



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA

Tema:

**“AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL PEDRO CARBO DE LA TIENDA RM
S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2018”**

Autora:

Galarza Mera Roxana Katiuska

Tutor:

CPA. Rubén Mackay Véliz, MBA

PORTOVIEJO-MANABI- ECUADOR

2019

Certificado del Tutor de Titulación

CPA. Rubén Mackay Veliz MBA, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que la egresada **Galarza Mera Roxana Katiuska**, es autora de la Tesis de Grado titulada: **“AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL PEDRO CARBO DE LA TIENDA RM S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2018”** misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

CPA. Rubén Mackay Veliz, MBA.

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del Tribunal

El trabajo de investigación “**AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL PEDRO CARBO DE LA TIENDA RM S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2018**”, presentada por la egresada **Galarza Mera Roxana Katiuska**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

ING. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

CPA. Rubén Mackay Veliz, MBA

Tutor Trabajo de Investigación

ING. Julissa Mera Cambi, Mgs.

Miembro del tribunal

LCDA. Mara Triviño Bonilla, Mgs

Miembro del Tribunal

Declaración de autoría

GALARZA MERA ROXANA KATIUSKA, autora de este trabajo de titulación denominado **“AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL PEDRO CARBO DE LA TIENDA RM S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2018”**, declaro que el mismo es de mi completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad San Gregoria de Portoviejo, siendo mi entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Roxana Katiuska Galarza Mera

Egresada de la carrera de

Contabilidad y Auditoría

Dedicatoria

Mi tesis se la dedico primordialmente a Dios por ser misericordioso quien jamás nos abandona, a mis padres por haberme dado la vida y haberme forjado como persona que hoy soy, muchos de mis triunfos y éxitos se los debo a mis hermanas por brindarme el mejor ejemplo a seguir, a mi gran compañero de estudio y amor que me ha sabido guiar por el mejor camino y por el apoyo incondicional quien me ha dado fuerzas para seguir adelante con quien he compartido alegrías y tristezas. De todos he aprendido día a día, agradezco a todas aquellas personas que me han inculcado conocimientos, valores y principios y que estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este buen sueño se haga realidad.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por demostrarme lo hermosa y única que es la vida, quiero agradecer a cada uno de mis docentes la CPA. Mercedes Espinoza y el CPA. Rubén Mackay quienes me han brindado sus conocimientos teóricos y prácticos de auditoría y sus valiosas tutorías en todo el proceso de elaboración de esta tesis. A mi compañero de estudio por la paciencia y conocimientos que me brindó en la realización de esta tesis. A mis compañeros de trabajo por apoyarme cuando más los necesitaba.



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Auditoría Operativa aplicada al proceso de facturación en la Sucursal
pedro Carbo de la tienda RM S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2018”**

Galarza Mera Roxana

Resumen

Este trabajo se sitúa en la sucursal principal de la empresa RM S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, es una entidad cuya principal actividad es la venta de prendas de vestir para toda la familia, esta empresa aporta a la economía del país proporcionando nuevos trabajos de manera directa e indirecta. En los últimos años a pesar de que si cuenta con un manual de procedimientos pre establecido ha presentado inconsistencias en el área de facturación, debido al escaso control y capacitación al personal involucrado en esta área tan importante donde se reflejan los frutos de la empresa.

Es necesario realizar un estudio exhaustivo y sistemático de los procedimientos de facturación para determinar las causas que afectan el buen manejo de los procedimientos y aplicación de las políticas y leyes de la empresa, con la finalidad de proponer una mejora continua, corrigiendo errores y debilidades, fortaleciendo la eficiencia del control interno y optimizar el esfuerzo de cada colaborador con la finalidad de dar soluciones a los problemas que se están presentando.

Palabras claves:

Auditoria Operativa

Proceso de facturación

Control de los ingresos



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Auditoría Operativa aplicada al proceso de facturación en la Sucursal
pedro Carbo de la tienda RM S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2018”**

Galarza Mera Roxana

Abstract

This work is located in the main branch of the company RM S.A. Located in the city of Guayaquil, it is an entity whose main activity is the sale of clothing for the whole family, this company contributes to the economy of the country by providing new jobs directly and indirectly. In recent years, despite the fact that it has a pre-established procedures manual, it has presented inconsistencies in the billing area, due to the lack of control and training of the personnel involved in this important area where the fruits of the company are reflected.

It is necessary to conduct a thorough and systematic study of the billing procedures to determine the causes that affect the proper handling of the procedures and application of the company's policies and laws, in order to propose a continuous improvement, correcting errors and weaknesses, Strengthening the efficiency of internal control and optimizing the efforts of each employee in order to provide solutions to the problems that are occurring.

Keywords:

Operational Audit

Billing process

Payment Methods

Tabla de contenido

Caratula.....	i
Certificado del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del Tribunal	iii
Declaración de autoría.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Tabla de contenido	ix
Lista de tablas.....	xiii
Lista de figuras.....	xiv
Capítulo I.....	1
1 Problematicación.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes generales	1
1.3 Formulación del problema	3
1.4 Planteamiento del Problema.....	4
1.5 Pregunta de la investigación	7
1.6 Delimitación del problema.....	8
1.7 Justificación del problema.....	8
1.8 Objetivos	10
1.8.1 Objetivo General.....	10
1.8.2 Objetivos específicos	10
1.9 Conclusión del capítulo.....	10

Capítulo II	12
2 Contextualización.....	12
2.1 Marco teórico	12
2.1.1 Auditoría definición, e importancia.....	15
2.1.2 Tipos de auditoría	17
2.1.3 Auditoría Operativa definición, características e importancia	19
2.1.4 Fases de la auditoría operativa.....	22
2.1.5 Técnicas de una auditoría operativa	25
2.1.6 Control interno.....	28
2.1.7 Contabilidad definición y objetivo	32
2.1.8 Proceso de facturación.....	33
2.1.9 Control de los ingresos	39
2.2 Marco referencial	42
2.3 Marco legal.....	45
2.3.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	45
2.3.2 Definición y clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas.....	45
2.3.3 Normas Generales o Personales.....	46
2.3.4 Normas de ejecución del trabajo.....	47
2.3.5 Normas de preparación del informe	48
2.3.6 Normas Internacionales de Auditorías.....	49
2.4 Marco conceptual	53
2.5 Variables	58
2.5.1 Variable independiente: Proceso de facturación.....	58
2.5.2 Variable dependiente: Control de los ingresos	58

2.6 Operacionalización de las variables	59
2.6.1 <i>Variable independiente</i> : Proceso de facturación	59
2.6.2 <i>Variable dependiente</i> : Control de los ingresos.....	60
2.7 Conclusión del capítulo.....	61
Capítulo III.....	63
3 Marco Metodológico.....	63
3.1 Plan de Investigación	63
3.2 Tipos de Investigación	63
3.3 Fuentes de investigación	64
3.4 Población.....	66
3.5 Análisis de los resultados	66
3.6 Conclusión del capítulo.....	67
Capítulo IV.....	68
4 Análisis e interpretación de resultados.....	68
4.1 Encuestas realizadas al personal de la empresa	68
4.2 Plan de Auditoría.....	83
4.3 Fase I: Planificación Preliminar y Específica.	93
4.4 Programa de trabajo	108
4.5 Papeles de Trabajo.	109
4.6 Hojas de hallazgos.....	122
4.7 Fase III: Comunicación de resultados	129
4.7.1 Notificación de resultados.....	129
4.8 Informe de auditoría.....	131
4.8.1 Información introductoria.	131
4.8.2 Motivo de la Auditoría.....	131

Objetivos de la Auditoria.....	131
Objetivo general.....	131
Objetivos Específicos.	131
Alcance de la Auditoria.	132
Resultados de la Auditoria	132
Capítulo V	137
5 Propuesta	137
5.1 Título de la propuesta.....	137
5.2 Autor de la propuesta.....	137
5.3 Empresa auspiciante	137
5.4 Área que cubre la propuesta	137
5.5 Datos informativos de la propuesta	137
5.6 Objetivo general de la propuesta	138
5.7 Objetivos específicos	138
5.8 Beneficios directos.....	138
5.9 Beneficiarios indirectos	138
5.10 Impacto de la propuesta	139
5.11 Descripción de la propuesta	140
5.12 Conclusión de capítulo.....	162
Referencias.....	163
Apéndice	171

Lista de tablas

Tabla 1 Variable independiente Procesos de facturación	59
Tabla 2 Variable dependiente Control de los ingresos	60
Tabla 3 Población.....	66
Tabla 4 Verificación de documentos de los clientes en el sistema de facturación....	68
Tabla 5 Verificación de datos existente en el sistema.....	70
Tabla 6 Tabla de tabulación de datos de los ítems.....	71
Tabla 7 Confirmación de formas de pagos.....	72
Tabla 8 Verificación de la firma en el documento de identidad.....	74
Tabla 9 Autorización de las emisiones de las notas de créditos.....	75
Tabla 10 Procedimientos para cambios y devoluciones de prendas.....	77
Tabla 11 Notas de créditos consumidas.....	78
Tabla 12 Manuales de facturación.....	80
Tabla 13 Promoción y bonos de descuentos.....	81

Lista de figuras

Figura 1 Interpretación de datos de empleados.....	68
Figura 2 Interpretación de datos existente en el sistema.....	70
Figura 3 Interpretación de la cantidad de ítems.	71
Figura 4 Validación de datos en las formas de pagos	73
Figura 5 Verificación de firma en la cedula de los clientes.	74
Figura 6 Autorización de la emisión de las notas de crédito.....	76
Figura 7 Procedimientos para cambio y devoluciones de prenda.	77
Figura 8 Notas de créditos consumidas.....	79
Figura 9 Manuales de facturación.	80
Figura 10 Promoción y bonos de descuentos.	82

Capítulo I

1 Problematización

1.1 Tema

Auditoría operativa aplicada al proceso de facturación en la sucursal Pedro Carbo de la tienda RM S.A.. en la ciudad de Guayaquil año 2018

1.2 Antecedentes generales

Desde su origen los seres humanos comenzaron a agruparse, formando sociedades primitivas transportando productos a otros lugares dando inicio al trueque, el cual consistía en el intercambio de bienes por recursos. Con el transcurso del tiempo se generaron engaños entre comerciantes al recibir piedras u oro falso, llegando así al borde del colapso por lo cual se decidió elaborar monedas de oro. El cual dio paso al surgimiento de la venta lo que incentivó al hombre a obtener el control de sus actividades, lo primero que plasmó en forma escrita fueron sus cuentas en tablas marcillas que hoy en día es conocida como factura (Mejía, 2012, p. 12).

La factura desde su origen a nivel mundial fue un medio necesario para el comercio, ya que es importante llevar un registro de todas las ventas, sin embargo, es preciso conocer como ha venido evolucionando con el transcurso del tiempo. La factura tradicional es un documento que cuenta con datos de quien compra y quien vende, el cual era archivado tanto por la empresa como el consumidor, con el transcurrir de tiempo el hombre fue perfeccionando el proceso de facturación, gracias a la tecnología logró llevar la factura a medios electrónicos (Cortez, 2017, p. 6).

En el Ecuador el Servicio de Rentas Internas (SRI), crea la facturación electrónica en 1997, con el propósito de eliminar la evasión tributaria y teniendo como objetivo principal incrementar la recaudación. Desde esa fecha hasta el presente en materia tributaria se han realizado grandes transformaciones, en el 2012, se evidenciaba fraudes en los procesos de facturación en donde las empresas realizaban sus transacciones comerciales y es allí donde se propone implementar un proceso de facturación electrónica. Como un sistema de control que hasta la actualidad es efectuada por el ente regulador directamente. (SRI, 2012).

Fue a partir del 1 de enero del 2018, el Servicio de Rentas Internas (SRI) hizo obligatorio la emisión de comprobantes electrónicos bajo el esquema “off line. Hoy en día casi en un 100% las transferencias de dominio se realizan electrónicamente. El Servicio de Rentas Internas (SRI) sustenta su propuesta justificando que con el avance del tiempo y la tecnología sería conveniente que se regularice la denominada facturación electrónica, la factura electrónica es una nueva manera de emitir los comprobantes de venta, cumplir con requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido (SRI, 2012).

Según Rodríguez (2015) el Ecuador es uno de los países que adoptó la nueva forma de emisión electrónica de documentos. Con el propósito de contar con información en medios tecnológicos y desarrollar nuevos procesos de control eficientes. En la actualidad el SRI dio acceso a las empresas el poder emitir un documento conocido como ticket de compra, el cual no cuenta con validez tributaria. Pero en dicho documento se encuentra plasmada una página web que permite al consumidor descargar su factura, generando

mayor seguridad en el resguardo de los documentos, cuidando el medio ambiente y mejorando procesos administrativos (p. 131).

Se ha detectado que la facturación electrónica se implementó rápidamente en las empresas comerciales gracias a diversos beneficios que ofrece la tecnología. Teniendo como característica principal garantizar una información autentica, segura y así también agiliza el control fiscal. Sin embargo, al existir inconsistencias en los procesos de su emisión, es allí donde es necesario acudir a la auditoría operativa. La cual desde sus inicios se ha dedicado a evaluar y detectar las falencias que existen en los diferentes procesos de las áreas en las empresas (Arias, 2017).

Sin embargo, el control de los ingresos depende directamente del tipo de revisión que se aplique en el proceso de facturación. Al existir un proceso de facturación ineficiente incrementa el riesgo de incidencias de errores y fraudes en una organización. Esto se puede generar en distintas áreas de una compañía, pero en el proceso de facturación implica el desvío de los ingresos, que la empresa genere o produzca para mantener en marcha el giro del negocio y sus beneficios.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo las incidencias del proceso de facturación afectan el control de los ingresos de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo fiscal 2018?

1.4 Planteamiento del Problema

La empresa RM S.A. Posicionada en la ciudad de Quito dedicada a la venta de ropa al por menor, la cual cuenta en la actualidad con 26 sucursales a nivel nacional de las cuales se considera como sucursal principal el local RM Pedro Carbo ubicada en la ciudad de Guayaquil donde se investigará la problemática. Puesto que aborda escaso control, que conlleva un alto índice de errores al momento realizar el proceso de facturación.

La empresa RM S.A. fue fundada por la familia Marcovichi nacidos en Alemania su organizador principal Sr. Williams Marcovichi dio apertura al público a su primera tienda en el año 2007 ubicada en la ciudad de Quito. Su actividad comercial se inicia con la venta de telas y pieles para manufacturar prendas como abrigos, ponchos, alfombras, entre otros. Con el pasar del tiempo gracias al crecimiento y avance se su primera empresa de venta de ropa constituida por el mismo dueño “Comercial Etatex C.A” deciden en unión familiar implementar una nueva empresa con características similar.

En la actualidad la entidad cuenta con procesos preestablecidos para garantizar el funcionamiento apropiado de todas las áreas de la organización, el control interno aplicado a sus procedimientos establecidos por la alta gerencia el cual es revisado periódicamente. Realizando debidas comparaciones entre los sistemas, cabe mencionar que en el área de facturación se evidencian posibles falencias en la ejecución de sus funciones como se detalla a continuación:

No se realizan los procedimientos en la sección de admisión. En el área de facturación, como, por ejemplo; no se verifica si el estado de las cédulas se encuentre

alterado o ha expirado. Que los datos de la cédula de identidad de los clientes sean los mismos que constan en el sistema. En los registros de servicios no se comprueba los ítems que el cajero escanea en el sistema con los ítems que el cliente desea comprar, No corroboran que los datos que arroja el sistema sean los que el cliente desea que se grabe en la factura.

Al aplicar las formas de pagos que tiene la tienda para sus clientes se ha observado que existen diversas irregularidades, las cuales se mencionaran detalladamente. Al utilizar el medio de pago crédito directo el cajero no verifica las dos firmas del pagaré con la firma de la cédula de identidad. Otro caso similar es que el cajero por error graba facturas a nombre de otros clientes afectando de manera directa sus créditos, el error se determina cuando el cliente se acerca a la tienda a realizar el reclamo puesto que el departamento de crédito realiza llamadas a los clientes por los días en mora. El cliente al corroborar esta información solicita explicación y solución al inconveniente.

Por otro lado, en las formas de pago tarjetas de crédito externas no se corrobora la firma del voucher con la de la cédula de identidad. El cajero no verifica que las tarjetas de crédito no se encuentren clonadas, alterada o caducadas. En el caso de voucher manuales se observa que el cajero al registrar la información del voucher físico en el sistema de facturación no ingresa los datos del voucher de manera adecuada y correcta, entre ellos el número de lote, número de autorización u otros.

Adicional a esto al revisar lo cambios de mercadería se observa que no cumplen con los procedimientos para las devoluciones, en la emisión de la nota de crédito abiertas y cambios de prendas que realizan los clientes. El encargado de realizar este

procedimiento le entrega la clave de acceso a los cajeros o vendedores. Se observa que no colocan firmas del jefe de venta ni del cajero en la factura de la compra anterior. El cuál es el documento principal que el cajero debe solicitar para poder emitir la nota de crédito ya sea por cambio de prenda o devolución de crédito al cliente.

En la liquidación de servicios se visualiza que no se cumple con el consumo de la nota de crédito por parte del cajero hacia el cliente. Quedando así las notas de crédito flotando, se ha observado según la documentación. Que el cajero al no percatarse de la creación de esta nota de crédito le genera una nueva factura con forma de pago de crédito directo nuevamente al cliente. Generando doble transacción por los mismos ítems en la cuenta del cliente y por desconocimiento al imprimirse los documentos este acepta firmar otro pagaré.

Se observa que en los resultados de cierre de cajas existen faltantes de dinero por emisión inapropiada de las formas de pago. Un claro ejemplo es cuando el cliente desea cerrar la venta con dos formas de pago, las cuales son crédito directo y tarjeta de crédito. Pero el cajero solo registra la primera opción que es crédito directo y no tarjeta de crédito, al no registrar la segunda forma de pago el sistema automáticamente toma la diferencia como forma de pago efectivo. El no validar los valores que se registran con las respectivas formas de pago ocasiona que el sistema grave montos que físicamente no existen generándose de esta manera los faltantes.

En la empresa RM S.A. De acuerdo a todas las inconsistencias que se han presentado constantemente, está afectando de manera directa al control de los ingresos. Debido a que no se aplican procedimientos que garanticen la efectividad del departamento de

facturación. Adicional se ha observado que no se realiza capacitaciones continuas al personal involucrado en el área que se menciona en la presente investigación.

Cabe indicar que al existir notas de crédito flotando existe la posibilidad de que el cajero haga uso de ellas generando una nueva compra ya que pueden llegar a ser consumidas incluso por terceras personas. El cajero puede emitir esta factura aplicando esta nota de crédito como forma de pago a nuevos ítems hasta llegar al valor total de la nota de crédito debido a que funciona como un canje para obtener nuevas prendas. En el caso de sobrepasar el valor la diferencia podría ser cancelada con otra forma de pago.

1.5 Pregunta de la investigación

1. ¿Cuál es la importancia del desarrollo de una auditoría operativa dentro de una empresa?
2. ¿Cómo se ejecuta la auditoría operativa?
3. ¿En que se enfoca la auditoría operativa?
4. ¿Qué permite identificar las técnicas para el desempeño de la auditoría operativa?
5. ¿Por qué es importante presentar los hallazgos que refleja una auditoría operativa?
6. ¿Cuáles con las etapas de una auditoría operativa en el proceso de facturación?
7. ¿En que se beneficia la empresa con la realización de una auditoría operativa?
8. ¿Cómo contribuye la auditoría operativa al control de los ingresos?
9. ¿Cuál es la importancia de implementar un sistema en el control de los ingresos?
10. ¿Cuál es el propósito de un sistema de control interno en los ingresos?

1.6 Delimitación del problema:

Campo:	Auditoria - Contabilidad
Área:	Caja General
Aspecto:	Errores en el proceso de facturación
Tema:	Auditoria Operativa al proceso de facturación de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A., en la ciudad de Guayaquil.
Problema:	Mejorar el control de los ingresos
Delimitación Espacial:	Tienda RM S.A. sucursal Pedro Carbo
Delimitación Temporal:	Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018
Línea de investigación:	Procesos del control en las organizaciones

1.7 Justificación del problema

El presente trabajo de investigación es viable ya que permitirán determinar si los procesos relacionados con la facturación de la sucursal RM Pedro Carbo de la empresa RM S.A. Han cumplidos con las expectativas de los altos directivos, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2018. Es por este motivo que sus operaciones de facturación deben ser verificadas y analizadas en especial a nivel

de procedimientos. Con el objetivo de evitar los desvíos de dinero y malversaciones, mejorando así los procesos internos del área de facturación.

El desarrollo de una auditoría operativa en esta investigación es de vital importancia ya que cuenta con las bases necesarias para llevar a cabo un control y evaluación de las operaciones que se ejecutan en el área de facturación. Con su ejecución la entidad espera conseguir herramientas que ayuden a mejorar las falencias existentes en el proceso de facturación. Esta auditoría se enfoca primordialmente en las inconsistencias reales reflejados en los medios de pagos. La empresa de una u otra manera se ve afectada debido a la cantidad de errores reflejados en los indicadores de caja.

Los procesos internos relacionados con la facturación en la empresa RM S.A. son inevitables para su actividad económica y la presentación de sus estados financieros ya que mediante la facturación se espera obtener información verídica. Detallando los ítems vendidos junto con su importe, de esta manera la empresa logra obtener mayor control de sus ingresos. Permitiendo información real y relevante para la toma de decisiones futura de los altos directivos.

El trabajo de investigación tiene como finalidad aportar con soluciones inherentes al tema central. Porque al aplicar un correcto proceso de facturación permitirá tener un apropiado control de sus ingresos. Cabe mencionar que cada proceso lleva consigo un procedimiento y cada procedimiento una acción a ejecutar, por ende, estos métodos consisten también en políticas y normas de facturación establecidos por la empresa que ayudarán al personal a realizar de manera correcta su labor.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operativa al proceso de facturación para mejorar el control de los ingresos de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil.

