiento de las metas. El personal en cada una de las tiendas se encuentra distribuido en dos turnos, los cuales son asignados rotativamente, las tiendas están estructuradas de la siguiente forma:
- Encargado: dentro de sus principales funciones se encuentran, llevar controles administrativos de la tienda, dirigir el proceso de ventas, capacitar y guiar al personal de ventas para el cumplimiento de metas.
 - Dos cajeros: su principal función es realizar cobros en caja y elaborar tareas administrativas asignadas por la encargada de tienda.
 - Vendedores: la cantidad de vendedores en cada una de las tiendas, dependerá del volumen de sus ventas, el tamaño y época del año, siendo un aproximado dos vendedores por turno. Su principal función es asesorar y brindar un buen servicio al cliente, y mantener el orden en la tienda.

Todas las tiendas estarán bajo control de un Supervisor de tiendas, el cual es el responsable de velar por el cumplimiento de los procedimientos de ventas y políticas de la empresa, además de evaluar el desempeño del personal dentro de las tiendas.

Por otra parte, el Gerente de Ventas es el encargado de evaluar la necesidad de nuevos productos y supervisar el incremento en ventas de los mismos, crear el plan de incentivos de ventas que contribuya a una mejor rotación del producto, evalúa la rotación del producto y las necesidades del cliente en cuanto a sustitución de marcas o adquisición de nuevas líneas.

FIGURA 4

Estructura del Departamento de ventas



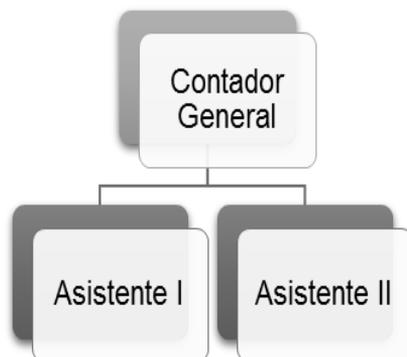
Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo realizado

b) **Departamento de contabilidad:** es el responsable de la verificación, fiscalización, control, resguardo de documentación y por ende, de la contabilización y presentación de toda la información que fluye de todos los departamentos. Se encuentra estructurado de la siguiente forma:

- Contador General: es el responsable de la planificación, dirección, supervisión y control de las operaciones contables de la empresa, velando por mantener actualizados sus estados financieros y cumplir con las obligaciones tributarias y disposiciones legales emitidas por los organismos de control.
- Asistente Contable I: responsable de llevar el control de pagos a proveedores locales, elaboración de costeos de mercadería y apoyar al Contador General en el control de presupuesto.
- Asistente Contable II: es el responsable del control de facturación, y revisión de cortes de caja y documentos que avalan las transacciones reportadas por las distintas tiendas, opera los ingresos monetarios en las cuentas de la empresa, dar seguimiento y resolver dudas a todo el personal relacionadas al área de facturación.

FIGURA 4

Estructura del Departamento de contabilidad



Fuente: elaboración propia con base a trabajo de campo realizado

II. Objetivos de la auditoría

Generales:

- Evaluar la organización, sus funciones y los controles incorporados, para determinar la eficiencia de las operaciones en el área de ingresos.
- Evaluar si los elementos del proceso administrativo aplicados en las operaciones de ingresos y procesos relacionados, se cumplen tal y como fueron diseñados por Gerencia.
- Establecer el grado de confiabilidad de la correcta operación de los ingresos reportados al departamento de contabilidad, y la acreditación de los mismos en la cuenta bancaria.

Específicos:

- Identificar eventos internos y externos que afecten el área de ingresos.
- Evaluar el riesgo existente en las operaciones de facturación en los puntos de venta.
- Evaluar la forma y efectividad de cumplimiento, disponibilidad y seguridad de la información y su comunicación.
- Evaluar la efectividad de la supervisión.
- Identificar y verificar el cumplimiento de las políticas administrativas que estén dirigidas al proceso operativo de ingresos y procesos relacionados, tal como ventas, facturación y cobros.

III. Alcance

Evaluación del sistema de control interno al área de ingresos por medio de la observación, entrevistas, y revisión de documentos, libros e informes contables que se relacionen con el rubro de ingresos, y de los procedimientos realizados por la empresa para el manejo y custodia de los fondos percibidos diariamente

por ventas. El periodo de evaluación comprende del 01 de enero al 31 de diciembre 2015.

IV. Muestra

El enfoque del muestreo a realizar en el proceso de auditoría no es estadístico, será realizado mediante la selección de documentos a juicio del auditor a cargo, basándose en facturas de ventas con montos mayores a Q 2,500.00

V. Personal clave.

- Personal en tienda: encargados, cajeros.
- Supervisor de tiendas
- Gerente de ventas
- Contador general
- Asistente de contabilidad

VI. Recursos

Para llevar a cabo la presente auditoría es necesario contar con los siguientes recursos:

Recursos humanos:

PUESTO	NOMBRE	INICIALES
Gerente de Auditoría Interna	Roberto Quezada	RQUEZADA
Supervisor de Auditoría	Facundo Ruedas	FRUEDAS
Asistente de Auditoría.	María Elena Díaz	MDIAZ

VII. Informes a presentar

Al concluir el examen del área de ingresos, se presentará un Informe de Auditoría Interna para comunicar los resultados o las deficiencias que no están cubiertas por los controles existentes, este se entregará a más tardar el: 17 de febrero del 2016.

Este informe deberá presentarse al Consejo de Administración posteriormente de finalizada la evaluación.

4.4 Índice de papeles de trabajo

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

No.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	REF. P/T
1	Programa de Auditoría, Registro de ingresos	75	PA-R 1/2
2	Programa de Auditoría, Control de ingresos	77	PA-C 1/2
3	Cédula de Marcas de Auditoría	79	CM
4	Cuestionario de Control Interno, Elementos de Control Interno	80	CI-EC 1/4
4	Cuestionario de Control Interno, Registro de ingresos	84	CI-1 1/3
5	Cuestionario de Control Interno, Control de ingresos	87	CI-2 1/2
6	Centralizadora Estado de Resultados	89	CCER
7	Narrativa Proceso de Ventas	90	N-1 1/2
8	Narrativa Formas de Pago	92	N-2 1/2
9	Narrativa Cortes de Caja	94	N-3 1/2
10	Narrativa Emisión de Notas de Crédito	96	N-4
11	Narrativa Proceso de Revisión y Contabilización	97	N-5 1/2
12	Narrativa Aplicación de Descuentos en Tiendas	99	N-6
13	Corte de Formas Facturas	100	CF-1
14	Corte de Formas Notas de Crédito	101	CF-2
15	Prueba de Cumplimiento Facturación	102	PC-1
16	Prueba de Cumplimiento Reporte de Ventas Diario -Cortes de Caja-	103	PC-2
17	Prueba de Cumplimiento Facturas Anuladas	104	PC-3
18	Prueba de Cumplimiento Documentación en Punto de Ventas	105	PC-4
19	Prueba de Cumplimiento Arqueo de Fondos de Caja	106	PC-5
20	Prueba de Cumplimiento Cuentas Bancarias	107	PC-6
21	Sumaria Ingresos	108	S-1
22	Integración de Ingresos (Formas de Pago)	109	A-1
23	Depósito de Efectivo y Cheques	110	A-1-1
24	Pagos con Tarjeta	111	A-1-2
25	Declaraciones IVA	112	A-2
26	Ajustes y Reclasificaciones	113	A-R
27	Cédula Centralizadora de Deficiencias de Control Interno	114	DEF

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, REGISTROS DE INGRESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

OBJETIVOS						
a) Evaluar el control interno en el área de ingresos de la empresa, a fin de detectar debilidades. b) Conocer y evaluar las políticas y procedimientos utilizados, con el fin de obtener seguridad del registro de los ingresos. c) Comprobar que la empresa cuente con los controles apropiados para la correcta captación de los ingresos, así como el resguardo y registro contable de dichas operaciones.						
TRABAJO A DESARROLLAR	REF. PT	HECHO POR	FECHA	REVISADO POR	FECHA	FECHA
1) Realizar entrevistas con el personal clave con el fin de recabar información que sirva de base para el trabajo.	 N-1 1/2-2/2 N-2 1/2-2/2 N-3 1/2-2/2 N-4 N-5 1/2-2/2 N-6	Mdiaz	27/01/2016 27/01/2016 28/01/2016 28/01/2016 29/01/2016 29/01/2016	Fruedas	28/01/2016 28/01/2016 29/01/2016 29/01/2016 01/02/2016 01/02/2016	
2) Para las operaciones seleccionadas (ventas efectuadas) se realizará el siguiente trabajo en la revisión de la facturación:						
a. Comprobar que la forma de pago de la venta este correctamente aplicada en el sistema.	 PC-1 PC-2	Mdiaz	02/02/2016 03/02/2016	Fruedas	03/02/2016 04/02/2016	
b. Verificar que las facturas se emitan cumpliendo con los requisitos de ley.	 PC-1	Mdiaz	2/02/2016	Fruedas	3/02/2016	
c. Verificar que las facturas anuladas físicamente, se encuentren anuladas también en el sistema.	 PC-3	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	5/02/2016	
d. Verificar que los descuentos aplicados hayan sido autorizados previamente.	 PC-2	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	4/02/2016	
e. Comprobar que el canje de vales sea aplicado a la venta de forma correcta.	 PC-2	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	4/02/2016	
f. Revisar en el caso de las facturas manuales, que la fecha de emisión coincida con la fecha ingresada en el sistema.	 PC-2	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	4/02/2016	

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, REGISTROS DE INGRESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

	TRABAJO A DESARROLLAR	REF. PT	HECHO POR	FECHA	REVISADO POR	FECHA
	g. Comprobar que las facturas sean utilizadas en orden correlativo.	N-5 1/2 pto.4 PC-2 CF-1	Mdiaz	29/01/2016 03/02/2016 01/02/2016	Fruedas	01/02/2016 04/02/2016 02/02/2016
3)	Para las operaciones seleccionadas (ventas efectuadas) se realizará el siguiente trabajo en la revisión de cobros:					
	a. En el caso de cobros con tarjetas, verificar que los vouchers hayan sido firmados por el cliente y consignado su número telefónico.	N-2 1/2 pto.3 PC-2	Mdiaz	27/01/2016 03/02/2016	Fruedas	28/01/2016 04/02/2016
	b. Verificar que el corte de caja esté debidamente respaldado por los vouchers de cobro de tarjeta.	PC-2	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	4/02/2016
	c. Verificar que los vales aplicados se encuentren referenciados con el número de factura en que se canjearon.	PC-2	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	4/02/2016
4)	Comprobar que al momento de recibir una devolución por parte del cliente se genere una nota de crédito.	N-4	Mdiaz	28/01/2016	Fruedas	29/01/2016
5)	Comprobar que el total de cobros realizados en efectivo, cheques y tarjetas, coincida con lo reportado en el corte de caja diario.	N-3	Mdiaz	28/01/2016	Fruedas	29/01/2016

