

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**“Procedimiento de control interno para el ciclo de
ingresos de la Empresa El Juguetón, S.A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Tony Edvin Tercero Dominguez

Guatemala, enero 2014

**“Procedimiento de control interno para el ciclo de
ingresos de la Empresa El Juguetón, S.A.”**
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Tony Edvin Tercero Dominguez

Asesor: M. Sc. José Miguel Paredes Rangel

Revisora: Licda. Dina Noemí Pérez Mejía

Guatemala, enero 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora

**Tribunal que practicó el Examen General
de la Práctica Empresarial Dirigida-PED-**

Lic. Francisco Javier Escobar Pérez

Examinador

Lic. Carlos Douglas Maradiaga Guerra

Examinador

Lic. Mario Alfonso Chen

Examinador

M. Sc. José Miguel Paredes Rangel

Asesor

Licda. Dina Noemí Pérez Mejía

Revisora

Teléfonos 2434-3219
Telefax 2436-0362
Campus Naranjo,
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.00116.2013-CPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 02 DE DICIEMBRE DEL 2013**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado José Miguel Paredes Rangel tutor y la Licenciada Dina Noemí Pérez Mejía revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL CICLO DE INGRESOS DE LA EMPRESA EL JUGUETÓN, S.A.", presentado por el estudiante Tony Edwin Tercero Dominguez y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0738 de fecha 23 de Octubre del 2013; AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.



Lic. César Augusto Custodio Cohan
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. M. Sc. José Miguel Paredes Rangel

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR, Colegiado No. 3242 CCEE

Guatemala, 23 de agosto de 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Apreciables señores:

Con relación al trabajo de Tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **"Procedimiento de Control Interno para el ciclo de Ingresos de la empresa El Juguetón, S.A."**, realizado por **Tony Edvin Tercero Dominguez**, carné No. 201206617, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, procedí a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

Considerando lo indicado anteriormente, estimo que el estudiante puede someterse al Examen Técnico de la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de 95 puntos.

Atentamente,


José Miguel Paredes Rangel

DINA NOEMÍ PÉREZ MEJÍA
Licda. en Pedagogía y Administración Educativa
Email: licdadinapere@gmail.com
Teléfono: 56499325

Guatemala 20 de Septiembre de 2013.

Licenciada:

Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Universidad Panamericana
Campus El Naranjo.
Guatemala.

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED) del tema **“PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL CICLO DE INGRESOS DE LA EMPRESA EL JUGUETÓN, S. A.”**, realizado por TONY EDVIN TERCERO DOMINGUEZ, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de **APROBADO** al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted.


Licda. Dina Noemí Pérez Mejía.
Colegiada No. 14820



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

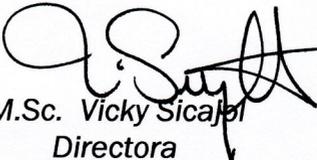
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 192.2013

La infrascrita Secretaria General Dra. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **TERCERO DOMINGUEZ, TONY EDVIN**, con número de carné **201206617**, aprobó con **87 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintitrés días del mes de octubre del año dos mil trece.

Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los cinco días del mes de diciembre del año dos mil trece.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Dra. Alba de González
Secretaria General



Marina Fuentes
cc.Archivo.

Dedicatoria

- A Dios:** Por brindarme su misericordia, bondad, fuerza y amor día a día para lograr este triunfo.
- A mis padres:** Francisco Tercero Aceytuno y Madama Dominguez Herrera, por el gran amor incondicional y dedicación, por tus sabias palabras y enseñanzas de vida, por soñar conmigo, este triunfo es de ustedes con todo mi amor.
- A mi esposa:** Anabella López, por su paciencia, amor y pilar fundamental de nuestro hogar, con todo mi corazón.
- A mis hijos:** María Alejandra, Francisco Antonio y Pablo David, por ser el regalo que Dios me ha dado, gracias, por comprender esas horas incontables de soledad, que este triunfo sea inspiración y ejemplo.
- A mis hermanos:** Edgar Francisco, Orquídea Anabella, German Prudencia, Walfre Orlando y Oliver Armando, con amor y gratitud por estar a mi lado por apoyarme siempre.
- Agradecimiento especial:** A mi tía; Amita Dominguez, por su amor incondicional y por estar en los momentos difíciles de mi infancia.
- A mis sobrinos:** Con especial cariño.
- A mis amigos:** Genaro Campa, Dany De León, Mario Vicente y Victor Contreras; la vida nos permitió conocernos y compartir tan gratos momentos, y especialmente a Carlos Velásquez y Ever Girón, coparticipes del último esfuerzo.
- A la Universidad Panamericana:** Por implementar el Programa ACA y con ello la oportunidad de culminar mi carrera.
- A mis educadores:** Por compartir sus conocimientos y experiencia a lo largo de mi vida estudiantil.

Asesor y revisor:

Licenciados, José Miguel Paredes Rangel y Dina Noemí Pérez Mejía, por la orientación para el desarrollo de la práctica empresarial dirigida.

A la empresa:

Por permitirme desarrollar la práctica empresarial dirigida, especialmente al Licenciado Ernesto Mérida, por el apoyo recibido.

A usted:

Por acompañarme en este momento trascendental de mi vida.

Índice

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
 CAPÍTULO 1	
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Información comercial	2
1.1.3.1 Productos que comercializa	2
1.1.3.2 Grupos de interés de la empresa	3
1.1.3.3 Presencia empresarial	3
1.1.4 Estructura organizacional	3
1.1.5 Organigrama funcional	4
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.3 Justificación	6
1.3.1 Pregunta de Investigación	7
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 Alcances y Límites	8
1.5.1 Alcances	8
1.5.2 Límites	8
1.6 Marco Teórico	8
1.6.1 Control interno	9
1.6.1.1 Actividades de control	9
1.6.1.2 Ambiente de control	9
1.6.1.3 Control interno	9

1.6.1.4	Deficiencia de control interno	9
1.6.1.5	Deficiencia significativa en el control interno	10
1.6.1.6	Entidad pequeña	10
1.6.1.7	Error	10
1.6.1.8	Estados financieros	10
1.6.1.9	Evaluación	11
1.6.1.10	Evaluar	11
1.6.1.11	Factores de riesgo de fraude	11
1.6.1.12	Fraude	11
1.6.1.13	Información financiera fraudulenta	11
1.6.1.14	Monitoreo de controles	11
1.6.1.15	Riesgo del negocio	11
1.6.2	Componentes de control interno: definido por Norma Internacional de Auditoría NIA 315	12
1.6.2.1	División del control interno en componentes	12
1.6.2.1.1	Entorno del control	12
1.6.2.1.2	Elementos del entorno de control interno	13
1.6.2.1.3	El proceso de valoración del riesgo por la entidad	14
1.6.2.1.4	El sistema de información, incluidos los procesos de negocio relacionados, relevantes, para la información financiera, y la comunicación	14
1.6.2.1.4.1	Valoración de los riesgos de incorrección material en las afirmaciones	15
1.6.2.5	Actividades de control	18
1.6.2.6	Seguimiento de los controles	19
1.6.2.7	Naturaleza general y características del control interno -Finalidad del control interno	20
1.6.2.8	Limitaciones del control interno	20
1.6.3	Control y temas relacionados- según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	21
1.6.4	El sistema COSO	22
1.6.4.1	Componentes del control interno	23

1.6.4.2	El ambiente de control	23
1.6.4.3	Evaluación del riesgo	24
1.6.4.4	Actividades de control	24
1.6.4.5	Riesgo actividades de control	24
1.6.4.6	Información y comunicación	25
1.6.4.7	Supervisión y monitoreo	25
1.6.5	COSO RMS	26
1.7	El Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70	27
1.8	El Código Tributario de Guatemala Decreto 6-91	27
1.9	Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92, del Congreso de la República de Guatemala	30
1.10	Libro II, del Decreto 4-2012, reformas a la ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala	30
1.11	Estados financieros	33

CAPÍTULO 2

2	Metodología	34
2.1	Tipo de investigación	34
2.2	Sujetos de investigación	34
2.3	Instrumentos de estudio	34
2.4	Diseño de la investigación	38
2.5	Aporte esperado	39
2.5.1	A la Universidad	39
2.5.2	A la Empresa	39
2.5.3	Al País	39
2.5.4	Al Estudiante	39
2.5.5	Al Profesional	40

CAPÍTULO 3

3	Presentación de resultados	41
3.1	Narrativa del proceso del ciclo de ingresos actual y flujograma	41
3.2	Estados financieros al 31 de diciembre de 2012	43
3.2.1	Estado de situación financiera	43
3.2.2	Estado de resultados	45
3.3	Análisis económico financiero	46
3.3.1	Gráficas de los estados financieros	46
3.3.2	Razones financieras de los estados financieros al 31 de diciembre de 2012	48
3.3.2.1	Razones de liquidez	48
3.3.2.2	Razones de operación	50
3.3.2.3	Razones de rentabilidad	51
3.3.2.4	Razones de apalancamiento	53
3.4	Datos fiscales de la entidad	54
3.4.1	Registro Tributario Unificado	54
3.4.2	Impuesto al Valor Agregado	55
3.4.3	Impuesto Sobre la Renta	57
3.4.4	Impuesto de Solidaridad (ISO)	57
3.5	Análisis de resultados	58
3.5.1	Resumen de hallazgos	59

CAPÍTULO 4

4	Presentación de la propuesta	61
4.1	Introducción (Visión de proyecto)	61
4.2	Misión de proyecto	61
4.3	Justificación	62
4.4	Objetivo	62
4.5	Descripción de propuesta	63
4.6	Procedimiento de control interno del ciclo de ingresos para la Empresa El Juguetón, S. A.	63
4.6.1	Procedimientos de control	63

4.6.1.1	Procesamiento y gerencia de pedidos	66
4.6.1.2	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	67
4.6.1.3	Procesamiento de entradas de efectivo	68
4.6.1.4	Mantenimiento del archivo maestro	69
4.6.2	Capacitación del personal	69
4.6.3	Segregación de funciones	71
4.6.3.1	Gerencia financiera	71
4.6.3.2	Gerencia general	72
4.6.3.3	Auditor interno	72
4.6.4	Método de reconocimiento de ingresos bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)	72
4.6.5	Método de reconocimiento de ingresos bajo la Ley de Actualización tributaria, Libro I- Impuesto Sobre la Renta	73
4.6.6	Mitigación de riesgos a través de actividades principales del ciclo de ingresos, sobre la evaluación inicial.	74
4.6.7	Recuento físico de los inventarios	77
4.7	Impacto o enfoque tributario sobre los ingresos	78
4.8	Enfoque económico financiero	78
4.9	Beneficios de la propuesta	79
4.10	Viabilidad del proyecto	79
4.11	Costo de implementación	80
	Cronograma	81
	Conclusiones	82
	Recomendaciones	83
	Referencias	84
	ANEXOS	86
	Anexo 1 Análisis FODA-Ciclo de Ingresos	87
	Anexo 2 Cuestionario de estudio Financiero	88
	Anexo 3 Cuestionario de estudio Contable	90
	Anexo 4 Cronograma de capacitación	92

Resumen

El desarrollo de la presente Práctica Empresarial Dirigida-PED-, se efectuó con base a los procedimientos de control en que se evaluó el ciclo de ingresos de la empresa El Juguetón, S. A., cuya actividad económica es la producción de consolas de video juegos y/o música, así como otros servicios que provee a los clientes como: mantenimiento y/o reparación de equipos y satisfacer las necesidades de diversión, que incorporan las consolas a restaurantes, comercios, hogar y ferias, que persiguen la satisfacción de la necesidad de los clientes.

En la elaboración del diagnóstico general a la Empresa se determinó como punto importante crítico, la falta o inexistencia de control interno del ciclo de ingresos. Esta debilidad de control conlleva elaborar lo siguiente: “Procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos de la Empresa El Juguetón, S. A.”, el propósito es fortalecer las operaciones, mitigación de riesgos, cumplimiento de los objetivos de la empresa, planes y programas establecidos.

A la empresa se le proporcionó el procedimiento de control interno del ciclo de ingresos, para fortalecer los procesos de la entidad en beneficio de los empleados y la toma de decisiones de la gerencia general y los accionistas. Para el desarrollo del trabajo, se realizaron entrevistas al gerente financiero, quien es el encargado de las finanzas, se analizaron los procesos administrativos, el monitoreo de las actividades del personal y también los ingresos por venta de equipo de videojuego y/o música, también se solicitó apoyo del personal administrativo, de ventas y taller, para obtener más información relevante que se genera en el proceso de ventas e ingresos de efectivo de la Empresa, a través de la obtención de información y evidencia documental. Al final del desarrollo del procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos de la Empresa el Juguetón, S. A., la empresa obtenga la seguridad que la información financiera esté a niveles mínimos de riesgo de fraude, evitará generar información errónea, como resultado de la falta de un monitoreo de los procesos de controles importantes, que trasciende a la generación de información financiera confiable para la toma de decisiones de los Accionistas de la entidad.

Introducción

Para el desarrollo de este proyecto se realizaron entrevistas con el gerente financiero de la Empresa, para identificar la estructura organizativa, áreas de riesgo, procesos que el personal realizan en la operación, iniciando con el pedido, cotización, facturación, entrega de inventarios para la venta, recepción y administración del efectivos, relativos al ciclo de ingresos.

El Capítulo 1: describe los antecedentes de la empresa, la visión, misión, información comercial, estructura organizacional, el planteamiento del problema, justificación, pregunta e investigación, objetivos, alcances y límites, el marco teórico que coadyuvan para entender la propuesta de solución.

El Capítulo 2: Contiene la metodología utilizada en la investigación, los sujetos de estudio, los instrumentos de estudio, el diseño de la investigación y el aporte esperado.

En el Capítulo 3: se describe la ejecución de procedimientos de auditoría al ciclo de ingresos y a la realización de las entrevistas al gerente financiero, contador general y personal involucrado en el ciclo de ingresos. Adicionalmente se analiza la información financiera, análisis económico financiero, datos fiscales de la entidad y análisis de resultados; derivado de lo anterior, afirmo que la empresa no cuenta con procedimiento de control para el ciclo de ingresos.

El Capítulo 4: contiene la introducción, misión de proyecto, justificación, objetivo, descripción de propuesta, descripción de control del ciclo de ingresos para la empresa El Juguetón, S. A., impacto o enfoque tributario sobre los ingresos, enfoque económico financiero, beneficios de propuesta, viabilidad de proyecto, costo de implementación. En este capítulo se detallan cuatro actividades principales del ciclo de ingresos y en cada una de ellas se describe el objetivo de control, la actividad de control y el riesgo de incorrección material mitigado. Asimismo se exponen el cronograma, las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos del trabajo.

La aplicación de este procedimiento y herramientas de control, permite generar información financiera confiable y libre de riesgos de fraude.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Empresa "El Juguetón, Sociedad Anónima", fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala el 2 de abril de 1993, para operar por tiempo indefinido. La actividad principal es la comercialización y venta de equipo electrónico, y la elaboración de equipos electrónicos de video juego y/o música en general, puede dedicarse a todo tipo de actividades o negocios que la ley le permita. La Empresa está debidamente registrada ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, Registro Mercantil, Ministerio de Trabajo y al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El domicilio fiscal está localizado en: 6ta. Avenida, zona 4 ciudad de Guatemala.

A requerimiento de la gerencia general de la Empresa y como parte de lo convenido en el proceso para la realización de esta práctica empresarial dirigida- PED, se tuvo acceso a la evaluación del control interno del ciclo de transacciones de los ingresos que involucra a cuenta por cobrar y las ventas. No autorizaron utilizar el nombre real ni la razón social, debido a ello se asignó el nombre de empresa "El Juguetón, Sociedad Anónima".

La estructura organizacional es: Tres accionistas, gerente general, un gerente financiero, contador (Outsourcing), jefe de ventas, vendedor departamental, gerente de producción y ensamble, diez y siete personas en el área operativa, bodega y taller, así como una secretaria de gerencia y una administrativa; y un mensajero.

La empresa ha enfocado la producción de equipos electrónicos a los segmentos de la población: personas jóvenes cuyo deseo es la diversión, las personas que visitan centros comerciales o salas exclusivas de juegos, y también para personas que asisten a restaurantes de comida rápida.

Actualmente cuenta con operaciones en oficina central, y fuerza de venta de ruta departamental, quien recorre los departamentos de la República de Guatemala. También se tiene la participación en ferias regionales y locales, organizadas durante el año y lo más importante es que cuenta con

los precios más competitivos en el mercado, mantiene existencia de repuestos y accesorios, para la solución de los problemas electrónicos de los equipos vendidos y también cuenta con personal técnico de experiencia para proveer de los servicios técnicos de forma pronta a los clientes.

1.1.1 Misión

"Somos una empresa comprometida con nuestra sociedad y nuestra selecta clientela a la cual proveemos de productos de alto rendimiento y calidad, respaldados con un excelente servicio y soporte, se persigue adicionalmente:

- Generar empleo digno y trato justo a nuestros empleados.
- La realización personal de nuestros colaboradores, por medio de un desarrollo constante y superación profesional.
- Nuestra empresa es una familia".

1.1.2 Visión

Ser una empresa líder en el negocio de soluciones integrales de proveeduría cuya actividad principal es la comercialización y venta de equipo electrónico, y la elaboración de equipos electrónicos de video juego y/o música, a nuestra clientela.

1.1.3 Información comercial

Los servicios que ofrece la empresa según las necesidades de cada uno de sus clientes son los siguientes:

1.1.3.1 Productos que comercializa

Comercialización y venta de equipo electrónico, y la elaboración de equipos electrónicos de video juego y/o música.

1.1.3.2 Grupo de interés de la empresa

Personas jóvenes cuyo deseo es la diversión sana, el hogar, personas que visitan centros comerciales o salas exclusivas de juegos, y también ha cubierto con sus equipos restaurantes de comida rápida.