1.8.2 Objetivos específicos

1. Determinar desde las bases teóricas y metodológicas de la Auditoría Operativa los aspectos relacionados al proceso de facturación en función del control de los ingresos.
2. Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación y del control de los ingresos de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A.
3. Presentar los informes de resultados de diagnóstico, aplicando los procedimientos de auditoría para determinar la situación actual de las técnicas de facturación, mediante la observación de los procesos y contactos con personal clave de la compañía
4. Identificar los hallazgos acerca del control de los ingresos y sus limitaciones, mediante la aplicación de la auditoría operativa.
5. Elaborar la propuesta de solución para mitigar los índices de falencias en el proceso de facturación.

1.9 Conclusión del capítulo

El presente trabajo de investigación está compuesto con estructura metodológica para alcanzar a reducir las incidencias en el proceso de facturación de la empresa RM S.A,

mediante la aplicación de métodos que logren alcanzar la optimización de los procedimientos del área de facturación. Porque al aplicar un correcto proceso de facturación permitirá tener un apropiado control de sus ingresos.

Al realizar la auditoría operativa al proceso de facturación, aportará soluciones a los procedimientos que están elevando las incidencias en la tienda RM, ya que esta herramienta cuenta con bases necesarias para obtener resultados reales mediante un examen objetivo y sistemático de las operaciones que se ejecutan en el área de facturación. Con su ejecución la entidad espera conseguir herramientas que ayuden a mejorar las falencias existentes. Aplicar un correcto proceso de facturación que permitirá tener un apropiado control de sus ingresos, respetando y ejecutando la mejora de sus políticas y procedimientos.

Capítulo II

2 Contextualización

2.1 Marco teórico

La auditoría es la revisión, examen, supervisión y control de las actividades de cada proceso de una entidad (Caro, 2016, p. 12). Para comprender su importancia es necesario hacer énfasis en el origen:

Según Caro (2006) manifestó que.

La auditoría es tan antigua como la humanidad, remonta en los años 3300 a.c el proceso de auditar inició sus primeras actividades económicas en el pequeño pueblo Sumerio en el antiguo Mesopotámica, aquellos pueblos mesopotámicos emplearon prácticas de control para organizar y regular el comercio, por ende el origen de la auditoría proviene de quien demanda el servicio este puede ser física o moral que realice alguna actividad económica, en aquel tiempo en Irak se crearon grandes templos los cuales eran utilizados como el lugar donde recaudaban los impuestos el cual era conocido como el centro de su riqueza.

En sus inicios la auditoría se enfocaba en descubrir e impedir errores y fraudes, pero con el pasar de los años mediante el aumento y crecimiento de las empresas, asume otro rol, que es dar garantía de la razonabilidad a los estados financieros, generando de esta manera credibilidad y confianza a la gerencia. Cabe indicar que la auditoría no existiera si el comercio no se habría desplegado mediante las actividades comerciales en los

intercambios de bienes o servicios, por esta razón es necesario conocer como fueron evolucionando sus antecedentes presentados mediante etapas que quedaron fijadas con el pasar del tiempo:

La primera etapa nace de la forma más primitiva y simple Caro (2006) afirmó que:

En su origen más remoto la auditoría es una actividad que se creó con una ampliación de los principios de contabilidad basada en la verificación de los requisitos patrimoniales para determinar su exactitud, su importancia fue reconocida desde los tiempos más antiguos, desde la época de la civilización sumeria y el pueblo azteca y surge en su forma más simple cuando un pueblo domina a otro por medio de la política, religión economía, ciencias, o por la manera más común que era por la fuerza (p. 10).

Según Morales (2012) “La segunda etapa de la auditoría se crea con el nacimiento de la Comisión para la vigilancia del intercambio de valores fundada en los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1984 (Securities and Exchange Commission) SEC”. (p. 14). Podemos observar que el auditor ya es una persona preparada, profesional con múltiples conocimientos capaz de llevar a cabo los procesos de la auditoría, esto llevo a que con el avance del tiempo las empresas crecieron y se formaron nuevas organizaciones que lo representaban por ende empezó a introducirse en los aspectos de la administración profundizando más el tema administrativo de las organizaciones.

La tercera etapa de la auditoría en la actualidad cuenta con nuevas leyes que regulan las actividades de un auditor indica Valderrama (2017) que, “Tanto en España como en Europa adoptaron la publicación de la nueva ley de auditorías de Cuentas del 22 de Julio

2015 para aplicar la legislación española, así como en el 2016 fueron actualizadas distintas normas Internacionales de Auditoría” (p. 12). En esta etapa la necesidad de analizar las operaciones de las organizaciones da paso a los profesionales independientes.

Según Mas (2014) en el futuro la auditoría. “Está en pleno cambio porque también en un periodo de transición está el mundo en que vivimos, fenómenos como, globalización y las nuevas tecnologías han cambiado la naturaleza de los negocios redefiniendo un concepto clave para que la economía funcione” (p. 4).

La auditoría se realizaba mediante observaciones a los diferentes departamentos de la entidad, debido a que no existía supervisión directa, sin embargo vino mejorando por procesos de fusiones y es debido a la aparición del comercial y el desarrollo de grandes corporaciones es que se da acceso para que se aplicaran las primeras auditorías bien confortadas, estas organizaciones se vieron obligadas a contar con personal independiente debidamente preparado que muestren resultados transparente, aplicando procesos de inspección y control con el fin de obtener resultados reales sobre sus estados financieros (Morales, 2012, p. 12).

Se concuerda con lo señalado por los autores antes mencionados, que la auditoría se originó a partir de los principios de la contabilidad con la finalidad de supervisar y verificar el cumplimiento de los requisitos patrimoniales para determinar los resultados con precisión y poder garantizar la importancia de controlar sus riquezas, cabe mencionar que en la edad antigua existían personas de estatus social alto que generaban dominio ante los demás, mediante políticas o religiones y la auditoría supervisaba el

pago de tributo, hoy en día la auditoría se determina que es un examen sistemático para ellos se mencionara al autor Juan Mira para tener mejor comprensión.

2.1.1 Auditoría definición, e importancia

La auditoría con el pasar del tiempo se la ha conocido mediante numerosas definiciones, por eso traemos a Mira (2006) que nos da la definición de que:

La auditoría es un proceso llevado a cabo conforme a unas normas, mediante el cual los estados financieros se someten a un examen y verificación de expertos calificados e independientes llamados auditores, con el propósito de que ellos emitan su opinión sobre la fiabilidad que les merece la información económico-financiera contenida en los mismos, la cual es comunicada por medio de un informe o dictamen de auditoría (p. 14).

Para González (2015). “La Auditoría es la actividad con la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión de registros y fuentes de contabilidad para determinar la racionalidad con que muestran los estados financieros”, (p. 12). y tiene como principal función comprobar que todas las transacciones efectuadas dentro de un negocio en un determinado tiempo hayan sido correctamente registradas y asentadas en los libros de contabilidad, de manera tal que el balance general refleje la verdadera situación de liquidez financiera al cierre del periodo contable el cual puede ser mensual o anual según corresponda.

Podemos decir que la Auditoría es una actividad ejecutada por un profesional el cual realiza un examen de las demostraciones y los riesgos administrativos, donde el auditor observa con exactitud, claridad, integridad y autenticidad de los procedimientos, con el propósito de elaborar un informe sobre la razonabilidad de los estados financieros de que

estos demuestren transparencia al momento de su revelación, por ende, esta actividad tiene su importancia lo cual se detalla continuación:

Según Funiblog (2014) la importancia de la auditoría es porque:

Gracias a las auditorías se puede identificar errores cometidos en la organización dando la oportunidad de poder enmendarlos a tiempo, para tomar medidas que permitan a la empresa u organización seguir su actividad comercial sin desvíos, ayudando a los gerentes obtener un mejor control financiero y de gestión, también es importante porque se lo utiliza como un instrumento de control posterior sobre la administración en general, esto tiene un significado muy importante.

Las auditorías gozan de plena importancia debido a que son sistemas de control interno o externo que le permiten a la empresa identificar errores potenciales dentro de cualquier áreas de la organización, esta acción nos permite enmendar a tiempo cualquier falta, ya sea por omisión o escasez de conocimiento en la ejecución de los procedimientos, políticas o normas, permite obtener medidas no solo orientadas a identificar el fraude sino también como una mejora que le permita a la empresa retornar el rumbo correcto de sus actividades (Lozano, 2014, p. 10).

Para Barrenechea (2005) enseña que debido a la alta imposición en el trabajo de auditoría es importante tomar en cuenta que el profesional debe cumplir un número de condiciones para sobrellevar el ambiente laboral y estar a la expectativa de los cambios los cuales son:

Dada la creciente complejidad que presentan los trabajos de revisión, es indispensable que quienes realizan una auditoría cuenten con un amplio conocimiento teórico y práctico de la contabilidad, dominio de las ciencias de finanzas, los principios económicos, amplio conocimiento de las normas modernas de organización, capacidad analítica, experiencia relevante, clara expresión, capacidad constructiva, carácter firme, animo de superación personal, completo dominio de las leyes, sentido común para el óptimo cumplimiento de sus actividades (p. 53).

Una vez definida la auditoría y de haber analizado su importancia se debe considerar que no solo existe la auditoría de carácter financiero sino que también hay varios tipos que han surgido para cubrir las necesidades que nacen en una organización, ya que con esta herramienta se pueda resolver los acontecimientos que se presentan en el transcurso de las actividades que se realizan, para ello se clasifican en internas y externas, sin dejar de lado la auditoría operativa que se estudiara a profundidad porque es el tema de investigación, pero antes definiremos los tipos de auditorías más conocidos como son:

2.1.2 Tipos de auditoría

Existen varios tipos de auditorías, pero se definirán las más conocidas, la que es ejecutada por personal interno denominada Auditoría interna y la auditoría externa que es realizada por un profesional que trabaja de manera independiente a la organización y la auditoría operativa que es nuestro tema de investigación, conocemos a la auditoría interna como el control y la revisión, que se efectúa a diferentes áreas de una organización, es decir que la persona que ejecuta esta acción forma parte de la misma organización y se encarga de supervisar el cumplimiento del control interno (Lozano, 2014, p. 12).

Según Gutiérrez (2011)

La auditoría interna es un control interno aplicado por los altos directivos como un departamento adicional, se emplea para proteger los ingresos y egresos de sus finanzas, con el objetivo de minimizar riesgos y maximizar las oportunidades que se presenten para la respectiva mejora dentro de la organización y consiste en el conjunto de medidas, políticas, procesos y procedimientos en una entidad, un auditor interno se constituye de modo único dentro de una organización para brindar un aseguramiento y cumplimiento de los objetivo sobre los riesgos más importantes que se puedan presentar (p. 16).

En cambio para Santillana (2013) “La auditoría interna es una coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos, utilizando una metodología sistemática para analizar los procesos y actividades del negocio y procedimientos relacionados con grandes retos que deriva en la recomendación de soluciones” (p. 29). Es decir que la auditoría interna es realizada por personal vinculado en la empresa y su finalidad es de mitigar los riesgos que se pueden llegar a presentar dentro de la organización. Para ello a diferencia de la auditoría externa que es ejecutada por profesional independiente como se detalla a continuación.

Según Barrojo (2002)

La auditoría externa en su definición más antigua sería el servicio prestado por profesionales cualificados en contabilidad, consiste en la revisión de los estados financieros de una empresa según normas y técnicas específicas a fin de expresar su opinión independiente sobre la situación económico-financiero de dicha empresa en

un momento dado, sus resultados y los cambios presentados durante un periodo determinado de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados (p. 51).

Para Grimaldo (2014) la auditoría externa “Es efectuada por personal que labora independientemente a la organización en el cual se examinan y evalúan sus operaciones, para emitir una opinión veraz y técnica del sistema de control que se está desarrollando en dicha área” (p. 13), esta auditoría es un examen realizado por un experto idóneo, que no labora dentro del establecimiento de la empresa, tiene como finalidad brindar resultados reales de cómo se llevan a cabo los procesos o actividades dentro de la organización.

En la actualidad el auditor juega un papel clave en las empresas ya que se enfrenta a diversos cambios que rodean el entorno en el que vivimos, aspectos importantes como el avance de la tecnología, la crisis de la globalización u otros hacen que afecten las provisiones con las que cuenta una empresa, cuando esta no se encuentra preparada contra los cambios de la nueva tecnología y los avances, con el pasar del tiempo son utilizados por terceras personas para mala prácticas como son los fraudes, malversaciones, estafas, jineteo, por ende es fundamental anticiparse a las oportunidades y problemas que se puedan presentar por este motivo es preciso auditar.

2.1.3 Auditoría Operativa definición, características e importancia

Se conoce a “la auditoría operativa como el estudio del control interno de una empresa con el fin de evaluar su eficiencia e incrementar su rendimiento” (Moran, 2015). Diferentes autores describen de distintas maneras la auditoría operativa entre ellos una definición interesante es la del autor.

Fraile (1986) indicó que:

Un estudio en los procesos de auditorías resume a la auditoría operativa como la evaluación exhaustiva y constructiva de la organización, objetivos planes medios de operación, información disponible y utilización de recursos humanos y físicos y materiales de una empresa o parte de la misma, también toma en consideración todos aquellos elementos que se direccionan al proceso de la toma de decisiones y no al sencillo análisis de la información (p. 434).

Villaroel (2007) hizo énfasis en que la operativa se define como:

El examen crítico, sistemático e imparcial que se le aplica a la administración de una entidad, con el fin de determinar la evaluación imparcial aplicada a la administración de la empresa para medir la eficacia con la que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con la que se utiliza y obtiene los recursos, sin dejar a un lado el resguardo de la economía de la entidad con la finalidad de sugerir las recomendaciones que mejoran las gestiones de la empresa en el futuro (p. 7).

En cambio para Grimaldo (2014) nos enseñó que, la auditoría operativa es también conocida como la auditoría de las “tres e” (economía, eficacia y eficiencia), una auditoría operativa no solo se orienta a un examen absoluto a los procesos contables de la empresa, nos indica que con esta base se deben agregar los impactos que se ocasionan en las relaciones con el personal de la empresa, la tecnología, también debe analizar el sistema de control de producción o supervisar un área se encuentra con constantes problemas o sus procedimientos requieran de un óptimo control.

Es necesario hacer énfasis en la importancia que tiene la auditoría operativa en el entorno de las organizaciones, ya que de su calidad dependerá que esta sea aplicada en los diferentes medios empresariales, como lo detallan los autores a continuación.

La auditoría operativa es importante porque es una herramienta de control posterior sobre la administración en general, con esta medida la alta gerencia puede obtener resultados beneficiosos sobre la utilidad neta, sus ingresos y sus egresos de manera que puede visualizar que estos factores tienen relación directa. La auditoría operativa tiene un significado más grande para el sector público ya que por lo general el sector privado tiene un instrumento automático que determine su eficiencia y efectividad (Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui, 2012).

Para Díaz (2012) “El objetivo de la auditoría operativa es identificar las áreas de disminución de costos, mejorar las técnicas operativas y aumentar la rentabilidad con resultados constructivos y de sustento a las necesidades examinadas” Tiene la responsabilidad de recopilar y dar a conocer una opinión viable a los altos directivos de una organización sobre los aspectos de la administración, gerencia y de la parte operativa, tomando en cuenta que sus actividades deben dar resultados fiables que beneficien a la empresa (Ambrosio, 2016).

Complementando lo antes citados, para Villarroel (2007) expresó que la auditoría operativa es relevante porque busca minimizar los costos de la entidad, también busca mecanismos para incrementar los ingresos, crear una política para llenar un vacío que a causa de la ausencia de política afecta adversamente al organismo, de ser el caso modificar una política que no satisface las necesidades del organismo y volver a precisar

los objetivos de unidades cuando hayan dejado de integrarse o ser compatible con las metas a largo plazo del organismo.

En este apartado se inicia definiendo a la auditoría operativa para comprender mejor su implementación y él porque es una de las más usadas por las organizaciones, se estudió la importancia que tiene en las empresas y el objetivo que se lleva a cabo cuando se realiza ese examen sistemático, y a continuación también se debe de mencionar las fases que la estructuran y, que se deben utilizar en el proceso al realizar la auditoría operativa como se estudia a continuación (Villarroel, 2007).

2.1.4 Fases de la auditoría operativa

La planificación es un plan de acción que se orienta en los objetivos de la auditoría operacional el autor Yucra (2012) definió que la auditoría consta de cuatro fases los cuales son:

- El planeamiento
- La ejecución
- La preparación del informe
- El seguimiento

Se considera la intervención de Ambrosio (2016) que:

En la primera fase la planeación, significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría, es esta etapa se planea desempeñar la auditoría de manera eficiente y oportuna, esto ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes, que los problemas

potenciales son identificados y el trabajo es completado en forma apropiada asignando el trabajo a los miembros que desempeñaran el trabajo de auditoría.

El mismo autor considera que el grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor y el conocimiento del negocio, adquirir conocimientos del negocio es una parte importante de la planeación del trabajo, esto conlleva a que se pueda medir los riesgos que existan en la organización.

Para Villarroel (2007) la fase de ejecución se aplica luego de la fase preliminar en cual hace referencia a la intervención, control del trabajo y obtención de la información en el campo de acción, para poder controlar el área de trabajo en conjunto con los colaboradores que la forman, analizar los avances del programa de auditoría dando solución inmediata a los nuevos acontecimientos, evaluando situaciones de mucha importancia que se hayan manifestado ya sean positivas o negativas siendo lo ideal que las evidencias con mayor relevancia sean evaluadas por el auditor con mayor experiencia en la ejecución.

Cabe indicar que la fase de ejecución también se lo conoce como el control sobre la marca que aplica el auditor al ejercer su labor dentro de la organización, el autor previamente mencionado nos hace énfasis en que el profesional debe controlar primordialmente su equipo de trabajo empezando por lograr una excelente comunicación y ambiente de trabajo con su equipo de auditores que le ayudaran al logro de sus objetivos, la comunicación es la fuente más poderosa para que el auditor se dé cuenta de las debilidades que tiene la empresa (Villarroel, 2007, p. 28).

Para Alvarado (2014) la presentación de informe hace énfasis en su preparación:

Una vez culminado la etapa de ejecución y se tiene toda la información recopilada luego de haber aplicado todas las técnicas y herramientas necesarias inicia la elaboración de los papeles de trabajo y procede a registrar la evidencia bajo una supervisión se lleva a cabo un examen el cual consiste en dividir los elementos componentes de los factores bajo revisión para conocer la naturaleza, características y origen de su comportamiento, teniendo como propósito la aplicación de las técnicas de análisis para el logro de los fines propuestos.

Según López (2018) nos compartió que los resultados obtenidos por el equipo de trabajo de la auditoría para emitir una opinión en base a los hallazgos encontrados, dará las respectivas recomendaciones, cabe mencionar que durante la preparación del informe surgen una serie de eventos donde se debe redactar un borrador del informe para luego realizar el análisis de los acontecimientos presentados y el motivo por el cual se dieron dichos resultados, la emisión del informe final dependerá del juicio del auditor, su experiencia y alcance que le permitirá desenvolverse en la conferencia final para la lectura del informe final (p. 25).

En la fase de seguimiento, es la etapa en la cual se estructura las mejoras de los hallazgos que se realizaron mediante las recomendaciones al término de la auditoría y la determinación de las responsabilidades en la administración, el auditor al realizar su informe dará a conocer todas las irregularidades, falencias, resultados de su análisis que se haya presentado durante la auditoría, con la finalidad de que se implementaran las

recomendaciones pertinentes para que la alta directiva realice las acciones correctivas (Ambrosio, 2016).

Una vez definidas las fase de la auditoría se puede establecer que la fase de la planificación se encuentra conformada por la visita a la entidad y la revisión de los documentos, políticas y demás normas y leyes establecidas en la organización, para obtener información de la organización y elaborar su cronograma de trabajo, en la fase de ejecución se pone en práctica todo lo planificado y se ejecuta el programa de auditoría, que consiste en el análisis de la información, documentación, evaluación del control interno implementado, en esta fase que se implementan técnicas de la auditoría operativa como las conoceremos a continuación:

2.1.5 Técnicas de una auditoría operativa

Villarroel (2007) nos reveló que:

Las técnicas a implementar el auditor en una auditoría operativa pueden ser ayudadas mediante otras técnicas como son la estadística, matemáticas, probabilidades, programación lineal, la computación entre otros ya que ayudan al profesional a tomar mejores decisiones por ende también es necesario saber cómo utilizarlas o contar con un asesor que conozca del tema (p. 94).

Las técnicas son consideradas unas herramientas indispensables que se utilizan para realizar la auditoría operativa, estas técnicas son fundamentales para recopilar la información relevante que sustentara la opinión del auditor, según Díaz (2012) “ los pasos a seguir o también conocido como técnicas para aplicar una auditoría operativa son 9 los cuales es necesario detallarlos para su mayor comprensión” (p. 8).

- Estudio general
- Entrevista
- Similitud con información semejante
- Confirmación
- Observación
- Análisis
- Otras técnicas
- Comunicación de resultados
- Seguimiento

El estudio general dependerá del análisis de los aspectos principales del problema o situación de la empresa, se enfoca en la revisión de las escrituras, manuales de procedimientos, organigramas, políticas y la metodología que la administración emplea para su funcionamiento. La entrevista corresponde a la evaluación que se efectúa a los empleados que tienen relación directa con el problema, el auditor deberá ser bastante crítico para comprender y analizar la entrevista y sacar provecho a las mejores respuestas (Alvarado, 2014).

El siguiente punto hace referencia a la correlación con la información importante que el auditor obtenga, pues esta información le será útil para poder relacionarla con la misma empresa con el fin de que esta información concuerda con el concepto, políticas e ideología y cultura de la dirección administrativa. El auditor deberá contar con la información y experiencias de otras entidades que le ayuden a solventar su trabajo por ello estas empresas no deben tener ningún vínculo con la empresa que el profesional se

encuentra auditando y de ser el caso al obtener alguna información deberá ser entregada directamente al auditor no ha terceras personas (Ambrosio, 2016).

La observación y el análisis dependerán directamente del auditor, de que el profesional se encuentre altamente capacitado y con experiencia adquirida para estar alerta ante cualquier situación que se produzca, viendo que todo se maneje bajo control mientras que el análisis le es útil para evaluar cuidadosamente toda la información seleccionada con el objetivo de comprobar la eficacia de la indagación y su relevancia ante los hechos ocurrientes en las períodos de investigación para así poder detectar con anterioridad el o los problemas potenciales (Alvarado, 2014).