ELABORADO POR:	MDIAZ	REVISADO POR:	FRUEDAS
FECHA:	14/01/2016	FECHA:	15/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CONTROL DE INGRESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

OBJETIVOS						
a)	Verificar la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros.					
b)	Comprobar que los controles establecidos sean eficientes en la detección oportuna de errores.					
c)	Identificar los riesgos que tengan relación con los ingresos.					
	TRABAJO A DESARROLLAR	REF. PT	HECHO POR	FECHA	REVISADO POR	FECHA
1)	Comprobar que las cifras presentadas en los estados financieros, coincidan con la ventas reportadas mensualmente.	← S-1	Mdiaz	1/02/2016	Fruedas	4/02/2016
2)	Verificar que los ingresos en efectivo y cheques captados por ventas, sean depositados de forma íntegra en las cuentas bancarias.	← A-1-1	Mdiaz	3/02/2016	Fruedas	4/02/2016
3)	Revisar que las facturas generadas hayan sido debidamente ingresadas al sistema de facturación electrónica (copia de facturación electrónica)	← PC-1	Mdiaz	2/02/2016	Fruedas	3/02/2016
4)	Verificar que las facturas se encuentren reportadas en el libro de ventas.	← PC-1	Mdiaz	2/02/2016	Fruedas	3/02/2016
5)	Realizar pruebas de ingresos versus declaraciones de IVA presentadas, para determinar si existen diferencias y su procedencia.	← A-2	Mdiaz	5/02/2016	Fruedas	8/02/2016
6)	Verificar en tiendas la siguiente documentación:					
	a. Autorización para imprimir en máquina registradora emitida por la SAT, la cual debe estar colocada en un lugar visible.	← PC-4	Mdiaz	4/02/2016	Fruedas	5/02/2016
	b. Existencia y disposición de libro de quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-	← PC-4	Mdiaz	4/02/2016	Fruedas	5/02/2016
	c. Copia de Patente de comercio a la vista del público.	← PC-4	Mdiaz	4/02/2016	Fruedas	5/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, CONTROL DE INGRESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

	TRABAJO A DESARROLLAR	REF. PT	HECHO POR	FECHA	REVISADO POR	FECHA
	d. Verificar que las series y correlativos de facturas utilizadas, se encuentren autorizados según resolución de la SAT.	← PC-4	Mdiaz	4/02/2016	Fruedas	5/02/2016
	e. Verificar que las facturas y notas de crédito pre-impresas, se encuentren vigentes según período de 2 años establecido por la ley.	← PC-4	Mdiaz	4/02/2016	Fruedas	5/02/2016
	f. Verificar el resguardo de los documentos contables emitidos.	← PC-4	Mdiaz	4/02/2016	Fruedas	5/02/2016
7)	Comprobar que los cobros realizados con tarjeta a través del POS (Point of sale= punto de venta), sean reintegrados de forma correcta por el banco.	← A-1-2	Mdiaz	1/01/2016	Fruedas	5/02/2016

ELABORADO POR:	MDIAZ	REVISADO POR:	FRUEDAS
FECHA:	15/01/2016	FECHA:	18/01/2016

PT CM		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	18/01/2016
Revisado	FRUEDAS	20/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CÉDULA DE MARCAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

MARCA	DESCRIPCIÓN
∧	Suma vertical verificada
<	Suma horizontal verificada
△	Suma verificada horizontal y verticalmente
←	Va para
→	Viene de
ⓧ	Examinados los comprobantes
PPC	Papel proporcionado por el cliente
✓	Cotejado, atributo cumplido
✗	Cotejado, atributo no cumplido
✓	Cotejado contra libro de ventas
☑	Verificado contra diario mayor general
✓	Verificado contra manual de procedimientos
CB ✓	Verificado contra conciliación bancaria
●	Cálculos verificados
ⓐ	Deficiencia de control interno detectada

PT CI-EC 1/4		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	19/01/2016
Revisado	FRUEDAS	21/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

			SI	NO	COMENTARIO	REF.
Entorno de Control						
1	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿Existe un código de conducta que recopila los valores y principios éticos que promueve la entidad y se ha dado a conocer a todo el personal?		X	Solamente se cuenta con reglamento Interno	← DEF. ^{CI} punto 1
		¿Se cuenta con procesos establecidos para controlar la adherencia a los principios de integridad y valores éticos?	X		No se cuenta con código de ética, pero recursos humanos mensualmente coordina dinámicas de grupo y talleres motivacionales para tener presente los principales valores y principios éticos.	
2	Ejerce responsabilidad de supervisión	¿Piensa usted que el personal del departamento se encuentra capacitado para desempeñar las funciones del cargo que se le asigna?	X		Recursos humanos especifica el nivel de competencia requerido para las distintas tareas,(perfil de puesto) así como las aptitudes esperadas en el personal para el correcto desarrollo de su trabajo.	
3	Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	¿Existe un organigrama general de la empresa?	X			
		¿El gerente designa al responsable de cada función y establece las políticas y procedimientos de control interno específicos?	X		Los procedimientos y políticas no están siendo revisados y actualizados constantemente	
4	Demuestra compromiso para la competencia	¿Evalúa el desempeño del personal?	X		en forma trimestral cada jefe de área realiza una evaluación del personal a su cargo.	
		¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación, y sanción del personal ?	X		Se cuenta con un reglamento interno, en el que se enmarcan estos aspectos.	
		¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuye al mejoramiento de las competencias del personal?		X	El personal únicamente recibe inducción inicial, pero no recibe retroalimentación	
		¿Se cuentan con manuales de funciones?	X			
5	Aplica la rendición de cuentas	¿Existe rendición interna de cuentas dentro del departamento?	X		Cada departamento tiene definida una meta crucialmente importante (MCI), la cual se encuentra alineada con los objetivos de la organización, los jefes de cada área se reúnen en forma semanal para presentar los resultados obtenidos durante la semana y por medio de brújulas de trabajo se definen las acciones a tomar para mejorar y/o mantener los resultados.	

PT CI-EC 2/4		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	19/01/2016
Revisado	FRUEDAS	21/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

		SI	NO	COMENTARIO	REF.
Evaluación de riesgos					
6	Especifica objetivos relevantes	¿Los objetivos del negocio son conocidos y comprendidos por todo el personal de la entidad ?	X	Cada departamento tiene metas asignadas, las cuales se encuentran alineadas con el logro de los objetivos del negocio	
		¿Existen objetivos específicos dentro del departamento?	X		
7	Identifica y analiza los riesgos	¿La empresa funciona y opera dentro de la tolerancia al riesgo?	X		
8	Evalúa el riesgo de fraude	¿La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos?	X		
9	Identifica y analiza cambios importantes	¿Los directivos de la empresa identifican los riesgos y previenen las actividades que los originan?	X	Esto se encuentra dentro del plan estratégico de a entidad4	
Actividades de control					
10	Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Las tareas y responsabilidades vinculadas a la autorización, aprobación, procesamiento y registro, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, o bienes de la organización están asignadas a diferentes personas?	X	Proceso inicia con el personal de ventas y finaliza con la revisión de parte de contabilidad.	← N-3 N-5
		¿Las transacciones y tareas más relevantes para la organización son autorizadas y ejecutadas por el personal al que se le asignó?	X		
		¿Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones?	X	Contabilidad es el área a cargo de la revisión y control de transacciones efectuadas en área de ventas	← N-5
		¿Existe métodos de medición de desempeño en toda organización?	X	Cada departamento cuenta con Indicadores Clave de Desempeño - KPI's- controlados por el jefe inmediato con base a resultados obtenidos, dichos indicadores son utilizados para otorgar incentivos a los empleados con buen desempeño	
		¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible?	X	Se cuenta con sistema computarizado, por lo que todo queda registrado en el momento en que ocurre	
11	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿La toma de decisiones está sustentada en la base del sistema de información, mediante la aplicación de índices e indicadores de rendimientos y análisis económicos-financieros?	X	Si, se manejan KPI's en base a los cuales se toman decisiones para mejorar.	

PT CI-EC 3/4		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	19/01/2016
Revisado	FRUEDAS	21/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

			SI	NO	COMENTARIO	REF.
12	Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Existen manuales de procedimientos para los procesos de la organización?	X			
Información y Comunicación						
13	Usa información relevante	Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	X			
		¿La información obtenida es relevante y apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	X			
14	Comunicación interna	¿La organización comunica internamente la información, incluyendo objetivos y responsabilidades para control interno?	X			
		¿Se establece canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X		Aunque existe buena comunicación entre los jefes y sub alternos, para reforzar este aspecto se sugiere la implementación de un buzón de quejas o sugerencias	
		¿Los sistemas de información son revisados continuamente con el fin de comprobar si es eficaz para la toma de decisiones, y la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la organización?	X		Son revisados y actualizados constantemente.	
		¿El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los usuarios la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?	X			
15	Comunicación externa	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?		X		
Actividades de Monitoreo y Supervisión						
16	Realizar evaluaciones continuas y/o separadas	¿El Sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la Dirección con el fin de revisar su eficacia y vigencia ?	X			
		¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el Sistema de Control Interno?	X			

PT CI-EC 4/4		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	19/01/2016
Revisado	FRUEDAS	21/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

			SI	NO	COMENTARIO	REF.
17	Evalúa y comunica deficiencias	¿ La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables?	X			

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	Matías Cordova	OBSERVACIONES:
CARGO:	Gerente General	
FECHA:	18/01/2016	