1.1.3.3 Presencia empresarial

Actualmente solo se cuenta con la oficina central, y personal de venta que recorre los departamentos de Guatemala. También se tiene la participación en ferias organizadas durante el año y lo más importante, cuenta con los mejores precios de inventarios y con existencia de repuestos para la solución de los problemas.

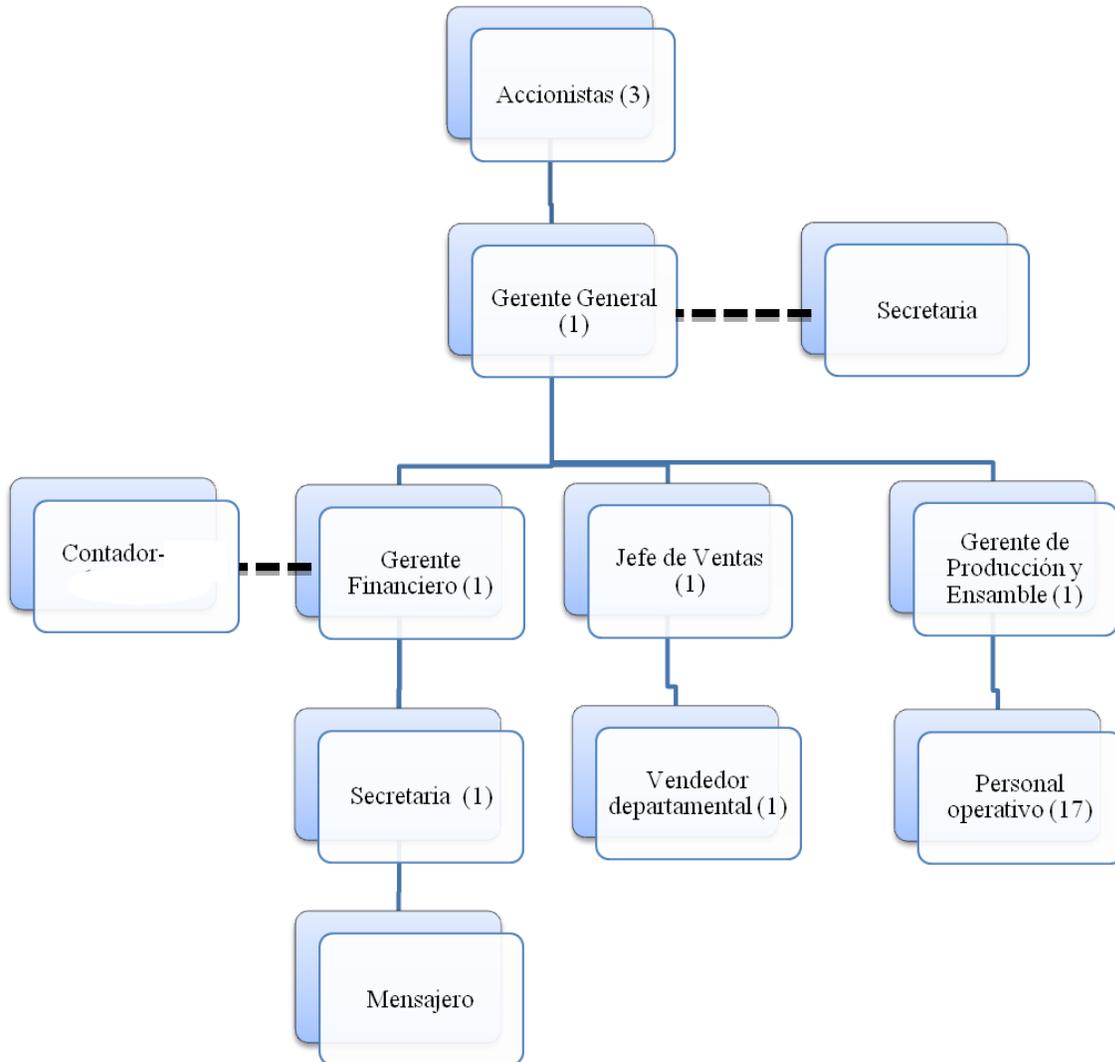
1.1.4 Estructura organizacional

La empresa de estudio tiene la siguiente estructura organizacional establecida en Guatemala.

- Accionistas tres
- Gerente General y Representante Legal
- Gerente Financiero
- Contador (Outsourcing)
- Jefe de Venas
- Vendedor de ruta
- Gerente de Producción y Ensamble
- Diez y siete personas operativas en la bodega de producción y ensamble
- Secretaria de gerencia y secretaria administrativa
- Mensajero

1.1.5 Organigrama funcional

Empresa: El Juguetón, S.A.
Vigente al 31 de diciembre de 2012



Fuente: Elaboración propia

1.2 Planteamiento del problema

En el proceso la investigación de la evaluación integral, se determinó que la Empresa no cuenta con el procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos, ingresos por ventas de consolas de video juego y/o música, también para el adecuado manejo y administración de los cobros basado en las actividades de control que debe contar y ejecutar el personal de las áreas de ventas, administración, contabilidad y financiera, en el registro de las transacciones por servicios de mantenimiento, reparación e ingresos por venta de repuestos y accesorio para consolas de video juegos y/o música. Mensualmente el gerente general o representante legal recibe la información de los estados financieros a través del gerente financiero de la Empresa, quien previamente recibe del asesor de servicio contable contratado (Outsourcing), para su revisión y posterior envío a discusión de los accionistas. Para la generación de esta información financiera principalmente para el ciclo de ingresos por venta de consolas, repuestos y servicios, se identificó que no existe y no se ha diseñado procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos de la Empresa.

Actualmente el proceso que se realiza para que fluyan las transacciones se ha heredado con base a la experiencia previa de cada uno de los empleados. El personal que desarrolla sus actividades en el ciclo de ingresos y cuentas por cobrar tienen poca capacitación, principalmente en lo relacionado a cómo debe realizar de forma adecuada y eficiente los procesos para el control de las operaciones, también no se cuenta con la asignación a un empleado o funcionario el monitoreo de forma diaria y permanente del cumplimiento de los procesos que actualmente el personal realiza dentro de la Empresa.

No se tiene un patrón de uso de emisión de documento para el control de cobros diarios por ventas o recuperación de saldos de cuentas por cobrar a clientes (recibos de caja), se emiten los recibos de caja sin tomar en cuenta la correlatividad prenumerada. De continuar con estas prácticas, las cuales derivan de un inexistente proceso de control para este ciclo, inadecuada inducción y poco adiestramiento del personal, la falta de un empleado o empleados a cargo del monitoreo del proceso; podría trascender en situaciones de errores en el procesamiento de la información financiera, inclusive podría suscitarse implicaciones contables, fiscales, de auditoría, que concluyan en el jineteo de fondos que consecuentemente se convertirán en una situación de fraude a los activos de la empresa y omisión de impuestos.

También se observa que no hay segregación de funciones de parte del gerente financiero, quien realiza atribuciones que podría delegar al personal administrativo, y que le permita desarrollar funciones enfocadas al monitoreo del control interno en el ciclo de ingresos, que mitigan los riesgos de fraude y en la generación de información financiera errónea.

Del planteamiento del problema anterior, se estructura la siguiente pregunta de investigación:

¿Al implementar en la Empresa el control para el ciclo de ingresos, mitigará los riesgos asociados por su carencia y tener la confianza que la información financiera generada en el ciclo de ingresos, es confiable y oportuna para la toma de decisiones de la gerencia general y los accionistas?

1.3 Justificación

La importancia radica, que cualquier entidad legalmente constituida en Guatemala (mercantil, industrial, agropecuaria, asociaciones, etc.), su fin es el bien de sus fundadores y de sus clientes por medio del precio, productos y/o servicios, por tal razón un sano control interno contribuye de gran manera en mejores y apropiadas condiciones económicas que se reflejen en los precios razonables y adecuado servicio a sus clientes. Contar con la descripción del procedimiento de control en el ciclo de ingresos, permitirá que los riesgos asociados con el manejo del efectivo y generación de información financiera, es la correcta y oportuna, también contribuye a la mitigación de riesgo de fraude, este instrumento de prevención, detección y corrección de errores en el control, permite medir y cuantificar si los planes, programas y objetivos trazados por la Empresa y los accionistas, están siendo ejecutados oportuna y correctamente.

El Juguetón, S. A., entidad objeto de estudio no cuenta con procedimiento de control interno y por lo tanto se ha definido desarrollar el control interno para el ciclo de ingresos, este control deberá ser estandarizado a la estructura organizacional y que involucre al personal administrativo y otros departamento, inclusive el contador por medio de Outsourcing. Es importante indicar que también se obtienen beneficios de realizar eficientemente la actividad del personal, liberar de riesgos la información financiera y la ocurrencia de fraudes a los activos de la Empresa.

1.3.1 Pregunta de investigación

Al tomar de base los resultados obtenidos en la evaluación integral efectuada, se elabora la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los beneficios para la empresa en lo relacionado a contar con el control interno para el ciclo de ingresos?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Proveer a la Empresa del diseño de control para el ciclo de ingresos, y mejora de los procesos actuales en la operación de este ciclo para minimizar los riesgos de fraudes, generación de información financiera correcta y salvaguardar los activos de la Empresa. Este control, permite establecer una estructura de segregación de funciones del personal y del involucramiento de funcionarios y empleados que participen en las distintas etapas de la ejecución y monitoreo de los controles.

1.4.2 Objetivos específicos

Se han identificado los siguientes:

- Sugerir procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos.
- Optimizar el recurso humano en el proceso de operaciones del ciclo de ingresos.
- Control en el uso de formas prenumeradas
- Segregación de funciones
- Delegación de responsabilidad
- Oportunidad en el manejo y liquidación de ingresos por ventas al contado en el ciclo de ingresos
- Mitigación de riesgos de fraudes de los activos de la empresa
- Generación de información financiera oportuna y libre de errores.

1.5 Alcances y límites

1.5.1 Alcances

El alcance de la investigación comprende la evaluación del proceso de control interno del ciclo de ingresos, para ello se utilizó y consultó los documentos relativos al control interno actual del ciclo, aspecto importante para concluir el objetivo de investigación.

Se entrevistó directamente al gerente financiero y gerente general, sobre información relevante para poder ejecutar una investigación apropiada, y enriquecer el contenido (Ver Anexos 2 y 3).

Se analizaron los formatos relacionados a los reportes de ingresos.

1.5.2 Límites

A solicitud de la gerencia financiera y gerente general, se utilizaron cifras redondeadas y agrupadas en la información financiera. Así mismo no fue posible divulgar a nivel de detalle datos financieros que estén ligados a los impuestos por ventas como: El Impuesto al Valor Agregado, Impuesto Sobre la Renta e Impuestos de Solidaridad (A nivel general se detallaron).

Se analizaron de forma detallada los procesos actuales de control interno del ciclo de ingresos.

Otro de los aspectos que limitaron la oportunidad en el desarrollo de la investigación es: la dificultad para coordinar las reuniones con el personal de ventas y cobros, para poder concluir la investigación.

1.6 Marco teórico

Considerando que los ingresos de una empresa es el fundamento de la existencia y razón de continuidad de negocio. Las definiciones bibliográficas, concepto, aspectos del procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos y análisis, se describen como marco referencial de auditoría, con lo cual se fortalece el control interno y se mitiga el riesgo derivado por fraude.

1.6.1 Control interno:

A continuación algunas definiciones conceptuales según: Parte I “Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad”, corresponde a la traducción al español del "Handbook Of International Quality Control, Auditing, Review, Other Assurance, And Related Services Pronouncements" emitido por el International Federation of Accountants (IFAC) a través del International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), Glosario de Términos 2012:

1.6.1.1 Actividades de control. Es definido como las "Políticas y procedimientos que permiten asegurar que las directrices de la administración se cumplen en la práctica". Las actividades de control son un componente del control interno.

1.6.1.2 Ambiente de control. Incluye las funciones del gobierno corporativo y la administración, así como las actitudes, conciencia y acciones de los encargados de estas dos áreas respecto del control interno de la entidad y su importancia en la misma. El ambiente del control es un componente del control interno.

1.6.1.3 Control interno. Proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El término de “control” se refiere a cualquier aspecto de uno o más de los componentes de control interno.

1.6.1.4 Deficiencia del control interno. Existe cuando:

- (a) Un control es diseñado, implementado u operado de tal forma que no es capaz de prevenir o detectar y corregir, errores en los estados financieros en forma oportuna; o
- (b) Un control necesario para prevenir o detectar y corregir errores en los estados financieros en forma oportuna, está fallando.

1.6.1.5 Deficiencia significativa en el control interno. Una deficiencia o combinación de deficiencias en el control interno, que a juicio del auditor, es (son) suficientemente importante(s) que amerite(n) hacer del conocimiento de los encargados del gobierno corporativo.

1.6.1.6 Entidad pequeña. Una entidad que típicamente posee características cualitativas, tales como:

- (a) Concentración de propietarios y administración en un pequeño número de individuos (generalmente una persona individual u otras partes que son dueñas de la entidad y poseen características cualitativas relevantes); y
- (b) Uno o más de los siguientes:
 - i. Transacciones no complejas
 - ii. Registros poco sofisticados
 - iii. Pocas líneas de negocio y productos
 - iv. Pocos controles internos
 - v. Pocos niveles de administración, con responsabilidades sobre un amplio rango de controles, o
 - vi. Poco personal con un amplio rango de responsabilidades.

Estas características cualitativas nos son limitativas ni exclusivas para empresas pequeñas; además, no todas las entidades pequeñas poseen éstas características.

1.6.1.7 Error. Un error no intencionado en los estados financieros, incluyendo la omisión de un monto o revelación.

1.6.1.8 Estados financieros. Es una presentación estructurada de la información financiera histórica, incluyendo las notas relativas, con el objetivo de presentar los recursos u obligaciones económicos de una entidad, a una fecha determinada o los cambios ocurridos durante un periodo de tiempo, de acuerdo con un marco de referencia. Las notas relativas generalmente comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Este término

generalmente se refiere a un juego completo de estados financieros como lo determina los requerimientos del marco de información financiero aplicable, pero también puede referirse a un estado individual.

1.6.1.9 Evaluación. Identificar y analizar asuntos relevantes, incluyendo el desempeño de aquellos procedimientos necesarios para llegar a la conclusión específica de un asunto. “Evaluación” generalmente es utilizado solamente en relación con un rango de asuntos, incluyendo evidencia, resultados de procedimiento y efectividad de la respuesta de la administración a un riesgo (ver también evaluar).

1.6.1.10 Evaluar. Identificar y analizar los riesgos de error material para concluir sobre su significancia. Convencionalmente, se utiliza “evaluación” sólo en relación con el riesgo.

1.6.1.11 Factores del riesgo de fraude. Eventos o condiciones que indican un incentivo o presión para cometer un fraude o que propician la oportunidad para cometerlo.

1.6.1.12 Fraude. Un acto intencional de una o más personas de la administración, encargados del gobierno corporativo, empleados o terceros, que implica el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal.

1.6.1.13 Información financiera fraudulenta. Implica declaraciones erróneas intencionales, incluyendo omisiones de cantidades o revelaciones en los estados financieros, con el fin de engañar a los usuarios de éstos.

1.6.1.14 Monitoreo de controles. Proceso para evaluar la efectividad del desempeño del control interno durante el tiempo. Incluye la evaluación del diseño y de la operación de los controles en forma oportuna y las acciones correctivas necesarias para modificar o cambiar las condiciones. El monitoreo de los controles es un componente del control interno.

1.6.1.15 Riesgo del negocio. Es un riesgo resultante de condiciones relevantes, eventos, circunstancias, acciones o falta de acciones que pudieran afectar adversamente la habilidad de la

entidad para, lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias, o para establecer en forma adecuada los objetivos y estrategias.

1.6.2 Componentes del control interno: Es definido por la Norma Internacional de Auditoría 315, Referencia apartados A69-A78, versión 2012.

1.6.2.1 División del control interno en componentes. La división del control interno en los cinco componentes siguientes, a efectos de las Normas Internacionales de Auditoría -NIA, proporciona un marco útil para que los consideren el modo en que distintos aspectos del control interno de una entidad pueden afectar a la auditoría.

- a) El entorno de control
- b) El proceso de valoración del riesgo por la entidad
- c) El sistema de información, incluidos los procesos de negocio relacionados, relevantes para la información financiera, y la comunicación
- d) Actividades de control y
- e) Seguimiento de los controles

Esta división no refleja necesariamente el modo en que una entidad diseña, implementa y mantiene el control interno, o el modo en que puede clasificar un determinado componente. Puede utilizarse una terminología o marcos distintos de los que se utilizan en la presente, para describir los diversos aspectos del control interno.

1.6.2.1.1 Entorno de control: Forma parte de este:

- a) La dirección, bajo la supervisión de los responsables del gobierno de la entidad, ha establecido y mantenido una cultura de honestidad y de comportamiento ético.
- b) Los puntos fuertes de los elementos del entorno de control proporcionan colectivamente una base adecuada para los demás componentes del control interno y si estos otros

componentes no están menoscabados como consecuencia de deficiencias en el entorno de control.

1.6.2.1.2 Elementos del entorno de control interno. Entre los elementos del entorno de control que pueden ser relevantes para la obtención de su conocimiento están los siguientes:

- a) La comunicación y la vigilancia de la integridad y de los valores éticos. Se trata de elementos esenciales que influyen en la eficacia del diseño, administración y seguimiento de los controles.
- b) Compromiso con la competencia. Cuestiones como la consideración por la dirección de los niveles de competencia que se requieren para determinados puestos y el modo en que dichos niveles se traducen en calificadores y conocimientos requeridos.
- c) Participación de los responsables del gobierno de la entidad. Atributos de los responsables del gobierno de la entidad tales como:
 - Su independencia con respecto a la dirección.
 - Su experiencia y su reputación.
 - Su grado de participación y la información que reciben, así como el examen de las actividades.
 - La adecuación de sus actuaciones, incluido el grado con que plantean preguntas difíciles a la dirección y se realiza su seguimiento, y su interacción con los auditores internos y externos.
- d) La filosofía y el estilo operativo de la dirección. Características tales como:
 - El enfoque con el que la dirección asume y gestiona riesgos de negocio.
 - Las actitudes y actuaciones de la dirección con respecto a la información financiera.