La comunicación de los resultados se encuentra ligado con el seguimiento ya que al realizar la auditoría, el profesional tendrá la información suficiente y verídica para comunicar los resultados por medio de un informe de la auditoría operativa ejecutada, donde serán expuestos los objetivos, el alcance del trabajo y los métodos que se utilizó para detectar los problemas y sus causas. El seguimiento dependerá de que el auditor entregue a la administración la información obtenida y que esta recomendación llegue a oídos y práctica de todo el personal afectado a su vez debe cerciorarse de que sus recomendaciones se cumplan (Grimaldo, 2014).

Con lo antes expuesto en las técnicas mencionada se concluyen que es incuestionable la aplicación de técnicas para obtener información, que tanto el auditor como la mayoría de las personas que avalúan actividades necesitan contar con un amplio conocimiento tanto estadístico como computacional que les permitirá a su vez obtener mayores resultados optimizando tiempo y recursos, por esto es fundamental conocer que es un

control interno el cual consiste es un proceso realizado por el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, facilitando el logro de los objetivos, el mismo que será detallado minuciosamente.

2.1.6 Control interno

Miguel Barquero (2013) concreta que “El control interno constituye un plan de organización, conjunto de métodos y procedimientos que garanticen que los activos están protegidos y que los registros contables sean reflejados con fiabilidad generando eficacia y eficiencia a las operaciones y cumplimiento de leyes y normas aplicables” (p. 17).

Es de suma importancia indicar que el control interno tiene como objetivo salvaguardar los activos de una empresa, pero también existe el control interno aplicado en las empresas para salvaguardar o proteger el dinero producto del giro del negocio el cual también es posible realizarlo en el área de facturación ejecutando procesos que garanticen que las actividades a ejecutar sean realizadas bajo el cumplimiento de políticas y normas internas impuestas por los altos directivos para salvaguardar el dinero generado ya sea a corto o largo plazo (Barquero, 2013, p. 17).

Según Ruffner (2004) EL control interno tiene como objetivo:

- Obtener información oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para el control.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de los objetivos y misión.

- Crear conciencia de control, asegurando que todas las actividades institucionales se desarrollen en un marco de normas legales y reglamentarias.

Sin embargo las actividades del control interno se constituyen de políticas y procedimientos, así como las actividades diarias que se producen dentro del sistema de control interno el cual debe incluir dos tipos de actividades que son el preventivo que tienen como objetivo disuadir a distancia errores o fraudes las mismas que incluyen prácticas de documentación y autorización que requiere identificación de riesgos, y el efectivo el cual se caracteriza por identificar ocurrencias después que se han dado los hechos (Moscoso, 2015).

Cabe indicar que la máxima autoridad, directivos son los responsables de desarrollar una evaluación y control interno para evitar las ocurrencias, ellos son los que pondrán exclusivo cuidado en áreas de mayor valor por su materialidad y por el riesgo e impacto en las actividades del giro del negocio. El control interno está encaminado a cumplir el ordenamiento jurídico, técnico y eficacia de las operaciones para garantizar la confiabilidad de la información así como también adoptar medidas convenientes para corregir deficiencias en el control (Arias, 2017).

Se debe resaltar que para Miguel Barquero (2013) “Uno de los controles más eficientes para aplicar una buena evaluación de control interno es el COSO el cual se resumen desde su más importante expresión “seguridad razonable” y no certeza absoluta ya que no existe control interno fiable” (p. 12).

2.1.6.1 Componentes del COSO

El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadwell Commission) creado en 1985 por los Estados Unidos el cual está integrado por Auditores, contadores y administradores. Tiene como misión proporcionar liderazgo intelectual mediante el desarrollo de marcos generales orientándose a los riesgos, control interno y disuasión del fraude (Sanchez, 2015, p. 2).

Sin embargo según Miguel Barquero (2013) existe una actualización del COSO en el año 1992 en el cual indica que el control interno se estructura en cinco componentes que periódicamente son representados en el conocido “cubo de COSO” los cuales se definirán:

1. Entorno de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Actividades de seguimiento o monitoreo

2.1.6.2 Ambiente de control

Este componente se enfoca directamente en la manera como se estructuran las actividades del negocio, si el entorno de control no es el apropiado muy difícilmente se logrará obtener seguridad sobre los procedimientos del área a evaluar ya que no es específico, este entorno de control tiene relación directa con los valores, la ética, y la integridad por esta razón se encuentra situado en la parte más baja de cubo de coso ya

que no es una actividad específica debido a que influye en las actividades del negocio (Barquero, 2013).

2.1.6.3 Evaluación de riesgos

Se enfoca directamente en la identificación y análisis de los riesgos relevantes, por ende, forma parte del control interno constituyendo una base para determinar cómo deben ser administrados los riesgos. En la identificación de los riesgos se debe considerar que existe la probabilidad de que se presenten conductas fraudulentas dentro de un área de la organización como información maquillada, apropiación prohibida de bienes de la empresa entre otros (Barquero, 2013).

2.1.6.4 Actividades de control

Se encuentra compuesta por los procedimientos y políticas concretas establecidos por la empresa para proteger los activos, orientados de manera coordinada para la prevención y neutralización de los riesgos dentro de la organización. Estas actividades tienen distintas características las cuales se pueden encontrar de manera manual o computarizadas, administrativas u operacionales como también generales y específicas, cabe indicar que todas están direccionadas a regular los riesgos reales o potenciales para un óptimo beneficio de la organización (Sanchez, 2015).

2.1.6.5 Información y comunicación

La información y comunicación se la encuentra en toda la organización ya que si no existe este medio entre el personal involucrado no se logra finalizar un proceso, se conoce que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de

información, los generales tienen como propósito controlar el centro donde se procesan los datos y su seguridad física, mientras que los controles de aplicación están dirigidos hacia el interior de cada sistema con el objetivo de lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad mediante una autorización y validación de datos y documentos (Barquero, 2013).

2.1.6.6 Monitoreo

Mediante el monitoreo el personal debe tener constancia de que el control interno aplicado funciona ya que es el proceso que evalúa la calidad de su funcionamiento en el tiempo, permitiendo al sistema reaccionar en forma dinámica cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, se debe efectuar comparaciones periódicamente de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos con lo obtenido mediante el giro del negocio (Sanchez, 2015).

2.1.7 Contabilidad definición y objetivo

Para González (2003) define a la contabilidad como “La disciplina que mide, registra y comunica de los hechos económicos ocurridos en la unidad económica denominada como empresa” (p. 8), cabe mencionar que la contabilidad se ha convertido desde sus inicios un hecho importante para la sociedad, es la ciencia que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio, la situación económica y financiera de una organización, con la contabilidad los gerentes o propietarios podrán orientarse sobre el curso de las actividades que se llevan a cabo diariamente controlando sus ingresos y egresos ordenadamente, permitiéndoles tomar las mejores decisiones económicas.

Según Paredes, Flores & Ortega (2014) afirmaron que la contabilidad tiene como objetivo orientar la organización y el control de la empresa mediante la interpretación, cálculo y representación de su capital, determinar la situación patrimonial de la empresa al inicio de cada periodo contable, adicional (p. 57).

- Controlar las variaciones que se van produciendo en el patrimonio a lo largo del periodo.
- Determinar el resultado y la situación patrimonial de la empresa al finalizar el periodo.

Se puede concluir que la contabilidad tiene como objetivo proporcionar información útil y oportuna la administración sobre cualquier acontecimiento ya sea económico o financiero, también brinda apoyo, control y revisión continuo de los movimientos por cada transacción emitida, generando así información a la empresa para la futura toma de decisiones que le permita llegar a las metas previstas, obteniendo resultados de manera acertada validando las acciones para la mejora continua de los ingresos y egresos. Cabe indicar que el llevar a cabo un registro contable ordenado es de ayuda útil para determinar los riesgos que se puedan presentar en los registros contables.

2.1.8 Proceso de facturación

Un proceso es una serie de pasos creados de manera lógica y consecutivamente, se enfoca en alcanzar resultados específicos con el fin de mejorar una actividad, el concepto puede utilizarse en una amplia variedad de contexto por esto es importante hacer hincapié explícitamente a los procesos contables.

Picaso (2012) definió el proceso contable como:

La herramienta que brinda una información importante sobre la conducción o manejo de un negocio, es una acción mediante el cual se registran las transacciones financieras de una empresa, un concreto procedimiento de esta información permitirá la aplicación de medidas oportunas, en su efecto las empresas buscan continuamente aumentar su rentabilidad con el objetivo de mejorar la calidad del trabajo (p. 9).

Existen numerosos procesos aplicados dentro de un negocio, los cuales con el pasar del tiempo son transformados continuamente por la gerencia con el fin de obtener mayor control y productividad, por ende uno de los más importantes se lo puede visualizar en la facturación, ya que es el punto donde se culmina una venta se registra cada movimiento de los productos vendidos a cambio de la forma de pago correspondiente, motivo por el cual es indispensable para todo negocio tener un amplio conocimiento de que funciones cumplen el proceso de facturación dentro de una empresa (Alvarez, 2014).

Jiménez (2014) afirmó que “El proceso de facturación consiste en la admisión que es la recepción de datos del cliente, solicitud de datos, forma de pago, registro de información en el sistema e impresión de la factura o ticket de compra a entregar”

Se está en concordancia con el autor antes mencionado, ya que el proceso de facturación constituye un conjunto de operaciones, con el fin de materializar y evidenciar previamente los ingresos de una empresa. Cabe indicar que la facturación conlleva diversos procedimientos que se inicia con la labor del cajero al emitir una factura, es necesario conocer las dimensiones o categorías que implica el proceso de facturación ya que son parte esencial para el estudio de la investigación, los cuales se definirán detalladamente.

2.1.8.1 Admisión

Es la etapa inicial del proceso de facturación, control interno aplicado con el fin de establecer medidas de algo o alguien para acceder a una actividad, nos permite indicar al cliente los requisitos que necesita tener para proceder con la compra, tiene como objetivo llevar con exactitud una base de datos.

- Solicitud de Cédula de Identidad, verificar fecha de caducidad
- En casos de personas extranjeras solicitud de Pasaporte
- Tarjeta de Crédito directo
- Tarjeta de Crédito externa
- Recibimiento de ítems a facturar
- En caso de cambios de prendas ticket de compra anterior y prenda a cambiar factura de la compra anterior.

2.1.8.2 Registro de servicios

El registro de servicios consiste en registrar de manera oportuna y beneficios a la información que se solicita como requisitos con el fin de generar una base de datos para dar acceso a una actividad, en el proceso de facturación podemos encontrar la siguiente información:

- Registro de los datos personales del cliente de manera correcta
- Registro de crédito o aprobación inmediata a clientes
- Comunicar y registrar descuentos y promociones aplicables en la venta
- Monitorear en el sistema si existen posibles datos o información errónea antes de grabar la transacción

- Comunicar al cliente que su factura podrá ser descargada en la página web impresa en el ticket de compra
- Registro correcto de datos de Cheques y tarjetas de crédito de clientes como forma de pago
- Registrar creación de Notas de Crédito por cambios

2.1.8.3 Medios de pagos

Se caracteriza por ser el medio que permite obtener un bien o servicio al realizar una compra, es la forma de pago que el comprador entrega al vendedor ya sea a corto o largo plazo, al indicar los medios de pago de cómo generar una venta es importante conocer los siguientes procedimientos:

- Comunicar como forma de pago primordial Crédito directo
- Registrar forma de pago Efectivo, transacción no debe superar monto de \$200
- Registro de forma de pago Tarjeta de Crédito o debito
- Registro forma de pago cheques
- Registrar correctamente forma de pago Nota de crédito por cambio

2.1.8.4 Liquidación de servicios

Es la fase final por la que se culmina un servicio brindado, mediante la entrega de una buena asistencia o asesoría de parte del personal asignado en el área de caja que permite que atienda de una manera correcta al cliente, los cuales se mencionan en el proceso de facturación:

- Validación de firmas de cédula de identidad con voucher, pagaré o cheque impreso
- Realizar el consumo de las Notas de Crédito por cambio.
- Realizar de manera adecuada y con autorización las devoluciones de dinero generados por compra inconforme de parte de los clientes.
- Deslizar una sola vez por el lector la tarjeta de crédito caso contrario solicitar otra tarjeta o forma de pago al cliente.
- Realizar verificación de billetes, monedas y entrega de cambios en forma de pagos efectivo.
- Revisión correcta antes de aceptar cheques y retenciones.
- Brindar asesoría a las inquietudes de los clientes antes de cerrar la transacción.

2.1.8.5 Formas de pago efectivo

Cuando hablamos de pago en efectivo nos referimos al desembolso que se realiza al adquirir un bien o servicio. La forma de pago efectivo es uno de los pagos más antiguos que existen, se da por medio de la entrega de monedas y billetes, quien realiza la compra entrega al vendedor la cantidad de dinero correspondiente según el monto, no existe un pago a plazo entre vendedor y cliente en efecto esta forma de pago se da en el mismo momento que se entrega el producto favoreciendo al comprador con la liquidación de la deuda en el mismo instante (García R. , 2018)

2.1.8.6 Formas de pago crédito directo

El crédito directo es una forma de pago donde el deudor debe firmar un convenio de crédito entregando sus datos personales donde se compromete a pagar sus

obligaciones en cuotas mensuales. La Junta Bancaria JB-2012-2225 DEL 5 de Julio del 2012 debido a la salida de muchas tarjetas de crédito de casas comerciales obligó a tomar medidas para la entrega de crédito a estas empresas, en cual consiste en que bastará la cédula de identidad para obtener un crédito a diferencia de las instituciones bancarias que utilizan la tarjeta plástica como dinero (El Telégrafo, 2012)

2.1.8.7 Formas de pago tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito es un medio de pago emitido por una institución financiera, brindan seguridad al usuario evitando que se cargue dinero en efectivo, permitiendo poder diferir sus compras, pero existen también las tarjetas de débito que de igual manera son emitidas por una institución bancaria, pero solo permite al usuario poder realizar sus compras de forma corriente, el cual es debitado directamente de su cuenta bancaria. Cabe indicar que para poder hacer uso de estos dos tipos de tarjetas también es necesario presentar la cédula de identidad (El Universo, 2016).

2.1.8.8 Formas de pago cheque

En la mayoría de las cuentas corrientes este documento es factible como un pago, pero se debe tener en cuenta que mediante esta actividad el Banco puede cobrar comisiones, aunque la cuenta se encuentre libre de estas. El 26 de Septiembre según Superintendencia de Bancos inició la vigencia de reformas al Reglamento general de Ley de Cheque para su buen manejo, la cual consiste en llenar de manera correcta los campos para girar correctamente estos documentos que representan dinero (Olalla, 2018).

2.1.8.9 Formas de pago nota de crédito

La nota de crédito permite a las empresas de manera muy sencilla corregir errores en las facturas emitidas, también se da cuando un cliente desea cambiar una prenda por otra disponiendo así el comprador de un crédito a su favor para una compra futura.

Cabe indicar que la forma de pago nota de crédito forma de parte de los documentos electrónicos que autoriza e SRI estos comprobantes son la factura, los comprobantes de retención, notas de crédito, notas de débito y guías de remisión. El comprobante debe ser enviado al receptor una vez autorizado por el SRI (El Universo, 2016).

Existen diferentes tipos de clientes al aplicar forma de pago efectivo en un proceso de facturación, cuando el cliente que realiza sus compras con número de Cédula de Identidad, el cajero debe digitar la identificación que entregue el cliente y registrar los datos personales en el sistema, en el caso de que ya se encuentre registrado en la base de datos actualizarlos, de no existir estos datos el cajero deberá digitar nombres, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, provincia, dirección, correo electrónico y grabarlos, para facturar a nombre de consumir final no podrá excederse al monto permitido por el SRI.

2.1.9 Control de los ingresos

La palabra control se compone de la palabra francés controle que significa comprobación, inspección e intervención, es la verificación de que, si todo ocurre de acuerdo al plan con el que ha sido adoptado, con las órdenes dadas y los manuales establecidos. Su primicia es señalar los errores con la finalidad de que estos sean corregidos evitando que ocurran nuevamente. De hecho, sin el control una organización

no puede dirigir y lograr sus objetivos de manera amplia ya que a través de este proceso se logra verificar el rendimiento mediante su comparación (Fayol, 2012, pág. 12).

El rendimiento de la empresa dependerá del tipo de control interno que se encuentre dentro de la organización, establecido por los altos directivos, diseñado para proporcionar seguridad razonable. El control interno es un esquema de inspección y evaluación, que forman un conjunto de normas, políticas, manuales y herramientas de control que ordenadas y relacionadas entre sí, son utilizados para alcanzar las metas, pero su mayor propósito es garantizar el control del área más vulnerable del negocio el cual se encuentra donde se recaudan los ingresos producto de la facturación.

2.1.9.1 ¿Qué es un ingreso?

En términos general un ingreso es la entrada de un individuo o cosa en un grupo o institución, en términos contables un ingreso consiste en el incremento de recursos económicos que obtiene una organización, persona o método contable el cual constituye un aumento al capital neto. La norma Internacional de contabilidad normaliza a los ingresos como el incremento de los beneficios financieros o disminución de los pasivos a lo largo de una etapa contable, que no están relacionados con las aportaciones de los socios (Gonzalez G. , 2003, p. 8).

Los ingresos son denominados como un impacto favorable para la empresa, es el aumento de la utilidad neta, sin embargo, existen movimientos que no se deben considerar como un ingreso, como la disminución de otros activos, aportaciones de los socios, movimientos de los propietarios de la entidad ya que estos no son producto de las ventas. La NIC 18 nos enseña a como reconocer los ingresos ordinarios la norma indica

que los ingresos ordinarios surgen de las actividades que la empresa realiza día a día las cuales han adoptado variedad de nombres como son ventas, comisiones, intereses, entre otros, pero esta investigación hace referencia a los ingresos por ventas.

2.1.9.2 Control en ingresos ordinarios

Según Rafael, Trullas & Simo (2014) afirmaron que: “El grupo de ventas e ingresos registra la enajenación de bienes y prestación de servicios que son objeto del tráfico de la empresa, su control es de vital importancia para su buen manejo e inversión económica” (p. 64).

En concordancia con el autor antes mencionado las ventas tienen relación directa con los ingresos, cuando se realiza una venta se traslada el bien o el servicio a cambio de un medio de pago. Cabe indicar que los ingresos ordinarios son producto de las ventas por esto dependerán de que el proceso de facturación se culmine de manera correcta para poder obtener el beneficio económico ya sea a corto o largo plazo, el control de esta actividad es indispensable ya que de ello dependerá el futuro de la empresa, por ende, su vigilancia debe aplicarse con políticas y controles internos que impidan a sus colaboradores el mal uso de estos procesos.

2.1.9.3 Control en ingresos sobre ganancias

“Según la NIC 18 el importe de los ingresos sobre las ganancias puede medirse con fiabilidad ya que la empresa debe considerar la evaluación de casos con precios de venta teniendo en cuenta los descuentos, garantías e impuestos” (Reina, 2017).

La medición de los ingresos sobre las ganancias debe realizarse utilizando un valor sensato de la contrapartida, se deberá tener en cuenta los valores que no forman parte de las ganancias de una empresa como son los bonos, las promociones, descuentos, pagos a largo plazo, interés entre otros que la entidad pueda otorgar a sus clientes, por otra parte existen también casos que se deben considerar como son las devoluciones de crédito o dinero por prendas en mal estado, las malversaciones y los fraudes de parte de clientes internos el cual se da cuando la empresa se ve afectada por hurtos o desvíos de dinero.

2.2 Marco referencial

Lara (2007) auditoría operativa al sistema de facturación de la administración tributaria. Tesis de grado para optar por el título de ingeniera en finanzas, contador público auditor de la escuela politécnica del ejército. La autora de esta investigación nos comparte que este trabajo se engloba en las prácticas de la auditoría para el cumplimiento de sus lineamientos estratégicos en el sistema de facturación, para evaluar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y si existe un desequilibrio en la organización para mitigar cualquier hallazgo que se encuentre.

El tema de investigación aporta significativamente al problema planteado en esta investigación ya que se enfoca primordialmente en el cumplimiento de los lineamientos estratégicos en el sistema de facturación, que estos procesos sean aplicados de manera correcta, permitiendo realizar un examen minucioso que sirva como una herramienta base para la gerencia, de manera que se pueda llevar a cabo una evaluación detallada que permitan obtener resultados verídicos.

Aguilar (2009) auditoría operativa en el proceso de facturación de los servicios aduanales de importación y exportación de artículos en general en una agencia de aduana. Tesis de grado para optar por el título de contadora pública y auditora. La autora de este trabajo dice que este trabajo tiene la finalidad de medir la eficiencia de las políticas de su área de facturación, esto evaluara cada proceso de la entidad en el área antes mencionada, el estudio de las actividades y características esenciales fue un ente relevante para realizar el cuestionario para obtener la información apropiada.

El presente trabajo de investigación acota que tiene como finalidad medir de manera eficiente las políticas de facturación establecidos de acuerdo los intereses internos de la empresa y las normas contables de contabilidad, brindara su enfoque ya que se encuentra direccionada a evaluar cada proceso de la entidad de manera global en el área de facturación, esto ayuda a obtener una comprensión más amplia en esta investigación ya que nos permite ampliar los conocimientos para mayor preparación y estudio.

Rodríguez (2018) auditoría operativa en los procesos de facturación en actuarios consultores. Tesis de grado para optar por el título de ingeniera en contabilidad y auditoría c.p.a. la autora del trabajo no dice que este trabajo es una radiografía a la empresa en el ámbito de los procesos y de las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la entidad porque se realiza en este trabajo diferentes diagramas de flujo en los procesos para obtener resultados de su examen, con base para mejorar los sistemas y as actividades y así poder medir la efectividad de sus procesos.