PT CI-1 1/3		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	20/01/2016
Revisado	FRUEDAS	22/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO REGISTRO DE INGRESOS
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS	REF
1	¿Está el cajero(a) siendo capacitado constantemente?		X		Solo reciben una capacitación inductora	← DEF.  punto 2
2	¿Existe buena comunicación entre el cajero y su superior inmediato?	X			Hay líneas de jerarquía bien definidas y los procesos están bien definidos.	
3	¿Existe un fondo de caja en cada una de las tiendas?	X			El fondo de caja asignado a cada tienda es de Q 600.00 sirve para entregar cambio a clientes y cubrir gastos menores de funcionamiento	← PC-5
4	¿Cada cuanto se realiza arqueos del fondo de caja y quién lo realiza?				Es realizado de forma mensual por el supervisor de tiendas	← PC-5
5	¿Los aumentos o disminuciones del fondo de caja están debidamente autorizados?	X			Solamente se aumenta el fondo para la época navideña, pero es reintegrado por medio de depósito en cuenta bancaria.	
6	¿Realizan cortes de caja diariamente?	X			Se realizan 2 corte de caja diarios, (realizados por los cajeros al finalizar cada turno)	← N-3
7	¿Los descuentos aplicados a las ventas, están debidamente autorizados?	X			Únicamente para los casos de descuentos a empleados no se solicita autorización previa, ya que esta es política de la empresa	← N-6
8	¿Se cuenta con autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- para la impresión de documentos por máquina registradora en cada una de las tiendas?	X			Las autorizaciones se encuentran en cada punto de venta	← PC-4
9	¿Se encuentra en un lugar visible la autorización antes mencionada?	X			Se coloca al lado derecho de la caja registradora	← PC-4
10	¿El cajero(a) lleva un archivo de los cortes realizados y recibidos de cada día?		X		Diariamente cuadra los cortes de caja y se envían a contabilidad junto con la papelería de respaldo	

PT CI-1 2/3		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	20/01/2016
Revisado	FRUEDAS	22/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO REGISTRO DE INGRESOS
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS	REF
11	Se depositan los ingresos en el banco de forma diaria e intacta?	X				← A-1-1
12	¿Quién es la persona responsable de llenar la boleta de depósito de ingresos?				El cajero del último turno es la responsable de contar el efectivo y realizar la boleta por los ingresos de las ventas del día	← N-3 punto 5
13	Deposita el dinero la misma persona que llena la boleta de depósito		X		Banco brinda servicio de recolección de depósito	← N-3 punto 5
14	¿Quién traslada los valores al banco para su respectivo depósito?				Banco brinda servicio de recolección de depósito	← N-3 punto 5
15	¿Existe un control de firma de la recepción de los valores de la persona que se encarga de llevarlos al banco?	X			Se solicita firma de recibido a empleado bancario que recoge el depósito, quien debe estar debidamente identificado y custodiado por agente de seguridad	← PC-4
16	¿Se anulan adecuadamente las facturas elaboradas de forma incorrecta?	X			Se envía debidamente razonado el documento original a contabilidad	← PC-3
17	¿Tiene el cajero(a) acceso al sistema de contabilidad de la empresa?		X			
18	¿Es rotativo el puesto de cajero(a)?		X			
19	¿Cuál es el procedimiento cuando existe un sobrante en el corte al final del día?				Se debe reportar a contabilidad y depositar en boleta separada	← N-3 punto 5
20	¿Cuál es el procedimiento cuando existe un faltante en el corte al final del día?				Debe ser reintegrado por cajero responsable	← N-3 punto 9
21	¿Tiene acceso al área de caja cualquier persona ajena al departamento?		X		Se cuenta con llave que solo posee el responsable de la caja	

PT CI-1 3/3		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	20/01/2016
Revisado	FRUEDAS	22/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO REGISTRO DE INGRESOS
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS	REF
22	¿Se respeta el horario de atención de la caja?	X				
23	¿Está a la vista del público el horario de atención?			X	Los puntos de venta se encuentran dentro de Centros Comerciales y se rigen por los horarios de los mismos	
24	¿Existe alguna advertencia al público de comunicarse a algún número telefónico si no llegara recibir su factura?	X				← PC-4 inciso H
25	¿A quién se le entrega los respaldos y el informe del arqueo o corte de caja al final del día?				Después de cuadrarlos son enviados al departamento de contabilidad con su documentación de respaldo	← N-3 punto 8
26	¿Que documentación se envía adjunta al corte de caja?				Facturas, Notas de Crédito, Vales, Cierres de POS (vouchers por cobros con tarjeta), depósitos de efectivo y cheques, constancias de exención de IVA, respaldo de descuentos.	← N-3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	Cristina Ávila	OBSERVACIONES: se entrevistó a cajera a cargo de la tienda con mayor volumen de ventas
CARGO:	Cajera	
FECHA:	19/01/2016	

PT CI-2 1/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	21/01/2016
Revisado	FRUEDAS	25/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DE CONTROL DE INGRESOS
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS	REF
1	¿Verifica una persona independiente la papelería recibida, según aparece en el corte de caja?	X				← N-5
2	¿Al momento de realizar una venta, cuáles son las formas de pago autorizadas por la organización?				Efectivo, cheques, tarjetas de crédito y débito, vales	← N-2
3	¿Las facturas son emitidas por medio del sistema de facturación electrónica?	X				← PC-1 inciso G
4	¿Que tipo de facturación electrónica manejan?				Copia de facturación electrónica	← PC-1 inciso G
5	¿Las facturas y recibos manuales, están pre numerados y reimpresos?	X				
6	Se encuentran bien resguardadas las facturas y notas de crédito manuales que no han sido enviadas a tiendas?		X		Asistente de Contabilidad las resguarda en su oficina sin llave, todo el personal tiene acceso a la oficina del mismo	← DEF. (CI) punto 3
7	¿Todos los libros contables se encuentran autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-?	X			Son llevados de forma electrónica	
8	¿Están las cuentas bancarias debidamente autorizadas por la junta directiva?	X				← PC-6
9	¿Están registradas en libros todas las cuentas bancarias?	X				← PC-6
10	¿Se efectúan conciliaciones bancarias?	X				← PC-6
	a) ¿Quién las efectúa?	X			Contador General se encarga de conciliar, y asistentes contables de ingresar los movimientos bancarios al sistema	← PC-6
	b) ¿Con qué frecuencia?				Mensualmente	

PT CI-2 2/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	21/01/2016
Revisado	FRUEDAS	25/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DE CONTROL DE INGRESOS
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIOS	REF
11	¿Están registradas las conciliaciones en los libros auxiliares de bancos?	X				← PC-6
12	¿Los ingresos se depositan a las cuentas bancarias autorizadas por la entidad?	X				← PC-6
13	¿Están los ingresos de las ventas justificados con, facturas, notas de crédito, depósito bancario, corte de POS, entre otros, a fin de comprobar los mismos?	X				← A-1
14	¿Existe control por parte de una persona ajena al cajero, de los montos que este debe depositar de acuerdo a cada corte de caja?	X				
15	¿Se lleva control de ventas realizadas que no se pueden depositar inmediatamente?	X				← A-1-1
16	¿Existe control por parte de una persona ajena al cajero, de los montos que este debe depositar de acuerdo a cada corte de caja?	X			Asistente de Contabilidad a cargo de revisar papelería de tiendas, elabora un reporte semanal con los resúmenes de caja, al que se le adjuntan todas las boletas de depósitos por ventas.	← N-5 1/2 punto 5

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	Enrique López	OBSERVACIONES:
CARGO:	Contador General	
FECHA:	20/01/2016	

PT CC ER		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	25/01/2016
Revisado	FRUEDAS	26/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CENTRALIZADORA ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

VENTAS	<input checked="" type="checkbox"/>	12,590,691.75	←	S-1	←
(-) Devoluciones y Rebajas sobre Ventas		-744,079.20	← ^	11,846,612.55	S-1 ←
(-) Costo de Ventas				-6,464,128.27	
Margen Bruto en Ventas			^	5,382,484.28	
(-) GASTOS DE OPERACIÓN					
Gastos de Distribución		-2,921,141.56			
Gastos de Administración		-2,060,104.20	^	-4,981,245.76	
Utilidad en Operación				401,238.52	
(-) GASTOS FINANCIEROS					
Gastos financieros				-9,493.34	
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	<input checked="" type="checkbox"/>		^	391,745.18	

CONCLUSIÓN: las ventas reflejan el monto exacto, según reportes de ventas y libros de ventas del año 2015.

PT N-1 1/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	27/01/2016
Revisado	FRUEDAS	28/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA PROCESO DE VENTAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

OBJETIVO		
<p>Documentar de forma narrativa los procedimientos y controles que se llevan a cabo con el fin de establecer el origen, registro y contabilización de los ingresos.</p> <p>Las principales actividades de las áreas de ingresos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Emisión de facturas por ventas al contado 2 Elaboración diaria de corte de caja 3 Elaboración diaria de depósito por ingresos de ventas 		
No.	DESCRIPCIÓN	REF.
1)	El proceso de venta inicia con la llegada del cliente a alguno de los puntos de ventas, quien busca adquirir productos de calidad para sus hijos, nietos, sobrinos, etc. (tales como ropa, accesorios, entre otros), la atención que se les brinda es personalizada y es realizada por los vendedores encargados de asesorarlos durante todo el proceso.	→ PA-R 1/2 punto 1
2)	Después de que el cliente ha seleccionado los productos que desea y decide llevarlos, se pasa al área de caja en donde continúa el proceso con el cajero de turno.	→ PA-R 1/2 punto 1
3)	El cajero procede a solicitar al cliente el nombre y número de identificación tributaria -NIT-, para emitir la factura.	→ PA-R 1/2 punto 1 PC-1 ←
4)	Escanea los artículos a ser facturados y verifica que el precio coincida con el de la etiqueta.	→ PA-R 1/2 punto 1
5)	Totaliza e imprime la factura y boleta de cambio (en caso el cliente lo requiera, por tratarse de un obsequio)	→ PA-R 1/2 punto 1 PC-1 ←
6)	Indica al cliente el monto a pagar.	→ PA-R 1/2 punto 1



PT N-1 2/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	27/01/2016
Revisado	FRUEDAS	28/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA PROCESO DE VENTAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	DESCRIPCIÓN	REF.
7)	Confirma con cliente forma de pago a utilizar y realiza el cobro.	→ PA-R 1/2 punto 1
8)	Si por algún motivo anula una factura o nota de crédito, procede a colocarle sello de anulado al documento original, en el caso de los documentos manuales también debe colocarle sello a las copias del mismo (2 copias) e ingresar el documento como anulado al sistema, posteriormente debe realizar una anotación en el documento indicando el motivo de la anulación (razonar el motivo de la anulación).	→ PA-R 1/2 punto 1 PC-3 ←