- Las actitudes de la dirección con respecto al procesamiento de la información y a las funciones de contabilidad y al personal contable.
- e) Estructura organizativa. El marco en el que se planifican, ejecutan, controlan y revisan las actividades de la entidad para alcanzar sus objetivos.
- f) Asignación de autoridad y de responsabilidad. Cuestiones tales como el modo en que se asignan la autoridad y la responsabilidad con respecto a las actividades de explotación, así como la manera en que se establecen las relaciones de información y las jerarquías de autorización.
- g) Políticas y prácticas de recursos humanos. -Las políticas y prácticas relacionadas, por ejemplo, con la selección, orientación, formación, evaluación, tutoría, promoción, compensación y actuaciones correctoras.

1.6.2.1.3 El proceso de valoración del riesgo por la entidad. Toda entidad debe contar con un proceso de valoración de riesgo para:

- a) La identificación de los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera
- b) La estimación de la significatividad de los riesgos
- c) la valoración de su probabilidad de ocurrencia y
- d) La toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos.

1.6.2.1.4 El sistema de información, incluidos los procesos de negocio relacionados, relevante para la información financiera, y la comunicación. Corresponde a los procesos de negocio relacionados, relevante para la información financiera, incluidas las siguientes áreas:

- a) Los tipos de transacciones en las operaciones de la entidad que son significativos para los estados financieros
- b) Los procedimientos, relativos tanto a las tecnologías de la información (TI) como a los sistemas manuales, mediante los que dichas transacciones se inician, se registran, se procesan, se corrigen en caso necesario, se trasladan al libro mayor y se incluyen en los estados financieros
- c) Los registros contables relacionados, la información que sirve de soporte y las cuentas específicas de los estados financieros que son utilizados para iniciar, registrar y procesar transacciones e informar sobre ellas; esto incluye la corrección de información incorrecta y el modo en que la información se traslada al libro mayor; los registros pueden ser tanto manuales como electrónicos
- d) El modo en que el sistema de información captura los hechos y condiciones, distintos de las transacciones, significativos para los estados financieros
- e) El proceso de información financiera utilizado para la preparación de los estados financieros de la entidad, incluidas las estimaciones contables y la información a revelar significativas y
- f) Los controles sobre los asientos en el libro diario, incluidos aquellos asientos que no son estándar y que se utilizan para registrar transacciones o ajustes no recurrentes o inusuales.

1.6.2.4.1 Valoración de los riesgos de incorrección material en las afirmaciones. Los riesgos de incorrección material en las afirmaciones sobre los tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar deben tenerse en cuenta, ya que ello facilita de manera directa la determinación de la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos de auditoría posteriores relacionados con las aseveraciones que son necesarios para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada. Al identificar y valorar los riesgos de incorrección

material, el auditor puede llegar a la conclusión de que los riesgos identificados se relacionan de manera más generalizada con los estados financieros en su conjunto y que afectan potencialmente a muchas afirmaciones.

Al manifestar que los estados financieros son conformes con el marco de información financiera aplicable, la dirección, implícita o explícitamente, realiza afirmaciones en relación con el reconocimiento, medida, presentación y revelación de los distintos elementos de los estados financieros y de la correspondiente información a revelar.

Las afirmaciones utilizadas por el auditor para considerar los distintos tipos de potenciales incorrecciones que pueden ocurrir se pueden clasificar en las tres categorías siguientes y pueden adoptar las siguientes formas:

- (a) Afirmaciones sobre tipos de transacciones y hechos durante el periodo objeto de auditoría.
 - Ocurrencia: las transacciones y hechos registrados han ocurrido y corresponden a la entidad.
 - Integridad: se han registrado todos los hechos y transacciones que tenían que registrarse.
 - Exactitud: las cantidades y otros datos relativos a las transacciones y hechos se han registrado adecuadamente.
 - Corte de operaciones: las transacciones y los hechos se han registrado en el periodo correcto.
 - Clasificación: las transacciones y los hechos se han registrado en las cuentas apropiadas.

(b) Afirmaciones sobre saldos contables al cierre del periodo:

- Existencia: los activos, pasivos y el patrimonio neto existen.
- Derechos y obligaciones: la entidad posee o controla los derechos de los activos, y los pasivos son obligaciones de la entidad.
- Integridad: se han registrado todos los activos, pasivos e instrumentos de patrimonio neto que tenían que registrarse.
- Valoración e imputación: los activos, pasivos y el patrimonio neto figuran en los estados financieros por importes apropiados y cualquier ajuste de valoración o imputación resultante ha sido adecuadamente registrado.

(c) Afirmaciones sobre la presentación e información a revelar:

- Ocurrencia y derechos y obligaciones: los hechos, transacciones y otras cuestiones revelados han ocurrido y corresponden a la entidad.
- Integridad: se ha incluido en los estados financieros toda la información a revelar que tenía que incluirse.
- Clasificación y comprensibilidad: la información financiera se presenta y describe adecuadamente, y la información a revelar se expresa con claridad.
- Exactitud y valoración: la información financiera y la otra información se muestran fielmente y por las cantidades adecuadas.

1.6.2.5 Actividades de control. Por lo general, las actividades de control que pueden ser relevantes para la auditoría pueden clasificarse como políticas y procedimientos que pertenecen a las categorías que hacen referencia a lo siguiente:

- a) Revisiones de resultados. Dichas actividades de control incluyen revisiones y análisis de los resultados reales en comparación con los presupuestos, los pronósticos y los resultados del periodo anterior; la puesta en relación de diferentes conjuntos de datos operativos o financieros junto con el análisis de las relaciones y las actuaciones de investigación y corrección; la comparación de datos internos con fuentes externas de información; y la revisión de los resultados funcionales o de las actividades.

- b) Procesamiento de la información. Los dos grandes grupos de actividades de control de los sistemas de información son los controles de aplicaciones, que se ejecutan al procesamiento de las aplicativos individuales, y los controles generales de las TI, que consisten en políticas y procedimientos relativos a numerosas ejecuciones y que son la base de un funcionamiento eficaz de los sistemas al permitir asegurar un funcionamiento continuo adecuado de los sistemas de información. Ejemplos de controles en este ambiente incluyen la comprobación de la exactitud aritmética de los registros, el mantenimiento y revisión de las cuentas y balances de comprobación, controles automatizados tales como filtros de datos de entrada y comprobaciones de secuencia numérica, y el seguimiento manual de los informes de excepciones. Ejemplos de controles generales de las TI son los cambios en los programas, los que restringen el acceso a los programas o a los datos, los relativos a la implementación de nuevas versiones de aplicaciones de paquetes de software, y los relacionados con el software de sistemas que restringen el acceso o hacen un seguimiento de la utilización de las utilidades del sistema que podrían cambiar datos o registros financieros sin dejar rastro para la auditoría.

- c) Controles físicos, controles que engloban:

- La seguridad física de los activos, incluidas las salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones con medidas de seguridad, para el acceso a los activos y a los registros.
- La autorización del acceso a los programas informáticos y a los archivos de datos.
- El recuento periódico y la comparación con las cantidades mostradas en los registros de control (por ejemplo, la comparación de los recuentos de efectivo, valores y existencias con los registros contables).

El grado en que los controles físicos cuya finalidad es prevenir el robo de los activos son relevantes para la fiabilidad de la preparación de los estados financieros, y por consiguiente, para la auditoría, depende de circunstancias tales como si existe una alta exposición de los activos a la apropiación indebida.

- d) Segregación de funciones: La asignación a diferentes personas de las responsabilidades relativas a la autorización de las transacciones, al registro de las operaciones y al mantenimiento de la custodia de los activos. La finalidad de la segregación de funciones es reducir las oportunidades de que cualquier persona esté en una situación que le permita a la vez cometer y ocultar errores o fraude en el curso normal de sus funciones.

1.6.2.6 Seguimiento de los controles. Una responsabilidad importante de la dirección es establecer y mantener el control interno de manera continuada. El seguimiento de los controles por la dirección incluye la consideración de si están funcionando como se espera y si se modifican según corresponda ante cambios en las condiciones. El seguimiento de los controles puede incluir actividades como la revisión por la dirección de si las conciliaciones bancarias se preparan oportunamente, la evaluación por los auditores internos del cumplimiento por el personal de ventas de las políticas de la entidad sobre condiciones de los contratos de venta, y la supervisión por el departamento jurídico del cumplimiento de las políticas de la entidad en materia de ética o de práctica empresarial. El seguimiento se realiza también para asegurarse de que los controles siguen funcionando de manera eficaz con el transcurso del tiempo. Por

ejemplo, si la puntualidad y la exactitud de las conciliaciones bancarias no son objeto de seguimiento, es probable que el personal deje de prepararlas.

1.6.2.7 Naturaleza general y características del control interno. Finalidad del control interno. El control interno se diseña, implementa y mantiene con el fin de responder a los riesgos de negocio identificados que amenazan la consecución de cualquiera de los objetivos de la entidad referidos a:

- a) La fiabilidad de la información financiera de la entidad;
- b) La eficacia y eficiencia de sus operaciones; y
- c) El cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

La manera en que se diseña, implementa y mantiene el control interno varía según la dimensión y la complejidad de la entidad.

1.6.2.8 Limitaciones del control interno. Por muy eficaz que sea, sólo puede proporcionar a la entidad una seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos de información financiera. La probabilidad de que se cumplan se ve afectada por las limitaciones inherentes al control interno. Estas incluyen el hecho de que los juicios humanos a la hora de tomar decisiones pueden ser erróneos y puede dejar de funcionar. Por ejemplo, puede haber un error en el diseño o el cambio de un control interno. Del mismo modo, el funcionamiento de un control puede no ser eficaz, como sucede en el caso de que la información producida (por ejemplo, un informe de excepciones) no se utilice de manera eficaz porque la persona responsable de la revisión de la información no comprenda su finalidad o no adopte las medidas adecuadas.

Además, se pueden sortear los controles por colusión entre dos o más personas o por la inadecuada elusión del control interno por la alta gerencia. Por ejemplo, la dirección puede suscribir acuerdos paralelos con clientes que alteren los términos y condiciones de los contratos de venta estándar de la entidad, lo que puede dar lugar a un reconocimiento de ingresos

incorrecto. Asimismo, se pueden eludir o invalidar filtros de un programa informático diseñados para identificar e informar sobre transacciones que superen determinados límites de crédito.

Por otro lado, en el diseño e implementación de los controles, la dirección puede realizar juicios sobre la naturaleza y extensión de los controles que decide implementar y sobre la naturaleza y extensión de los riesgos que decide asumir.

1.6.3 Control y temas relacionados. Es definido por las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitida por The Institute of Internal Auditors, versión 2012, revisada:

- a) **Control** - Cualquier medida que tome la dirección, el consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.
- b) **Control adecuado** - Es el que está presente si la dirección ha planificado y organizado (diseñado) las operaciones de manera tal que proporcionen un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica.
- c) **Entorno / Ambiente de control** - Se refiere a la actitud y a las acciones del consejo y de la dirección respecto a la importancia del control dentro de la organización. El entorno de control proporciona disciplina y estructura para la consecución de los objetivos principales del sistema de control interno. El entorno de control consta de los siguientes elementos:
 - Integridad y valores éticos.
 - Filosofía de dirección y estilo de gestión.

- Estructura de la organización.
 - Asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Políticas y prácticas de recursos humanos.
 - Compromiso de competencia profesional.
- d) **Fraude.** Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.
- e) **Gestión de riesgos.** Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

1.6.4 El sistema COSO. El sistema de control interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) Consiste en un comité creado en Estados Unidos en el año 1985, conformado por las instituciones: a) American Accounting Association (AAA), b) American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), c) Financial Executive Institute (FEI), d) Institute of Internal Auditors (IIA), e) Institute of Management Accountants (IMA), en donde se incluyen la participación de auditores internos, contadores, administradores y otros.

COSO fue adoptado debido a que se trata de un trabajo realizado por más de cinco años, de varias instituciones ubicadas en aproximadamente cincuenta países. La comisión fue creada con el objetivo de tener un marco conceptual compuesto por diferentes puntos de vista acerca del Control Interno.

Dicho modelo es utilizado en varios países por varias organizaciones tales como bancos, organizaciones comerciales, manufactureras, de servicio y otras. También es utilizado como un instrumento de auditoría utilizado para evaluar los controles internos de las organizaciones.

Este sistema de control ha sido citado por la Securities and Exchange Commission-SEC (órgano de vigilancia y supervisión de las bolsas de EEUU, creado en 1934, con sede en Washington, Estados Unidos de Norte América), como el modelo más adecuado para la evaluación de la gestión de los controles internos exigidos por la sección 404 de la ley Sarbanes- Oxley (Ley que regula A las Entidades Públicas que cotizan en las casa de Bolsas de Valores en los Estados Unidos de Norte América).

1.6.4.1 Componentes del control interno. Estos derivan de la manera en que la dirección dirija la unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos.

Los componentes son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión y monitoreo.

1.6.4.2 El ambiente de control. El ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno. Marca la pauta del funcionamiento de la empresa e influye en la concientización de sus funcionarios.

Los factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la empresa, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la Dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. Debe considerarse en la evaluación que los 12 procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

1.6.4.3 Evaluación de riesgos. Cada empresa se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la empresa disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

En la evaluación se deberá analizar que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

1.6.4.4 Actividades de control. Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior (Evaluación de Riesgos).

1.6.4.5 Riesgos actividades de control. En la evaluación del sistema de control interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados,

sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados.

1.6.4.6 Información y comunicación. Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

1.6.4.7 Supervisión y monitoreo. Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

A continuación la gráfica de los componentes del sistema COSO:

Componentes del Control Interno bajo el Sistema COSO



Fuente: Awesome Inc., Administración Moderna, abril 2012.

1.6.5 COSO RMS - COSO ha seguido innovando y ha pasado a ser un modelo de control estratégico, su nombre es COSO-Enterprise Risk Management (ERM). Su característica básica es la de ser compatible con COSO, incorporando un componente estratégico, que es el de poder:

- Gestionar el riesgo empresarial, porque provee a los consejos de administración de una herramienta capaz de identificar y evaluar los riesgos de negocio.
- Y construir a su vez un programa efectivo para dar respuesta y capacidad de decisión a los riesgos identificados.
- Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.

- Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

Relación de COSO y COSO ERM

COSO	COSO ERM
Ambiente de control	Ambiente interno
-----	Establecimiento de objetivos
-----	Identificación de riesgos
Evaluación de riesgos	Evaluación de riesgos
-----	Respuesta a los riesgos
Actividades de control	Actividades de control
Información y comunicación	Información y comunicación
Monitoreo	Monitoreo

Contexto legal

1.7 El Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, estipula el realizar las ventas contra Documentos: El vendedor cumplirá la obligación de entrega, remitiendo al comprador, los títulos representativos de las mercaderías y los demás documentos indicados en el contrato o exigidos por el mismo.

Salvo pacto en contrario, el pago del precio deberá hacerse en el momento en que se entreguen los documentos, sin que el comprador pueda negarse a efectuar el mismo, alegando defectos relativos a la calidad o al estado de las cosas, a no ser que tenga prueba de ello.

1.8 El Código Tributario Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, establece en el Artículo 30 "Información respecto de tercero". En ejercicio de su función de fiscalización, la Administración Tributaria podrá requerir directamente de cualquier entidad o persona, ya sea individual o jurídica, incluyendo las instituciones vigiladas e inspeccionadas por la Superintendencia de Bancos, información referente a actos, contratos u

otros hechos o relaciones mercantiles con terceros, generadores de tributos, 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 dispuesto en este Código.

Las informaciones de personas Individuales o Jurídicas obtenidas por la Administración Tributaria en el ejercicio de su función de fiscalización a que se refieren las literales a) e i) del Artículo 3 de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Número 1-98 del Congreso de la República, serán estrictamente confidenciales, por considerarse suministrados bajo garantía de confidencialidad.

La Administración Tributaria también podrá requerir el suministro periódico o eventual, por medios escritos o por medios electrónicos o similares de uso común, de la información relativa a las operaciones de compras, ventas y otras realizadas con terceros.

También en el Capítulo I Artículo 98, numeral 8: Facultades y atribuciones de la Administración Tributaria; puede establecer índices generales de rentabilidad, promedios o porcentajes de: Utilidad bruta, utilidad neta, ingresos o ventas por ramo de actividad económica, respecto de un mismo giro comercial, industrial, agropecuario, de explotación de recursos naturales, de empresas de servicios, así como de otras actividades profesionales o técnicas para la mejor determinación de los tributos.

Adicionalmente en el Artículo 109, "Determinación de oficio sobre base presunta". En los casos de negativa de los contribuyentes o responsables a proporcionar la información, documentación, libros y registros contables, la Administración Tributaria determinará la obligación sobre base presunta.

Para tal objeto podrá tomar como indicios los promedios de períodos anteriores, declarados por el mismo contribuyente y que se relacionen con el impuesto que corresponde, así como la información pertinente que obtenga de terceros relacionados con su actividad.

Asimismo, podrá utilizar promedios o porcentajes de ingresos o ventas, egresos o costos, utilidades aplicables en la escala o categoría que corresponda a la actividad a que se dedique el contribuyente o responsable omiso en las declaraciones o informaciones.

La determinación que en esta forma se haga, debe ser consecuencia directa, precisa, lógica y debidamente razonada de los indicios tomados en cuenta.

Contra la determinación de oficio sobre base presunta, se admite prueba en contrario y procederán los recursos previstos en este Código.