El estudio mencionado proporciona una amplia información en la presente investigación ya que a través de este estudio se cuenta con bases importantes sobre

movimientos del efectivo en los procesos comerciales y las actividades de una empresa, profundizándose en los resultados de alta relevancia obtenidos mediante el examen aplicado en la auditoría operativa para proporcionar respectivas mejoras y recomendaciones, la alta gerencia que le permita una buena toma de decisiones a corto plazo.

Meza & Santos (2012) auditoría operativa del proceso de facturación y el uso de herramientas matemáticas para generar ahorro en costo y tiempo. Tesis de grado para optar por el título de ingeniera en auditoría y contaduría pública autorizada. Las autoras de este trabajo de investigación nos comparten que la aplicación de la auditoría operativa es para analizar de forma cuantitativa los procesos en el área de facturación, así logrando conocer las características de sus procedimientos para medir la efectividad de todas las operaciones en determinada área de la entidad.

La investigación anterior es de suma importancia ya que nos facilita resultados óptimos debido a que no solo espera obtener buenos resultados enfocándose únicamente al cumplimiento de las políticas internas de la empresa o el resultado certero del examen obtenido, si no que aplica como herramientas matemáticas para dar a conocer el ahorro en costo y tiempo para determinar la problemática y respectiva solución del trabajo de investigación, logrando conocer características de los procedimientos para medir la efectividad de los procesos del área investigada.

2.3 Marco legal

2.3.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría a los que se deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. Estas normas constituyen en el principio y requisitos que se deben observar durante todo el proceso de la auditoría, por lo tanto, estas normas son de observancia de carácter obligatorio para todos los profesionales que ejercen la auditoría.

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen de las auditorías y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor, el primer grupo se enfoca en la parte humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor antes, durante y después de la auditoría, la mayoría de este grupo de normas contemplado también en los códigos de ética de otras profesiones.

2.3.2 Definición y clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen de las auditorías y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor, el primer grupo se enfoca en la parte humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor antes, durante y después de la auditoría, la mayoría de este grupo de normas contemplado también en los códigos de ética de otras profesiones, en la

actualidad las normas, vigentes son 10 normas las mismas que se dividen en tres grupos, también son conocidas como los 10 mandamientos para el auditor y están son:

2.3.3 Normas Generales o Personales

- 1.- Entrenamiento y capacidad profesional: La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor. Como se aprecia de esta norma, no solo basta ser contador público para ejercer la función de auditor, sino que además se requiere tener conocimiento técnico obtenido en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.
- 2.- Independencia: En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio. La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo). Se requiere entonces tener un criterio imparcial y objetivo en su actuación profesional.
- 3.- Cuidado o esmero profesional: debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen, el cuidado profesional es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente, el esmero profesional del auditor no solamente se

aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría.

2.3.4 Normas de ejecución del trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente un adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles interno. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

1.- Planteamiento y supervisión: La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor si los hay, debe ser debidamente supervisado, por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de arriba hacia abajo, es decir que no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción.

2.- Estudio y evaluación del control interno: Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno de la empresa cuyos estados financieros se encuentran sujetos a auditoría como base para establecer el grado de

confianza que merece, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría, el estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza de los procedimientos de las pruebas de auditoría.

3.- Evidencia suficiente y competente: Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría, la evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión, las evidencias serán suficiente cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobado.

2.3.5 Normas de preparación del informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

1.- Aplicación de los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados: El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, estos principios son reglas generales adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la

contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes o también podríamos conceptualizarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable, sin embargo merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamientos profesional.

2.- Opinión del auditor: El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad o la aseveración de que no puede expresarse una opinión, en este último caso deben indicarse las razones que lo impiden, en todos los casos en que el nombre este asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría y el grado de responsabilidad que está tomando.

2.3.6 Normas Internacionales de Auditorías

Las normas internacionales de auditorías se deben aplicar en forma obligatoria, con una adaptación necesaria al trabajo que se debe realizar, el fin de estas normas es de permitirles herramientas y elementos técnicos e uniformes que son necesarios para brindar un servicio de alta calidad, a continuación, detallaremos unas de las más relevantes y las que estarán sujetas a nuestra investigación.

NIA 200: Objetivos globales del auditor independiente: el objetivo de una auditoría de estados financieros es: obtener una certeza razonable de que los estados financieros en su conjunto, con un alto nivel de seguridad y suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría, están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, que le permita al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con un marco de

información financiera aplicable, y emitir un informe sobre los estados financieros y comunicar las conclusiones de auditoría.

NIA 210: Acuerdo de los términos de encargo de auditoría: trata de las responsabilidades del auditor para acordar los lineamientos y términos del trabajo de auditoría con la administración, o quienes estén encargados del gobierno corporativo. El objetivo del auditor es aceptar o continuar el trabajo de auditoría una vez se hayan establecido las precondiciones para la auditoría, y confirmar que exista un entendimiento común entre el auditor y la administración sobre los términos del trabajo a desarrollar.

NIA 230 Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación: El proceso de documentación de la auditoría es quizás el momento más importante y trascendental del trabajo del auditor, dado que es la oportunidad para acceder y obtener evidencia sobre cada una de las aseveraciones (afirmaciones) de la auditoría en forma suficiente y apropiada, entonces toda esta evidencia se debe vincular en los papales de trabajo, como garantía que el trabajo se llevó a cabo con la diligencia profesional que corresponde.

NIA 250: Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias: expone la responsabilidad del auditor de tener en cuenta y asumir las leyes y regulaciones relevantes en una auditoría de estados financieros. Estas leyes y regulaciones dependen de la entidad, determinando así su marco de referencia legal y regulador, que puede estar relacionado con el manejo de la entidad y los estados

financieros. El incumplimiento de las leyes y regulación puede llevar a multas, sanciones o litigios que pueden afectar directamente los estados financieros.

NIA 265: Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente: La norma internacional de auditoría 265 presenta la responsabilidad del auditor de comunicar oportuna y apropiadamente a los encargados del gobierno corporativo y administración las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo de la auditoría de estados financieros, para que ellos sigan las acciones pertinentes. Para esto el auditor debe tener un conocimiento claro del control interno de la entidad, para que al momento de evaluar los riesgos de representación errónea se apliquen los procedimientos de auditoría apropiados.

NIA 315: Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos: Las Normas de auditoría que tratan acerca del tema de “riesgos”, les recuerdan constantemente a los auditores de estados financieros la necesidad de aplicar su juicio profesional al evaluar los riesgos y la estructura de control interno como principio básico para decidir qué procedimientos de auditoría aplicar, así como la oportunidad y alcance de los mismos. Una de las inquietudes del auditor externo durante el proceso de una auditoría de estados financieros es identificar los riesgos de error importante o significativo, que pudieran existir en los estados financieros sujetos a examen, originados por una acción fraudulenta o debido a error.

NIA 402: Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría: La norma internacional de auditoría 402 expone la responsabilidad del auditor del usuario de obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría cuando

la entidad usuaria emplea los servicios de una o más organizaciones de servicios. Muchas entidades contratan los servicios de organizaciones para la realización de tareas específicas a las operaciones de negocios de la entidad.

NIA 450: Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas: La norma Internacional de auditoría 450 presenta la responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las representaciones erróneas identificadas durante la auditoría, incluyendo las no corregidas, en los estados financieros. El auditor debe evaluar el efecto de las representaciones erróneas, incluyendo las no corregidas, identificadas durante la auditoría de estados financieros, para determinar si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

NIA 505: Procedimientos de confirmación externa: La norma Internacional de auditoría 505 trata del uso de procedimientos de confirmación externa que debe hacer el auditor para obtener evidencia de auditoría, acorde a las normas internacionales de auditoría 330 y 500.

De acuerdo con la NIA 505, el auditor debe diseñar e implementar procedimientos de confirmación externa para obtener evidencia de auditoría relevante y confiable. Esta evidencia en forma de confirmaciones externas puede ser más confiable que la evidencia generada internamente en la entidad y permite obtener un alto nivel de confiabilidad y seguridad que requiere el auditor para responder a los riesgos significativos debidos a fraude o error.

NIA 530: Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos: La norma internacional de auditoría 530 trata del uso del muestreo de auditoría estadístico y no

estadístico cuando el auditor ha decidido usar muestreo de auditoría. Esto implica el diseño y selección de la muestra de auditoría, desarrollando pruebas de control y pruebas de detalle, evaluando los resultados de la muestra.

NIA 705: Emitir un informe adecuado: En la NIA 700 se trata todo lo relacionado con una opinión estándar, es decir un dictamen sin modificaciones, sin salvedades o abstención. En esta se desarrollará toda la temática relacionada con un dictamen modificado, un dictamen u opinión calificada. Existen tres tipos de opinión modificada: Opinión con salvedades, Opinión desfavorable (adversa), Denegación (abstención) de opinión.

2.4 Marco conceptual

Control de gestión.- Es el proceso administrativo que sirve para verificar el grado y calidad de cumplimiento de los objetivos organizacionales anticipados por la alta dirección, se encarga de coordinar el resto de las áreas de una empresa con la finalidad de obtener información apropiada (Garcia , 2018).

Control cualitativo. - El control cualitativo está directamente relacionado con la calidad de alguna cosa, en otras palabras, con las propiedades de un objeto, entidad o una persona. Cabe indicar que no se debe tomar en cuenta la cantidad relacionada, pero si la eficiencia con que se realizan los procesos (Alvarez, 2014).

Control financiero.- Es conocido como el estudio y el análisis de los resultados reales de una organización, por ende este control diagnostica problemas, incluye

medidas correctivas, aplica medidas de prevención, ahorro reducción de gastos, comunica y motiva al personal cumplir con los objetivos de la empresa (Molina, 2016).

Diagrama de flujo. -El diagrama de flujo sirve para representar de manera específica el algoritmo o proceso de una actividad, mediante una serie de pasos estructurados y relacionados que permitan su revisión y comparación más información, es la manera de representar de manera entendible un tema o proceso dentro de una organización (Arias, 2017).

Dictamen de Auditoría.- Es reconocido como una opinión o juicio que se emite sobre una cosa o un hecho, en términos de auditoría el dictamen es el estudio o análisis de los estados financieros que indican si estos están siendo llevados de manera transparente aportando una recomendación o mejora a estas actividades (Reyes p. , 2012).

Dolo. -Es la astucia, engaño o estafa llevados a cabo con el propósito de dañar a alguien mediante la acción u omisión. Es sobrepasar las leyes o políticas establecidas dentro de una organización. Intención que un individuo tiene para ejecutar un acto ilícito, voluntad pícara con la finalidad de engañar a alguien (Barquero, 2013)

Estados financieros.- Son informes y documentos que contienen información económica de un persona o entidad, muestran la realidad económica en la cual se encuentra una empresa como también sus transiciones y evoluciones que se generan durante un periodo de tiempo determinado (Videla, 2007).

Examen sistemático. - Procedimiento que realiza una persona con énfasis a obtener resultados verídicos mediante un proceso ordenado y clasificado con la finalidad de cumplir sus objetivos propuestos y dar una mejora a los problemas. En términos de auditoría el auditor realiza un examen sistemático a los estados financieros para demostrar la transparencia en la que se encuentran los estados financieros (Barrojo, 2002).

Fraude. -Es conocido como cualquier delito a cambio de una ganancia emitida mediante el engaño a terceras personas, es una declaración falsa teniendo en mente que no es verdad, es ocultar un hecho material para beneficio personal. Existen distintos tipos de fraudes como son el interno, externo o fraude contra personas (Garner, 2004).

Globalización. -Consiste en la unificación de las diferentes sociedades a nivel mundial en un solo mercado, es conocido ya que los adelantos tecnológicos han facilitado y resuelto las transacciones mundiales. Ha permitido con el pasar del tiempo que el mundo se mantenga intercomunicado, conociendo culturas, intercambio de bienes, productos, y tecnología (Hunt, 2018).

Hallazgo de auditoría.- Son hechos o situaciones que denotan importancia por la manera como estos repercuten en los procesos administrativos, los hallazgos pueden llegar a ser tanto positivos ya que son útiles para un área y los hallazgos negativos son deficiencias errores o irregularidades encontradas que perjudican el funcionamiento de las actividades o procesos (Almeida, 2013).

Información económico-financiera.- En términos contables son conceptos de suma importancia en la contabilidad, buscan ser reconocidos dentro de la gestión contable de

una manera ordenada, con el objetivo que esta sea presentada de manera transparente y fiabilidad (Alvarez, 2014).

Metodología. -Se lo identifica como el proceso que se utiliza para direccionar actividades, siguiendo un orden específico que cumplan con requisitos y gestiones con la finalidad de optimizar tiempo y garantizar una labor realizada con eficiencia (Morales, 2012).

Sistematización.- Su denominación consiste en querer ordenar y clasificar una serie de elementos bajo un parámetro establecido con el objetivo de obtener posicionamiento jerárquico de los diferentes elementos, se presenta no solo en los procesos de una empresa sino también en la vida cotidiana de las personas (Porporatto, 2015).

Mitigar riesgos. - Son acciones o medidas de prevención para evitar daños ya sea al ser humano o errores, fraudes emitidos por no contar con un control adecuado de sus operaciones cotidianas, generalmente este término se lo utiliza dentro de las empresas, al mitigar un riesgo se refiere a la reducción del daño en su totalidad con la finalidad que no perjudique con toda la intensidad que este podría ocasionar (Morales, 2012).

Omisión. -Es la conducta, que se genera al no hacer algo, es la abstención de una actuación que consiste en un deber legal, la omisión puede llegar a ser parte de un delito o una falta (Mas, 2014).

Organización. -Son estructuras administrativas, sistema de actividades creadas con fortaleza por la alta gerencia para llevar un mayor control de las actividades, la

organización depende de que las personas integradas se comuniquen constantemente para solventar inquietudes y mejorar resultados (Barquero, 2013).

Patrimonio neto. -Es el monto con el que la empresa cuenta luego de haber restado las deudas, es la diferencia entre activo y el pasivo, se encuentra compuesto por las aportaciones de los socios o inversionistas (Caro, 2016).

Periodo de transición. -El periodo de transición consiste en cambiar de un modo de ser o estar. Por lo general se entiende como proceso con una positiva prolongación en el tiempo. Supone un tipo de etapa no permanente entre dos estados (Fraile, 1986).

Principios contables generalmente aceptados.- Es una conjunto de normas que deben que deben ser aplicadas para lograr obtener una imagen fiel sobre las actividades que realiza una empresa, son herramientas necesarias para la correcta aplicación de las cuentas contables y del patrimonio neto de manera que sirva para unificar el criterio contable (Gavelán, 2000).

Proceso. -Es el conjunto de pasos constantes a seguir con la finalidad de obtener como efecto resultados que dependen de una actividad. En términos contables el proceso permite expresar a través de los estados financieros las operaciones económicas de una empresa u organización. El proceso es de vital importancia ya que permite visualizar con mayor precisión los ingresos y egresos de una empresa (Castillo, 2018).

Procedimiento Contable. -Según la contabilidad un procedimiento es utilizado para poder registrar una transacción u operación que realiza la empresa, son actividades o

conjunto de directrices ordenadas realizadas por el personal interno de una empresa para llevar a cabo la ejecución de un trabajo (Hunt, 2018).

Securities and Exchange Commission. - Popularmente conocida como SEC es una institución que opera de manera independiente en los Estados Unidos y consiste en vigilar el cumplimiento de las leyes federales del mercado financiero de valores con el objetivo de salvaguardar a los inversionistas que interactúan con diferentes organizaciones, fue fundada en el año 1934 con este objetivo.

2.5 Variables

2.5.1 Variable independiente: Proceso de facturación

2.5.2 Variable dependiente: Control de los ingresos

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

2.6.1 Variable independiente: Proceso de facturación

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
<p>Proceso de facturación: El proceso de facturación se refiere al ciclo de una transacción donde se pacta la venta, involucra todos los medios de pago existentes en la organización solicitados por quien compra en el cual al generar la factura se refleja los detalles de datos solicitados por quien adquiere el bien.</p>	Admisión	% de cumplimiento de políticas y procedimientos	¿Qué tan frecuente el cajero revisa el estado de la cedula de identidad?	Encuesta
		% de capacitaciones	¿Cree usted que se debería verificar el documento de identidad con los datos existentes en el sistema?	Encuesta
	Registro de servicios	% de cumplimiento de políticas y procedimientos.	¿Qué tan frecuente se revisan los datos que existen en el sistema con la información que el cliente desea que se grabe en la factura?	Encuesta
		% de control de procedimientos	¿Cree usted que es necesario corroborar la cantidad de ítems que el cliente desea llevar con los que tiene en el sistema antes de emitir la factura?	Encuesta
	Medios de pagos	% Validación de datos de clientes	¿Qué tan frecuente se realiza la verificación de la firma de la cedula de identidad del cliente con la del voucher, Pagaré o Cheque?	Encuesta
		% de control de fraudes	¿Qué tan frecuente los jefe de ventas autorizan a emisión de las notas de crédito?	Encuesta
	Liquidación de los Servicios	% de control de procedimientos.	¿Considera usted que el Jefe de Venta cumple con los procedimientos para cambios y devoluciones?	Encuesta
		% de control de procedimientos	¿Considera usted que se cumple con el consumo de las creaciones de nota de crédito?	Encuesta

Tabla 2

2.6.2 Variable dependiente: Control de los ingresos

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
Control de los ingresos: El control de los ingresos en una empresa es un proceso clave para conocer sus ingresos ordinarios producto de la venta diaria y su actividad económica.	Control en ingresos ordinario	% de retrasos operativos por errores % de incidencias en el proceso de facturación	¿Cree usted que el sistema permite generar procedimientos no contemplados en los manuales de facturación?	Encuesta
	Control en ingresos sobre ganancias	% de promociones y descuentos en las ventas	¿Qué tan frecuente la tienda RM realiza promociones o bonos de descuentos para sus clientes?	Encuesta

2.7 Conclusión del capítulo

El estudio realizado en este trabajo comprende todas las etapas y evolución de la auditoría y nos enseña que es una actividad tan antigua como la humanidad. En sus inicios gracias al comercio se enfocaba en descubrir e impedir errores y fraudes, pero con el pasar de los años mediante el aumento y crecimiento de las empresas, asume otro rol, que es dar garantía de la razonabilidad a los estados financieros, generando de esta manera credibilidad y confianza a la gerencia.

La auditoría es conocida como una actividad ejecutada por un profesional donde el auditor observa con exactitud, claridad, integridad y autenticidad de los procedimientos, con el fin de elaborar un informe objetivo sobre la razonabilidad de los estados financieros y poder enmendar a tiempo cualquier falta ya sea por omisión o escasez de conocimiento en la ejecución de los procedimientos, políticas o normas, permite obtener medidas no solo orientadas a identificar el fraude sino también como una mejora que le permita a la empresa retornar el rumbo correcto de sus actividades.

Un buen auditor conocerá y aplicará las fases de auditoría paso a paso y sus técnicas a implementar ayudarán al profesional a tomar mejores decisiones. El estudio aplicado dependerá del análisis de los aspectos principales del problema o situación de la empresa, se enfoca en la revisión de las escrituras, manuales de procedimientos, organigramas, políticas y la metodología y control interno que la administración emplea para su funcionamiento, pues la información que obtenga será útil para poder aplicar la mejora que la empresa necesita.

Sin embargo, es importante mencionar que la auditoría a ejecutar tendrá presente la aplicación de documentos que contengan importantes directrices como es el COSO el cual consiste en la implementación, gestión y control de un sistema de revisión, ya que está diseñado específicamente para identificar riesgos potenciales. El estudio muestra las dimensiones del proceso de facturación que es el área operativa a auditar como son la admisión de los documentos para proceder con una venta, el registro del servicio, la aplicación de las formas de pago y la liquidación del servicio brindado.

El control de los ingresos producto de la venta registra la enajenación de bienes y prestación de servicios por ende dependerá de que el proceso de facturación se realice de manera correcta y de ello dependerá en gran parte el futuro de la empresa. La NIC 18 no enseña a evaluar los ingresos sobre las ganancias, estos pueden medirse con fiabilidad, la empresa debe considerar la evaluación de casos con precios de venta teniendo en cuenta los descuentos, garantías e impuestos.

Es importante recalcar que por este motivo que la auditoría a aplicar nos ayudará a detectar en gran porcentaje estas relevantes irregularidades que está presentando la Sucursal Principal de la empresa RM S.A. mediante la aplicación de las Normas Generales y personales, Normas Internacionales de Auditorías, Normas de preparación del informe, normas de preparación del informe, normas de ejecución del trabajo, las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas, entre otras.

Capítulo III

3 Marco Metodológico

3.1 Plan de Investigación

Bibliografía: Para el presente estudio de investigación se ha examinado las fuentes referentes a las variables de investigación, para comprender los procesos y mecanismos de prevención y reducir el alto índice de errores en el área de facturación, consultando libros, artículos de periódicos, tesis, trabajos de titulación y documentos de sitio web, relacionados al tema que se está investigando.

Campo: El presente estudio es de campo, y es necesario tener el conocimiento de la empresa RM S.A sucursal Pedro Carbo. Para obtener de manera oportuna y eficiente la información adecuada, para ello será necesaria la aplicación de las técnicas e instrumentos que suministrará los soportes apropiados que sustentarán los resultados que se obtendrán mediante la encuesta y revisión de los procesos y manuales.

3.2 Tipos de Investigación

Para realizar un trabajo de investigación es necesario conocer y seleccionar un adecuado objeto de estudio, los métodos o tipos de investigación que se aplicaron en el actual estudio de investigación, referente al tema central el cual se detalla a continuación:

- Investigación descriptiva
- Investigación exploratoria
- Investigación analítica

Descriptiva: En este método se encontrarán aspectos característicos, los cuales serán detallados de manera sencilla para su mayor comprensión, con este tipo de investigación ayudará a desplegar la presencia de las causas que originan la problemática existente y sobre todo ayudará a la generación de las posibles soluciones para la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A.

Exploratoria: Con este método se tendrá un acercamiento al problema de investigación, este método ayuda conocer el tema que se está afrontando, los resultados que arroja este tipo de investigación nos dará una información inicial, esto permitirá conocer de donde es originada la falencia de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A

Analítica: Este método proporcionara la desmembración por partes para poder observar las causas y su naturaleza y sobre todo los efectos y sus elementos, estos resultados es productos de la aplicación de las técnicas apropiadas garantizando la comprensión del comportamiento en particular.