ENTREVISTADO:	Azucena Velásquez	OBSERVACIÓN: se procedió a visitar un punto de venta para observar el procedimiento llevado a cabo.
CARGO:	Gerente de Ventas	
FECHA:	26/01/2016	

PT N-2 1/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	27/01/2016
Revisado	FRUEDAS	28/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA FORMAS DE PAGO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

OBJETIVO		
Documentar en forma narrativa, el procedimiento seguido por el cajero, para aplicar correctamente la forma de pago seleccionada por el cliente con base a los 4 medios de pago que maneja la empresa (efectivo, cheque no negociables, tarjetas de crédito y débito, vales)		
No.	DESCRIPCIÓN	REF.
1)	Si el cliente realiza el pago en efectivo, se debe pasar cada uno de los billetes recibidos en la maquina detectora de billetes falsos.	→ PA-R 1/2 punto 1 A-1 ←
2)	Para pagos con cheques procede de la siguiente forma	→ PA-R 1/2 punto 1
a.	El cliente debe elaborar el cheque al momento de efectuar la compra, cumpliendo los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Emitir el cheque a favor de Kids World, S.A. - La fecha del cheque debe ser la misma del día de la venta. - El valor en números debe ser igual a la cantidad en letras. - El cheque debe ser de un Banco Nacional. - Debe ser NO NEGOCIABLE. 	A-1 ←
b.	Después de verificar la información anterior, el cajero coloca un sello en el reverso del cheque, en el cual el cliente anotará los siguientes datos: Dirección - número de DPI y teléfono.	
c.	Sin Importar el monto, el cajero debe visar el cheque llamando a la empresa que presta el servicio y anotarle en el reverso el número de autorización brindado.	
d.	Por último el cajero endosa el cheque, colocándole un sello con la información de la cuenta del banco a ser depositado (nombre y número de cuenta) y firmarlo abajo del sello.	



PT N-2 2/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	27/01/2016
Revisado	FRUEDAS	28/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA FORMAS DE PAGO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	DESCRIPCIÓN	REF.
3)	Si el pago es realizado con tarjeta de débito o de crédito, procede de la siguiente forma:	→ PA-R 1/2 punto 1
a.	Le solicita a cliente documento de identificación y comprueba que el nombre de la tarjeta coincida con el indicado en el documento de identificación.	→ PA-R 2/2 punto 3 inciso A
b.	Pasa la tarjeta de crédito ó debito por el POS, se obtiene el voucher correspondiente.	A-1 ←
c.	Solicita a cliente que coloque su firma y número telefónico en el voucher.	PC-2 ← inciso C
d.	Devuelve a cliente su tarjeta, y documento de identificación, junto con un comprobante de la transacción realizada.	↓
4	En caso de aplicación de vale, el cajero debe:	→ PA-R 1/2 punto 1
a.	Solicitar a cliente el vale original (el cuál se origina por medio de una nota de crédito por devolución de mercadería).	→ N-4
b.	Verifica que el mismo no se encuentre vencido (tienen 2 meses de vigencia).	A-1 ←

ENTREVISTADO:	Pedro Noriega	OBSERVACIÓN: se procedió a visitar un punto de venta para observar el procedimiento llevado a cabo.
CARGO:	Cajero	
FECHA:	26/01/2016	

PT N-3 1/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	28/01/2016
Revisado	FRUEDAS	29/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA CORTE DE CAJA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

→ CI-1 1/3
punto 6

OBJETIVO		
Documentar en forma narrativa, el procedimiento llevado a cabo por el cajero al realizar el corte de caja por las operaciones efectuadas durante su turno y el cuadro de la documentación que las avala.		
No.	DESCRIPCIÓN	REF.
1)	El cajero clasifica la documentación de respaldo recibida, separándola por tipo (facturas, notas de crédito, vales, constancias de descuentos, entre otros)	→ PA-R 1/2 punto 1 → PA-R 2/2 punto 5
2)	Procede a generar el reporte de los movimientos de caja (corte de caja)	→ PA-R 1/2 punto 1 → PA-R 2/2 punto 5
3)	Cuenta el efectivo y el monto de los cheques recibidos comprueba que el total cuadre con lo indicado en el corte	→ PA-R 1/2 punto 1 → PA-R 2/2 punto 5
4)	Al finalizar el paso anterior, procede a elaborar una integración del efectivo y cheques a depositar, utilizando una forma impresa por la empresa donde se detallan los billetes, monedas y cheques que integran el depósito.	→ PA-R 1/2 punto 1 → PA-R 2/2 punto 5
5)	Según la integración anterior, se elabora la boleta de depósito bancario la cual es enviada dentro de una bolsa proporcionada por el banco junto al efectivo y cheques recibidos. (al día siguiente de la venta el banco procede a recolectar dicha bolsa y devolver la boleta de depósito ya sellada). En caso de encontrar sobrante se reporta a contabilidad y se deposita en boleta separada.	→ PA-R 1/2 punto 1 → PA-R 2/2 punto 5 → CI-1 2/3 puntos 12, 13 y 14 A-1-1 ← → CI-1 2/3 punto 19

PT N-3 2/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	28/01/2016
Revisado	FRUEDAS	29/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA CORTE DE CAJA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	DESCRIPCIÓN	REF.
6)	Seguidamente realiza el cierre de POS por los cobros recibidos con tarjeta, y verifica que la cantidad de vouchers recibidos y la suma de los mismos coincida con la indicada en ambos cierres (reporte de corte de caja y cierre de POS)	→ PA-R 1/2 punto 1
		→ PA-R 2/2 punto 5
		→ PA-R 2/2 punto 3 inciso A
7)	Coloca la papelería en una carpeta, identificándola con el día al que pertenecen las ventas de la papelería adjunta.	→ PA-R 1/2 punto 1
		→ PA-R 1/2 punto 5
8)	La papelería es enviada al departamento de contabilidad al día siguiente, para su correspondiente revisión.	→ PA-R 1/2 punto 1
		→ CI-1 3/3 punto 25
9)	En caso de haber un faltante, el mismo deberá ser reintegrado por el cajero responsable.	→ PA-R 1/2 punto 1
		→ CI-1 2/3 punto 20

ENTREVISTADO:	Juan Juárez	OBSERVACIÓN: se procedió a visitar un punto de venta para observar el procedimiento llevado a cabo.
CARGO:	Supervisor de Tiendas	
FECHA:	27/01/2016	

PT N-4		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	28/01/2016
Revisado	FRUEDAS	29/01/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

OBJETIVO		
Documentar de forma narrativa los procedimientos y controles que se llevan a cabo al recibir una devolución de mercadería y verificar el ingreso del producto al inventario		
No	DESCRIPCIÓN	REF.
1)	Cuando el cliente se presenta a la tienda por una devolución o cambio de producto, el cajero comprueba que el mismo cumpla lo siguiente: a) Comprobar que el artículo se encuentre en perfecto estado y con su empaque original b) Corroborar que sus etiquetas se encuentren completas y en buen estado. c) Solicita a cliente la boleta de cambio entregada al momento de la compra	→ PA-R 1/2 puntos 1 y 4
2)	Verifica que el cambio aún tenga vigencia (30 días a partir de la fecha de la compra)	→ PA-R 1/2 puntos 1 y 4
3)	Si cumple con todos los requisitos anteriores, procede a emitir la nota de crédito y el vale correspondiente para que el cliente pueda realizar su cambio.	→ PA-R 1/2 puntos 1 y 4
4)	Si el cliente no realiza el cambio en el momento, se le entrega el vale junto a su respectiva nota de crédito	→ PA-R 1/2 puntos 1 y 4
5)	El cajero informa al cliente que tiene 2 meses de vigencia y que es indispensable que presente el vale para hacer efectivo su cambio.	→ PA-R1/2 puntos 1 y 4

OBSERVACIÓN: el 27/01/2016 se procedió a visitar un punto de venta para observar y se verifico el procedimiento de devolución de mercadería y emisión de notas de crédito, así mismo se cotejo el registro de las mismas en el libro de ventas, lo cual se esta cumpliendo a cabalidad.

PT N-5 1/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	29/01/2016
Revisado	FRUEDAS	1/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA PROCESO DE REVISIÓN Y CONTABILIZACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

→ CI-2 1/2
punto 1

OBJETIVO		
Documentar de forma narrativa los procedimientos y controles que se llevan a cabo con el fin de establecer el registro y contabilización de los ingresos.		
Las principales actividades de las áreas de ingresos son:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Registro diario de los ingresos monetarios percibidos (depósitos, cobros realizados con tarjeta) 2) Revisión de cortes de caja y documentos que avalan las transacciones. 3) Contabilización de las transacciones 		
No.	DESCRIPCIÓN	REF.
1)	Recibe la documentación que avala las transacciones (copia de facturas manuales, copia de notas de crédito y sus respectivos vales, vales originales de notas de crédito aplicados, depósitos monetarios, vouchers por cobros con tarjeta, exenciones de IVA, documentos por soporte de descuentos)	→ PA-R 1/2 punto 1
2)	Imprime los 2 cortes de caja elaborados por los puntos de ventas y los engrapa.	→ PA-R 1/2 punto 1
3)	Unifica los totales de ambos cortes	→ PA-R 1/2 punto 1
4)	Revisa que el correlativo de las facturas utilizadas sea correlativo	→ PA-R 1/2 punto 1
		→ PA-R 2/2 punto 2 inciso G
5)	Procede a comparar la documentación recibida contra los cortes de caja generados.	→ PA-R 1/2 punto 1
		PC-2 ←
		CI-2 2/2 ←
6)	Informa sobre errores encontrados en los ingresos.	→ PA-R punto 1

PT N-5 2/2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	29/01/2016
Revisado	FRUEDAS	1/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA PROCESO DE REVISIÓN Y CONTABILIZACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	DESCRIPCIÓN	REF.
7)	Opera en el sistema los ingresos percibidos por las ventas (depósitos, notas de crédito por cobros con tarjeta)	→ PA-R 1/2 punto 1
8)	Archiva la documentación recibida.	→ PA-R 1/2 punto 1
9)	Elabora reporte con las ventas diarias.	→ PA-R 1/2 punto 1
10)	Realiza el cortes de formas (facturas, notas de crédito).	→ PA-R 1/2 punto 1 CF-1 ← CF-2 ←
11)	Genera el resumen de ventas y su respectiva partida contable.	→ PA-R 1/2 punto 1 S-1 ←