En el Decreto 4-2012, libro III y reformas al Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario

Artículo 41, reforma el Artículo 85 " Infracciones sancionadas con el cierre temporal. Se aplicará la sanción de cierre temporal de empresas, establecimientos o negocios, cuando se incurra en la comisión de cualquiera de las infracciones siguientes:

1. No emitir o no entregar facturas, notas de débito, notas de crédito o documentos exigidos por las leyes tributarias específicas, en la forma y plazo establecidos en las mismas.
2. Emitir facturas, notas de débito, notas de crédito u otros documentos exigidos por las leyes tributarias específicas, que no estén previamente autorizados por la Administración Tributaria.
3. Utilizar máquinas registradoras, cajas registradoras u otros sistemas no autorizados por la Administración Tributaria, para emitir facturas u otros documentos.
4. No haber autorizado los libros contables u otros registros obligatorios establecidos en el Código de Comercio y las leyes tributarias específicas."

1.9 Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, en su Artículo 11. En las ventas. La base imponible de las ventas será el precio de la operación menos los descuentos concedidos de acuerdo con prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se factura o contabiliza en forma separada los siguientes rubros:

1. Los reajustes y recargos financieros.
2. El valor de los envases, embalajes y de los depósitos constituidos por los compradores para garantizar su devolución. Cuando dichos depósitos sean devueltos, el contribuyente rebajará de su débito fiscal del período en que se materialice dicha devolución el impuesto correspondiente a la suma devuelta. El comprador deberá rebajar igualmente de su crédito fiscal la misma cantidad.
3. Cualquier otra suma cargada por los contribuyentes a sus adquirentes, que figure en las facturas.

La Ley del Impuesto al Valor Agregado, en el Artículo 12. En la prestación de servicios: La base imponible en la prestación de servicios será el precio de los mismos menos los descuentos concedidos de acuerdo con prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se factura o contabiliza en forma separada, los siguientes rubros:

- 1) Los reajustes y recargos financieros.
- 2) El valor de los bienes que se utilicen para la prestación del servicio.
- 3) Cualquier otra suma cargada por los contribuyentes a sus adquirentes, que figura en las facturas, salvo contribuciones o aportaciones establecidas por leyes específicas.

1.10 Libro II, del Decreto 4-2012, reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 8, reforma el Artículo 18, el cual queda así: Documentación del crédito fiscal. Se reconocerá crédito fiscal cuando se cumpla con los requisitos siguientes:

- a) Que se encuentre respaldado por las facturas, facturas especiales, notas de débito o crédito impresas por las imprentas o los contribuyentes que auto-impriman los documentos y que se encuentren inscritas en el Registro Fiscal de Imprentas, conforme se establece en la ley, asimismo aquellos recibos de pago cuando se trate de importaciones o en las escrituras públicas, conforme lo que dispone el Artículo 57 de esta Ley, facturas electrónicas, notas de débito y crédito electrónicas, siempre y cuando las mismas hubieren sido emitidas a través de un Generador de Facturas Electrónicas (GFACE) que esté debidamente autorizado por la Administración Tributaria;
- b) Que dichos documentos se emitan a nombre del contribuyente y que contengan su número de identificación tributaria;
- c) Que el documento indique en forma detallada el concepto, unidades y valores de la compra de los bienes, y cuando se trate de servicios, debe especificarse concretamente la clase de servicio recibido y el monto de la remuneración u honorario;
- d) Que se encuentren registrados en el libro de compras a que se refiere el Artículo 37 de esta ley y,
- e) Que el saldo del crédito fiscal se encuentre registrado en los libros de contabilidad como una cuenta por cobrar a favor del contribuyente.

Para tener derecho al reconocimiento del crédito fiscal, el contribuyente debe cumplir además con los requisitos indicados en los Artículos 16, 17 y 20 de esta Ley.

Para el caso de las notas de débito o de crédito, según corresponda, emitidas de forma electrónica a través de un Generador de Facturas Electrónicas (GFACE) autorizado por la SAT, deberán emitirse y entregarse, la original al adquirente de bienes o servicios y la copia electrónica respectiva quedará en poder del emisor.

Artículo 9, reforma el Artículo 29, Documentos obligatorios. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta Ley están obligados a emitir con caracteres legibles y permanentes, o por medio electrónico, para entregar y a su vez, es obligación del adquirente exigir y retirar los siguientes documentos:

- a) Facturas por las ventas, permutas, arrendamientos, retiros, destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario y por los servicios que presten los contribuyentes afectos, incluso respecto de las operaciones exentas o con personas exentas
- b) Facturas de pequeño contribuyente, para el caso de los contribuyentes afiliados al Régimen de Pequeño Contribuyente establecido en esta Ley
- c) Notas de débito, para aumentos del precio o recargos sobre operaciones ya facturadas
- d) Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas
- e) Otros documentos que, en casos concretos y debidamente justificados, autorice la Administración Tributaria para facilitar a los contribuyentes el adecuado cumplimiento en tiempo de sus obligaciones tributarias derivadas de la presente Ley.

La Administración Tributaria está facultada para autorizar, a solicitud del contribuyente, el uso de facturas emitidas en cintas, por máquinas registradoras, en forma electrónica u otros medios, conforme lo que establece esta Ley, siempre que por la naturaleza de las actividades que realice se justifique plenamente. El reglamento desarrollará los requisitos y condiciones.

Artículo 10, reforma el Artículo 32, impuesto en los documentos. En las facturas, notas de débito, notas de crédito y facturas especiales, el impuesto siempre debe estar incluido en el precio, excepto en los casos de exenciones objetivas de venta de bienes y prestación de servicios que por disposición de la ley no se debe cargar el Impuesto al Valor Agregado.

En los casos de compra y adquisición de insumos de producción local a que se refiere el Decreto Número 29-89 del Congreso de la República, debe emitirse la factura indicando que es una venta no afecta al Impuesto al Valor Agregado.

1.11 Estados financieros

“Muestran la posición financiera, los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período contable. Se preparan a fin de presentar una revisión periódica o informe acerca del progreso de la administración y sobre la situación de las inversiones del negocio y los resultados obtenidos durante el período que se estudia.” Dice Perdomo Salguero Mario Leonel 2001-3.

Los estados financieros contienen un desglose mensual de las operaciones que se deben considerar para reportarlos correctamente.

Son útiles para diversas razones dependiendo de la persona que los solicite y los consulte.

- A los usuarios individuales les permite conocer qué tanto gastaron, ahorraron, invirtieron, etcétera, lo cual tiende a traducirse en tener una base para planear el año siguiente.
- A quienes manejan un negocio les permite saber qué tan rentable es, y les facilita comparar anualmente el rendimiento real de la empresa.
- A los acreedores y bancos les puede ayudar a saber cómo está la situación financiera de la empresa para analizar la capacidad de pago de la misma a una fecha determinada, pasada, presente o futura.

Los estados financieros son de gran importancia para cualquier empresa ya que este permite saber con exactitud en qué forma se ha manejado la empresa debido a una serie de acontecimientos contables.

Capítulo 2

2 Metodología

2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo se realizó bajo el método de investigación descriptiva, para comprender, recabar, integrar, describir, interpretar y plantear los procesos de las actividades control en el ciclo de ingresos, esto permitió tener una profundidad en el entendimiento de las operaciones de la empresa y su solución.

2.2 Sujetos de investigación

El ciclo de ingresos, de la empresa El Juguetón, S. A., y en específico los controles internos, también aquellos elementos y personas que participen o estén involucradas directa o indirectamente en la investigación, como parte de las actividades de la empresa.

- Empresa
 - ✓ El Juguetón, S. A.
- Personas que directamente estarán colaborando
 - ✓ Gerente Financiero
 - ✓ Gerente General- Representante Legal (1 persona)
- Personal administrativos (3 persona)
- Informes Financieros
 - ✓ La información relativa a los Estados Financieros como Estado de Situación
 - ✓ Financiera y Estados de Resultados.

2.3 Instrumentos de estudio

Para que el desarrollo de esta investigación y el presente proyecto de trabajo sea exitoso, fue necesario emplear técnicas de recopilación de información, métodos de estudio que se describen

a continuación: observación, cuestionarios, entrevistas, flujogramas, identificación de controles, descripción de procesos.

Observación

Del latín observatĭo, la observación es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término hace referencia, al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos.

La observación forma parte del método científico ya que, junto a la experimentación, permite realizar la verificación empírica de los fenómenos. La mayoría de las ciencias utilizan la observación y la experimentación de manera complementaria.

La astronomía suele ser tomada como ejemplo de las ciencias que se basan en la observación. En este caso, la experimentación no es posible ya que el objeto de estudio no puede trasladarse al laboratorio.

La observación científica consiste en la medición y el registro de los hechos observables. Esta actividad debe realizarse de forma objetiva, sin que las opiniones, los sentimientos y las emociones influyan en la labor científica.

Tras realizar la observación, el científico debe elaborar una hipótesis como explicación tentativa del fenómeno observado. En el paso siguiente del método científico, se realiza una predicción (como consecuencia lógica de la observación) y se suele experimentar a partir de estas ideas. Finalmente, el científico estará en condiciones de llegar a una conclusión y, de esta forma, contribuir al conocimiento.

La observación también se realiza en el ámbito del arte y consiste en una mirada detallada para apreciar las características de una obra. Al observar una pieza artística con atención, es posible

analizar las cualidades visuales y comprender el significado de aquello que el artista quiso expresar.

Cuestionarios

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permitió estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

Para elaborar las preguntas del cuestionario fue importante considerar lo siguiente:

- Las preguntas deben ser claras y sencillas en el sentido que tiene que ser comprendidas por las personas del estudio.
- Deben evitarse frases y palabras ambiguas, las preguntas deben formularse del tal modo que no obliguen a las personas a colocarse a la defensiva.
- La redacción de las preguntas no debe dirigir el sentido de la respuesta.
- Hay que elaborar las preguntas adaptando el lenguaje de los encuestados.
- Evaluar la pertinencia de la pregunta.
- Tener en cuenta si el encuestado puede y quiere aportar la información que se le pide.
- Iniciar con preguntas sencillas.
- Formular primero preguntas de tipo general.
- Clasificar las preguntas por temas a fines, para que el encuestado se concentre en un solo tema.
- Hacer una pre-prueba antes de implementar el cuestionario para determinar las preguntas ambiguas y que no le aporten al objetivo buscado.
- Elaborar el cuestionario definitivo teniendo en cuenta las observaciones de la pre-prueba.

Entrevista

Entrevista estructurada

Este método se desarrolla bajo un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que inicie la entrevista y todo solicitante debe responderla.

Este enfoque mejora el control de la entrevista, pero no permite que el entrevistador explore las respuestas interesantes o poco comunes. Por eso la impresión de entrevistado y entrevistador es la de estar sometidos a un proceso sumamente mecánico. Para el desarrollo o ejecución es pre impreso el formato, así como cédulas para recabar o plasmar información complementaria. (Ver Anexos 2 y 3).

Entrevista no estructurada

Por medio de este método el entrevistador formule preguntas no previstas durante la conversación. El entrevistador inquiera sobre diferentes temas a medida que se presentan, en forma de una práctica común. Se conversó con el gerente financiero, para ver los asuntos más importantes y contribuyan a solucionar los problemas que se plantea.

Se efectuaron entrevistas con el gerente financiero sobre varios temas de la empresa, para identificar las causas y situaciones que se susciten en la conversación, relacionadas con el control interno del ciclo de ingresos, su inexistencia y conveniencia en su implementación.

Los flujogramas

Los diagramas de flujo o flujogramas son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permita describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento

Documentación

La información documental relativa al respaldo de las transacciones generadas en el ciclo de ingresos, fue provista por el gerente financiero de la empresa, se consulta y resume para efectos de la investigación, no se me permite fotocopiar ni extraer dicha documentación.

Análisis de la información recopilada

Enfoque y procedimientos analíticos de la información recabada, ideas concluyentes y/o relevantes sobre el tema de presupuesto y su diseño de implementación para los controles en el ciclo de ingresos.

Examen de documentos

Como base fundamental a la investigación y solución del problema planteado se utilizó los datos de:

- Cobro diarios
- Futuras emitidas
- Depósitos bancarios
- Lectura de información financiera del año 2012.

2.4 Diseño de la investigación

Inicio de actividad de investigación, elaboración de cuestionario para el ciclo de ingresos, reunión de entrevistas con el Gerente Financiero y personal administrativo, entrevistas no estructuradas y estructuradas, análisis de información recabada, examen de documento del ciclo de ingresos, identificación de áreas FODA, elaboración del diagrama de flujos, determinación de la propuesta a realizada sobre la falta del controles de alto nivel para el ciclo de ingresos, identificación de riesgos, diseño de los procedimientos de alto nivel para la solución del problema, revisión de proceso de investigación, planeación de la implementación de los procedimientos de controles de alto nivel en el ciclo de ingresos, emisión y entrega de informes. (Anexo 1).

2.5 Aporte esperado

2.5.1 A la Universidad

Elaborar y diseñar un proyecto de investigación de valor agregado a la Universidad como fuente de consultas profesionales para estudiantes y docentes de la carrera de Auditoría, demás escuelas de las Ciencias Económicas o carreras afines, para el diseño e implementación del control en el ciclo de ingresos.

2.5.2 A la Empresa

Aportar a la empresa un documento que le permita mejorar, fortalecer y contribuir para la implementación de los controles internos de alto nivel en el ciclo de ingresos, este proceso podrá coadyuvar el cumplir con sus objetivos y planes de negocio.

2.5.3 Al País

Dentro de los aportes como estudiante de ciencias económicas, la presente investigación contribuirá a nuestra al país como parte del desarrollo profesional como ciudadano y el aporte a nuestra sociedad, podrá ser consultada por cualquier persona a quien sea de su interés. Parte de nuestro alcance está el evaluar las implicaciones, fiscales, técnicas y profesionales al no contar con un diseño e implementación del control en el ciclo de ingresos. Por lo anterior el aporte de esta investigación tiene trascendencia en nuestra, carrera, sociedad y país.

2.5.4 Al Estudiante

Un documento que ayude a evidenciar el conocimiento adquirido a través de la formación universitaria, para aplicarlos en su actividad profesional.

2.5.5 Al Profesional

Proveer de una herramienta técnica, que fortalezca la fuente bibliográfica en el desarrollo de su profesión de la Contaduría Pública y Auditoría.

Capítulo 3

3 Presentación de resultados

Los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación se llevó a cabo mediante, entrevistas y observación. Los resultados se presentan organizados, por medio de gráficas financieras, índices financieros, estados financieros y revisión analítica de tendencias, de tal forma que facilite su análisis.

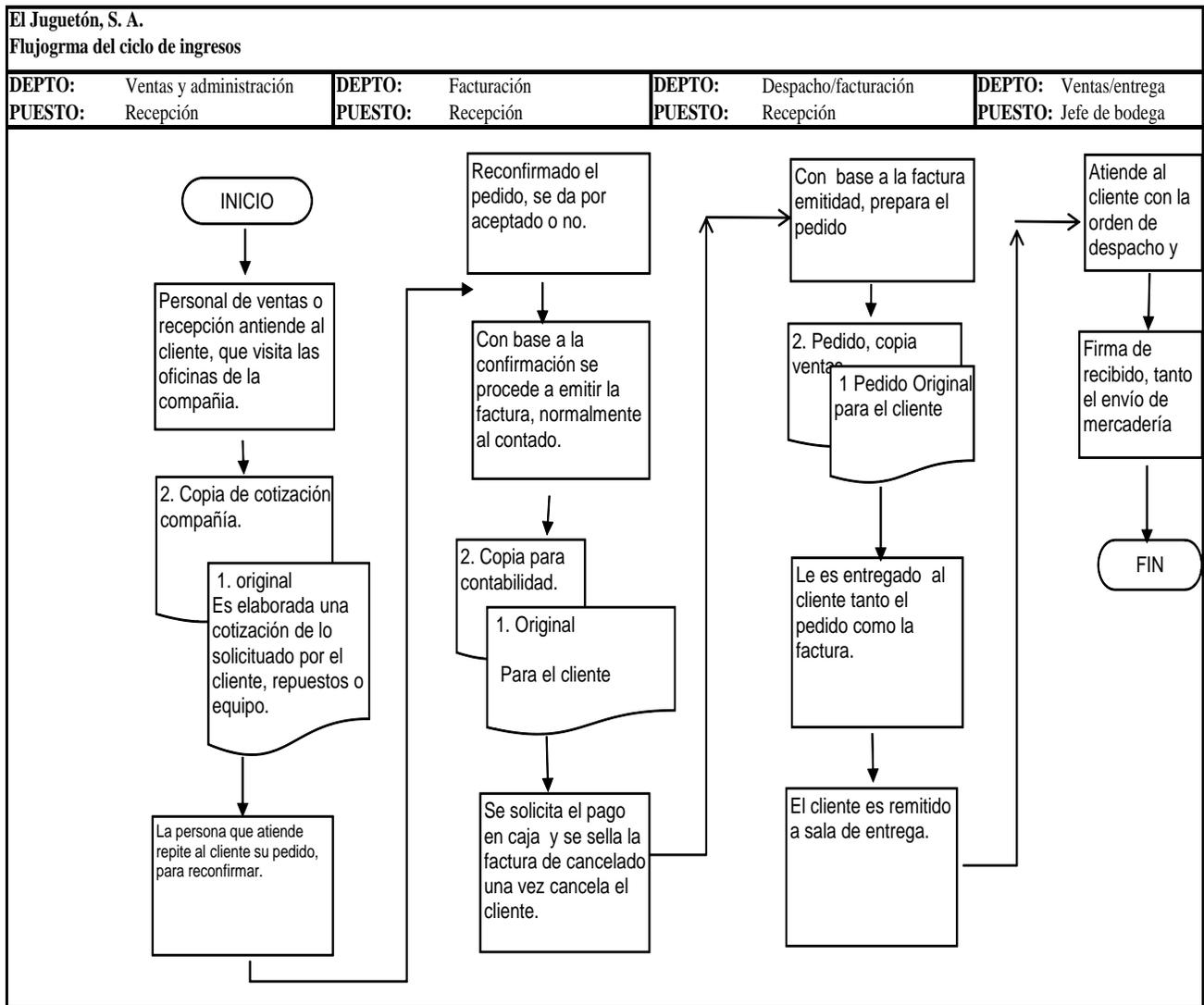
3.1 Narrativa de proceso del ciclo de ingresos actual y flujograma

- En recepción atienden al cliente, quien solicita cotizar inventario de equipo y repuestos o bien servicios.
- El encargado en recepción procede a elaborar una cotización (original y una copia), en este proceso reporta al cliente el producto, el precio de venta, esto con el propósito de formalizar la venta.
- Luego la persona de recepción procede a repetir al cliente los datos de la cotización.
- Reconfirmado por el cliente, es procesado por medio electrónico la factura con los datos del cliente, el producto, fecha, dirección (la factura es emitida en original y copia).
- El cliente, posteriormente con la factura emitida, cancela en recepción su compra.
- La persona encargada de recepción y ventas, procede a recibir el cobro, para ello cancela la factura original. Seguidamente elabora la boleta de depósitos, para enviarlo lo más pronto posible a depositar al banco, a través del mensajero.
- Una vez elaborado el depósito, el mensajero entrega a recepción la boleta refrendada por el banco, se engrapa a la copia de la factura y su correlativo.