3.3 Fuentes de investigación

Este trabajo de investigación consideró como fuentes investigativas un sin número de ejemplares para obtener información relevante.

Primarias: Esta fuente primera se aplica en forma de encuestas al personal del área de facturación que está conformado por 20 cajeros, un Jefe de Venta y dos auxiliares de oficina y un tercero a bordo, la función principal de ellos es verificar cada una de las transacciones sea generadas de manera correcta, que el cliente reciba un excelente servicio, realizar arqueos de caja constantemente, cuadre de caja correctos, mediante la observación a estos departamentos se pudo apreciar que ellos

son los responsables de que se cumplan con las políticas establecidas por la empresa RM S.A.

Secundarias: en este estudio la información bibliográfica que es obtenida principalmente del internet como son los sitios web, los documentos electrónicos, artículos de revistas, periódicos, y todos los que se encuentran en el ciberespacio, también se obtendrán de libros entre otros, estos datos se recopilan y analizan de acuerdo al problema central que se estableció desde el inicio, es importante mencionar que unas de las fuentes secundarias importantes son las leyes, reglamentos, manuales y normativas vigentes en nuestro país.

Elaboración de los instrumentos: En el presente estudio los instrumentos a utilizar para obtener información son de forma directas que garantizan los resultados en el menor tiempo posible lo cual se detallan a continuación:

Encuesta: Se utilizará este instrumento en la presente investigación para conocer las políticas internas y poder medir la efectividad del control interno aplicado a los procesos de facturación. Esta encuesta será aplicada a las personas vinculadas en los en el área de investigación, con la finalidad de obtener información apropiada para detectar errores y sobre todo tener los soportes que corroborará los resultados existentes.

Observación: Este instrumento se lo utilizara con el propósito de reunir información y sobre todo conocer los procedimientos y verificar lo que ocurre en el área de cajas de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A.

3.4 Población

El total del universo que está siendo objeto de estudio, está conformada por todos los colaboradores del área de facturación de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A, son a ellos se les realizaran y revisaran los procesos involucrado en la investigación.

Tabla 3

Población

Ítem	Cargo	Población
1	Jefe de Venta	1
2	Subjefe de venta	1
3	Asistente de oficina	1
4	Tercero abordo	1
5	Cajeros	20
Total		24

Elaborado por: Roxana Galarza

Fuente: RM Pedro Carbo

3.5 Análisis de los resultados

En base a los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, se utiliza información apropiada, por conceptos teóricos, bibliográficos que serán fortalecidos mediante la encuesta realizada tanto a los cajeros, jefes y subjefes de ventas y a los asistentes de ventas de la empresa R.M.S.A. Es por ello que existirá una amplia información que posteriormente será tabulada para conseguir un análisis sistemático de los resultados.

3.6 Conclusión del capítulo

La presente investigación se encuentra ejecutada mediante técnicas de investigación que permitirán implementar fuentes referenciales que ayudarán a despejar el motivo que causa el alto índice de errores en el área de facturación y su respectiva técnica de campo para lograr obtener información necesaria que respalde los hallazgos en la aplicación de la auditoría operativa aplicada.

Las técnicas de investigación aplicadas fueron la investigación exploratoria, técnica que permitió indagar fuentes significativas para obtener conocimientos apropiados y adecuados, para luego aplicar la investigación analítica que ayudó a seleccionar la información según su naturaleza e importancia, y así poder plasmar este estudio de manera detallada a través de la investigación descriptiva para que el lector logre comprender los procedimientos y objetivos de este estudio.

Las fuentes directas consultadas en esta investigación fueron realizadas al personal involucrado en el área de facturación que está compuesto por 20 cajeros, Jefe de ventas y tres auxiliares administrativos, personal responsable de que las políticas sean aplicadas de manera correcta. Las fuentes secundarias fueron obtenidas a través de los libros, periódicos, manuales u otros, así como las leyes, reglamentos vigentes en nuestro país.

Los instrumentos utilizados en esta investigación debido a la cantidad de personal involucrado es la encuesta ya que nos permitirá obtener mayores resultados sobre las posibles irregularidades existentes, nos ayuda observar detalladamente reuniendo información verídica aplicada a la población identificada en la sucursal Pedro Carbo.

Capítulo IV

4 Análisis e interpretación de resultados

4.1 Encuestas realizadas al personal de la empresa

Encuesta se encuentra dirigida al personal involucrado en el área de cajas de la tienda RM S.A. de la sucursal principal Pedro Carbo y Aguirre.

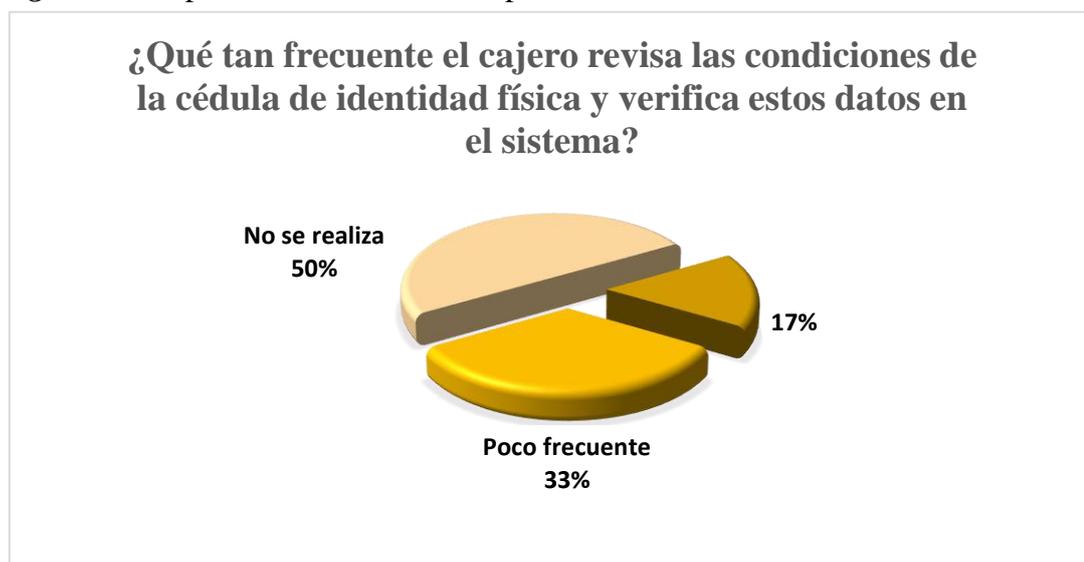
Pregunta 1.- ¿Qué tan frecuente el cajero revisa las condiciones de la cédula de identidad física y verifica estos datos en el sistema?

Tabla 4

Verificación del estado de los documentos físicos de los clientes y datos a ingresar en el sistema de facturación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuente	4	17%
Poco frecuente	8	33%
No se realiza	12	50%
TOTAL	24	100%

Figura 1 Interpretación de datos de empleados



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Acorde a los resultados reflejados en la encuesta realizada al personal involucrado del área de cajas en la Tienda RM Pedro Carbo ubicada en la ciudad Guayaquil se puede evidenciar que el 17% del personal encuestado realiza la revisión constantemente, mientras que existe un porcentaje considerable del 33% del personal que realiza poco frecuente la acción de verificación de los datos, cabe mencionar que el 50% del personal no ejecuta la condición de verificar los datos en el sistema para corroborar los datos del cliente.

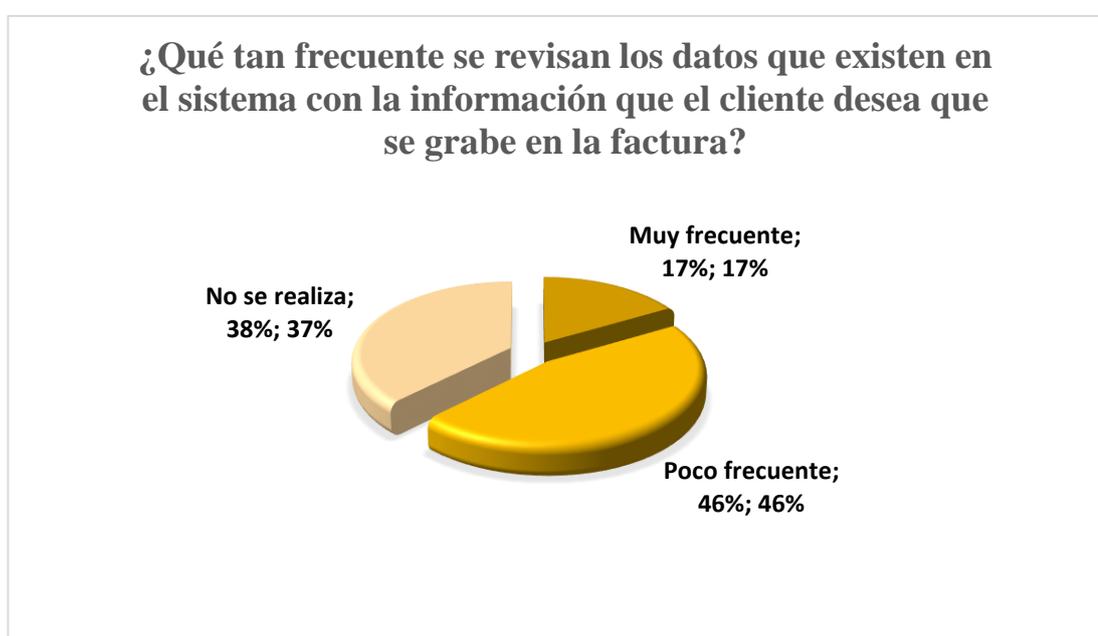
Interpretación

Los resultados muestran que el personal de caja al no validar la información entre los datos reflejados en la cedula de identidad con los del sistema y el estado físico del documento da paso a que estos clientes analicen la situación del entorno y muestren actitudes no conformes, existe la posibilidad de que se usurpe la identidad de los clientes reales. Estas actividades fraudulentas se presentan cuando el cliente afectado dueño del crédito recibe llamadas telefónicas de parte del departamento de cobranzas para que este realice el pago vencido, esto conlleva a que los clientes reales coloquen denuncias, mensajes en redes sociales u otros afectando la imagen de la empresa.

Pregunta 2.- ¿Qué tan frecuente se revisan los datos que existen en el sistema con la información que el cliente desea que se grabe en la factura?

Tabla 5*Verificación de datos existente en el sistema*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuente	4	17%
Poco frecuente	11	46%
No se realiza	9	38%
TOTAL	24	100%

Figura 2 interpretación de datos existente en el sistema*Fuente: Encuesta a empleados***Análisis**

Estos resultados hacen referencia que existe un 46% del personal que realiza el procedimiento de forma esporádica de verificación de datos para que el cliente solicite el ticket de compra a su nombre, un 38% se corroboró que no se realiza la verificación y solo un 17% se confirmó que la revisión de los datos del sistema con los que se va a grabar la factura muy frecuente.

Interpretación

Observamos tres alternativas a responder para los encuestados, el 46% indicaron que la revisión es poco frecuente, el 17% muy frecuente y en un 38% no se realiza. Se puede evidenciar que según los resultados es una de las causas por el cual existen Notas de Créditos abiertas realizadas constantemente para corregir las falencias por errores operativos. Existen reclamos de clientes al darse cuenta que el cajero graba la forma de pago con sus datos siendo lo correcto datos de otra persona, el cliente lo solicita por motivos de declaraciones de impuestos.

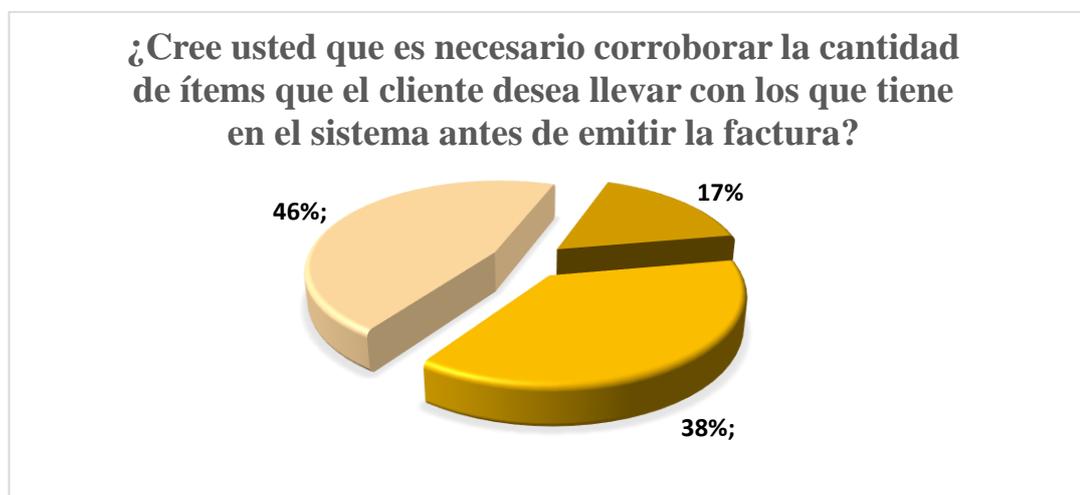
Pregunta 3.- ¿Cree usted que es necesario corroborar la cantidad de ítems que el cliente desea llevar con los que tiene en el sistema antes de emitir la factura?

Tabla 6

Tabla de tabulación de datos de los ítems

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	17%
No	9	38%
A veces	11	46%
TOTAL	24	100%

Figura 3 Interpretación de la cantidad de ítems.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

El grafico muestra claramente como resultado que un 17% del personal responde que, si es importante y necesario corroborar la cantidad de ítems que el cliente desea llevar con los que tiene en el sistema antes de emitir la factura, una participación mayor nos refleja que un 38% de los cajeros expresan que no es necesaria esta validación ya que el sistema solo graba lo escaneado y el 46% revela que el personal solo a veces valida la información que escanea con la que se refleja en el sistema.

Interpretación

Existe un escaso conocimiento de cuán importante es que el personal de caja se responsabilice por el conteo y validación de los ítems que escanea al realizar el proceso de facturación, al no omitir este sencillo procedimiento debido a la rutina diaria y alta afluencia de clientes da paso a que se presente un alto riesgo de control ya que se ha evidenciado que el cajero coloca en la funda del cliente mercadería no facturada o que simplemente facture mercadería que al cliente no le corresponde ya que se confunden las prendas, dando paso a la emisión de Notas de Crédito abiertas el cual es el principal factor de fraudes.

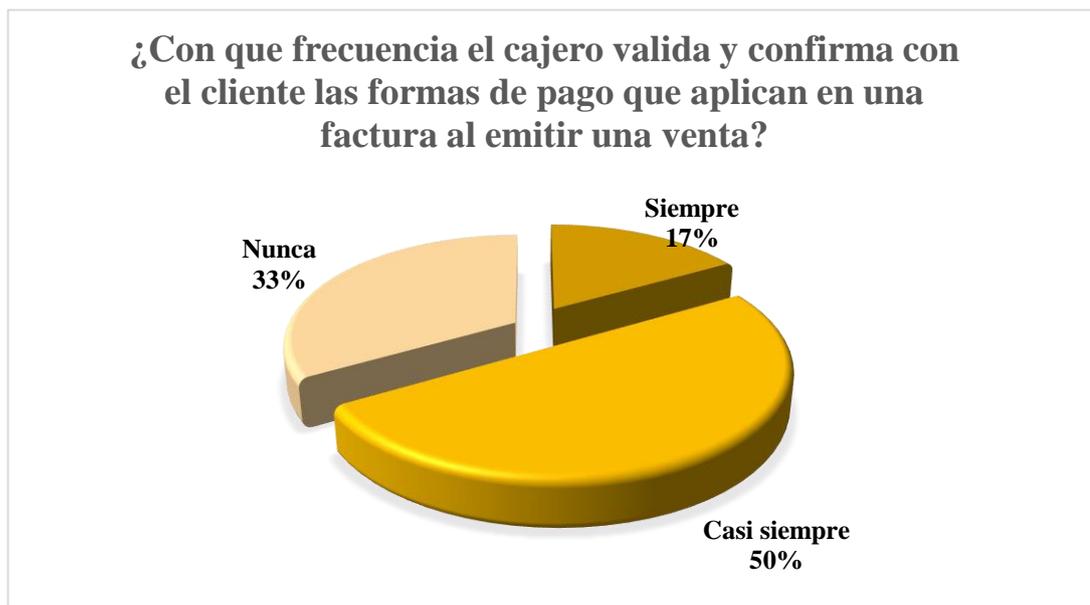
Pregunta 4.- ¿Con que frecuencia el cajero valida y confirma con el cliente las formas de pago que aplican en una factura al emitir una venta?

Tabla 7

Confirmación de formas de pagos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	17%
Casi siempre	12	50%
Nunca	8	33%
TOTAL	24	100%

Figura 4 Validación de datos en las formas de pagos



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

De acuerdo con los resultados de la encuesta se puede comprobar que existe un 50% del personal que opera en los procesos de facturación la población encuestada revela que casi siempre valida y confirma con el cliente sus formas de pago, un 17% da como resultado que el cajero lo ejecuta de manera constante y el 33% de esta población indican que nunca se detienen a observar en el sistema para revisar nuevamente que las formas de pago registradas sean las correctas.

Interpretación

Los resultados de la encuesta comprueban que existe un riesgo potencial que dependen de que las formas de pago grabadas en la factura sean aplicadas de manera correcta, el hecho de que el cajero no valide en un 33% la forma de pago del cliente hace que se generen N/C abiertas por cambios cuando existen en la factura dos formas de pago que pueden ser efectivo y tarjeta de crédito, al realizar la N/C se le devuelve al cliente el efectivo y se anula el voucher, pero la N/C queda flotando,

lista para ser consumida, y es aquí donde se abre paso a los fraudes ya que personal interno mediante terceras personas como cómplices llegan a la tienda y facturan mercadería utilizando esta N/C abiertas como medio de pago.

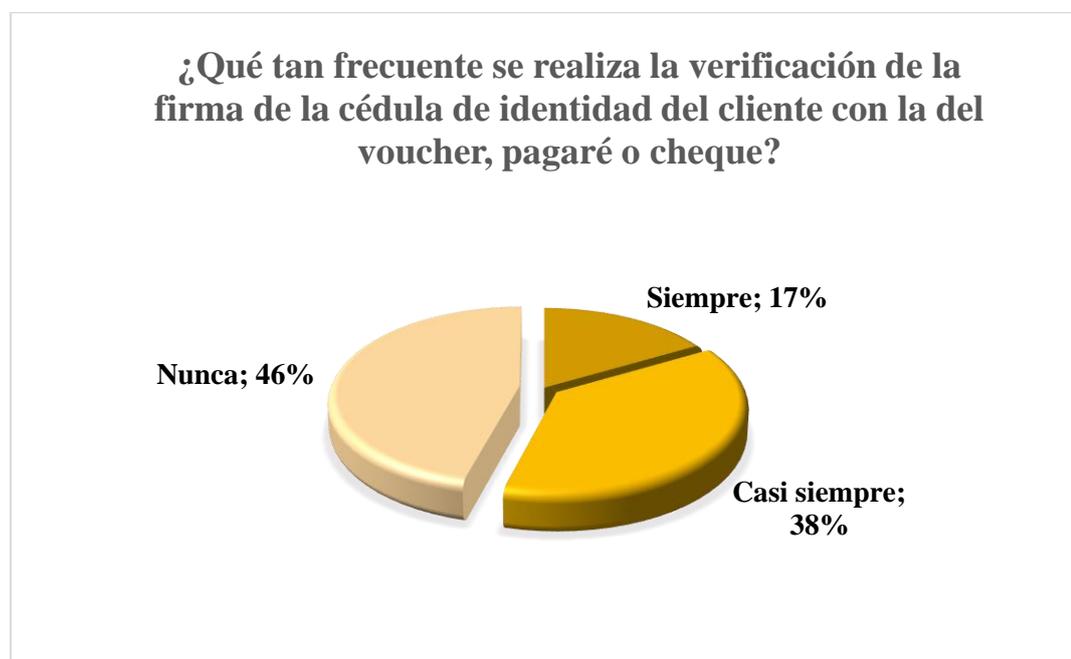
Pregunta 5.- ¿Qué tan frecuente se realiza la verificación de la firma de la cédula de identidad del cliente con la del voucher, Pagaré o Cheque?

Tabla 8

Verificación de la firma en el documento de identidad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	38%
Casi siempre	11	46%
Nunca	4	17%
TOTAL	24	100%

Figura 5 Verificación de firma en la cedula de los clientes.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Se puede corroborar mediante los resultados de la encuesta que el personal involucrado en caja tan solo en un 38% cumple constantemente con la verificación física de la firma de la cédula de identidad del cliente con los documentos que tienen validez legal (voucher, pagaré y Cheque), en un 46% casi siempre validan la firma y en un 17% se puede confirmar que nunca realizan la revisión de que la firma que el cliente coloca en los documentos legales sea la misma del documento de identidad del cliente.

Interpretación

Es de suma importancia conocer el grado de riesgo que la empresa corre cuando el personal de caja no realiza la verificación de la firma que los clientes colocan en los documentos, ya que esta situación puede llegar a dar lugar a diversas inconsistencias por la identificación falsa de los clientes, ya que se pueden realizar compras con documentos de identidad ajenos (dueños del crédito) y la firma no coincide con el documento presentado, el cajero al omitir este procedimiento da paso a que puedan incurrir compras a créditos con datos de otras personas.