ENTREVISTADO:	Enrique López	OBSERVACIÓN: se procedió a visitar un punto de venta para observar el procedimiento llevado a cabo.
CARGO:	Contador General	
FECHA:	27/01/2016	

PT N-6		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	29/01/2016
Revisado	FRUEDAS	1/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
NARRATIVA APLICACIÓN DE DESCUENTOS EN VENTAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

OBJETIVO		
Documentar de forma narrativa los procedimientos de aplicación de descuentos al momento de la venta.		
No.	DESCRIPCIÓN	REF.
1)	En el caso de los descuentos aplicados a clientes, semanalmente la gerente de ventas envía a cada una de las tiendas un memorándum con los descuentos vigentes para cada semana, los cuales permanecen activos en el sistema por el período indicado en el memorándum antes mencionado.	→ CI-1 1/3 inciso 7
2)	En el caso de los descuentos a empleados, este se encuentra vigente permanentemente en el sistema, por lo que al momento de que un empleado realiza una compra se le aplica su descuento (15%), sin solicitar ningún tipo de identificación.	→ CI-1 1/3 inciso 7 Def. CI Punto 4 ←



ENTREVISTADO: Juan Juárez	OBSERVACIÓN: se procedió a visitar un punto de venta para observar el procedimiento llevado a cabo.
CARGO: Supervisor de Tiendas	
FECHA: 27/01/2016	

PT CF-1		
Auditor	Fecha	
MDIAZ	1/02/2016	
Revisado	FRUEDAS	2/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CORTE DE FORMAS FACTURAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

PA-R 2/2
punto 2
inciso G

MES	Sucursal No. 1						Sucursal No. 2						Sucursal No. 3						TOTAL GENERAL	
	A (Electrónica)			A1 (Manual)			B (Electrónica)			B1 (Manual)			C (Electrónica)			C1 (Manual)			TOTAL GENERAL	TOTAL GENERAL
	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas		
ENERO	206,517	207,347	831	2,307	2,325	19	186,388	187,191	804	1,534	1,555	22	95,245	96,021	777	813	838	26	2,479	
FEBRERO	207,348	208,309	962	2,326	2,351	26	187,192	188,038	847	1,556	1,567	12	96,022	96,747	726	839	858	20	2,593	
MARZO	208,310	209,352	1,043	2,352	2,374	23	188,039	188,894	856	1,568	1,596	29	96,748	97,502	755	859	899	41	2,747	
ABRIL	209,353	210,278	926	2,375	2,401	27	188,895	189,686	792	1,597	1,622	26	97,503	98,157	655	900	929	30	2,456	
MAYO	210,279	211,307	1,029	2,402	2,431	30	189,687	190,579	893	1,623	1,645	23	98,158	98,905	748	930	963	34	2,757	
JUNIO	211,308	212,315	1,008	2,432	2,450	19	190,580	191,396	817	1,646	1,652	7	98,906	99,628	723	964	984	21	2,595	
JULIO	212,316	213,591	1,276	2,451	2,482	32	191,397	192,343	947	1,653	1,672	20	99,629	100,487	859	985	1,018	34	3,168	
AGOSTO	213,592	214,617	1,026	2,483	2,503	21	192,344	193,258	915	1,673	1,677	5	100,488	101,270	783	1,019	1,045	27	2,777	
SEPTIEMBRE	214,618	215,617	1,000	2,504	2,527	24	193,259	193,983	725	1,678	1,776	99	101,271	101,946	676	1,046	1,067	22	2,546	
OCTUBRE	215,618	216,721	1,104	2,528	2,550	23	193,984	194,846	863	1,777	1,795	19	101,947	102,689	743	1,068	1,086	19	2,771	
NOVIEMBRE	216,722	217,796	1,075	2,551	2,581	31	194,847	195,752	906	1,796	1,812	17	102,690	103,601	912	1,087	1,114	28	2,969	
DICIEMBRE	217,797	220,229	2,433	2,582	2,605	24	195,753	197,477	1,725	1,813	1,836	24	103,602	105,126	1,525	1,115	1,145	31	5,762	
TOTAL POR TIENDA	-	-	13,713	-	-	299	-	-	11,090	-	-	303	-	-	9,882	-	-	333	35,620	
FACTURAS ANULADAS	-	-	298	-	-	21	-	-	244	-	-	20	-	-	165	-	-	36	784	
FACTURAS EN BLANCO	220,230	236,500	16,271	2,606	3,000	395	197,478	200,000	2,523	1,837	2,000	164	105,127	120,000	14,874	1,146	1,500	355	34,582	

PC-3

CONCLUSIÓN: la cantidad de documentos reflejados en el anterior resumen de ventas, coincide con las facturas emitidas, libro de ventas y lo reportado en las declaraciones del pago mensual (IVA).

PT CF-2		
Auditor	Fecha	
MDJAZ	1/02/2016	
Elaborado	Revisado	
FRUEDAS	3/02/2016	

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CORTE DE FORMAS NOTAS DE CRÉDITO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

PA-R 2/2
punto 2
inciso G

MES	Sucursal No. 1						Sucursal No. 2						Sucursal No. 3						TOTAL GENERAL	
	AA (Electrónica)			AA1 (Manual)			BB (Electrónica)			BB1 (Manual)			CC (Electrónica)			CC1 (Manual)			TOTAL GENERAL	TOTAL GENERAL
	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas	De la No.	A la No.	Emitidas		
	4,910	4,962	53	771	771	1	3,366	3,415	50	690	695	6	3,266	3,328	63	666	670	5		
ENERO	4,910	4,962	53	771	771	1	3,366	3,415	50	690	695	6	3,266	3,328	63	666	670	5	178	178
FEBRERO	4,963	4,999	37	772	774	3	3,416	3,458	43	696	697	2	3,329	3,383	55	671	674	4	144	144
MARZO	5,000	5,041	42	775	776	2	3,459	3,502	44	698	700	3	3,384	3,432	49	675	680	6	146	146
ABRIL	5,042	5,087	46	777	777	1	3,503	3,542	40	701	703	3	3,433	3,462	30	681	683	3	123	123
MAYO	5,088	5,139	52	778	779	2	3,543	3,588	46	704	705	2	3,463	3,507	45	684	686	3	150	150
JUNIO	5,140	5,190	51	780	783	4	3,589	3,629	41	706	709	4	3,508	3,563	56	687	688	2	158	158
JULIO	5,191	5,252	62	784	789	6	3,630	3,686	57	710	719	10	3,564	3,627	64	689	695	7	206	206
AGOSTO	5,253	5,304	52	790	792	3	3,687	3,732	46	720	723	4	3,628	3,666	39	696	698	3	147	147
SEPTIEMBRE	5,305	5,351	47	793	797	5	3,733	3,769	37	724	724	1	3,667	3,709	43	699	699	1	134	134
OCTUBRE	5,352	5,407	56	798	799	2	3,770	3,812	43	725	727	3	3,710	3,739	30	700	701	2	136	136
NOVIEMBRE	5,408	5,462	55	800	805	6	3,813	3,859	47	728	732	5	3,740	3,791	52	702	710	9	174	174
DICIEMBRE	5,463	5,575	113	806	815	10	3,860	3,958	99	733	743	11	3,792	3,890	99	711	724	14	346	346
TOTAL POR TIENDA	-	-	666	-	-	45	-	-	593	-	-	54	-	-	625	-	-	59	2,042	2,042
DOCUMENTOS ANULADOS	-	-	14	-	-	4	-	-	17	-	-	3	-	-	15	-	-	7	60	60
DOCUMENTOS EN BLANCO	5,576	7,500	1,925	816	900	85	3,959	5,000	1,042	744	800	57	3,891	5,000	1,110	725	800	76	4,295	4,295

CONCLUSIÓN: la cantidad de documentos reflejados en el anterior resumen de ventas, coincide con las facturas emitidas, libro de ventas y lo reportado en las declaraciones del pago mensual (IVA)

PT PC-1		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	2/02/2016
Revisado	FRUEDAS	3/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
AUDITORÍA INTERNA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

SERIE	NÚMERO	FECHA	MONTO	ATRIBUTOS EXAMINADOS									
				A	B	C	D	E	F	G	H	I	
B	187031	26/01/2015	3,300.25	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
A	207890	06/02/2015	2,625.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
A1	2361	15/03/2015	2,896.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
A	209216	21/03/2015	3,456.05	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
C	98186	01/05/2015	4,600.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
C	98530	13/05/2015	4,315.50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
B1	1645	31/05/2015	3,380.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
A	211719	07/06/2015	2,567.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
B	191438	28/06/2015	2,750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
B	191856	05/07/2015	3,535.40	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
C1	1000	16/07/2015	2,840.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
C	100000	24/07/2015	3,705.35	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
A	213940	03/08/2015	2,610.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
A	214405	24/08/2015	2,898.50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
C	101520	18/09/2015	2,910.80	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
B	194900	30/10/2015	2,825.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
A1	2555	14/11/2015	3,210.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
B	196300	05/12/2015	4,770.75	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
B1	1820	07/12/2015	2,954.20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓
A	219600	23/12/2015	5,350.50	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A

ATRIBUTOS EVALUADOS		
No.	DESCRIPCIÓN	
A	Cumple con los requisitos de ley	→ PA-R 1/2, punto 2, inciso B
B	Tiene nombre y número de NIT	→ N-1 1/2, punto 3
C	Forma de pago bien aplicada	→ PA-R 1/2, punto 2, inciso A
D	Esta bien totalizada	→ N-1 1/2, punto 5
E	Se encuentra incluida dentro de un corte de caja	→ PC-2
F	Se encuentra registrada en el libro de ventas	→ PA-C 1/2, punto 4
G	Se generó copia de facturación electrónica CFACE	→ PA-C 1/2, punto 3 - CI-2 1/2, puntos 3 y 4
H	Descuento aplicado correctamente	→ N-6
I	Factura manual ingresada correctamente al sistema	

CONCLUSIÓN: de la muestra seleccionada (facturas con montos mayores a Q 2,500.00), se evaluaron los atributos para verificar la correcta emisión de las facturas, teniendo todos los documentos que se hacen mención a la vista. Por lo que se considera aceptable.