- Concluido este proceso se archiva el documento en el archivo de ventas diarias y mensuales.
- Al final del mes, estos documentos son entregados al contador de servicios externo (Outsourcing), para que procese la contabilidad o los registros contables y prepare las declaraciones de impuestos ante las autoridades fiscales.

Despacho de producto.

- El cliente una vez realiza el pago, llega al área de despacho.
- La persona de despacho, revisa la factura y le pregunta al cliente si lleva el producto o bien si se le envía por medio de transporte privado, con cargo a su cuenta.
- Independientemente de la forma de envío, se procede a elaborar una orden de entrega.
- Se realiza una demostración del inventario vendido y firma el cliente la orden de entrega de conforme.
- En ventas, es entregado al cliente el producto con base a la factura cancelada y el envío elaborado.



3.2 Estados financieros al 31 de diciembre de 2012

3.2.1 Estado de situación financiera: Comprende el análisis de las propiedades de una empresa y la proporción en que intervienen los acreedores y los accionistas o dueños de tal propiedad, expresados en términos monetarios y a una fecha.

El Juguetón, S.A.**Estado de situación financiera****Al 31 de diciembre de 2012 y 2011****Cifras expresadas en Quetzales**

Cuentas	Período actual		Período Anterior		Período actual vs. Período anterior	
	31/12/2012	%	31/12/2011	%	Diferencia	Monto Diferencia
Efectivo	125,000	18%	50,000	14%	150%	75,000
Cuentas por cobrar (neto)	140,115	21%	49,357	14%	184%	90,758
Activo líquido	265,115	39%	99,357	27%	167%	165,758
Inventario	323,596	48%	175,179	48%	85%	148,417
Total activo corriente	588,711	86%	274,536	75%	114%	314,175
Mobiliario y equipo (neto)	92,249	14%	90,564	25%	2%	1,685
Total activo no corriente	92,249	14%	90,564	25%	2%	1,685
Total activo	680,960	100%	365,100	100%	87%	315,860
Cuentas por pagar a proveedores	155,000	23%	75,000	21%	107%	80,000
Otros pasivos circulantes	189,059	28%	72,792	20%	160%	116,267
Total pasivo corriente	344,059	51%	147,792	40%	133%	196,267
Capital común o capital pagado	20,000	3%	20,000	5%	0%	-
Utilidades retenidas y reserva legal	316,901	47%	197,308	54%	0%	119,593
Capital social	336,901	49%	217,308	60%	55%	119,593
Total pasivo y capital	680,960	100%	365,100	100%	87%	315,860

Se determinó que los saldos del estado financiero para el año 2012, se han incrementado en un monto total de Q 315,860, su origen se deriva de: Incremento en el efectivo por mayores ventas, incremento en cuentas por cobrar por ventas al crédito, el inventario se ha adquirido para contar con existencia para la venta, estas compras representan en aumento en las cuentas por pagar a los proveedores, también se ha obtenido financiamiento de personas particulares para capital de trabajo (a tasa cero de interés). En las pruebas realizadas a las cuentas por cobrar, se examinó la integración del saldo, facturas y depósitos bancarios de cobros posteriores en enero 2013, corresponde a ventas realizadas en diciembre 2012, no se identificó saldos incobrables y obedece a un plan de la gerencia general, en otorgar venta al crédito a cliente preferenciales.

3.2.2 Estado de resultados: Muestra la utilidad o la pérdida obtenida por la empresa o negocio en su gestión económica durante un período contable determinado, lo cual significa que es un estado “dinámico”, porque toma en cuenta el factor tiempo.

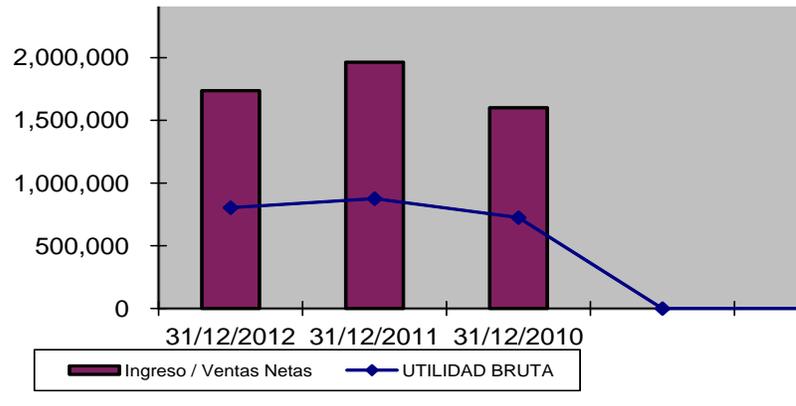
El Juguetón, S.A.						
Estados de resultados						
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011						
Cifras expresadas en Quetzales						
ESTADO DE RESULTADOS	Período Actual	Ventas	Período anterior	Ventas	Período actual vs. Período anterior	
	31/12/2012	Netas	31/12/2011	Netas	Diferencia	Monto Diferencia
Ventas Netas	1,736,600	100%	1,964,031	100%	12%	(227,431)
Costo de Ventas	(932,367)	-54%	(1,088,235)	-55%	14%	155,868
UTILIDAD BRUTA	804,233	46%	875,796	45%	8%	(71,563)
Administración	(242,867)	-14%	(242,663)	-12%	0%	(204)
Gastos de venta	(360,000)	-21%	(405,000)	-21%	11%	45,000
Depreciación / Amortización	(44,901)	-3%	(35,586)	-2%	26%	(9,315)
UTILIDAD OPERATIVA	156,465	9%	192,547	10%	19%	(36,082)
Intereses bancarios	2,200	0%	2,500	0%	12%	(300)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	158,665	9%	195,047	10%	19%	(36,382)
Impuesto a la utilidad	(39,072)	-2%	(72,739)	-4%	46%	33,667
UTILIDAD NETA	119,593	7%	122,308	6%	2%	(2,715)

Aunque las ventas para el año 2012, son menores comparadas con el año 2011, la administración ejecutó un plan de reducción de costo y mejoró su rentabilidad, esta se observa en un aumento en la ganancia marginal y utilidad neta del año en un 1% mayor a la del año 2011.

3.3 Análisis económico financiero

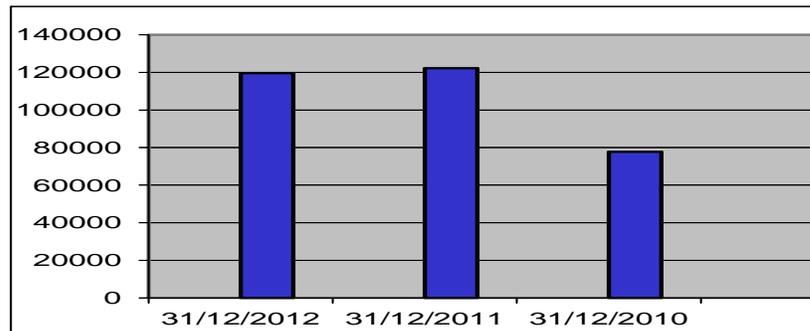
3.3.1 Gráficas de los estados financieros

Ventas netas/Utilidad después de impuestos



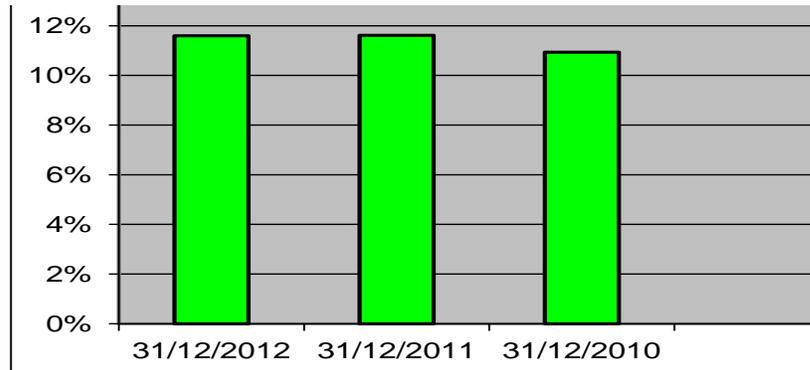
El monto de impuesto sobre la renta determinado, comparado con las ventas, y utilidad después de impuesto asciende a un 2% . Lo que refleja un indicador bajo, representa una gestión y estrategia fiscal apropiada de la administración de la Empresa.

Utilidad neta



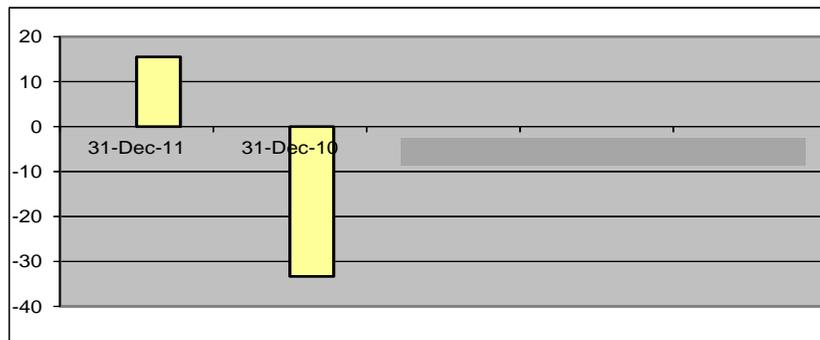
La tendencia de la utilidad neta, se incrementó en el año 2012 y 2011, comparados con el año 3 del 2010. Representa una adecuada gestión de la Administración de la Empresa, considerando que las ventas del 2012, son menores a las del año 2011, el margen de rentabilidad y utilidad neta alcanzó un monto de Q 119,593 en el año 2012, representa un 7% de los ingresos totales, esto muestra un aumento del 1% comparado con el año 2011.

Margen EBITDA



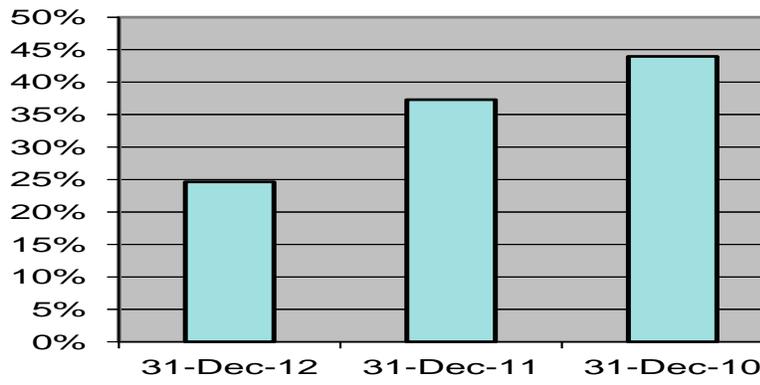
EBITDA: Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization), es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros. En éste caso, se observa que la utilidad asciende a un 12% previo a las depreciaciones, no existe una diferencia material para los años 2012 y 2011, esto demuestra una gestión financiera apropiada.

Rotación capital de trabajo



En el año 2011, el capital de trabajo roto a un índice de 15.5 y en el 2010 ascendió a -33.33, se observa en la gráfica anterior que la gestión de la Empresa fue eficiente en comparación al año 2010, y en el 2012 fue menos eficiente ya que ascendió a 7.1, esto se debió a los efectos de recesión del mercado local.

Tasa fiscal efectiva sobre la ganancia antes de impuesto y tasa nominal



En el año 2012, el Impuesto Sobre la Renta determinado sobre los ingresos totales, ascendió al 2% y para los años 2011 y 2010, el 4% (La tasa de impuesto relativa a la utilidad antes de impuesto, ascendió al 25%, 37% y 44% respectivamente), se observa una disminución de este impuesto año con año a causa de las bajas en las ventas, a causa de la recesión en el mercado local.

3.3.2 Razones financieras de los estados financieros, al 31 de diciembre de 2012

Se presenta información financiera correspondiente al año 2011 y la variación con relación al año 2012, solamente con referencia y comparación.

3.3.2.1 Razones de liquidez: Mide la capacidad de la Empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo en función a la tenencia de activos líquidos, más no a la generación de efectivo.

	Período actual	Período anterior	
	31 Diciembre 2012	31 Diciembre 2011	Variación
Razones de liquidez			
Razón circulante	1.7	1.9	-0.15
Razón de liquidez	0.8	0.7	0.10
Razón de efectivo	0.4	0.3	0.02
Días en cuentas por cobrar	30	9	20.36
Índice de capital de trabajo	1.4	1.2	0.21

Razón Circulante: Se obtiene de (Activos circulante/ pasivo circulante)

Mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la Empresa para pagar sus deudas, en este caso se observa que es adecuada la razón porque es suficiente en Q1.7 por cada Q1.00 de deuda.

Razón de liquidez: Se obtiene de (Activo circulante – Inventarios / Pasivo circulante)

Se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes. El resultado que se observa es de Q0.80 centavos de quetzal por cada Q1.00 de cuentas por pagar, el mínimo del índice es de Q1.00, pero no preocupa el indicador de Q 0.80, no es necesario un financiamiento bancario, debido a la adecuada gestión administrativa que ha generado disponibilidad en banco para cubrir sus obligaciones y gastos de su operación.

Razón de efectivo: Se obtiene de (Efectivo / Pasivo circulante)

Se concentra en el efectivo puro en relación con las obligaciones circulantes. El resultado que se observa es de Q0.40 centavos de quetzal por cada Q1.00 de cuentas por pagar.

Razón de días por cobrar o bien liquidez de las cuentas por cobrar: Se obtiene (Cuentas por cobrar/ Ventas totales * días anuales del año)

Habitualmente cuando se sospecha de problemas en varios componentes de los activos circulantes, se examina estos componentes por separado para determinar la liquidez. Por ejemplo, las cuentas por cobrar pueden estar lejos de ser circulantes. El período promedio de cobranza nos

indica el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo, el resultado del análisis arroja que el promedio de recuperación de los saldos por cobrar es de 30 días, lo que es óptimo para la operación de la Empresa.

Índice de capital de trabajo: Se obtiene de $(\text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante} / \text{Activo total})$

El propósito de este índice permite definir que mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la Empresa para generar capital de trabajo para la operación, en este caso el índice es adecuado, asciende a Q1.4 de disponibilidad para capital de trabajo.

3.3.2.2 Razones de operación: Mide la capacidad de la Empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo en función a la tenencia de activos líquidos, más no a la generación de efectivo.

	Período actual 31 Diciembre 2012	Período anterior 31 Diciembre 2011	Variación
Razones de operación			
Rotación del activo	3.3	5.7	-2.38
Días en inventario	127	58.8	68.27
Días en cuentas por pagar a corto plazo	60.845	25.155	35.69
Rotación del capital de trabajo	7.1	15.5	-8.40

Rotación de activo: Se obtiene de $(\text{Total de ingresos} / \text{promedio de activo})$

Esta razón nos indica la eficiencia relativa con la cual la compañía utiliza sus recursos a fin de generar la producción. Es una función de la eficiencia con que se manejan los diversos componentes de los activos: las cuentas por cobrar según lo muestra el período promedio de cobranzas, inventarios como los señalan la razón de rotación de inventarios y los activos fijos como lo indica el flujo de la producción a través de la planta o la razón de ventas a activos fijos

netos. Permite determinar las veces que el activo total genera ingresos, en el resultado anterior el promedio de rotación del activo es de 3.3 veces al año.

Días de inventario: Es la proporción existente entre el costo de las mercancías vendidas y el inventario promedio (saldo del inventario final cuando se carezca de las cifras inicial y final, o de las cifras mensuales para determinar el promedio), en el indicador anterior se observa que en el año 2012, existe un alza en días de inventarios a 127 días, respecto a los 68 días del año 2011.

Días en cuentas por pagar a corto plazo: Se obtiene de = $(\text{Cuentas por pagar} / \text{Costo de ventas})$
* Número de días del año = Veces

La rotación de cuentas por pagar, nos indica el número de veces que renueva el promedio de cuentas por pagar a proveedores en el período o ejercicio a que se refieren las compras netas. Permite conocer la rapidez o eficiencia de pagos en la Empresa. Al igual que en el anterior está regulado en 30 días.

Rotación del capital de trabajo: Se obtiene de = $(\text{Total de ingresos} / (\text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante})) = \text{Veces}$

Este índice se basa en la comparación del monto de las ventas con el total capital de trabajo. Todo capital de trabajo requiere de pasivo que lo financie. Por tal razón el objetivo es de tratar de maximizar las ventas o ingresos con el mínimo de activo, lo cual se traduce a su vez en menos pasivos y por lo tanto habrá menos deudas y se necesitará menos patrimonio. Todo esto finalmente se traduce en una Empresa más eficiente.

Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del capital de trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio, en el presente caso el índice es de 7.1 veces, lo cual es adecuado.

3.3.2.3 Razones de rentabilidad: mide la capacidad de la Empresa para generar utilidades, a partir de los recursos disponibles

	Período actual	Período anterior	
	31 Diciembre 2012	31 Diciembre 2011	Variación
Razones de rentabilidad			
Margen bruto	46%	45%	0.02
Margen EBIT	9%	10%	-0.01
Margen EBITDA	12%	12%	-0.00
Margen antes de impuestos	9%	10%	-0.01
Tasa fiscal efectiva	25%	37%	-0.13
Rendimiento de capital	57%	140%	-0.82
Rendimiento de capital común	793%	975%	-1.82

Margen bruto (Gross Margin). En la mayoría de los casos, los costes incluidos en el Margen Bruto son variables, y así, este ratio mide la eficiencia de la empresa en costes variables (por ejemplo, si compra bien a sus proveedores).

Se obtiene así: Margen Bruto= (Ventas-Coste de Ventas)/ Ventas, se observa que el margen bruto del análisis anterior es adecuado, asciende a un 46%.

EBIT: Resultado empresarial antes de intereses e impuestos (Earnings Before Interests and Taxe). En el resultado anterior se muestra un 9%, es bajo pero puede mejorar.

EBITDA: Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization), es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

El EBITDA se calcula a partir del resultado final de explotación de una empresa, sin incorporar los gastos por intereses o impuestos, ni las disminuciones de valor por depreciaciones o amortizaciones, para mostrar así lo que es el resultado puro de la Empresa. Por lo tanto, los elementos financieros (intereses), tributarios (impuestos), externos (depreciaciones) y de recuperación de la inversión (amortizaciones), deben quedar fuera de este indicador. El propósito

del Ebitda es obtener una imagen fiel de lo que la empresa está ganando o perdiendo en el núcleo de su negocio. En el indicador se muestra un 12%, este índice puede mejorar.

Margen (Utilidad) antes de impuesto: En este caso se muestra la utilidad obtenida por la empresa por cada quetzal de ventas, se obtiene así: Utilidad antes de impuesto / Ventas totales. En este caso representa un 9%.

Tasa fiscal efectiva: Representa el 25% del monto en Q a pagar en las casa fiscales, se obtiene de la división del Impuesto Sobre la Renta determinado entre la utilidad antes de impuesto (El Impuesto Sobre la Renta fue calculado a una tasa nominal del 31%, sobre la renta imponible como lo establece el Decreto Número 26-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre la Renta, Artículo 72 Régimen optativo de pago del impuesto).

Utilidad de capital. Indica la rentabilidad que genera de la utilidad antes de Impuestos Sobre la Renta dividido entre el promedio de capital contable. En el presente caso asciende al 57%, lo cual es adecuado.

Rendimiento del capital común. Mide la rentabilidad obtenida por el capital contable y se toma como referencia las utilidades antes de Impuesto Sobre la Renta/ el promedio del capital pagado, en el presente caso el rendimiento en el año 2012, es de 793%.

3.3.2.4 Razones de apalancamiento: mide el grado o la forma en que los activos de empresa han sido financiados, considerando tanto la contribución de terceros como los de propietarios.

	Período actual 31 Diciembre 2012	Período anterior 31 Diciembre 2011	Variación
Razones de apalancamiento			
Deuda total/Capital	102%	68%	0.34
Deuda total/Total activo	51%	40%	0.10

Deuda total a capital o endeudamiento: Se obtiene dividiendo la deuda total con el capital contable.

Interpretación: La empresa presenta un nivel de endeudamiento alto con sus acreedores es decir que para el año 2012, es el 102% y para el año 2011, es de 68%, indicadores de su patrimonio comprometido con los proveedores y acreedores.

Deuda total a total del activo: Se obtiene dividiendo el total de la deuda entre el activo total. Se concluye que la participación de los acreedores para el año 2012, es del 51% y para el año 2011, es del 40% sobre el total de los activos de la Empresa; lo cual no es un nivel intermedio riesgoso y este se ha incrementado de 2011 a 2012, por el aprovisionamiento de inventarios.

3.4 Datos fiscales de la entidad.

3.4.1 Registro Tributario Unificado: Un resumen de los datos del Registro Tributario Unificado. RTU, de la entidad El Juguetón, S. A., se detalla así:

Impuesto afiliado	Régimen	Nombre de la obligación	Frecuencia de pago	Forma de calcular
ISR	Sobre utilidades	Declaración Jurada y Pago Trimestral	Pagos trimestrales	Renta imponible trimestral por 31%
ISR	Sobre utilidades	Declaración Jurada y Pago Anual	Pago anual	31% Sobre La Renta Imponible
ISR	Sobre utilidades	Informe semestral de saldos de inventarios	Presentación semestral	Informe de saldos de inventarios
IVA Domiciliado	General	IVA operaciones Locales persona jurídica	Pagos mensuales	Diferencia entre IVA cobrado e IVA pagado, tasa 12%.
IVA Domiciliado	General	IVA persona jurídica	Pagos mensuales	Diferencia entre IVA cobrado e IVA pagado, tasa 12%.
De solidaridad	Impuesto de Solidaridad Acreditable a ISR	Pagos Trimestrales	Pagos Trimestrales	Base imponible por tipo Impositivo artículo 8 de la ley del Impuesto de Solidaridad

La Empresa está inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria, bajo el régimen siguiente:

- a) Impuesto Sobre la Renta: pagos trimestrales y liquidación anual de impuesto, bajo el régimen optativo
- b) Decreto 73-2008 Ley Impuesto de Solidaridad, pagos trimestrales del 1% sobre ingresos brutos
- c) Impuesto al Valor Agregado- IVA, declaración mensual

3.4.2 Impuesto al Valor Agregado: El análisis a los saldos del crédito y débito fiscal del Impuesto al Valor Agregado- IVA., se detalla a continuación:

- a) Saldos del débito fiscal por ventas y prestación de servicios mensuales:

Al 31 de diciembre de 2012

<u>Mes</u>		<u>Venta y servicios</u>		<u>IVA</u>		<u>Total</u>
Enero	Q	64,749.46	Q	7,769.94	Q	72,519.40
Febrero		157,399.13		18,887.90		176,287.03
Marzo		128,112.61		15,373.51		143,486.13
Abril		90,433.87		10,852.06		101,285.94
Mayo		89,756.20		10,770.74		100,526.95
Junio		75,990.45		9,118.85		85,109.30
Julio		79,120.82		9,494.50		88,615.32
Agosto		174,221.28		20,906.55		195,127.83
Septiembre		166,796.56		20,015.59		186,812.15
Octubre		179,256.82		21,510.82		200,767.64
Noviembre		288,763.82		34,651.66		323,415.48
Diciembre		241,998.97		29,039.88		271,038.85
TOTAL	Q	<u>1,736,600.00</u>	Q	<u>208,392.00</u>	Q	<u>1,944,992.00</u>

Nota: Saldos obtenidos de las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado y cotejado a los estados financieros, no se identificó diferencias.

b) Saldos de débito y crédito fiscal del Impuesto al Valor Agregado, mensual del año 2012:

<u>Mes</u>		<u>IVA</u>		<u>Efecto neto</u>
		<u>Débito</u>	<u>Crédito</u>	
Enero	Q	7,769.94	Q 12,574.90	Q (4,804.96)
Febrero		18,887.90	12,323.00	6,564.90
Marzo		15,373.51	19,497.25	(4,123.74)
Abril		10,852.06	12,388.63	(1,536.57)
Mayo		10,770.74	11,030.45	(259.71)
Junio		9,118.85	23,724.61	(14,605.76)
Julio		9,494.50	34,232.43	(24,737.93)
Agosto		20,906.55	50,523.59	(29,617.04)
Septiembre		20,015.59	7,644.87	12,370.72
Octubre		21,510.82	7,580.83	13,929.99
Noviembre		34,651.66	4,377.34	30,274.32
Diciembre		29,039.88	4,248.55	24,791.33
Total	Q	<u>208,392.00</u>	Q <u>200,146.45</u>	Q <u>8,245.55</u>

Nota: Saldos obtenidos de las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado-IVA y cotejado a los estados financieros, no se identificó diferencias.

3.4.3 Impuesto Sobre la Renta: Un resumen para la determinación del Impuesto Sobre la Renta realizado por la Empresa al 31 de diciembre de 2012, se presenta a continuación (Según lo establece el Decreto Número 26-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre la Renta, Artículo 72 Régimen optativo de pago del impuesto):

Ganancia del período	Q	158,665
Más - Gastos no deducibles		12,783
Menos -Retas exentas		45,413
Renta imponible		<u>126,035</u>
Tasa del impuesto		<u>0.31</u>
Impuesto Sobre la Renta del año	Q	<u><u>39,072</u></u>

3.4.4 Impuesto de Solidaridad (ISO): El Decreto número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad, establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos. La Empresa determina este impuesto sobre la base impositiva de los ingresos, aplicando el 1% de tasa de impuesto, liquidados trimestralmente, debido a que los ingresos son superiores al activo.

La determinación del Impuesto de Solidaridad del año 2012, se presenta a continuación:

		<u>Saldos</u>
Ingresos del año 2011	Q	1,964,031
Costo de ventas		<u>(1,088,235)</u>
Ingreso bruto		875,796
		(875,796/1,964,031)
Margen bruto		
Excede el 4% de gastos		45%
<u>Cálculo del Impuesto de Solidaridad 2012</u>		
Ingresos brutos		1,964,031
Peridos trimestrales		4
Base de cálculo del impuesto trimestral		<u>491,008</u>
Tasa de impuesto aplicable (X)		1%
Impuesto determinado en el primer trimestre		4,910
Impuesto determinado en el segundo trimestre		4,910
Impuesto determinado en el tercer trimestre		4,910
Impuesto determinado en el cuarto trimestre		<u>4,910</u>
Total del impuesto determinado del año	Q	<u><u>19,640</u></u>

3.5 Análisis de resultados

Para el proceso de recopilación de datos en el estudio del ciclo de ingresos y los procesos de control interno de la Empresa El Juguetón, S.A., se identificaron los siguientes hallazgos, puntos primordiales de problemas:

- a) A la fecha no han sido elaborados, diseñado los controles en el ciclo de ingresos de la Empresa.
- b) Dentro de las actividades de los funcionarios y empleados que participan en el ciclo de ingresos no se tiene definida la política de control.
- c) El proceso actual en el ciclo de ingresos es desarrollado de forma rutinaria y se delega al personal de forma verbal y en muchas ocasiones los protocolos no son cumplidos a cabalidad, esto no permite garantizar que los pocos controles contribuyan a una actividad fuerte y que mitiga el riesgo de fraude.

- d) No ha sido asignado a empleados y/o funcionarios responsables, los procesos importantes de revisión, aprobación y monitoreo de la información financiera, generada en el ciclo de ingresos.
- e) A la presente fecha este proceso no es una formalidad; es realizado de forma esporádica y sin propósito y metodología definida, para obtener los objetivos que debieran ser previamente establecidos.
- f) El proceso de generación de información financiera de la empresa, es elaborado por un contador externo (Outsourcing) quien genera información financiera de las operaciones en forma tardía, esto no permite que la administración tome decisiones en cuanto al resultado de sus operaciones en forma oportuna.
- g) También se observó que el proveedor del servicio de contabilidad externa (Outsourcing) no provee a la Empresa Valor Agregado o un acompañamiento oportuno en los procesos de este ciclo.

3.5.1 Resumen de hallazgos: La siguiente matriz muestra el efecto del riesgo en cada uno de los procesos de control actuales en el ciclo de ingresos, de la Empresa El Juguetón, S. A.

	Definición de actividad	Problema	Riesgo		
			Alto	Medio	Bajo
a)	La persona en recepción atiende al cliente, quien solicita la cotización del inventario de equipo.	Ninguno	—	—	—
b)	La persona en recepción procede a elaborar una cotización (Original y una copia), en este proceso reporta al cliente el producto, esto con el propósito de formalizar la venta.	La forma de cotización no tiene identificación numérica.	X		
c)	Luego la persona de recepción procede a repetir al cliente los datos de la cotización.	No se deja este proceso por medio escrito en la cotización.	X		

			Riesgo		
			Alto	Medio	Bajo
	Definición de actividad	Problema			
d)	Reconfirmado por el cliente, es procesado por medio electrónico la factura con los datos del cliente, producto, fecha, dirección (la factura es emitida en original y copia).	La factura puede ser emitida con errores en precios, derivado de una cotización errónea en precio.	X		
e)	Una vez elaborado el depósito, el mensajero entrega a recepción la boleta refrendada por el banco, la cual es engrapada a la copia de la factura y su correlativo.	No se elabora de forma diaria un corte de caja, sobre las ventas y cobros diarios.	X		
f)	Concluido este proceso se archiva el documento de ventas diarias y mensuales.	Que un inadecuado archivo provoque error en el control de información financiera.		X	
g)	No ha sido asignado a un empleado o funcionario, el proceso de revisión y aprobación de operaciones financieras para el ciclo de ingresos.	No hay monitoreo de las operaciones.	X		
h)	No existe segregación de funciones y los controles cruzados en el proceso actual.	No se puede identificar oportunamente algún error o irregularidad.	X		
i)	Los procedimientos de control para el ciclo de ingresos no han sido diseñados e implementados.	El riesgo de error y fraude en la operación y en la generación de información financiera.	X		

Capítulo 4

4 Presentación de la Propuesta

4.1 Introducción (Visión de proyecto)

La presente propuesta se realiza como un apoyo a la gerencia general y gerencia financiera de la Empresa "El Juguetón, S. A." (Compañía dedicada a la fabricación de equipo de videojuego y/o música, reparación, mantenimiento y venta de repuestos y accesorios). Como se ha descrito en el capítulo uno y tres, la empresa muestra debilidades importantes en el proceso de control interno en el ciclo de ingresos; la presente propuesta se enfoca en elaborar el "Procedimiento de control interno del ciclo de ingresos para la Empresa El Juguetón, S.A.", que mitigan los riesgos de fraude.

Este capítulo describe de forma sistemática y conlleva a contribuir a la solución y contrarrestar las debilidades de control interno que he identificado en la empresa, las cuales se describen en forma detallada en el capítulo anterior.

Adicionalmente desarrollo de forma técnica las actividades principales de la Empresa, los objetivos de control, las actividades de control y las aseveraciones implícitas para mitigación de riesgos en el ciclo de ingresos.

4.2 Misión de proyecto

La responsabilidad de la administración de la Empresa (Accionistas, gerencia general y gerencia financiera, etc.), es mantener de forma permanente la eficiencia y efectividad de los procedimientos y actividades del control interno, su implementación, identificar deficiencias y promover mejoras entre otras. Para toda persona jurídica o individual el ciclo de ingresos es un ciclo importante, este ciclo es donde se origina el flujo de fondos monetarios para la operación de la empresa, también es la base primordial o razón de ser de toda Empresa.

4.3 Justificación

La Empresa necesita los mecanismos que le permitan: Realizar el monitoreo, cumplimiento de controles, evaluación constante, segregación de funciones, control cruzado, la delegación a un funcionario responsable competente e independiente del monitoreo de controles, generar información financiera fiable y certera, la base de esto es un sistema de control interno eficiente y eficaz, por ello es importante implementar el “Procedimiento de control interno del ciclo de ingresos de la Empresa El Juguetón, S.A.”

Para lograr los objetivos, los procedimientos de control deben estar diseñados por medio de una narrativa, segmentados en cuatro actividades principales del ciclo de ingresos, sus objetivos implícitos, las actividades y las correspondientes aseveraciones que cubren las actividades de control para mitigar los riesgos de fraude que puedan suscitarse en el ciclo de ingresos.

Este proceso debe ser liderado por el gerente general, gerente financiero y fortalecido por el personal involucrado en el ciclo de ingresos, para proporcionar a la administración un aseguramiento de los objetivos del presente proyecto. Se entiende que el control interno se encuentra sobre las personas y, en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos, funciones o actividades y no en forma separada como teóricamente se pudiera interpretar el proceso administrativo, que declara que la administración organiza, planea, dirige y controla.

4.4 Objetivo

Objetivo general

Diseñar el “Procedimiento de control interno del ciclo de ingresos de la Empresa El Juguetón, S.A.”, que contribuya a obtener un control interno adecuado y la generación de información financiera confiable para la toma de decisiones de la administración.

Objetivos específicos

- a) Dejar evidencia escrita de la implementación del procedimiento de control interno en el ciclo de ingresos, completándose a través de las firmas escritas o electrónicas de los empleados o funcionarios a cargo de la elaboración, revisión y aprobación de los distintos procesos.
- b) Salvaguardar los activos de la Empresa (Inventarios de equipos para la venta, repuestos, tiempo por servicios, efectivo en dinero y la generación de información financiera correcta, entre otros).
- c) Establecer la segregación de funciones y controles cruzados, evitando la duplicidad de funciones o la inexistencia de funciones sin un fin definido.
- d) Delegar al (los) funcionario (os) y empleados, los grados de responsabilidad para mantenimiento y vigilancia del control interno sano y efectivo

4.5 Descripción de propuesta

Está enfocada a corregir las deficiencias encontradas en el estudio del control interno del ciclo de ingresos para la empresa "El Juguetón, S. A.", se encuentra sobre la base de los procedimientos y objetivos, los cuales se detallan en la siguiente sección.

4.6 “Procedimiento de control interno del ciclo de ingresos para la Empresa El Juguetón, S.A.”