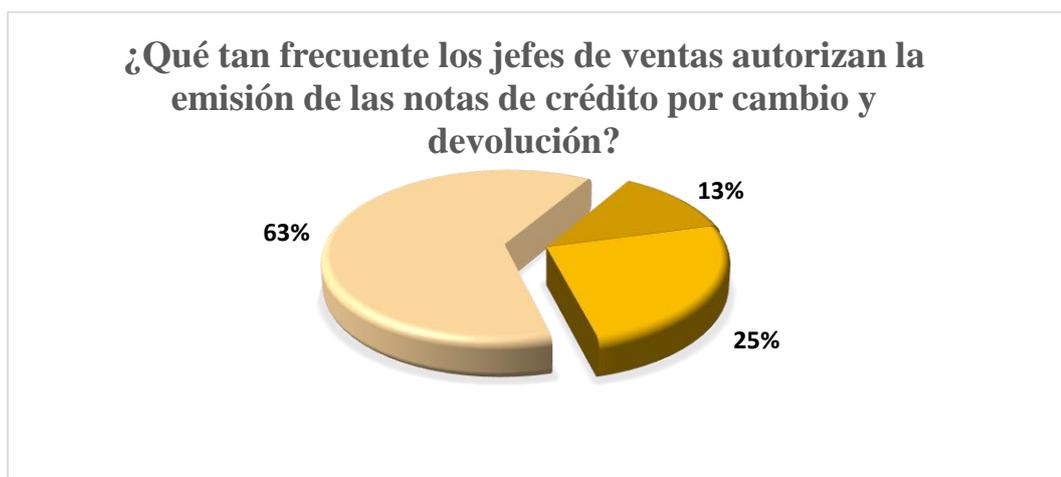
Pregunta 6.- ¿Qué tan frecuente los jefes de ventas autorizan la emisión de las notas de crédito por cambio y devolución?

Tabla 9

Autorización de las emisiones de las notas de créditos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	13%
Casi siempre	6	25%
Nunca	15	63%
TOTAL	24	100%

Figura 6 Autorización de la emisión de las notas de crédito.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Se puede evidenciar de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada al personal de caja, referente a la autorización de la emisión de las notas de créditos y devoluciones indica en un 63% que los jefes de ventas no autorizan dejar las notas de créditos abiertas, mientras que en un 25% casi siempre no autorizan y tan solo el 13% indica que siempre autorizan la emisión de la nota de crédito abierta.

Interpretación

Las transacciones que se presentan en el área de las cajas de la tienda RM se deberían tener mayor control, ya que puede generar que los colaboradores ingresen con los números de facturas al sistema y emitir a su favor o a nombre de terceros las notas de créditos, se puede dar porque en ocasiones los jefes de tiendas otorgan la clave de acceso a los cajeros cuando su función es ingresar y precautelar que el proceso se cumpla como esta detallado en los manuales de caja.

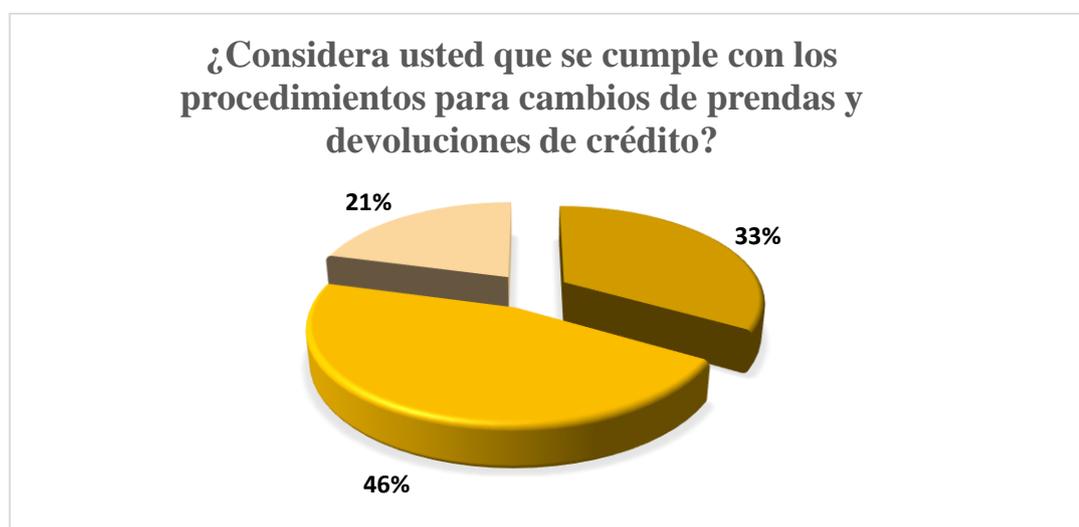
Pregunta 7.- ¿Considera usted que se cumple con los procedimientos para cambios de prendas y devoluciones de crédito?

Tabla 10

Procedimientos para cambios y devoluciones de prendas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	33%
A veces	11	46%
Nunca	5	21%
TOTAL	24	100%

Figura 7 Procedimientos para cambio y devoluciones de prenda.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que el personal designado para este procedimiento en el área de facturación no realiza el procedimiento de las N/C tanto las que se realizan por cambio de prendas solicitadas por los clientes y las que se realizan para corregir errores de facturación, denominadas N/C por devolución. Tenemos que en un 21% más sin embargo el 46%

en ocasión cumple con este requisito y tan solo el 33% cumple con lo estimulado en sus funciones.

Interpretación

De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que existe un bajo nivel de control al realizar el procedimiento de las Notas de Créditos, estos es debido a que la tienda no cumple con este procedimiento que se debe aplicar cuando el cliente desea un cambio de prenda o la devolución total y también se las emiten para corregir errores de facturación, al no tener el control adecuado por parte del Jefe de Venta puede ocasionar inconformidad por parte de los clientes y sobre todo afectar a la entidad con una mala emisión de una nota de crédito.

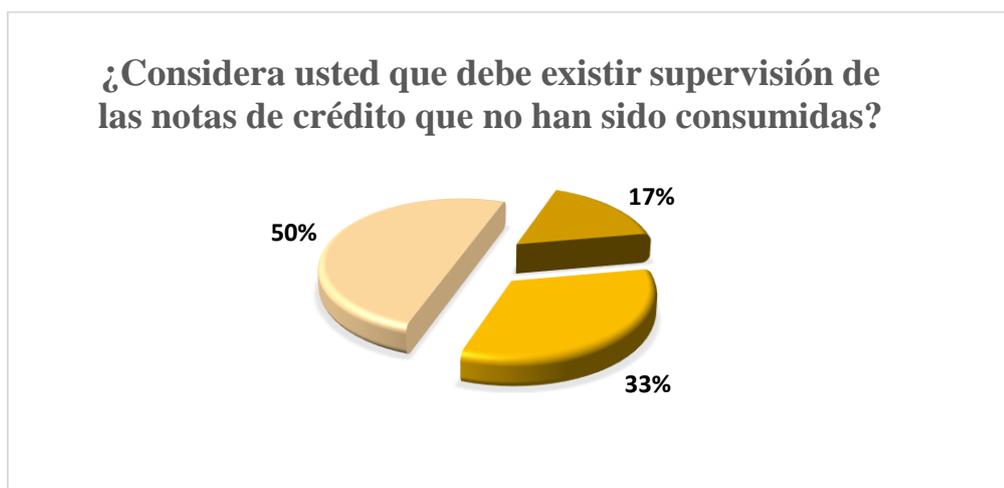
Pregunta 8.- ¿Considera usted que debe existir supervisión de las Notas de Crédito que no han sido consumidas?

Tabla 11

Notas de créditos consumidas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	17%
No	8	33%
A veces	12	50%
TOTAL	24	100%

Figura 8 Notas de créditos consumidas.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Considerando los efectos obtenidos en la encuesta cuyos resultados refleja que en un 17% del personal involucrado en el área de cajas indica que si debe existir supervisión del consumo de las Notas de Crédito, un 33% afirma que no es necesario la supervisión de esta actividad y un 50% del personal considera que es necesario realizar la supervisión de las notas de crédito que no han sido consumidas de manera aleatoria para evitar procedimientos errados y sin previa autorización de los Jefes de venta en esta actividad.

Interpretación

Es de suma importancia tener presente que al incumplir con la supervisión adecuada al emitir la creación y cierre de una Nota de Crédito puede dar paso que al existir una N/C abierta esta puede ser consumida por posibles terceras personas cómplices de cajeros o Jefes de la tienda quienes llegan a la sucursal a realizar compras con esta forma de pago al llegar al valor total de la N/C, esto se puede llegar

a dar cuando el cliente desiste de una compra o cuando un funcionario toma la secuencia de una factura y le realiza la creación de la N/C para hacer mal uso de ella.

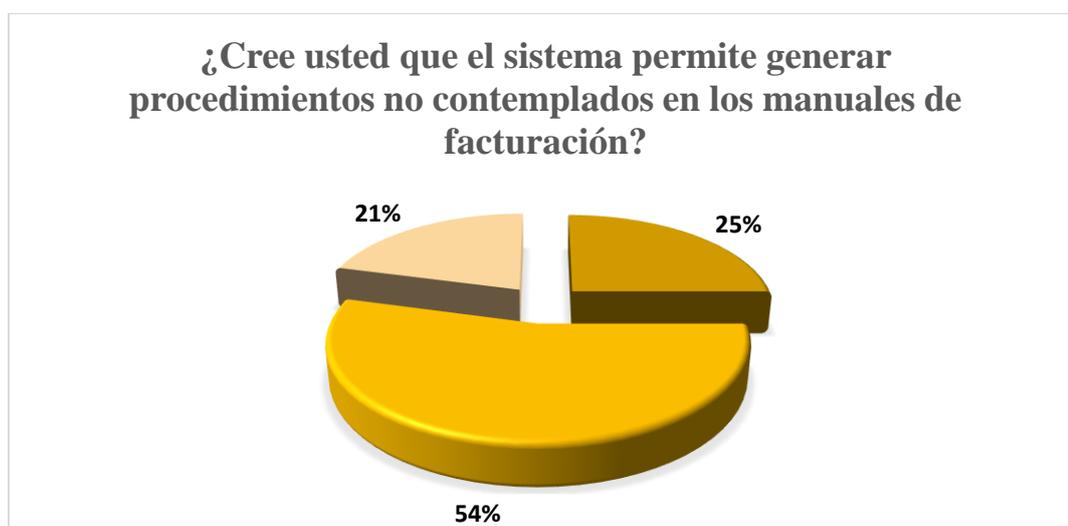
Pregunta 9.- ¿Cree usted que el sistema permite generar procedimientos no contemplados en los manuales de facturación?

Tabla 12

Manuales de facturación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	25%
A veces	13	54%
Nunca	5	21%
TOTAL	24	100%

Figura 9 Manuales de facturación.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Los resultados de las encuestas precisan que el 54% de los encuestados indican que el sistema implementado en el área de cajas de la sucursal Pedro Carbo de la

tienda RM, si permite realizar procedimientos que no se encuentran contemplados en los manuales de facturación, un 25% indica que siempre el sistema permite realizar procedimientos que no se encuentran contemplados y un 21% demuestra que nunca el sistema de facturación les ha permitido realizar transacciones no establecidas.

Interpretación

Se debe tener en cuenta que al existir irregularidades de parte del sistema, debido a un control deficiente al no contar con una inspección total de todos los movimientos que se puede acceder en el sistema, puede llevar al cajero a grabar ventas con medios de pago no permitidos, generando formas de pago que no se harán efectivo, e incluso se puede presumir que el cajero puede consumir una Nota de crédito en la compra de una tarjeta regalo la cual el SRI (servicio de rentas internas) solo consolida estas las N/C con otra factura (comprobante electrónico), una tarjeta regalo es un documento interno que no tiene validez tributaria por ende el SRI no lo reconoce.

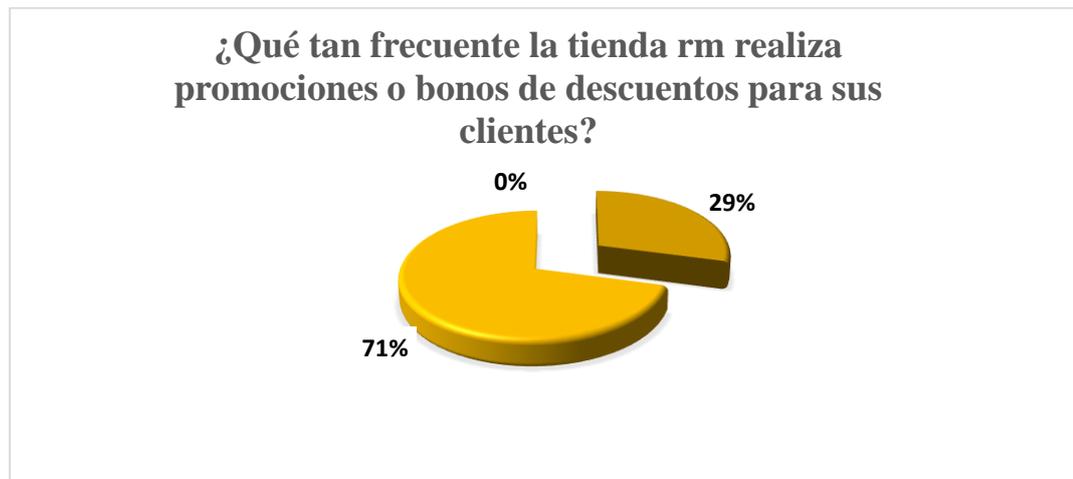
Pregunta 10.- ¿Qué tan frecuente la tienda RM realiza promociones o bonos de descuentos para sus clientes?

Tabla 13

Promoción y bonos de descuentos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	29%
A veces	17	71%
Nunca	0	0%
TOTAL	24	100%

Figura 10 Promoción y bonos de descuentos.



Fuente: Encuesta a empleados

Análisis

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que el 71% de las personas involucradas en el área de cajas afirman que los jefes de la sucursal informan cómo y hasta cuando se realizan las promociones y descuentos, un 29% nos aclara que casi siempre conocen cuando la sucursal tiene descuentos y promociones y un 0% nunca. Se puede predecir que la mayor parte del personal involucrado en el área de cajas conoce de las promociones existentes en la sucursal.

Interpretación

Se tiene conocimiento que una empresa debe considerar la disminución de sus ingresos acorde a la NIC 18, la cual indica claramente que los ingresos sobre las ganancias pueden medirse con fiabilidad ya que la empresa debe considerar la evaluación de casos con precios de venta teniendo en cuenta los descuentos, garantías e impuestos, adicional debe también tener en cuenta que existen fraudes que perjudican la empresa diariamente, pero se puede controlar aplicando un adecuado control.

4.2 Plan de Auditoría

AD/4
1 - 1

**EMPRESA COMERCIAL "RM S.A." AUDITORÍA OPERATIVA AL
PROCESO DE FACTURACIÓN A LA SUCURSAL PRINCIPAL PEDRO
CARBO**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

<i>HOJA DE ÍNDICES</i>	
<u>REF. INDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>
AD	<u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u>
AD/1	Orden de Trabajo
AD/2	Notificación
AD/3.1	Correspondencia Enviada
AD/4	Hoja de Índices
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>
PI/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>
PE/1	Programa de Planificación Específica
CI/1	Cuestionario de Control Interno
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
PA/1	Programa de Auditoría.
EJ	<u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u>
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la empresa
B	Valoración, mitigación y control de riesgos.
C	Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo al control de procesos del área de facturación.
I	<u>INFORME</u>
I/1	Borrador del Informe
I/2	Informe Final
I/3	Cronograma de recomendaciones

AD/5 1 - 1

**EMPRESA COMERCIAL "RM S.A." AUDITORÍA OPERATIVA AL
PROCESO DE FACTURACIÓN A LA SUCURSAL PRINCIPAL PEDRO
CARBO**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

<u>MARCAS</u>	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
Λ	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
α	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
c	Confirmado
∅	Inspección física

**EMPRESA COMERCIAL "RM S.A." AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN A LA
SUCURSAL PRINCIPAL PEDRO CARBO
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

AD/6 1 - 1

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS

FASES	DÍAS	%	MARZO	ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO				AGOSTO				
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
			30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31		
Planificación preliminar y específica	5 días	23%	-	-	-	-	-																				
Ejecución de trabajo y análisis de resultados	16 días	60%						-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
Comunicación de resultados	3 días	17%																					-	-	-		
Seguimiento*	-- días	--%																									

*Elaborado por: Roxana Galarza M.
Revisado por: CPA. Rubén Mackay V.*

**EMPRESA COMERCIAL "RM S.A." AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE
FACTURACIÓN A LA SUCURSAL PRINCIPAL PEDRO CARBO**

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

<u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u>		
ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	30 de marzo de 2019
Visita Preliminar a la Tienda RM Pedro Carbo	01	6 de abril de 2019
Solicitud de información mediante oficio	01	13 de abril de 2019
Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	20 de abril de 2019
Recepción de información documental requerida	01	27 de abril de 2019
Reporte de Planificación Preliminar	01	4 de mayo de 2019
Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	11 de mayo de 2018
Elaboración del Cuestionario Control Interno	02	18 al 25 de mayo de 2019
Evaluación de Control Interno y Riesgo	05	01 al 29 de junio de 2019
Elaboración del Programa de Auditoría	02	06 al 13 de julio de 2019
Ejecución de hojas de Trabajo	02	20 al 27 de julio de 2019
Ejecución de hojas de Hallazgo	02	3 al 10 de agosto de 2019
Presentación de Borrador de Informe	02	17 al 24 de agosto de 2019
Presentación de Informe Final	01	31 de agosto de 2019
<i>Elaborado: Roxana Galarza Mera</i>		
<i>Revisado: Roxana Galarza Mera</i>		

AD/1 1 - 2

Orden de trabajo No. 001

Guayaquil, 30 de marzo del 2019

Señor,
CPA. Rubén Mackay Véliz

JEFE DE EQUIPO AUDITOR
Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 20 de marzo del 2019, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de la *“Auditoría Operativa al proceso del área de facturación de la Sucursal principal de la empresa RM S.A., correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018”*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 00001059 -2019, suscrito por la Sra. Anastasio Yagual Jessica, en calidad de Representante del Departamento de Auditoría de la empresa comercial “RM” S.A.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:

- Ejecutar una Auditoría Operativa a los procesos en el área de facturación mediante la observación de las normas contables y de auditoría vigentes para el control de los ingresos de la Sucursal Pedro Carbo de la empresa RM S.A.
- Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación y del control de los ingresos de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A.
- Presentar los hallazgos encontrados mediante el informe de resultados del estudio.
- Elaborar una propuesta de solución.

- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro del área de facturación.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Msc. Rubén Mackay

JEFE DE EQUIPO 1: Roxana Galarza Mera

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la Sucursal principal Pedro Carbo de la empresa “RM” S.A.”, a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución del examen especial. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

CPA. Rubén Mackay Véliz

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

AD/2
1 - 2

NOTIFICACIÓN**Oficio No. 001**

Guayaquil, 13 de abril del 2019

Señora

Jessica Anastasio Yagual.

**PRESIDENTE DE LA EMPRESA COMERCIAL DE VENTA DE ROPA
“RM” S.A.**

Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el CPA. Rubén Mackay, se aprobó el inicio para la ejecución “AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL DE VENTA DE ROPA RM S.A, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018”, mismo que a pedido de la parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 00001059 -2019, suscrito por la Sra. Anastasio Yagual Jessica, en calidad de Representante del Departamento de Auditoría de la empresa comercial “RM” S.A. a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 30 de marzo de 2019, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo de la Sucursal Pedro Carbo, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es menester indicar que la auditoría operativa en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Ejecutar una Auditoría Operativa a los procesos en el área de facturación mediante la observación de las normas contables y de auditoría vigentes para el control de los ingresos de la Sucursal Pedro Carbo de la empresa RM S.A.
- Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación y del control de los ingresos de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A.
- Presentar los hallazgos encontrados mediante el informe de resultados del estudio.
- Elaborar una propuesta de solución.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro del área de facturación.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Msc. Mercedes Espinoza, en calidad de Supervisor de Auditoría y la Srta. Roxana Galarza Mera Jefe del equipo auditor.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

CPA. Rubén Mackay Véliz

Srta. Roxana Galarza Mera

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

COMUNICACIÓN**Oficio No. 002**

Guayaquil, 13 de abril de 2019

Señora

Sra. Anastasio Yagual Jessica.

**REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE LA
EMPRESA COMERCIAL "RM" S.A.**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la *Auditoría Operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la empresa "RM" S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 13 de abril del 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómima de los representantes de la Empresa comercial RM S.A.
- Información de constitución de la compañía.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la compañía.
- Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna.
- Reporte de estado de cumplimiento tributario.
- Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado al control de procesos del área de facturación.