PT PC-2		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	3/02/2016
Revisado	FRUEDAS	4/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO DEL REPORTE DE VENTAS DIARIO -CORTE DE CAJA-
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

→ PA-R 1/2
punto 2

FECHA	PUNTO DE VENTA	TOTAL VENTAS REPORTADAS	ATRIBUTOS EXAMINADOS							
			A	B	C	D	E	F	G	H
26/01/2015	2	10,869.60	✓	N/A	✓	✓	N/A	✓	✓	✓
06/02/2015	1	6,400.50	✓	N/A	✓	✓	N/A	N/A	N/A	N/A
15/03/2015	1	13,600.00	✓	N/A	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
21/03/2015	1	8,018.36	✓	✓	✗	✗	✓	N/A	N/A	N/A
01/05/2015	3	10,768.50	✓	N/A	✓	✓	N/A	✓	N/A	N/A
13/05/2015	3	6,798.25	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✗	✓
31/05/2015	2	77,746.90	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
07/06/2015	1	9,550.00	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A
28/06/2015	2	10,432.20	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✗
05/07/2015	2	9,707.85	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16/07/2015	3	19,507.75	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A
24/07/2015	3	8,182.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
03/08/2015	1	10,563.00	✓	N/A	✓	✓	✓	N/A	✓	✓
24/08/2015	1	9,276.05	✓	N/A	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A
18/09/2015	3	5,192.00	✓	N/A	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A
30/10/2015	2	8,254.30	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✗
14/11/2015	1	6,526.75	✓	N/A	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A
05/12/2015	2	12,614.50	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A
07/12/2015	2	16,225.34	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23/12/2015	1	33,028.15	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓

ATRIBUTOS EVALUADOS		
No.	DESCRIPCIÓN	
A	Correlativo de facturas utilizado correctamente	→ PA-R 2/2, pto.2, inciso G
B	Facturas manuales ingresadas al sistema con fecha correcta	→ PA-R 1/2, pto.2, inciso F
C	Boletas de depósito coinciden con dato a depositar indicado en cortes (efectivo y cheques)	CB ✓
D	Vouchers contenidos en cierre POS contienen firma y número tel. del cliente, sumatoria de ellos cuadran con corte	→ PA-R 2/2, punto 3, incisos A y B
E	Si existen diferencia en la forma de pago, se verifica que haya un documento que avale esa diferencia	→ N-2 2/2, pto.3, inciso C
F	Descuentos aplicados, se encuentran respaldados y autorizados	→ PA-R 1/2, pto.2, inciso D
G	El vale aplicado (según sistema), coincide con número de vale físico.	→ PA-R 1/2, pto.2, inciso E
H	Vales referenciados con número de factura en que fueron aplicados.	→ PA-R 2/2, pto.3, inciso C

CONCLUSIÓN: de la muestra seleccionada (cortes de caja en los que se incluyen facturas por montos mayores a Q 2,500.00) se evaluaron los atributos para verificar la correcta revisión de los cortes de caja, teniendo todos los documentos que se hacen mención a la vista. Por lo que se considera aceptable. Asi mismo, se observo que la empresa maneja copia de facturación electrónica.

PT PC-3		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	3/02/2016
Revisado	FRUEDAS	4/02/2016

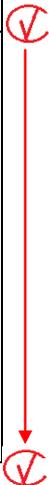
KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO FACTURAS ANULADAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

→ PA-R 1/2
punto 2, inciso C

En el transcurso del período examinado se anularon 784 facturas, por lo que se procedió a solicitar al departamento de contabilidad las facturas físicas. El objetivo de esta prueba es obtener seguridad que dichas facturas no hayan sido utilizadas y consecuentemente correspondan a ventas no registradas en los Estado Financieros.

→ CF-1

FECHA	SERIE	NÚMERO	ATRIBUTOS EXAMINADOS				
			A	B	C	D	E
05/01/2015	B1	1,548	✓	✓	✓	✓	✓
13/03/2015	C	96,953	✓	✓	✓	✓	✓
25/04/2015	A	210,332	✓	✓	✓	✓	✓
09/05/2015	A	210,826	✓	✓	✗	✓	✓
15/06/2015	B1	1,653	✓	✓	✓	✓	✓
20/07/2015	C	99,901	✓	✓	✓	✓	✓
08/08/2015	B	192,729	✓	✓	✗	✓	✓
11/10/2015	C1	1,086	✓	✓	✓	✓	✓
26/11/2015	A1	2,573	✓	✓	✗	✓	✓
16/12/2015	C1	1,122	✓	✓	✓	✓	✓



ATRIBUTOS EVALUADOS	
No.	DESCRIPCIÓN
A	Factura anulada físicamente → N-1 1/2, punto 8
B	Archivado documento original y copias
C	Indica motivo de anulación → CI-1 2/3, punto 16
D	Ingresa en el sistema de contabilidad con estatus Anulado
E	Aparece en Libro de Ventas

CONCLUSIÓN: de la muestra seleccionada se evaluaron los atributos para verificar la correcta anulación de las facturas, teniendo todos los documentos que se hacen mención a la vista y se determino que en un 40% de los casos no cumplen con anotar en el documento el motivo de la anulación.

PT PC-4		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	4/02/2016
Revisado	FRUEDAS	5/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO DOCUMENTACIÓN PUNTO DE VENTAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

PUNTO DE VENTA	ATRIBUTOS EXAMINADOS							
	A	B	C	D	E	F	G	H
Punto de venta No. 1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Punto de venta No. 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Punto de venta No. 3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ATRIBUTOS EVALUADOS	
No.	DESCRIPCIÓN
A	Autorización para imprimir en máquina registradora emitida por la SAT, colocada en un lugar visible. → PA-C 1/2, punto 6, inciso A CI-1 1/3, puntos 8 y 9
B	Libro de quejas de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- colocado a la vista y disposición del público. → PA-C 1/2, punto 6, inciso B
C	Copia de Patente de comercio a la vista del público. → PA-C 1/2, punto 6, inciso C
D	Cuenta con un archivo con las copias de resoluciones SAT por autorización de series y correlativos de facturas y notas de crédito utilizadas en el punto de venta. → PA-C 1/2, punto 6, inciso D
E	Facturas y notas de crédito pre-impresas (manuales), se encuentran vigentes según período de 2 años de vigencia establecido por la ley. → PA-C 2/2, punto 6, inciso E
F	Documentación contable, resguardada correctamente. → PA-C 2/2, punto 6, inciso F
G	Libro de control de depósitos entregados a agente de banco, se encuentra al día. → CI-1 2/3, punto 15
H	Está a la vista el número telefónico al cual el cliente debe comunicarse al detectar alguna anomalía en la tienda. → CI-1 3/3, punto 24

CONCLUSIÓN: se visitaron los tres puntos de venta, para evaluar el cumplimiento de cada uno de los puntos descritos anteriormente, por lo que se observó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos.

PT PC-5		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	5/02/2016
Revisado	FRUEDAS	8/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO ARQUEOS DE FONDOS DE CAJA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

→ CI-1 1/3
puntos 3 y 4

PUNTO DE VENTA	FECHA	ATRIBUTOS EXAMINADOS				
		A	B	C	D	E
Punto de venta No. 1	2/01/2015	✓	✓	✓	N/A	✓
Punto de venta No. 3	19/03/2015	✓	✓	N/A	N/A	✓
Punto de venta No. 3	8/05/2015	✓	✓	N/A	✓	✓
Punto de venta No. 1	16/06/2015	✓	✓	✓	N/A	✓
Punto de venta No. 2	22/07/2015	✓	✓	N/A	N/A	✓
Punto de venta No. 1	10/08/2015	✓	✓	N/A	N/A	✓
Punto de venta No. 3	30/09/2015	✓	✓	N/A	N/A	✓
Punto de venta No. 2	20/11/2015	✓	✓	N/A	N/A	✓
Punto de venta No. 3	15/12/2015	✓	✓	N/A	✗	✓
Punto de venta No. 2	28/12/2015	✓	✓	✓	N/A	✓

ATRIBUTOS EVALUADOS	
No.	DESCRIPCIÓN
A	Verificación de sumatoria en totales de efectivo y documentos.
B	Los gastos cubiertos con el fondo correspondan a gastos previamente autorizados.
C	Los sobrantes, se encuentran respaldados con boleta de deposito. ^{CB} ✓
D	En el caso de los faltantes, existe un documento que ampare el reintegro de los mismos
E	Se encuentra firmado por el responsable del fondo y el supervisor de ventas.

CONCLUSIÓN: de la muestra seleccionada, se evaluó la correcta ejecución del arqueo de caja en tienda. De la cual se determino que la frecuencia de realización es mensual.

PT PC-6		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	5/02/2016
Revisado	FRUEDAS	8/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO CUENTAS BANCARIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

→ CI-2 2/2

BANCO	CUENTA BANCARIA	ATRIBUTOS EXAMINADOS						
		A	B	C	D	E	F	G
BAC	90-568-145-8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
INDUSTRIAL	227-731-952-5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ATRIBUTOS EVALUADOS	
No.	DESCRIPCIÓN
A	Las cuentas bancarias se encuentran debidamente autorizadas por la junta directiva.
B	Se encuentran registradas en libros. <input checked="" type="checkbox"/>
C	La conciliación bancaria está adecuadamente preparada.
D	Los ingresos son depositados en las cuentas bancarias autorizadas
E	Se adjunta integración de cheques en circulación y depósitos en tránsito.
F	Se observa firma de elaborado, revisado y autorizado en la conciliación bancaria.
G	Se adjunta estado de cuenta bancario original emitido por el banco.

CONCLUSIÓN: se procedió a realizar pruebas de cumplimiento sobre las conciliaciones bancarias al 31/12/2015, validando el procedimiento de control establecido por la administración para la elaboración de las mismas.