4.6.1 Procedimiento de control

Ha sido estructurado tomado como referencia los elementos que conforman el sistema de control interno definido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission -

COSO, combinado con los objetivos y planes necesarios para mitigar los niveles de riesgos de fraudes, definidos en las Normas Internacionales de Auditoría -NIA. Otros objetivos en el desarrollo del tema se describen a continuación:

- a) Contar con procedimientos de control estructurados de forma técnica para el ciclo de ingresos.
- b) Tener la descripción de las actividades principales para el ciclo de ingresos (Actividades de control es definido como: Las políticas y procedimientos que permiten asegurar que las directrices de la administración se cumplen en la práctica y son un componente del control interno).
- c) Describir los objetivos asociados a las actividades principales del ciclo de ingresos de la empresa (El objetivo de control persigue asociar el fin del control diseñado).
- d) Detallar las actividades: Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se siguen las directrices. Las actividades, tanto en los sistemas de Transacciones Informáticas-TI, como manuales, tienen varios objetivos y se aplican a diferentes niveles organizativos y funcionales. Las actividades de control específicas incluyen las relacionadas con lo siguiente:
 - a. Autorización
 - b. Revisiones de actuación
 - c. Proceso de la información
 - d. Controles físicos, y
 - e. Segregación de funciones
- e) Identificación de las aseveraciones relacionadas a riesgos de error en las operaciones y saldos de cuentas (Encaminados a mitigación de fraude). Representan, más bien, circunstancias que pueden incrementar los riesgos de incorrección material en las

afirmaciones, por ejemplo, a través de la elusión (evasión) del control interno por la dirección o un empleado. Los riesgos relativos a los estados financieros pueden ser especialmente relevantes para la consideración de incorrección material debida a fraude.

- f) Que las operaciones fluyan eficientemente, para garantizar la correcta generación de información financiera.
- g) Delegar a los funcionarios y empleados, los procesos de implementar los controles.
- h) Segregar las funciones de los empleados, en el proceso de implementación de los controles internos en el ciclo de ingresos.
- i) Cumplir objetivos, políticos, leyes, reglamentos y otros aspectos aplicables a ingresos y consecuentemente a las cuentas por cobrar.

Se describen las cuatro actividades principales, esta segmentación ha sido diseñada con el propósito, de que los controles internos sean menos complejos, eficientes y prácticos para el personal, y que persigan sus propósitos:

4.6.1.1 Primer actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento y gerencia de pedidos.

No	Actividad de la empresa	Objetivos de Control	Actividades de control	Aseveraciones en (Riesgos mitigados)	
				Ventas	Cuentas por Cobrar
1	Procesamiento y gerencia de pedidos	Los pedidos son procesados solamente que los límites de crédito del cliente sean aprobados (Uso de correlativo de formas a ser emitidas).	Los pedidos no son procesados si los límites de crédito del cliente se ven excedidos.		Valuación
2	Procesamiento y gerencia de pedidos	Los pedidos son aprobados por la gerencia en cuanto a los precios y condiciones de venta.	Los pedidos de ventas y/o términos de las facturas y precios están basados en una lista de precios aprobada. Las excepciones a los precios estándar y descuentos requieren de aprobación específica de la gerencia. Los casos de omisión a los precios estándar y condiciones son portados e investigados por la gerencia.	Validez	Validez
3	Procesamiento y gerencia de pedidos	Los datos capturados de los pedidos son transferidos completa y correctamente a las actividades de facturación y despacho.	La información transferida del subsistema de captura de pedidos al de facturación y despacho es conciliada; los errores identificados son corregidos rápidamente.	Registro	
4	Procesamiento y gerencia de pedidos	Todos los pedidos recibidos de los clientes son capturados y procesados.		Integridad	Integridad
5	Procesamiento y gerencia de pedidos	Solamente los pedidos válidos son capturadas y procesadas.	La captura y/o cancelación de pedidos de clientes es automática usando protocolos de sistemas automáticos o reportes aprobados.	Validez	Validez
6	Procesamiento y gerencia de pedidos	Los pedidos y cancelaciones de las mismas son capturados correctamente.		Registro	Registro

4.6.1.2 Segunda actividad principal del ciclo de ingresos: Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes.

No.	Actividad de la empresa	Objetivos de Control	Actividades de control	Aseveraciones	
				Ventas	Cuentas por Cobrar
1	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Las facturas son generadas usando los precios y condiciones autorizadas, en un correlativo pre numerado.	La entrada de información al sub-sistema de facturación se compara con la información del pedido y del despacho según las aplicaciones por separado y no integradas de entrada de pedidos y/o de embarques; las diferencias requieren aprobación de la gerencia antes de que las facturas sean procesadas.	Registro	Registro
2	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Las facturas son calculadas y registradas correctamente.	Las facturas y/u pedidos de ventas son valuadas automáticamente por el sistema de aplicación, usando cálculos estándar programados, incluyendo la determinación de los descuentos si son aplicables.	Registro	Registro
3	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Las facturas se relacionan con despachos válidos.	Aplica la misma actividad de control 1, anterior.	Validez	Validez
4	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Todos los bienes despachados son facturados.	Aplica la misma actividad de control 1, anterior.	Integridad	Integridad
5	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Todas las facturas emitidas son registradas y registradas en el período apropiado.	Las ventas registradas, márgenes de utilidad y entradas varias de efectivo, son comparadas regularmente contra el presupuesto. La gerencia visa y aprueba las variaciones importantes.	Integridad y Corte	Integridad y Corte
6	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Las notas de crédito y ajustes a las cuentas por cobrar son calculadas y registradas correctamente.	La gerencia aprueba las notas de crédito, cancelación de cuentas erróneas y otros ajustes a cuentas por cobrar.	Registro	Registro
7	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Se emiten notas de crédito para todos los bienes devueltos y ajustes a las cuentas por cobrar de acuerdo con la política de la organización (usando correlativos pre numerados).	Se ha establecido una política respecto al criterio de emisión de notas de crédito; el cumplimiento con las políticas es monitoreado.	Validez	Validez
8	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Todas las notas de crédito están relacionadas con la devolución de bienes u otro ajuste válido.	Se ha establecido una política respecto al criterio de emisión de notas de crédito; el cumplimiento con las políticas es monitoreado.	Integridad	Integridad
9	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Todas las notas de crédito emitidas son registradas y registradas en el período apropiado.	Las notas de crédito son pnumeradas secuencialmente. La numeración de las notas de crédito procesadas es utilizada para su conteo.	Validez y Corte	Validez y Corte
10	Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes	Las cuentas por cobrar reflejan las circunstancias existentes del negocio y las condiciones económicas de acuerdo con las políticas contables.	La gerencia revisa y aprueba la provisión para deudas malas.		Valuación

4.6.1.3 Tercera actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento de entradas de efectivo

No	Actividad de la empresa	Objetivos de Control	Actividades de control	Aseveraciones (Riesgos mitigados)	
				Ventas	Cuentas por Cobrar
1	Procesamiento de entradas de efectivo	Las entradas de efectivo son registradas en el periodo en el cual son recibidas.			Corte
2	Procesamiento de entradas de efectivo	La información de las entradas de efectivo es capturada para su procesamiento correcto.	Las ventas en efectivo se registran usando una máquina registradora. Al cliente se le proporciona una copia del recibo y el total de recibos diarios de la máquina registradora es conciliado contra el efectivo depositado en el banco y al final del día de emite un corte de caja debidamente firmado por quien, elabora, revisa y aprueba.		Registro
3	Procesamiento de entradas de efectivo	Todas las entradas de efectivo son capturadas para su procesamiento.			Validez
4	Procesamiento de entradas de efectivo	La información de las entradas de efectivo es válida y es capturada para su procesamiento una sola vez.			Integridad
5	Procesamiento de entradas de efectivo	Los descuentos en efectivo son calculados y registrados correctamente.	Los descuentos en efectivo son automáticamente calculados por el sistema de aplicación, usando cálculos estándar programados y los términos de venta establecidos o bien de forma manual con la aprobación de la gerencia.	Registro	Registro
6	Procesamiento de entradas de efectivo	Existe monitoreo de la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar.	Las series de procedimientos establecidas por la gerencia para cuentas vencidas y no pagadas son analizadas como se han planeado.		Valuación

4.6.1.4 Cuarta actividad principal del ciclo de ingresos: Mantenimiento del archivo maestro de cliente (Manual o electrónico).

No	Actividad de la empresa	Objetivos de Control	Actividades de control	Aseveraciones (Riesgos mitigados)	
				Ventas	Cuentas por Cobrar
1	Mantenimiento del archivo maestro de cliente	Solamente se realizan cambios válidos al archivo maestro de clientes.	Los cambios registrados en el archivo maestro de clientes son comparados contra la documentación fuente autorizada o confirmados con los clientes para asegurarse de que fueron capturados correctamente.	Integridad Validez	Integridad Validez
2	Mantenimiento del archivo maestro de cliente	Todos los cambios al archivo maestro de clientes son capturados y procesados.	Las solicitudes de cambios a la información del archivo maestro de clientes son grabadas en la computadora o bien en los listados electrónicos generados; la información grabada es revisada para asegurar que todas las solicitudes de cambios son procesadas oportunamente.	Integridad Validez	Integridad Validez
3	Mantenimiento del archivo maestro de cliente	Los cambios al archivo maestro de clientes son correctos.	Aplica la actividad de control No. 1 anterior.	Registro	Registro
4	Mantenimiento del archivo maestro de cliente	Los cambios al archivo maestro de clientes son procesados oportunamente.	Aplica la actividad de control No. 2 anterior.	Integridad Validez	Integridad Validez

4.6.2 Capacitación del personal

Dentro de una organización, el recurso humano es uno de los elementos más importantes, este elemento es el que aporta Valor Agregado tanto interno como externo. Por lo anterior, es primordial y necesario que dentro de la presente propuesta de solución de problema, el personal de la entidad reciba cursos, talleres e inducción a través de personas o entidades dedicadas a impartir seminarios enfocados a:

- a) Normas Internacionales de Información Financiera.
- b) Normas Internacionales de contabilidad.
- c) Sistemas eficientes de evaluación de control interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission -COSO.
- d) Uso de herramientas avanzadas en Microsoft Office, en específico: Excel, Word.
- e) Legislación fiscal vigente en Guatemala, con énfasis en los cambios recientes en las siguiente leyes:

Disposiciones para el fortalecimiento del sistema tributario y el combate a la defraudación y al contrabando:

- a. Libro II reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República Guatemala.
- b. Libro III, reformas al Decreto número 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, disposiciones legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria.
- c. Libro IV, reformas a la Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Decreto número 70-94 del Congreso de la República
- d. Libro V reformas al Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario.
- e. Libro VI reformas al Decreto número 37-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado especial para protocolos.
- f. Libro VIII reformas al Código Penal y sus reformas, Decreto número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala.
- g. Decreto número 10-2012, Ley de actualización tributaria, Libro I-Impuesto Sobre La Renta

4.6.3 Segregación de funciones

4.6.3.1 Gerencia financiera

La gerencia financiera es una parte primordial de la empresa y del sistema de control interno, debe funcionar eficientemente al revisar y evaluar dichos controles establecidos por otros, asesorar y señalar deficiencias y presentar recomendaciones de mejoras.

La gerencia financiera debe brindar sus servicios a toda la empresa, constituye un mecanismo de seguridad con el que cuenta la administración para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno.

En el caso de la Empresa el Juguetón, S. A., la gerencia financiera estará facultada para administrar que:

- a) Los objetivos de cada empleado, área o departamento de la entidad estén trazados de manera adecuada, y respondan a los objetivos generales de la entidad. Y además, que estén enmarcados en los objetivos específicos establecidos.
- b) El análisis de los riesgos se realice con profundidad, y se enmarque en los objetivos de la empresa.
- c) Las actividades de control (sean planes de acción, normas o manuales de procedimientos) se elaboren teniendo en cuenta su función de minimizar los riesgos identificados.
- d) Exista una adecuada y eficaz autoevaluación del sistema implantado en cada área y que la misma sirva de retroalimentación y mejoría del sistema. (Estas autoevaluaciones servirán de base a la gerencia financiera para proponer mejoras a partir del diagnóstico de cada actividad principal del ciclo de ingresos). Fluya de manera eficiente la información para garantizar la comprensión y actualización que requiere el personal de todas las áreas y en específico la de ingresos.

4.6.3.2 Gerencia general

El gerente general tiene la responsabilidad de diseñar un sistema integrado de control interno, coherente con los componentes para el ciclo de ingresos, que sirva para cerciorarse del cumplimiento de los procedimientos establecidos, que se adopten las medidas correctivas oportunas cuando existan anomalías en el sistema de control interno. Sin embargo puede delegar parte de la función de política de la empresa a un auditor interno, debido a que la Empresa El Juguetón, S. A., no cuenta con auditor interno se sugiere evaluar su contratación, para fortalecer la estructura organizativa.

4.6.3.3 Auditor interno

A la fecha la empresa no tienen dentro de su estructura organizativa un auditor interno, por lo que propongo la contratación de este funcionario, quien tendrá a su cargo: revisar y evaluar el sistema de control interno y la eficacia de los departamentos en la realización de las tareas asignadas a los mismos. El auditor interno, como representante de la empresa, debe velar por el cumplimiento de la eficiencia de que cada departamento de la entidad cumpla su cometido, se gestione los objetivos globales de la entidad, incluyendo los controles internos.

4.6.4 Método de reconocimiento de ingresos bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)- sección número 23.

El objetivo es que la empresa, cuente con una herramienta adecuada o método para el reconocimiento de ingresos tanto bajo las políticas y prácticas contables establecidas por la Ley del Impuesto Sobre la Renta y bajo NIIF para PYMES.

No	Aspectos a cumplir para el reconocimiento de ingresos- Bajo Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades	Ventas	
		Bienes	Servicios
	Los ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de bienes y servicios deben ser reconocidos y registrados en los estados financieros cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:		

No	Aspectos a cumplir para el reconocimiento de ingresos- Bajo Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades	Ventas	
		Bienes	Servicios
1	La entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes;	X	
2	La entidad no conserve ninguna participación en la gestión de forma continua en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retenga el control efectivo sobre los bienes vendidos.	X	
3	El importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad;	X	X
4	Sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; y	X	X
5	Los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.	X	
6	El grado de realización de la transacción, al final del período sobre el que se informa, pueda ser medido con fiabilidad; y		X
7	Los costos ya incurridos en la prestación, así como los que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser medidos con fiabilidad.		X

4.6.5 Método de reconocimiento de los ingresos bajo la Ley de actualización tributaria, Libro I - Impuesto Sobre la Renta

El Artículo 51 sistema de contabilidad. Los contribuyentes que estén obligados a llevar contabilidad completa de acuerdo con el Código de Comercio y este libro, deben atribuir los resultados que obtengan en cada período de liquidación, de acuerdo con el sistema contable de lo devengado, tanto para los ingresos como para los costos y gastos, excepto en los casos especiales autorizados por la Administración Tributaria. Los otros contribuyentes pueden optar entre el sistema contable mencionado o el de lo percibido, pero una vez seleccionado uno de ellos, solamente puede ser cambiado con autorización expresa y previa de la Administración Tributaria.

Se entiende por sistema contable de lo devengado, el sistema contable consistente en registrar los ingresos o los costos y gastos en el momento en que nacen como derechos u obligaciones y no cuando se hacen efectivos.

En el caso de la Empresa "El jugueteón, S. A.", debe mantener un control estricto para cumplir con llevar sus registros de ingresos bajo lo devengado, documentos numerados y usados en forma cronológica.

4.6.6 Mitigación de riesgos a través de actividades principales del ciclo de ingresos, sobre la evaluación inicial.

A continuación se muestra la mitigación de riesgos aplicados a la evaluación original del procedimiento de control del ciclo de ingresos, respecto a la aplicación de la propuesta del presente proyecto:

No.	Definición de actividad	Problema	Riesgo, previo a evaluación			Riesgo, posterior a evaluación			Referencia a la actividad, objetivo, actividad de control y riesgo mitigado en la implementación de controles
			A	M	B	A	M	B	
a)	La persona en recepción atiende al cliente, quien solicita la cotización del inventario de equipo.	Ninguno	-	-	-	-	-	X	4.6.1.1 Primer actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento y gerencia de pedidos.
b)	La persona en recepción procede a elaborar una cotización (Original y una copia), en este proceso reporta al cliente el producto, esto con el propósito de formalizar la venta.	La forma de cotización no tiene identificación numérica.	X					X	4.6.1.1 Primer actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento y gerencia de pedidos.

No.	Definición de actividad	Problema	Riesgo, previo a evaluación			Riesgo, posterior a evaluación			Referencia a la actividad, objetivo, actividad de control y riesgo mitigado en la implementación de controles
			A	M	B	A	M	B	
c)	Luego la persona de recepción procede a repetir al cliente los datos de la cotización.	No se deja este proceso por medio escrito en la cotización	X					X	4.6.1.1 Primer actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento y gerencia de pedidos.
d)	Reconfirmado por el cliente, es procesado por medio electrónico la factura con los datos del cliente, producto, fecha, dirección (la factura es emitida en original y copia).	La factura puede ser emitida con errores en precios, derivado de una cotización errónea en precio.	X					X	4.6.1.2 Segunda actividad principal del ciclo de ingresos: Facturación, devoluciones sobre ventas y ajustes.
e)	Una vez elaborado el depósito, el mensajero entrega a recepción la boleta refrendada por el banco, la cual es engrapado a la copia de la factura y su correlativo.	No se elabora de forma diaria un corte de caja, sobre las ventas y cobros diarios.	X					X	4.6.1.3 Tercera actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento de entradas de efectivo

			Riesgo, previo a evaluación			Riesgo, posterior a evaluación			Referencia a la actividad, objetivo, actividad de control y riesgo mitigado en la implementación de controles
No.	Definición de actividad	Problema	A	M	B	A	M	B	
f)	Concluido este proceso se archiva el documento de ventas diarias y mensuales.	Que un inadecuado archivo provoque error en el control de información financiera.			X			X	4.6.1.3 Tercera actividad principal del ciclo de ingresos: Procesamiento de entradas de efectivo
g)	No ha sido asignado a un empleado o funcionario, el proceso de revisión y aprobación de operaciones financieras para el ciclo de ingresos.	No hay monitoreo de las operaciones.	X					X	4.6.3 Segregación de funciones
h)	No existe segregación de funciones y los controles cruzados en el proceso actual.	No se puede identificar oportunament e algún error o irregularidad.	X					X	4.6. Propuesta de proyecto y 4.6.3 Segregación de funciones

No.	Definición de actividad	Problema	Riesgo, previo a evaluación			Riesgo, posterior a evaluación			Referencia a la actividad, objetivo, actividad de control y riesgo mitigado en la implementación de controles
			A	M	B	A	M	B	
i)	Los procedimientos de control para el ciclo de ingresos no han sido diseñados e implementados.	El riesgo de error y fraude en la operación y en la generación de información financiera.	X					X	4.6. Propuesta de proyecto

Nivel de riesgos descrito en la tabla anterior:

A= Alto

M= Medio

B= Bajo

4.6.7 Recuento físico de los inventarios.

La realización de inventarios mensuales, contribuye a mitigar riesgos de fraude, fortalece la custodia, administración correcta y fidedigna de las existencias físicas, para que estos sean congruentes a los datos teóricos presentados en los registros auxiliares. Para que este procedimiento de inventarios físicos refleje los resultados de su implementación, debe aplicarse los siguientes procesos:

- a) Delegar al contador o a un miembro de su equipo, la coordinación de los inventarios.
- b) Diseñar un instructivo para la toma física del inventario, el cual detalle entre otros aspectos: hora, lugar, personal a cargo, procedimiento de conteo, uso de marbetes o

identificación del producto contado, proceso para la investigación de diferencias, realización de un corte de forma, etc.