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la Auditoría operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Msc. CPA. Rubén Mackay Véliz

Srta. Roxana Galarza Mera

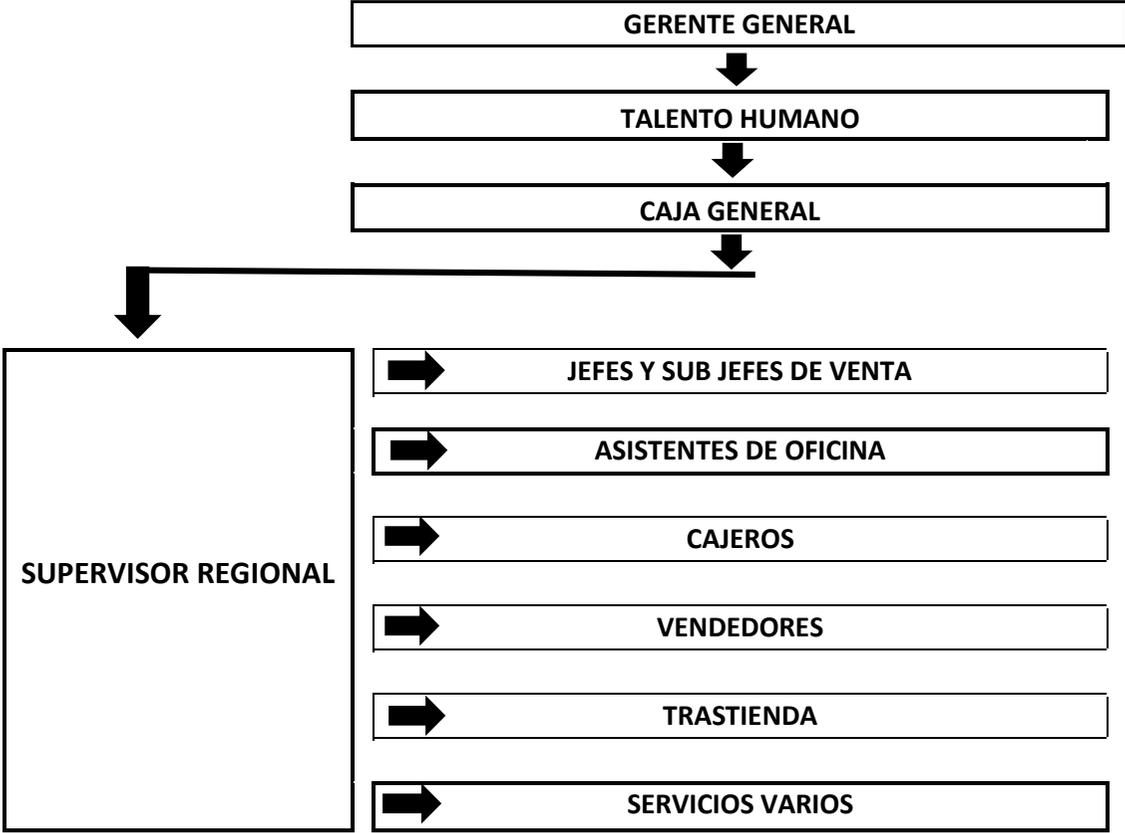
**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE
AUDITORÍA**

NP/1 1 - 1

Nómina del personal que interviene en la AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN A LA SUCURSAL PRINCIPAL PEDRO CARBO DE LA TIENDA “RM” S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA	FIRMA
Susana Narvaez	Gerente	0105623895	
Jessica Anastacio Yagual	Representante	0925689233	
Jennifer Figueroa	Jefe de Tienda	0925689565	
Jessenia Pineda	Asistente	0928578447	

4.3 Fase I: Planificación Preliminar y Específica.



INFORME DE PLANIFICACIÓN**PRELIMINAR****Elaborado por:** Roxana Galarza.**Fecha:** 30 de marzo de 2019**ANTECEDENTES:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el CPA, Rubén Mackay se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la Tienda “R.M.” s.a. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 00001059 -2019, suscrito por la Sra. Anastacio Yagual Jessica, en calidad de Representante del Departamento de Auditoría de la empresa comercial “RM” S.A

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 30 de marzo de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la empresa “RM” S.A., se mantuvo reuniones con los representantes a fin de conocer en mayor proporción los procesos del área de facturación de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.

Las visitas se efectuaron a la sucursal principal RM Pedro Carbo de la tienda “RM” S.A. ubicada en la calle Pedro Carbo y Aguirre, centro de la ciudad de Guayaquil, en lo cual la primera acción fue el levantamiento de las áreas, observando que en la

sucursal se ejecutan procesos relacionados con la facturación, y no existen procesos diferenciados, en las instalaciones existe una oficina para la Jefe de Tienda

Que es compartida con el auxiliar de oficina quienes realizan los procedimientos de cuadros, cierres y demás actividades relacionadas con la función de la tienda.

Las conversaciones se mantuvieron con el Representante de la empresa, el Jefe de Tienda y Jefatura de auditoría, lo cual permitió conocer de mejor manera la forma en cómo se administra la tienda y la percepción de sus colaboradores sobre esta.

RESULTADOS:

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la Empresa "RM" S.A. de su sucursal principal Pedro Carbo, obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y procesos que se ejecutan en la entidad.

En el mismo sentido se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas de la tienda, observando que existe una infraestructura grande, en el cual están bien distribuidas sus áreas y los procesos que en esta se ejecutan, conociendo además que a la fecha de la auditoría operativa registra un total de 50 empleados solo en su sucursal principal RM Pedro Carbo

En cuanto a la interiorización al componente de control interno se pudo identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a los procedimientos del área de facturación de los sistemas de control, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución

CI/1
1-1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN

ESPECÍFICA

Institución: Empresa "RM" S.A. sucursal principal Pedro Carbo

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Objetivo: Conocer la situación actual de los procesos aplicados en el área de facturación de la Sucursal Pedro Carbo de la empresa comercial RM S.A.

Alcance: Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área de facturación y el control de los ingresos de la Empresa Comercial "RM" S.A para determinar el estado actual y la estructura del Control Interno aplicado en la empresa.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	Roxana Galarza Mera	31/05/2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Evaluación, control y mitigación de riesgos.	CI/1	Roxana Galarza Mera	01/06/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente Actividades de control de Evaluación, control y mitigación de riesgos	CI/1	Roxana Galarza Mera	01/06/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de monitoreo y confiabilidad de la información de la unidad de facturación	CI/1	Roxana Galarza Mera	01/06/2019	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	Roxana Galarza Mera	04/06/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	Roxana Galarza Mera	04/06/2019	
7	Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno mediante la Matriz de riesgo	PE/4	Roxana Galarza Mera	05/06/2019	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	Roxana Galarza Mera	05/06/2019	

Evaluación de Control interno.

PE/1
1 - 1

<u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u>								
Entidad: Empresa "RM" S.A. sucursal principal Pedro Carbo						Supervisado por: Msc. CPA. Rubén Mackay Véliz		
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018								
#	Preguntas	PT	Si/No	C	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		24	Si/No	12	45.83 %	Baja	54.17 %	Alto
	Estructura organizacional, legal y normativa de la Tienda RM Pedro Carbo	10	-	5	OBSERVACIONES			
1	¿Existe un manual de procedimientos de facturación que se distribuya con frecuencia al personal de caja?	1	SI	1				
2	¿Existe una política para el proceso de recepción de dinero en caja?	1	NO	0	Cajero solo receipta el dinero en base a su experiencia.			
3	¿Se encuentra definido dentro de las políticas la detección de billetes y monedas falsas?	1	NO	0	Cajero aprende de acuerdo a los conocimientos de cajeros con más antigüedad.			
4	¿Están definidas las actividades de detección de tarjetas de crédito clonadas o alteradas?	1	NO	0	No existe política o manual que se proporcione al personal para el debido conocimiento de documentos alterados o clonados.			
5	¿Existe un control para recepción de Cheques al emitir una venta conforme a lo establecido a la Normativa General de Cheques?	1	SI	1				
6	¿Existen métodos para solventar el reclamo de los clientes?	1	NO	0	Clientes expresan sus inconformidades frente a otros clientes y personal de la sucursal quienes se enteran de las debilidades d la empresa.			
7	¿Existen controles para verificar que los porcentajes de retenciones que efectúan los clientes sean aplicadas de manera correcta?	1	NO	0	Cajero valida el porcentaje aplicado con el cliente, cliente generalmente es el mensajero de la empresa quien tampoco cuenta con los conocimientos oportunos.			
8	¿Existen políticas para la concesión de bonificaciones a los clientes?	1	SI	1				
9	¿Están definidas las sanciones al incumplimiento de los controles en el proceso de facturación?	1	SI	1				
10	¿La empresa aplica las normas internacionales de información financiera para el registro de los ingresos?	1	SI	1				
	Actividades de control, evaluación de riesgo, control y mitigación de riesgos	8	-	3				
11	¿Se ha efectuado análisis del índice de rotación del personal en el área de caja?	1	NO	0	La empresa debido a la mayor afluencia de ventasen temporadas altas, contrata personal en entrenamiento, la sucursal no cuenta con índices de este control.			
12	¿Se realizan arquezos de caja sorprendivos al personal del área de caja, por parte del Jefe de Venta?	1	NO	0	El realizar arquezos de caja en el sistema implica el cierre total de caja, retrasa la atención al cliente.			
13	¿Existe una persona ajena al área de caja que revise que las notas de crédito que amparan devoluciones estén autorizadas?	1	NO	0	Jefe de venta delega la responsabilidad a vendedores quienes solo colocan clave y luego se retiran de las cajas.			

14	¿Existe un adecuado control sobre el efectivo devuelto a los clientes que desisten de su compra?	1	SI	1	
15	¿Se comparan los saldos del cuadro de caja con los valores reflejados en el sistema?	1	SI	1	
16	¿Se verifican precios, descuentos, promociones, consumo de devoluciones, impuestos en todas las facturas emitidas?	1	NO	0	El cajero graba la factura sin validar la información ingresada en el sistema, motivo que genera notas de crédito flotando.
17	¿El supervisor verifica que los cierres de caja donde se adjunten notas de crédito tengan la documentación de respaldo y exista constancia de su procesamiento?	1	SI	1	
18	¿Se verifican que las papeletas de depósito de los cuadros de ventas diarias sean los registrados en el sistema?	1	NO	0	Jefe se limita a elaborar papeletas de depósito con resumen de ventas impreso sin verificar el sistema el cual arroja los valores directamente.
	Componente de comunicación, información y actividades de supervisión del área de facturación	6	-	2	
19	¿Se han diseñado controles internos que permitan asegurar los recursos y procesos de facturación?	1	SI	1	
20	¿Se han implementado medidas de control que permitan conocer el índice de errores por cada cajero?	1	NO	0	No existe un control que permita medir el índice de errores por cajero.
21	¿Existen capacitaciones y evaluaciones continuas al personal involucrado en el área de cajas?	1	NO	0	Cajero en entrenamiento es capacitado por cajero más antiguo.
22	¿Existe un control que garantice que las Notas de Crédito por cambio de prendas sean consumidas el mismo día?	1	NO	0	El consumo de las Notas de Crédito diarias no es controlado en el cierre de cajas.
23	¿Existe una persona responsable de indagar el origen de los faltantes y sobrantes de caja	1	SI	1	
24	¿Se realiza evaluación periódica para verificar y mitigar los riesgos potenciales y controlar falencias en la tienda RM?	1	NO	0	Personal administrativo no visita la tienda para evaluar los procesos operativos del área de caja, solo corroboran las transacciones desde matriz.
RESUMEN DEL CONTROL INTERNO					
Calificación total = CT				10	
Ponderación total = PT				24	
Nivel de confianza (norma 200): NC=CT/PT*100				41.67%	Baja
Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI=100%-NC%				58.33%	Alto

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.	PE/3 1 - 1
--	-----------------------

Elaborado por: Roxana Galarza Mera.

Fecha: 04 de junio de 2019

Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a la Tienda RM Pedro Carbo de la empresa “RM” S.A. de la ciudad de Guayaquil, el equipo auditor pudo determinar los siguientes puntos débiles:

- La empresa no cuenta con políticas o manuales que proporcione procedimientos para que los colaboradores del área de cajas realicen sus actividades adecuadamente al receptor y verificar la autenticidad del dinero y documentos personales de los clientes, esto conlleva a que solo aprendan de los compañeros con mayor antigüedad y ser inducidos en base a sus experiencias.
- No se tiene el control apropiado para la aplicación de los porcentajes de retenciones derivados de las ventas.
- La empresa no cuenta con un balcón de servicios para los clientes que tengan una inconformidad con los productos o el servicio que brinda implícitamente.
- La sucursal no cuenta con un control del personal que rota constantemente en el año, ni en los meses de mayor afluencia de clientes (temporadas altas)
- No se realiza arqueos de caja aleatorios para garantizar la transparencia y el buen manejo de los procedimientos grabados en el sistema.
- No existe un proceso definido de supervisión de las Notas de crédito que se emiten de forma diaria, así como no está estipulado políticas que establezcan sanciones por el no cumplimiento de los controles de las notas de crédito, lo que genera posibles fraudes por parte del personal de cajas.
- No se verifican precios, descuentos, promociones, consumo de devoluciones, impuestos en las facturas, cajero graba las transacciones de ventas sin validar la información ingresada al sistema.
- Jefes y asistentes de la sucursal no cumplen con la validación de los valores reflejados en el sistema de facturación para realizar las papeletas de depósito de las ventas emitidas.
- No se han implementado indicadores de control que permitan identificar el índice de errores por cajero para mitigar los riesgos.
- La empresa no aplica capacitaciones y evaluaciones continuas al personal involucrado en el área de cajas.
- No consta un control que garantice que las notas de crédito por cambio de prendas sean consumidas el mismo día.
- La empresa no cuenta con una planificación con el personal administrativo para realizar visitas constantes a la tienda para verificar y mitigar los riesgos potenciales y controlar falencias.

CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.

Elaborado por: Roxana Galarza Mera

Fecha: 04 de junio del 2019.

2.1.1. Calificación de los riesgos de auditoría.

Fórmula:

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

Determinación de los niveles de riesgo:

Confianza	Baja	Moderada	Alta
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Riesgo	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	Alto	Moderado	Bajo

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{10 \times 100}{24} = \frac{1000}{24} = 41.67\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 41.67 = 58.33\%$$

DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:

Siendo la Tienda una empresa de venta de ropa RM S.A. en su sucursal principal Pedro Carbo ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil regulada por la Superintendencia de Compañías y demás leyes que lo constituyen, el equipo auditor ha determinado los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgos operativos:** Debido al desconocimiento de parte del personal de caja, tanto cajeros como jefes de venta y asistentes al no acudir a los manuales de procedimientos, cometen errores involuntarios al tratar de solucionar problemas en caja por cuenta propia y no solicitan ayuda al personal del departamento de auditoría de cajas de la empresa. A esto se suma los errores de digitación en valores, formas de pagos, registro de compras a clientes ajenos por no validar la información con el sistema de facturación.

- **Riesgo de administración:** El riesgo de administración se presenta cuando los Jefes administrativos delegan responsabilidades a los cajeros y vendedores para que autoricen procedimientos de facturación como son las autorizaciones de notas de crédito por devolución o cambio, devoluciones de dinero en efectivo, cuadros y cierres de caja de manera apresurada dejando pasar por alto las políticas y normas establecidas por el control interno de la empresa, ocasionando descuadres y faltas sin distinguir el riesgo.

Fase I:	Evaluación de áreas críticas		PE/4	
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018				
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Estructura organizacional, legal y normativa de la Tienda RM Pedro Carbo	R.C. Alto: 58.33%			
	- La Empresa no cuenta con políticas para el proceso de recepción de dinero en el área de caja.	- Políticas del área de facturación.	Verificar el manual de políticas del proceso de facturación.	Solicitar los saldos contables del efectivo y sus equivalentes.
	- No se encuentran definidas las actividades de detección de las tarjetas clonadas o alteradas en la tienda RM.	- Estructura de control interno del área de facturación.	Verificar manuales de procedimiento.	Elaborar sumaria del efectivo y sus equivalentes.
	- La empresa no cuenta con un método para abarcar los reclamos de los clientes.	- Reglamento Interno de la empresa RM.	Verificar manual de funciones del proceso de facturación.	Comprobar a través de una muestra la aplicación de los porcentajes de retenciones realizadas a las facturas emitidas.
	- No existe proceso automatizado para el cálculo apropiado de los porcentajes de retención.	- Estructura del control interno.		

<p>Actividades de control, evaluación de riesgo, control y mitigación de riesgos de la tienda RM Pedro Carbo</p>	<p>R.C. Alto: 58.33%</p> <p>No se efectúa análisis del índice de rotación del personal en el área de cajas</p> <p>- No se realizan arqueos de caja de forma periódica.</p> <p>- La empresa no cuenta con personal para la supervisión de las Notas de crédito que se emiten de forma diaria.</p> <p>- No se verifican precios, descuentos, promociones, consumo de devoluciones, impuestos en las facturas.</p> <p>-La empresa no verifica los valores de las ventas diarias que refleja el sistema con los valores de las papeletas de depósitos.</p>	<p>- Archivo de la información documentada.</p> <p>- Archivos de cierre y arqueos de caja.</p> <p>- Archivo de la información documentada.</p> <p>- Políticas de promociones para las ventas.</p> <p>-Política de ingreso y registro de valores</p>	<p>Verificar los documentos que respalde índice del personal que ha rotado en el periodo establecido</p> <p>Verificar los documentos que respalde los saldos de caja</p> <p>Verificar que controles se aplican a los procesos realizados en el área de facturación.</p> <p>Verificar que se apliquen apropiadamente las políticas de las promociones.</p> <p>Verificar que se cumpla con los depósitos en venta diariamente</p>	<p>Realizar arqueos de caja</p> <p>Comprobar los valores emitidos en las notas de crédito</p> <p>Comprobar porcentaje de incidencias de errores en ventas.</p> <p>Solicitar papeletas de depósito en ventas realizadas.</p> <p>Comprobar los depósitos y cobros de las ventas realizadas.</p>
---	---	---	---	---

Monitoreo y confiabilidad de la información del área de facturación de la tienda RM Pedro Carbo	R.C. Alto: 58.33% - La empresa no cuenta con controles que permitan medir los índices de errores de cada cajero. - No existen información de capacitaciones y evaluaciones continuas al personal del área de cajas. - La empresa no cuenta con un control que garantice que las Notas de Crédito por cambio de prendas sean consumidas el mismo día. - La empresa no realiza evaluaciones periódicas para verificar los riesgos potenciales y controlar las falencias.	- Estructura de control interno. - Estructura de control interno - Política del manual de los procedimientos del área de facturación. - Respaldo de las capacitaciones y evaluaciones realizadas del área de facturación.	Verificar que se aplique controles apropiadamente para los errores del área de facturación. Verificar la evidencia de las capacitaciones al personal del área de caja. Verificar los controles que se aplican para las notas de créditos. Verificar los documentos que respalde evaluaciones periódicas al personal involucrado en el área de cajas.	Comprobar la utilización de las notas de crédito por cliente
	Elaborado por: Roxana Galarza Mera Fecha: 04 de junio de 2019			

ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.**Elaborado por:** Roxana Galarza Mera**Fecha:** 08 de junio de 2019

La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 58.33% lo cual se constituye en un riesgo alto para la tienda RM S.A, siendo los principales factores:

- Desconocimiento de las sanciones y prohibiciones a las que se tiene lugar por el incumplimiento con las obligaciones impuestas por los entes de control, lo cual puede conllevar a fraudes, pérdida y mala imagen para la empresa y también a sus clientes.
- No existen definidas las políticas para el proceso de recepción de dinero en caja, detección de billetes y monedas falsas, tarjetas de crédito clonadas o alteradas.
- Bajo conocimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el área de facturación, debido a que no se distribuyen los manuales constantemente al personal que ingresa a área, tanto antiguos como personal en entrenamiento.
- Deficiencia en la verificación y control de la aplicación de las formas de pago existentes, bajo control, validación de datos de clientes con los que se graba la factura y verificación de ítems vendidos.
- Bajo cumplimiento de responsabilidades de control al autorizar notas de crédito abiertas por cambio de prendas o devoluciones de crédito y registro de firmas que garanticen el nombre del personal responsable de esta acción.
- Deficiencias en el manejo y control de la documentación que respalda cada una de las transacciones producto de las ventas, lo cual afecta directamente a los ingresos por ventas.
- Inadecuado control de las deficiencias por errores al no contar con indicadores que detallen niveles de errores operativos que afectan a la sucursal RM Pedro Carbo.

PE/5
1 - 1

INFORME DE PLANIFICACIÓN

ESPECÍFICA

Elaborado por: Roxana Galarza Mera

Fecha: 04 de junio de 2019

ANTECEDENTES:

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la CPA. Rubén Mackay Véliz se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la Tienda "R.M." s.a. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 00001059 -2019°, suscrito por la Sra. Anastacio Yagual Jessica, en calidad de Representante del Departamento de Auditoría de la empresa comercial "RM" S.A

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la institución, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado de manera integral a la sucursal, toda vez que en la misma existen áreas o departamentos diferenciados, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: Estructura Organizacional, Evaluación de riesgo mitigación y Control de las actividades realizadas; posterior a lo cual se realizó el análisis de los puntos débiles en base a la determinación del nivel de riesgo, mismo que de igual manera fue analizado.

RESULTADOS:

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar:

- Una aplicación y análisis de los resultados del control interno desarrollado en los procesos operativos y administrativos de la sucursal principal de la tienda RM Pedro Carbo de la empresa RM S.A. La verificación de la existencia y aplicación de manuales y/o instructivos para la ejecución de procedimientos

correctos de facturación por parte de la sucursal RM Pedro Carbo de la empresa comercial RM S.A.