PT S-1		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	1/02/2016
Revisado	FRUEDAS	4/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
SUMARIA INGRESOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

→ PA-C 1/2
punto 1

Mes	Ventas	Devoluciones y Rebajas Sobre Ventas	Saldos al 31/12/2015	Saldos Según Auditoría al 31/12/2015
ENERO	947,664.45	-101,430.20	846,234.29	846,234.25
FEBRERO	773,425.08	-35,721.00	737,704.08	737,704.08
MARZO	886,717.73	-37,450.18	849,267.55	849,267.55
ABRIL	826,014.12	-36,329.30	789,684.82	789,684.82
MAYO	946,868.26	-41,687.80	905,180.46	905,180.46
JUNIO	961,374.63	-51,660.00	909,714.63	909,714.63
JULIO	1,003,932.18	-61,856.90	942,075.28	942,075.28
AGOSTO	1,029,237.71	-61,213.52	968,024.19	968,024.19
SEPTIEMBRE	919,238.75	-46,816.70	872,422.05	872,422.05
OCTUBRE	990,497.91	-55,660.79	934,837.12	934,837.12
NOVIEMBRE	1,197,202.33	-78,918.70	1,118,283.63	1,118,283.63
DICIEMBRE	2,108,518.59	-135,334.15	1,973,184.44	1,973,184.44
TOTAL	12,590,691.75	-744,079.24	11,846,612.55	11,846,612.51

→ CC ER → CC ER A-2 ← → CC ER

CONCLUSIÓN: el monto de ventas mensuales reflejado en los estados financieros, coincide con los valores reportados en los respectivos libros de ventas y lo pagado a la Superintendencia de Administración Tributaria según declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

PT A-1		
Auditor	Fecha	
MDIAZ	1/02/2016	
Revisado	FRUEDAS	4/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
INTEGRACIÓN DE INGRESOS (FORMAS DE PAGO)
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

→ C1-2 2/2
punto 13

Mes	Ventas	Formas de Pago				Exención
		Efectivo	Cheque	Tarjeta	Vales	
Enero	1,061,384.18	315,429.25	20,444.73	690,211.72	34,982.55	315.93
Febrero	866,236.09	244,808.50	13,212.00	582,107.52	26,038.40	69.68
Marzo	993,123.86	299,405.00	15,634.00	642,685.06	35,172.58	227.22
Abril	925,135.81	276,434.78	16,769.48	601,399.10	30,350.00	182.45
Mayo	1,060,492.46	307,090.46	13,154.35	698,021.50	42,028.10	198.05
Junio	1,076,739.58	304,216.00	19,432.00	712,733.05	40,250.74	107.80
Julio	1,124,404.05	313,586.50	20,532.75	753,506.20	36,401.40	377.20
Agosto	1,152,746.24	328,139.55	21,662.00	761,454.00	41,293.00	197.69
Septiembre	1,029,547.40	295,821.70	12,090.95	682,354.55	39,101.95	178.26
Octubre	1,109,357.66	306,863.90	21,349.00	746,353.76	34,561.60	229.40
Noviembre	1,340,866.61	370,915.00	21,660.80	899,324.10	48,715.51	251.20
Diciembre	2,361,540.83	757,790.01	45,520.75	1,488,080.86	69,763.60	385.60
<input checked="" type="checkbox"/> Saldo Según Contabilidad	14,101,574.76	4,120,500.64	241,462.81	9,258,231.42	478,659.43	2,720.48
Ajustes y/o Reclasificaciones	-	(9,680.14)	-	11,784.07	(2,103.93)	-
Saldo Según Auditoría	14,101,574.76	4,110,820.50	241,462.81	9,270,015.49	476,555.50	2,720.48

A-1-1 → A-1-1 → A-1-2 → A-R

CONCLUSION: se solicitó a contabilidad resumen de cortes de caja emitidos 2015, libro de ventas, conciliaciones bancarias, en donde se detectó diferencias en cuanto a la aplicación de las formas de pago de las ventas.

Def. CVI →
Punto 5

PT A-1-2		
Auditor	Fecha	
MDIAZ	1/02/2016	
FRUEDAS	5/02/2016	

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PAGOS CON TARJETA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

→ PA-C 2/2
punto 7

Mes	Cobros realizados con tarjeta	Comision (-) 4.25%	IVA sobre comisión (-) 12%	Retención sobre comisión (-) 3.578%	Total a Acreditar	Acreditado en Banco	Dif.
Enero	691,411.72	29,385.00	3,526.20	1,051.40	657,449.13	658,401.94	-952.81
Febrero	582,107.52	24,739.57	2,968.75	885.18	553,514.02	553,514.04	-0.02
Marzo	642,685.06	27,314.11	3,277.69	977.30	611,115.95	611,115.97	-0.02
Abril	602,204.10	25,593.67	3,071.24	915.74	572,623.44	573,683.68	-1,060.24
Mayo	698,021.50	29,665.91	3,559.91	1,061.45	663,734.23	664,079.22	-344.99
Junio	712,733.05	30,291.15	3,634.94	1,083.82	677,723.14	677,723.14	0.00
Julio	754,456.20	32,064.39	3,847.73	1,147.26	717,396.82	718,496.81	-1,099.99
Agosto	763,054.00	32,429.80	3,891.58	1,160.34	725,572.29	726,142.30	-570.01
Septiembre	682,354.57	29,000.07	3,480.01	1,037.62	648,836.87	648,836.89	-0.02
Octubre	747,548.76	31,770.82	3,812.50	1,136.76	710,828.68	711,778.76	-950.08
Noviembre	901,114.10	38,297.35	4,595.68	1,370.28	856,850.79	858,485.46	-1,634.67
Diciembre	1,492,324.91	63,423.81	7,610.86	2,269.30	1,419,020.94	1,423,613.37	-4,592.43
TOTAL	9,270,015.49	393,975.66	47,277.08	14,096.45	8,814,666.31	8,825,871.59	-11,205.28

↘ → A-1

↘ → A-1

CONCLUSIÓN: se solicitó a contabilidad resumen de cortes de caja emitidos 2015, libro de ventas, conciliaciones bancarias, en donde se detectaron diferencias en la aplicación de las formas de pago de las ventas. Las diferencias detectadas ascienden a Q. 11,784.07 (ver A-1-1), la variación entre este dato y el acreditado en el banco corresponde a la comisión y Retención IVA.

PT A-2		
Auditor	Fecha	
MDIAZ	5/02/2016	
FRUEDAS	8/02/2016	

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DECLARACIONES IVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

PA-C 1/2
 Punto 5

Mes	Según Contabilidad		Según Declaración		Diferencia	
	Ventas	IVA	Ventas	IVA	Ventas	IVA
Enero	846,234.29	101,548.11	846,234.00	101,548.00	0.29	0.11
Febrero	737,704.08	88,524.49	737,704.00	88,524.00	0.08	0.49
Marzo	849,267.55	101,912.11	849,268.00	101,912.00	-0.45	0.11
Abril	789,684.82	94,762.18	789,685.00	94,762.00	-0.18	0.18
Mayo	905,180.46	108,621.66	905,180.00	108,622.00	0.46	-0.34
Junio	909,714.63	109,165.76	909,715.00	109,166.00	-0.37	-0.24
Julio	942,075.28	113,049.03	942,075.00	113,049.00	0.28	0.03
Agosto	968,024.19	116,162.90	968,024.00	116,163.00	0.19	-0.10
Septiembre	872,422.05	104,690.65	872,422.00	104,691.00	0.05	-0.35
Octubre	934,837.12	112,180.45	934,837.00	112,180.00	0.12	0.45
Noviembre	1,118,283.63	134,194.04	1,118,284.00	134,194.00	-0.37	0.04
Diciembre	1,973,184.44	236,782.13	1,973,184.00	236,782.00	0.44	0.13
TOTALES	11,846,612.55	1,421,593.51	11,846,612.00	1,421,593.00	0.55	0.51

S-1

CONCLUSIÓN: se procedió a verificar si existían inconsistencias entre el dato de ventas reportado por contabilidad y las ventas reportadas en las declaraciones IVA. Las diferencias detectadas corresponden a aproximaciones en centavos realizadas automáticamente por el sistema de Declara Guate al momento de llenar el formulario SAT-2237, las cuales no se consideran relevantes

PT A-R		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	8/02/2016
Revisado	FRUEDAS	9/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
AJUSTES Y RECLASIFICACIONES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

 A-1

No.	DESCRIPCIÓN	AJUSTES Y RECLASIFICACIONES	
		DEBE	HABER
Pda. 1	_____ 31/12/2015 _____		
	Tarjetas de Crédito	11,784.07	
	Caja y Bancos		9,680.14
	Anticipo Clientes (vales)		2,103.93
	Reclasificación por formas de pago mal ingresadas al sistema no detectadas oportunamente por el departamento de contabilidad según cédula A-1	11,784.07	11,784.07

PT DEF		
	Auditor	Fecha
Elaborado	MDIAZ	8/02/2016
Revisado	FRUEDAS	9/02/2016

KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
CÉDULA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

No.	DEFICIENCIA	REFERENCIA	OSERVACIONES
1	Empresa no cuenta con un Código de ética, demostrando así poco compromiso con la integridad y los valores éticos de sus colaboradores.	 CIEC 1/4 Punto 1	 Hallazgo No. 1 Informe de Auditoría
2	Personal de tiendas no esta siendo capacitado adecuadamente en materia de operación y registro de ventas.	 CI-1 1/3 Punto 1	 Hallazgo No. 1 Informe de Auditoría
3	Se detectó que los correlativos de facturas, notas de crédito en blanco (documentos manuales, pre-impresos), no tienen un lugar seguro con llave para ser resguardados, ya que estos son guardados en la oficina del asistente de contabilidad y todo el personal de la empresa tiene	 CI-2 1/3 Punto 9	 Hallazgo No. 3 Informe de Auditoría
4	Se determinó que los descuentos aplicados a empleados, son aplicados sin solicitar algún documento que identifique como empleado a la persona que realiza la compra.	 N-6 Punto 2	 Hallazgo No. 4 Informe de Auditoría
5	Según pruebas de control realizadas se observaron diferencias entre la forma de pago registrada en el sistema, las cuales no fueron detectadas oportunamente por el departamento de contabilidad.	 A-1	 Hallazgo No. 5 Informe de Auditoría

4.7 Informe de Auditoría

**KIDZ WORLD, S.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No. 46-2016

Guatemala, 17 de febrero de 2016.

Señores
Junta Directiva
Kidz World, S.A.
Presente,

Estimados señores:

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoría, hemos efectuado la Evaluación del control interno en el área de ingresos, específicamente en el área de ventas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Nuestro trabajo se basó en la revisión de las operaciones y registros correspondiente a los ingresos por ventas.

Como resultado de nuestro trabajo hemos detectado hallazgos de control interno y de incumplimiento a los aspectos normativos establecidos, los cuales se describen a continuación con sus respectivas recomendaciones.