- c) Diseñar el proceso de emisión del informe de los resultados de los inventarios físicos
- d) Diseñar el proceso para la revisión de los resultados de los inventarios físicos, previo el registro contable de los ajustes determinados, discusión con el gerente financiero y/o gerente general.

4.7 Impacto o enfoque tributario sobre los ingresos

- a) Revisar previamente la presentación de cualquier declaración de impuesto, tasas, cuotas y contribuciones, verificando que su determinación se realizó sobre la base de los saldos mostrados en los estados financieros y registro auxiliares.
- b) Que la gerencia financiera o empleado a cargo, realice el cotejo de las facturas físicas emitidas y los reportes auxiliares de ventas, corroborando el correlativo numérico de las facturas emitidas.
- c) Revisar las declaraciones de impuestos, respecto a los saldos contables y detalles auxiliares de impuestos como Impuesto al Valor Agregado, Impuesto Sobre la Renta, Impuestos de Solidaridad, etc.
- d) Que se cumpla con el método de reconocimiento de los ingresos de lo devengado, como fue solicitado en la inscripción original ante la autoridad fiscal.

4.8 Enfoque económico financiero

- a) Solicitar al servicio de contabilidad externa (Outsourcing) llevar la contabilidad y generar estados financieros de forma oportuna e inmediata, para su análisis correspondiente. De lo contrario se estaría en la capacidad de contratar a un contador para la empresa. El costo de este cambio no tiene repercusión en los costos operativos.
- b) Toma de decisiones de la administración sobre información financiera oportuna.
- c) Realizar mensualmente inventario de existencias para la venta, para mitigar el riesgo de fraude de activos no facturados.

4.9 Beneficios de la propuesta

A continuación un detalle de los beneficios que se obtendrían de la presente propuesta:

- a) Contar con la descripción del procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos;
- b) Evitar por medio de un proceso de revisión constante, que los ingresos por ventas diarias no se depositen de forma inmediata (El mismo día o el día posterior);
- c) Por medio de una revisión oportuna y un diseño de control adecuado, no se utilice el efectivo de los cobros diarios para compras inmediatas, que estas compras sigan su proceso normal en el ciclo de compras y desembolsos;
- d) Dejar en forma escrita la evidencia de los empleados y funcionarios que han participado en los procesos de elaboración, revisión y aprobación de los procesos de control en el ciclo de ingresos y cobros diarios;
- e) Eliminar la duplicidad de funciones;
- f) Generar información financiera oportuna y correcta para la toma de decisiones de la administración;
- g) Delegar a un funcionario responsables y competente, el monitoreo de los procedimientos de control;
- h) Capacitación y actualización profesional de los empleados;
- i) Mitigar el riesgo de fraude.

4.10 Viabilidad del proyecto

La aplicación del procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos, es viable debido, a que no es necesaria una inversión o aumento material en los costos de operación actual, la Entidad cuenta con los recursos:

- a) Tecnológicos, (computadoras, impresoras, correo electrónico, teléfono) indispensables y necesarios para la implementación.
- b) Con el personal actual (funcionarios y empleados), se necesita realizar un calendario con un plan de actualización profesional el cual persiga la implementación de los controles internos en el ciclo de ingresos.

El presente proyecto persigue alcázar objetivos definidos, desarrollar actividades claras y mitigar riesgos asociados, constituyendo una mejora sustancial al proceso actual y llevar a resultados efectivos.

4.11 Costo de la Implementación

La implementación de estos procedimientos de control, requiere que tanto la gerencia general como el gerente financiero, a cargo de su difusión, elaboren un cronograma acorde a las expectativas y objetivos planeados, para transmitir al personal por medio de capacitación e inducción, las situaciones planteadas en este capítulo. Lo anterior es primordial, debido a que la empresa no cuenta con procedimiento de control para mitigar los riesgos de fraude en el ciclo de ingresos.

Adicionalmente en la medida que la gerencia general visualice las ventajas de que el personal administrativo y operativo, demuestre su fidelidad en los logros de este proyecto deberá invertir en cursos de actualización, para que el recurso humano de la empresa adhiera valor agregado por medio de su desarrollo profesional.

En resumen, se estima que el costo de implementación monetariamente no es impactante a la empresa, es auto sostenible; su implementación compensa los resultados que se esperan obtener como empresa, por lo que se estima una inversión de Q10,000.00, integrado por 200 horas de capacitación a un costo de Q50.00 cada hora, el detalle a continuación: (Ver Anexo 4)

<u>Actividad</u>	<u>Costo en Quetzales</u>
Asignación de actividades de control al personal	1,500.00
Reuniones y juntas taller de orientación al personal	2,500.00
Diseño de formatos para implementación de controles	1,500.00
Ejercicio de implementación de controles y monitoreo	500.00
Cursos de capacitación del personal por personal externo e interno	4,000.00
Total	10,000.00

Cronograma

		Año 2013																							
		Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
No.	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de actividad de investigación	■	■	■	■																				
2	Estudio de entorno					■	■	■	■																
3	Elaboración plan y de cuestionario para el ciclo de ingresos									■	■	■	■												
4	Reuniones, entrevistas con el Gerente Financiero y personal administrativo													■	■	■	■								
5	Entrevistas no estructura y estructurada con el Gerente Financiero																	■	■	■	■				
6	Análisis de información recabada																					■	■	■	■
7	Examen de documento del ciclo de ingresos																								
8	Identificación de áreas FODA																								
9	Elaboración del diagrama de flujo																								
10	Determinación de la propuesta a realizada sobre la falta de del controles para el ciclo de ingresos																								
11	Identificación de riesgos																								
12	Diseño de los procedimientos de los procedimientos de control para el ciclo de ingresos para la solución del problema																								
13	Revisión de proceso de investigación																								
14	Planeación de la implementación de los procedimientos de controles para el ciclo de ingresos																								
15	Proceso de implementación																								
16	Emisión y entrega de informes.																								

Fuente: Elaborado con información proporcionada por Universidad Panamericana/Ciencias Económicas

Las actividades planteadas en el presente cronograma se cumplieron a cabalidad, sin embargo, los tiempos variaron a partir de la recolección y análisis de datos debido a que llevó más tiempo de lo previsto pero esto permitió que los resultados de la investigación fueran analizados y presentados de forma apropiada.

Conclusiones

1. La empresa no cuenta con un documento que describa el procedimiento de control en el ciclo de ingresos, que permita estandarizar los objetivos, las actividades y los riesgos que se mitigan por medio de las aseveraciones de error material de este ciclo de transacciones.
2. La gerencia general no cuenta con información financiera oportuna, esto se debe a que el servicio de contabilidad externo es provisto por servicios contables externos (Outsourcing), esto permite que la administración no pueda analizar rápidamente y tomar decisiones precisas en beneficio para la empresa y en específico para las operaciones que involucran: ventas, cuentas por cobrar e inventarios.
3. Dentro de la estructura organizativa de la empresa, no se ha asignado a un funcionario o empleado, los procesos de monitoreo y cumplimiento de procesos, seguimiento de hallazgos e incumplimiento en el proceso de actividad de control del ciclo de ingresos.
4. No ha sido definida la segregación de funciones y el control cruzado en las atribuciones de los empleados de la Empresa. Esto aumenta el riesgo de fraude dentro del ciclo de ingresos y en la generación de información financiera.
5. Los ingresos por ventas, bajo el ambiente de procesos actuales, no permite tener una certeza razonable sobre el registro y control de las operaciones de la Empresa. No llevan a diario el control de ingresos de la Empresa.

Recomendaciones

1. Que la administración de la Empresa, implemente el "Procedimiento de control para el ciclo de ingresos" que se propone en este proyecto, el cual tiene como objetivo que las actividades de control y las aseveraciones asociadas, minimicen los riesgos de fraude y maximicen la eficiencia y eficacia del recurso humano.

2. Requerir al servicios de contabilidad externa (Outsourcing), la generación de información financiera rápida y oportuna, en los primeros cinco días del mes siguiente, que le permita a la gerencia general realizar los análisis y recomendaciones, estos beneficios se traducen a la Empresa con la toma de decisiones apropiadas y que se mitigan riesgos de negocios al mínimo.

3. Asignar al gerente financieros de la empresa, las atribuciones del monitoreo y cumplimiento de procesos, seguimiento de hallazgos e incumplimiento en el proceso de actividad de control del ciclo de ingresos. Esta atribución se ha definido porque es el funcionario que cuenta con las capacidades profesionales dentro de la organización para esta gestión.

4. Posterior a la aprobación por parte de la gerencia general del "Procedimiento de control para el ciclo de ingresos de la Empresa El Juguetón, S.A.", se defina la segregación de funciones y el control cruzado en las atribuciones de los empleados de la empresa. Esto minimiza el riesgo de fraude dentro del ciclo de ingresos y en la generación de información financiera de la Empresa.

5. Llevar cuenta y razón diariamente de los ingresos por ventas, bajo el ambiente de la presente propuesta, lo cual permitirá tener una certeza razonable sobre el registro y control de las operaciones de la Empresa.

Referencias

1. Awesome Inc., Administración Moderna, abril 2012
2. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70, enero 1971.
3. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario Decreto Numero 6-91, marzo 1991 y sus reformas 2012.
4. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92, mayo 1992 y sus reformas 2012.
5. Decreto número 10-2012, Ley de actualización tributaria, Libro I- Impuesto Sobre La Renta
6. International Federation of Accountants- 2012. Normas Internacionales de Auditoría y control de Calidad 2012- Glosario de Términos.
7. International Federation of Accountants- 2012. Normas Internacionales de Auditoría y control de Calidad 2012, NIA 315, Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, página 332
8. Libro II reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República Guatemala.
9. Libro III, reformas al Decreto número 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, disposiciones legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria, del Congreso de la República Guatemala.

10. Libro V reformas al Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario, de la República de Guatemala.
11. Libro VIII reformas al Código Penal y sus reformas, Decreto número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala.
12. Manuel Galán Amador, 27 de abril de 2009 - El cuestionario en la Investigación
13. Wordpress.org Copyright © 2008-2013 - Definición.

Anexos

Anexo 1

Análisis Foda- Ciclo De Ingresos

POSITIVO	
INTERNO	<p><u>FORTALEZAS:</u></p> <p>Variedad de productos (Audio y/o video)</p> <p>Ventas personalizadas</p> <p>Experiencia en el mercado</p> <p>Precios accesibles para los consumidores</p> <p>Ubicación geográfica (Capital y departamentos)</p> <p>Servicio de reparación y mantenimiento</p>
	<p><u>OPORTUNIDADES:</u></p> <p>Aumento en el número de consumidores</p> <p>Diversificación de consumidores</p> <p>Innovación en los equipos electrónicos</p>
EXTERNO	<p><u>DEBILIDADES:</u></p> <p>No hay descripción del procedimiento de control interno para el ciclo de ingresos.</p> <p>Los ingresos no se depositan de forma inmediata (El mismo día o el día posterior).</p> <p>Se utiliza efectivos de los cobros diarios para compras inmediatas.</p> <p>No se deja evidencia de los procesos de revisión en los controles auxiliares de control de ventas y cobros diarios.</p> <p>Duplicidad de funciones en la generación información financiera.</p> <p>No existe un empleado a cargo del monitoreo de los controles y el cumplimiento de los proceso de control establecidos.</p> <p>No se ha realizado un estudio del entorno laboral.</p>
	<p><u>AMENAZAS:</u></p> <p>Competidores cercanos que invaden el mercado.</p> <p>Aumento de la delincuencia, por robo de equipo electrónico del cliente, lo cual disminuye las compras de clientes.</p> <p>Cambios en la ley de derechos de autor.</p> <p>Clonación del equipo digital musical, sobre los cuales se cubre el uso de derechos de autor.</p>
NEGATIVO	

Anexo 2

Cuestionario del estudio Financiero

La recopilación de esta información es exclusiva para fines académicos, usados en el curso de la Práctica Empresarial Dirigida-PED-, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Tony Tercero

Funcionario entrevistado: Gerente financiero

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existe objetivos de control, actividades de control y mitigación de riesgos.

Instrucciones: El detalle de las preguntas, requiere se señale las afirmaciones: sí, no, no aplica, o bien el nombre o comentario corto correspondiente.

-
- La suficiencia y efectividad de los sistemas de control
 - Hay un programa anual de control y evaluación internos (o periódico)
 - Hay objetivos desarrollados para el control
 - Como ejecutan el control, por medio de formatos establecidos y firmas de los empleados que elaboran, revisan y aprueban
 - Con qué frecuencia, en la operación se lleva a cabo el control
 - Quien está a cargo de los controles en la compañía (puesto)
 - Como se requiere el cumplimiento de los controles en la empresa
 - Hay manual de puestos
 - Hay manual de control interno para ingresos y cuentas por cobrar
 - Hay personal a cargo de los siguientes:

Quien atiende las quejas de clientes

Quien atiende las quejas de empleados internos

- Como el encargado de velar por los temas de control actual;

Para trasladar al personal lo adecuado que debe hacer en el control.

Queda por escrito el programa para corregir las desviaciones de control

- Sobre los temas de debilidades de control interno se realizo lo siguiente:

Se ha tomado como referencia los hallazgos del año anterior

Que se ha hecho con los temas detectados en años previos, ej., ventas mal operadas, valor mal consignado o depósitos no realizados de forma íntegra

- La evaluación de las observaciones detectadas, se ha definido si son

La persona a cargo de darle seguimiento las ha corregido para que no se susciten

- Se han tomado las medidas correctivas por los inconvenientes de control y cuáles han sido
- El sistema de prevención de errores e irregularidades, existe (Como se aseguran que todo lo que se vende ingresa a la contabilidad y todos lo que se cobra es registrado de forma total)
- Hay informes que monitorean el control interno o bien si no hay informes quien hace la comprobación del control interno

Anexo 3

Cuestionario del estudio Contable

La recopilación de esta información es exclusiva para fines académicos, usados en el curso de la Práctica Empresarial Dirigida-PED-, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Tony Tercero

Funcionario entrevistado: Contador general

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existe objetivos de control, actividades de control y mitigación de riesgos.

Instrucciones: El detalle de las preguntas, requiere se señale las afirmaciones: sí, no, no aplica, o bien el nombre o comentario corto correspondiente.

-
- Los sistemas de información financiera con que se cuenta y su eficacia son suficiente y existen
 - Con qué frecuencia se genera información financiera para consultar
 - Es confiable la información financiera
 - Es oportuna la información financiero para la toma de decisiones
 - Hay un sistema de información para los ejecutivos
 - Hay un sistema de información contable y financiero

- El nivel de automatización de los sistemas para la información, quien revisa, aprueba incluyendo los estados financieros
- Los procedimientos de control funcionan
- Los procedimientos de control están actualizados
- El control aplica para las operaciones de la empresa
- El personal como recibe el conocimiento del control:
 - Curso
 - Por medio de correo y el programa
 - O bien por medio de una persona que le da las instrucciones.
- Hay manuales por escrito, o sino por medio de cartas, o descripción de procesos de control
- Como evalúan el control
- Como se actualizan
- Como observan las políticas y procedimientos preestablecidos
- Los controles actuales persiguen la integridad de las operaciones.

Anexo 4

Cronograma de capacitación

A continuación las fechas estimadas y las actividades, para la capacitación del personal de la empresa El Juguetón, S. A., indispensable para un apropiado diseño e implementación de los controles interno en el ciclo de ingresos:

No.	Actividad	Noviembre 2013				Diciembre 2013				Enero 2014				Febrero 2014			
		Semana				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Asignación de controles al personal			■	■												
2	Reuniones y juntas taller de orientación para el personal			■	■	■	■					■	■	■	■		
3	Diseño de formatos para implementación de controles					■	■										
4	Ejercicio de implementación de controles y monitores											■	■	■	■		
5	Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES			■	■							■	■			■	■
6	Sistema de control interno			■	■											■	■
7	Uso de herramientas avanzadas en Microsoft Office, en específico: Excel, Word.						■										
8	Decreto número 27-92 del Congreso de la República Guatemala y Libro II reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado						■										
9	Decreto número 10-2012, Ley de actualización tributaria, Libro I- Impuesto Sobre La Renta											■					
10	Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y Libro V reformas.												■				
11	Decreto número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala. y Libro VIII reformas al Código Penal.															■	
12	Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado especial para protocolos y Libro VI reformas al Decreto número 37-92 del Congreso de la República de Guatemala																■