Hallazgo No. 1

Inexistencia de código de ética dentro de la institución

Criterio

El Código de Ética fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa. Para contar con un adecuado ambiente de control, es necesario que la empresa demuestre compromiso con la integridad y los valores éticos.

Condición

Como resultado de entrevistas al personal, se determinó que no existe un código de ética que regule en comportamiento de los empleados.

Causa

Gerencia y Junta Directiva no están comprometidos con los valores y principios éticos en sus colaboradores.

Recomendación

La Dirección de la Empresa en conjunto con Recursos Humanos deberá elaborar e implementar un Código de Ética Empresarial, con el propósito de incorporar declaraciones de principios y valores, fundamentos morales y éticos, dentro de la vida diaria de la organización y así evitar problemas futuros relacionados con la conducta ética.

Hallazgo No. 2

Falta de capacitación a personal

Criterio

Los programas de capacitación son vitales para la organización puesto que la ayudan a tener personal competente y con los conocimientos necesarios para alcanzar con razonable seguridad los objetivos organizacionales.

Condición

Como resultado del análisis de la aplicación de las entrevistas al personal de tiendas, se determinó la ausencia de una adecuada capacitación en materia de operación y registros de ventas.

Causa

Falta de planificación y programación de las actividades de capacitación.

Efecto

Al no contar con los conocimientos necesarios en la operación y registro de la venta, se corre el riesgo de realizar cobros o registros de ventas incorrectos en el sistema, lo cual afecta la información presentada en los Estados Financieros.

Recomendación

Gerencia de Recursos Humanos anualmente deberá elaborar un plan para la capacitación del personal, que sustente las necesidades del mismo en relación al trabajo realizado y mejoramiento continuo.

Hallazgo No.3**Resguardo inapropiado de formas legales****Criterio**

Las formas contables pre impresas (facturas, notas de crédito) deben resguardarse bajo llave.

Condición

Se detectó que los correlativos de facturas, notas de crédito en blanco (documentos manuales, pre-impresos), no tienen un lugar seguro con llave para ser resguardados, ya que estos son guardados en la oficina del asistente de contabilidad y todo el personal de la empresa tiene acceso a la misma.

Causa

Descuido por parte del contador general al no buscar un lugar seguro bajo llave en donde resguardar los documentos fiscales.

Efecto

Esto puede dar origen a fraudes y mala utilización de los documentos, exponiendo a la empresa a que utilicen inadecuadamente facturas, notas de crédito y a posibles sanciones por parte de la SAT.

Recomendación

Se recomienda la implementación de un lugar seguro específicamente para las formas contables, el cual se encuentre bajo llave y únicamente el personal contable tenga acceso al mismo.

Hallazgo No.4**Aplicación de descuento sin respaldo****Criterio**

Toda aplicación de descuentos sobre ventas, debe estar debidamente respaldada y autorizada por gerencia.

Condición

Con base a los procedimientos proporcionados por el personal de ventas, se determinó que los descuentos a empleados según política establecida por la empresa, son aplicados sin solicitar documento de soporte que identifique como empleado a la persona que solicita el descuento.

Causa

Procedimientos mal establecidos en la política de descuento a empleados por parte de la gerencia general.

Efecto

Ex empleados de la empresa pueden aprovechar dicho beneficio, o terceras

personas pueden hacerse pasar por un empleado, derivado a la constante rotación de personal.

Recomendación

Gerencia general deberán realizar una evaluación constante de las políticas vigentes y establecer la implementación de un carnet de identificación de empleados sin el cual no podrá ser aplicado el descuento, el departamento de recursos humanos deberá exigir la devolución del mismo al momento de que el empleado deje de laborar para la empresa.

Hallazgo No. 5

Debilidades en el control y registro de ingresos

Criterio

Dentro de las funciones de asistente contable se encuentra la revisión de la papelería que respalda las ventas, recibida de tiendas.

Condición

Según procedimientos realizados, se detectaron formas de pago aplicadas de forma incorrecta por cajeras, las cuales no fueron detectadas oportunamente por el departamento a cargo de la revisión.

Causa

El departamento de contabilidad no aplica de forma eficaz los controles en la revisión de los cortes de caja y documentos de respaldo de ventas.

Efecto

La información contable generada no refleja de forma exacta los saldos de las cuentas afectadas.

Recomendación

El contador general deberá elaborar el ajuste propuesto, para la correcta reclasificación de la cuenta de caja y bancos, tarjetas de crédito y débito y

anticipo de clientes (vales); así mismo mejorar los controles en la revisión de cortes de caja diarios, a manera de identificar oportunamente los cobros mal aplicados por los cajeros en tiendas.

Conclusión general

Dentro de la evaluación realizada al área de ingresos, se detecto que la Dirección de la empresa presta poca importancia a mantener un adecuado ambiente de control, debido a que no cuenta con programas de capacitación para su personal, las políticas y procedimientos no son revisados constantemente, y sobre todo no posee con un código de ética que guie el comportamiento de los colaboradores.

Es necesario que gerencia demuestra interés por su funcionamiento, esto se logra implantando efectivos sistemas de monitoreo, si el personal percibe que existe preocupación por los controles, entonces repercutirá en su actuar diario, incidiendo así en el ambiente de control.

Agradeciendo su atención al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle, las muestras de mi consideración y estima.

Elaborado por: *M. Díaz*
María Díaz

Supervisado por: *F Ruedas*
Lic. Facundo Ruedas

Vo. Bo. *R. Quezada*
Lic. Roberto Quezada
Auditor Interno

CONCLUSIONES

1. Para fortalecer el ambiente de control, es necesario que toda organización cuente con personal capacitado y manuales de procedimientos actualizados, dado que en ellos se muestran los lineamientos que debe seguir el personal y son una indicación clara de la importancia que la administración le presta a su control interno.
2. Toda organización debe contar con controles internos adecuados para el área de ingresos, ya que éste es uno de los rubros de mayor relevancia para toda entidad y el mal manejo y la mala contabilización de ellos puede provocar pérdidas, e incluso llevar a la compañía a la quiebra.
3. El establecimiento de un adecuado sistema de control interno dentro de la organización, ayuda a la Junta Directiva en la toma de decisiones adecuadas y a tener la seguridad razonable que los departamentos cumplen correctamente con sus funciones.
4. Una correcta segregación de funciones dentro de una empresa comercial evita la duplicidad de funciones, lo que a su vez ayuda a reducir la probabilidad de fraudes dentro de la organización.
5. Por medio de los controles internos, gerencia general puede identificar, corregir y prevenir tanto errores como fraudes que puedan dañar el buen funcionamiento de la empresa, derivado del mal establecimiento de políticas y procedimientos.

RECOMENDACIONES

1. Realizar de forma semestral un análisis general de los procedimientos de control establecidos, evaluarlos y adaptarlos; así mismo, planificar capacitaciones para dar a conocer los cambios realizados y retroalimentar los procedimientos existentes, pues son una guía para el personal.
2. Es necesario que a través del departamento de Auditoría Interna se fortalezcan los controles en el área de ingresos, con el objetivo de crear sistemas de control interno que permitan identificar oportunamente las debilidades y fortalecer los procesos, a manera de que se cumplan los objetivos y metas fijadas por la organización.
3. Para contar con un adecuado sistema de control interno en el área de ingresos, es necesario contar con personal preparado, que siga paso a paso todos los procedimientos necesarios para ejecutar el trabajo con calidad y buen desempeño; y de esta forma hacer que se cumplan los objetivos y metas fijadas por la organización.
4. La correcta distribución de funciones entre los colaboradores, ayuda a tener un mejor control en cada proceso, así como también contribuye a prevenir los riesgos a los que está expuesta la empresa en el proceso de recepción de ingresos.
5. Gerencia general deberá trabajar de la mano con el departamento de auditoría interna en la evaluación del desempeño de la organización, ya que este departamento tiene como objetivo vigilar el cumplimiento de los controles internos diseñados por gerencia, y agregar valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades y mejorar la eficacia de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arriaza Ríos, José. Auditoría de una Empresa Comercial, Pasivos, Patrimonios y Resultados, Tomo II. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala. Primera Edición. Guatemala, 2002. 178 páginas
2. Blanco Luna. Yanel. Normas y Procedimientos de Auditoría Integral. Primera Edición. Eco Ediciones. Bogotá, 2003. 324 páginas.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Control Interno – Marco Integrado “Resumen Ejecutivo”. Mayo 2013. 10 páginas.
4. Coopers&Lybrand. Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO). Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, 1997. 423 páginas
5. De la Peña Gutiérrez, Alberto. Auditoría. Un enfoque práctico. Ediciones Paraninfo, S.A., Madrid 2010. 440 páginas
6. Díaz Zoza, Pilar. Orientación Socio Laboral e Iniciativa Personal. Primera Edición: Ediciones Paraninfo, S.A. Madrid, 2010. 134 páginas
7. Federación Internacional de Contadores. Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad. Año 2012, 2015. 143 páginas
8. Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors IIA). Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna. 18 páginas
9. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guías de Auditoría Interna. VII Edición. Guatemala, 2007.

10. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad. Edición 2011. México. 975 páginas.
11. International Accounting Standards Committee Foundation. Normas Internacionales de Contabilidad No.18 Ingresos Ordinarios. 9 páginas.
12. Muñoz Razo, Carlos. Auditoría de Sistemas Computacionales. Editorial Pearson Education. México, 2002. 796 páginas.
13. Perdomo Moreno, Abraham. Fundamentos de Control Interno. International Thompson Editores. Novena Edición. México, 2004. 302 páginas.
14. Rodas de López, Iris y Rodas Santizo, Gladys. "Organización de Empresas. Zatmaró Ediciones, S.A. Segunda Edición. Guatemala, 2002. 218 páginas.

LEGISLACIÓN

15. Asamblea Nacional Constituyente, 1985. Constitución Política de la República de Guatemala.
16. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 2-70. Código de Comercio de Guatemala.
17. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 6-91. Código Tributario y sus reformas.
18. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
19. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 1441. Código de Trabajo.

20. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 1528. Ley de Creación del IRTRA.
21. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado.
22. Congreso de República de Guatemala. Decreto número 295. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
23. Congreso de República de Guatemala. Decreto número 73-2008. Ley del Impuesto de Solidaridad.
24. Congreso de República de Guatemala. Decreto número 17-72. Ley Orgánica del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.