Requerimiento de auditoría:

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

Equipo multidisciplinario:

Supervisor de Auditoría, jefe de equipo auditor

Recursos materiales y financieros

Material de trabajo: USD. 248.00

- | | | |
|--------------------------|---------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Papelería y oficina | USD. 80.00 |
| <input type="checkbox"/> | Impresiones y fotocopiado | USD.128.00 |
| <input type="checkbox"/> | Anillado y encuadernación | USD. 40.00 |

Viáticos y movilización: USD. 35.00

- | | | |
|--------------------------|------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Jefe de Equipo Auditor | USD. 10.00 |
| <input type="checkbox"/> | Auditor Operativo | USD. 25.00 |

TOTAL, USD. 283.00

4.4 Programa de trabajo.

Fase I:		<u>PROGRAMA DE TRABAJO</u>		PA/1	
Entidad: Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Componente / Cuenta: Control Interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
Objetivo:					
Ejecutar procedimientos de auditoria que permitan determinar la probabilidad y pertinencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno de la institución, a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría.					
Procedimientos:					
1	Realice hoja de verificación (Check list) para las pruebas de cumplimiento	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	A1
2	Solicite los saldos contables del efectivo y sus equivalentes.	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	B1
3	Elaborar sumaria del efectivo y sus equivalentes.	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	B2
4	Comprobar a través de una muestra la aplicación de los porcentajes de retención realizadas a las facturas emitidas.	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	C1
5	Realizar arqueos de caja	2 día	2 día	Roxana Galarza M.	C2
6	Comprobar los valores emitidos en la notas de crédito	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	C3
7	Comprobar porcentaje de incidencias de errores en ventas.	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	D1
8	Comprobar los depósitos y cobros de las ventas realizadas.	2 día	2 día	Roxana Galarza M.	E1
9	Comprobar matriz de utilización de notas de crédito por cliente	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	F1
10	Realizar análisis de la utilización de las notas de crédito por cliente	1 día	1 día	Roxana Galarza M.	F2
Elaborado y revisado: R. Galarza.					
Fecha: 06 de junio de 2018					

4.5 Papeles de Trabajo.

PT/1 A1					
Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo ciudad Guayaquil: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
SOLICITAR PAPELETAS DE DEPÓSITO EN VENTAS REALIZADAS.					
Elaborado y revisado por: Roxana Galarza.					
Fecha: 27 de junio de 2019					
TIENDA: Pedro Carbo			FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019		
HOJA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST)					
COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS ESTABLECIDAS					
ASPECTOS ESTABLECIDAS TIENDA RM S.A.	EXISTE		CUMPLE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	SI	NO	
Verificar el manual de políticas del proceso de facturación.	X			X	Personal desconoce las políticas establecidas.
Verificar manuales de procedimiento	X		X		Si existe manual de procedimientos aplicados al área de cajas.
Verificar manual de funciones del proceso de facturación.	X			X	Existe estandarizado las responsabilidades de cada función, el personal no cumple.
Verificar los documentos que respalde índice del personal que ha rotado en el periodo establecido	X		X		Existe estándar elevado de personal que ingresa a trabajar en periodos debido a término de contrato y temporadas fuertes.
Verificar los documentos que respalde los saldos de caja	X		X		No todos los saldos de caja se encuentra cuadrados, existen montos de meses anteriores.
Verificar que controles se aplican a los procesos realizados en el área de facturación	X			X	Los controles existentes no se aplican a cabalidad.
Verificar que se apliquen apropiadamente las políticas de las promociones		X		X	Las promociones son comunicadas vía mail a la tienda no existe política que indique sus restricciones.
Verificar que se cumpla con los depósitos en venta diariamente	X			X	No existe horario establecido para realizar depósitos e ingreso a sistema.
Verificar que se aplique controles apropiadamente para los errores del área de facturación.	X			X	No se aplican las sanciones respectivas por errores de caja, se realiza ajustes en sistema.
Verificar la evidencia de las capacitaciones al personal del área de caja		X		X	No existen documentos o listado de asistencia de capacitaciones al personal de caja.
Verificar los controles que se aplican para las notas de créditos		X		X	No existe control para verificar que todas las notas de crédito queden cerradas.
Ø					

PT/2 B1			
Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo ciudad Guayaquil Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018			
RESUMEN DE SALDOS DE CAJA			
Elaborado y revisado por: Roxana Galarza			
Fecha: 27 de junio de 2019			
TIENDA: Pedro Carbo		RESPONSABLE: Jessica Anastacio	
FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019		CARGO: Jefe Caja General	
SALDOS CONTABLES DEL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES			
COMPARACIÓN DE SALDOS CONTABLES Vs. ANEXOS			
CUENTA MAYOR	DICIEMBRE 2018		DIFERENCIA
	ANEXO	SALDO ARRASTRE	
Efectivo en Caja	17.302,80	17.085,13	217,67
Caja 1 RM Pedro Carbo	1,975.35	1,975.44	-0.09
Caja 2 RM Pedro Carbo	2,895.40	2,895.40	0.00
Caja 3 RM Pedro Carbo	4,765.00	4,546.43	218.57
Caja 4 RM Pedro Carbo	3,567.00	3,567.89	-0.89
Caja 5 RM Pedro Carbo	4,097.56	4,097.48	0.08
TOTAL DIFERENCIA SALDOS PENDIENTES MES DICIEMBRE 2018			217.67
			✓

PT/3 – B2

**Empresa “RM” S.A. sucursal principal “RM” Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro
Carbo de la ciudad de Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

Elaborado y revisado por: Roxana Galarza
Fecha: 27 de junio de 2019

TIENDA: Pedro Carbo**RESPONSABLE:** Jessica Anastacio**FECHA DE REVISIÓN:** 27/06/2019**CARGO:** Jefe Caja General

**SUMARIA DISPONIBLE DEL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES SUCURSAL
PEDRO CARBO**

DEL 1 AL 31 DICIEMBRE 2019

CUENTAS	ANÀLITICAS	REGISTRO AL 31 DICIEMBRE 2019	AJUSTE Y/O RECLASIFICA.	SALDOS INFORMES AL 31 DICIEMBRE 2019
220020	EFECTIVO	\$ 59,434.32	217.67	\$ 59,216.65
TOTALES	0.00	59,434.32	217.67	\$ 59,216.65

Ø

PT/4 - C1

**Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

TIENDA: Pedro Carbo RESPONSABLE: Jennifer Figueroa CARGO: Jefe de Venta FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019

MATRIZ DE VERIFICACION DE RETENCIÓN REALIZADAS A LAS FACTURAS EMITIDAS RETENCIONES DICIEMBRE 2018

No. RUC	NOMBRE	No. REFERENCIA FACTURA	No. COMPROBANTE RETENCIÓN	BASE IMPONIBLE CAJERO	VALOR CORRECTO	DIFERENCIA	VALOR FUENTE	TOTAL FACT.	OBSERVACIONES
1091719947001	FARMACEUTICA CIA LTDA	016-022-000040995	001-010-000007352	52.37	52.37	0.00	0.52	52.89	Se realizó un ajuste, retención no se encuentra aplicada en el sistema. Número de documento de ajuste: 10900884
1391727135001	MISIÓN PENTECOSTAL CAMINO DE SANTIDAD	024-023-000006608	001-001-0025869	195.81	176.22	19.59	1.76	177.98	Se realiza anulación por retención física mal emitida valor retenido errado. Se solicita nueva Retención.
0916653710001	CASA DEL CALDERO	018-022-000044356	001-001-000001431	113.88	111.88	2.00	1.12	113.00	Se realiza anulación por retención física mal emitida valor retenido errado Se solicita nueva Retención.
0916653710001	CASA DEL CALDERO	018-022-000044357	001-001-000001430	176.15	164.15	12.00	1.64	165.79	Se realiza ajuste valor retenido mal aplicado, se anuló y se solcito otra
1792270022001	MONNYCREACIONES CIA. LTDA.	012-001-000000620	001-001-0013472	1,576.73	1,576.73	0.00	15.77	1,592.50	Realizaron el ajuste en contabilidad.: 101590502. Aplicaron el 2% de retención en la fuente debido a que facturaron un servicio
TOTALES				3,853.03	3,668.55	148.59	36.69	3,705.24	

PT/5 - 1/3 - C2					
Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Elaborado y revisado por: R. Galarza. Fecha: 27 de junio de 2019					
ARQUEO DE CAJA MENOR					
TIENDA		Pedro Carbo		RESPONSABLE Jennifer Figueroa	
FECHA DE ARQUEO		27-jun-19		CARGO Jefe de venta	
FONDO ASIGNADO		\$ 200.00			
CONSTATACIÓN DE VALORES					
Billetes			Monedas		
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total
\$100.00		\$ -	\$1.00		\$ -
\$50.00		\$ -	\$0.50		\$ -
\$20.00	2	\$ 40.00	\$0.25	3	\$ 0.75
\$10.00	2	\$ 20.00	\$0.10	5	\$ 0.50
\$5.00	1	\$ 5.00	\$0.05	2	\$ 0.10
\$1.00		\$ -	\$0.01		\$ -
Valor total en Billetes		\$ 65.00	Valor total en Monedas		\$ 1.35
Valor total Efectivo		\$ 66.35			
REGISTRO DE FACTURAS Y/O RECIBOS					
Descripción	Fecha	No. Documento	Valor	cumple política	
Formato de Excel liquidación gasto por merienda	29-may-19	3456	\$ 63.89	SI	
Formato de Excel liquidación gasto por movilización	29-may-19	3457	\$ 20.00	SI	
Copia de liquidación de gastos Caja menor SAP	29-may-19	7800045	\$ 28.56	SI	
Se tomó para cubrir faltante de cajero	05-ago-17	Sin Doc.	\$ 48.89	NO	
Recibo por horario extendido punto net	03-may-19	Sin Doc.	\$ 5.00	NO	
Factura compra PH	09-may-18	133-0001128867	\$ 12.65	SI	
Factura compra Energizer batería	27-may-18	132-104-000026677	\$ 3.55	SI	
			TOTAL	\$ 182.54	
DIFERENCIA	\$ -48.89				
Novedades: Se recibe Acta de caja menor valor \$151.11 sin firmar por la Sra. Jennifer Figueroa debido al Faltante de \$48.89. El acta solo se encuentra firmado por la Sra. Wendy Carminiagni Jefe de Venta Saliente la Sra. Jennifer no acepto firmar el acta por la diferencia cajera Génesis Meneses.					
Ø					

PT/ 5 - 2/3 - C2					
Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Elaborado y revisado por: R. Galarza. Fecha: 27 de junio de 2019					
ARQUEO DEL FONDO DE CAJA FIJO DE CAJA					
TIENDA	Pedro Carbo		RESPONSABLE	Jennifer Figueroa	
FECHA DE ARQUEO	27-jun-19		CARGO	Jefe de Venta	
FONDO FIJO DE CAJA \$ 100,00					
CONSTATACIÓN DE VALORES					
Billetes			Monedas		
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total
\$100.00	0	\$ -	\$1.00	15	\$ 15.00
\$50.00	0	\$ -	\$0.50	12	\$ 6.00
\$20.00	1	\$ 20.00	\$0.25	46	\$ 11.50
\$10.00	1	\$ 10.00	\$0.10	24	\$ 2.40
\$5.00	3	\$ 15.00	\$0.05	32	\$ 1.60
\$1.00	0	\$ -	\$0.01	107	\$ 1.07
Valor total en Billetes		\$45.00	Valor total en Monedas		\$ 37.57
Valor total Efectivo		\$82.57			
DIFERENCIA	\$ 17.43				
Novedades:					
Se constató que el Jefe de Venta tomo dinero del fondo fijo de caja para la compra de cintas de embalaje					
Nota: Todos los valores fueron contados en presencia del Jefe de ventas / Asistente y devueltos a su entera satisfacción.					
Responsable de efectuar el arqueo			Responsable del efectivo		
Equipo Auditor			Jefe de Venta		
Nombre: Roxana Galarza			Nombre: Jennifer Figueroa		
Firma: _____			Firma: _____		

PT/ 5- 3/3 - C2

**Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo
ciudad Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

Elaborado y revisado por: R. Galarza.
Fecha: 27 de junio de 2019

TIENDA	Pedro Carbo	RESPONSABLE	Jessenia Pineda
FECHA ARQUEO	27-jun-19	CARGO	Cajero
FONDO FIJO	\$ 100,00	HORA:	16:34 PM

ARQUEO DE CAJA # 23

Billetes			Monedas		
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total
\$100.00	0	\$ -	\$1.00	107	\$ 107.00
\$50.00	0	\$ -	\$0.50	98	\$ 49.00
\$20.00	34	\$ 680.00	\$0.25	23	\$ 5.75
\$10.00	16	\$ 160.00	\$0.10	114	\$ 11.40
\$5.00	14	\$ 70.00	\$0.05	207	\$ 10.35
\$1.00	5	\$ 5.00	\$0.01	345	\$ 3.45
Valor total en Billetes		\$ 915.00	Valor total en Monedas		\$ 186.95
Valor total Efectivo		\$ 1,101.95			
DIFERENCIA MENOS FONDO F.		\$ 1,001.95			
VALORES SEGÚN SISTEMA		\$ 1,220.52			
DIFERENCIA SISTEMA Vs EFEC.		\$ -218.57			

Motivo de la Diferencia:

*Se revisa Sistema y se constata que existe emisión de Nota de Crédito sin consumir que hace referencia a la factura # 342 forma de pago efectivo del cliente José Merino Arteaga valor \$86.78, devolvieron el efectivo al cliente, dinero tomado de la caja.

* Se valida documentación y se constata que existe un faltante real de \$40, cajero indica haber entregado mal el cambio a un cliente \$20

* Faltante real de \$20 debido a que el cajero cambio billete con otro cajero y no le fue devuelto el valor en ese momento.

* Devolución de dinero en efectivo al cliente Leonor Silva C.I. 092347865 por desistir de la compra al verificar descuento no aplicado, valor de la factura #0001-23-0000002345 \$34,90

*Cajero emite Nota de Crédito abierta para reversar error en formas de pago al emitir factura #0001-23-0000002366 valor \$56,89 crédito directo y tarjeta de crédito.

Nota: Todos los valores fueron contados en presencia del Jefe de ventas / Asistente y devueltos a su entera satisfacción.

Responsable de efectuar el arqueo

Equipo Auditor

Nombre: Roxana Galarza

Firma: _____

Responsable del efectivo

Jefe de Venta

Jennifer Figueroa

Firma: _____



PT/6 - C3

**Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo
ciudad Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

COMPROBACIÓN DE LOS VALORES EMITIDOS EN LA NOTAS DE CRÉDITO

TIENDA: Pedro Carbo**RESPONSABLE:** Jennifer Figueroa**FECHA DE REVISIÓN:** 27/06/2019**CARGO:** Jefe de Venta

REPORTE CONSOLIDADO DE MEDIOS DE PAGO VENTA

SUCURSAL PERDRO CARBO	001	002	003	014	015
PERIODO DICIEMBRE 2018	Caja # 21	Caja # 22	Caja # 23	Caja # 24	Caja # 25
CREACION NOTA/CRÉDITO	-139.90	-196.91	-183.64	-138.35	-37.95
CREDITO DIRECTO	163.64	679.50	176.20	112.77	1,031.92
EFFECTIVO	369.95	18.30	725.05	846.40	1,458.30
CONSUMO NOTA/CREDITO	119.92	173.31	103.64	156.00	10.00
TARJETAS CREDITO	786.53	181.39	205.79	1,497.11	984.31
TARJETAS REGALO	27.45	0.00	0.00	50.00	56.60
TOTAL MEDIOS DE PAGOS	1,327.59	855.59	1,027.04	2,523.93	3,503.18
DIFERENCIA NOTAS/CRÉDITO	-19.98	-23.60	-80.00	17.65	-27.95
TOTAL N/C	-133.88				

Nota: Todos los valores fueron verificados en el sistema de facturación, en presencia del personal responsable de la sucursal

PT/7 1/2 - D1

Empresa "RM" S.A. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

TIENDA: Pedro Carbo	RESPONSABLE: Jennifer Figueroa
FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019	CARGO: Jefe de Venta

INCIDENCIAS DE ERRORES EN VENTAS

REPORTE CONSOLIDADO DE ERRORES DICIEMBRE 2018

CAJEROS	Nº CAJA	NOVEDAD	MOTIVO	VALOR
Ángela Villamar	25	Cliente desiste compra	Nota de Crédito Abierta	\$ 11.92
Ángela Villamar	25	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 24.90
Ángela Villamar	25	Cliente desiste compra	Nota de Crédito Abierta	\$ 41.00
Ángela Villamar	24	Error registrar nota/crédito	Nota de Crédito Abierta	\$ 57.48
Ángela Villamar	21	Error registrar nota/crédito	Nota de Crédito Abierta	\$ 64.80
Ángela Villamar	25	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 93.74
Génesis Meneses V.	22	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 14.37
Génesis Meneses V.	22	Error registrar nota/crédito	Nota de Crédito Abierta	\$ 43.97
Génesis Meneses V.	22	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 140.74
Jessenia Pineda C.	21	Cliente desiste compra	Nota de Crédito Abierta	\$ 8.90
Jessenia Pineda C.	23	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 15.92
Jessenia Pineda C.	21	Cliente desiste compra	Nota de Crédito Abierta	\$ 19.90
Jessenia Pineda C.	23	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 19.99
Jessenia Pineda C.	23	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 21.90
Jessenia Pineda C.	23	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 29.90
Jessenia Pineda C.	22	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 29.90
Jessenia Pineda C.	21	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 31.95
Jessenia Pineda C.	21	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 35.96
Jessenia Pineda C.	23	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 39.95
Jessenia Pineda C.	23	Error registrar nota/crédito	Nota de Crédito Abierta	\$ 59.81
Jessenia Pineda C.	23	Cliente desiste compra	Nota de Crédito Abierta	\$ 68.18
Jessenia Pineda C.	22	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 94.22
Jessenia Pineda C.	23	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 115.65
Jessenia Pineda C.	23	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 128.16
Jessica Chimbo P.	24	Error registrar crédito d.	Nota de Crédito Abierta	\$ 35.99
Jessica Chimbo P.	24	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 46.95
Jessica Chimbo P.	24	Error registrar nota/crédito	Nota de Crédito Abierta	\$ 50.80
Jessica Chimbo P.	24	Error registrar nota/crédito	Nota de Crédito Abierta	\$ 63.92
Jessica Chimbo P.	24	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 86.12
Jessica Chimbo P.	24	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 190.02
Jessica Chimbo P.	24	Erro registrar crédito D.	Nota de Crédito Abierta	\$ 204.54
Jessica Chimbo P.	22	Error registrar venta	Nota de Crédito Abierta	\$ 18.95

✓

PT/7 2/2 - D1

Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

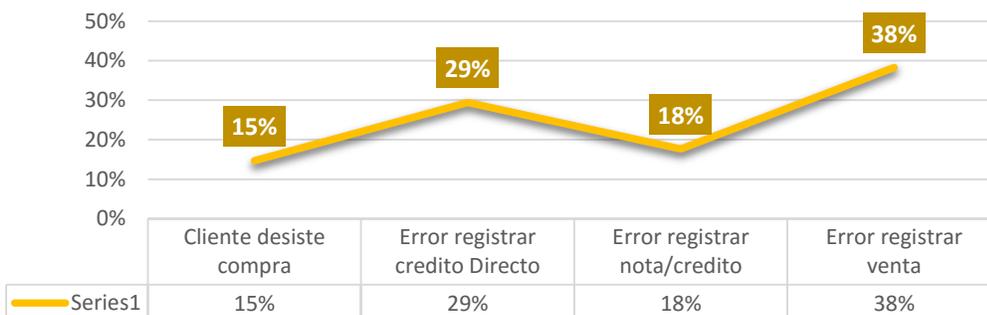
TIENDA: Pedro Carbo **RESPONSABLE:** Jennifer Figueroa
FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019 **CARGO:** Jefe de Venta

INCIDENCIAS DE ERRORES EN VENTAS

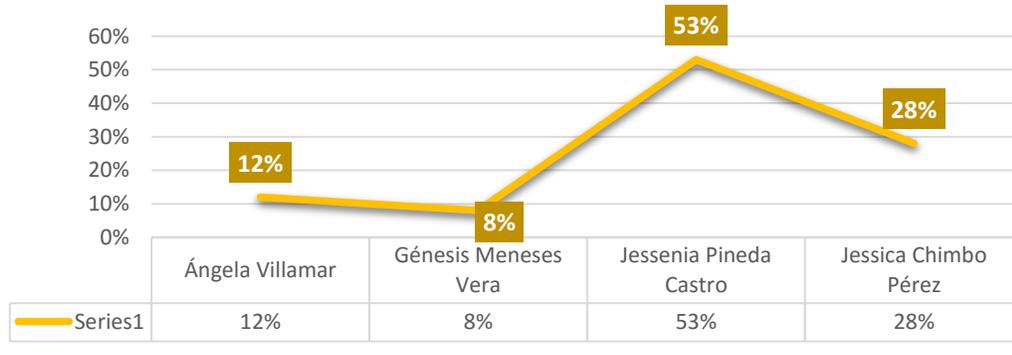
REPORTE CONSOLIDADO DE ERRORES DICIEMBRE 2018

CAJEROS	VALOR	%
Ángela Villamar	\$293.84	12%
Génesis Meneses Vera	\$199.08	8%
Jessenia Pineda Castro	\$1,331.19	53%
Jessica Chimbo Pérez	\$697.29	28%
total	\$2,521.40	100%

ERRORES CON MAYOR INCIDENCIA



INCIDENCIA DE ERRORES POR CAJERO



C

PT/8 E1

Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo
ciudad Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

TIENDA: Pedro Carbo **RESPONSABLE:** Jennifer Figueroa

FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019 **CARGO:** Jefe de Venta

DE DEPÓSITOS Y COBROS DE LAS VENTAS REALIZADAS

Nombre Tienda	Tipo	Sistema	Depósito	Diferencia	Motivo
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.05	0.00	0.05	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,401.37	1,401.37	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.04	0.04	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	2,352.45	2,532.45	180.00	TARJETA REGL
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	1.60	1.60	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,714.42	1,710.42	4.00	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	1.32	1.32	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,980.08	1,980.08	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	11.01	11.01	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	2,704.89	2,804.89	100.00	FONDO FIJO.
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.20	0.20	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	3,611.17	3,345.17	266.00	MAL REGISTRO
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.10	0.10	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,834.94	1,834.94	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	5.00	0.00	5.00	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,538.01	1,538.01	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.05	0.05	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,449.59	1,449.00	0.59	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,919.36	1,919.36	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,767.15	1,767.15	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	2,693.68	2,673.68	20.00	FALTANTE CAJA
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	4,805.55	4,805.55	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.08	0.08	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	2,407.75	2,407.75	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	3,022.09	3,012.09	10.00	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.15	0.15	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	4,119.13	4,119.13	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	3,268.39	3,218.39	50.00	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.26	0.26	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	2,741.34	2,741.34	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.99	0.00	0.99	NO DEPÓSITADO
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	3,315.58	3,115.58	200.00	ERROR BANCO
RM Pedro Carbo	SOBRANTE EFECTIVO	0.10	0.10	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	3,721.56	3,721.56	0.00	S/N
RM Pedro Carbo	VENTAS EFECTIVO	1,235.46	1,235.45	0.01	NO DEPÓSITADO

836.63

✓

PT/9 – F1

**Empresa “RM” S.A. sucursal principal “RM” Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro
Carbo ciudad Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

TIENDA: Pedro Carbo **RESPONSABLE:** Jennifer Figueroa

FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019 **CARGO:** Jefe de Venta

MATRÍZ DE UTILIZACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO POR CLIENTE

FORMA DE PAGO	VALOR	CLIENTE	NÚM FACT	CAJERO
CREACIÓN DE N/C	-39.80	PACHAY FUENTES FREDDY	019023000002691	AVILLAMAR
CREACIÓN DE N/C	-37.95	VASQUEZ CASSAN BETTY PAOLA	019023000002692	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-36.98	MACIAS CAMPUZANO MARIA	019024000001913	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-29.60	VITERI MEDINA IRASEMA	019023000002693	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-22.70	GOMEZ ADRIAN BELGICA	019023000002694	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-34.85	ALEX GOMEZ PINCAY	019025000000230	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-27.90	GARCIA CANO BRYAN JOEL	019031000000059	GMENESES
CREACIÓN DE N/C	-33.90	TOLEDO TAMAYO GLADYS	019025000000231	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-36.90	ANDRADE CARRASCO GUSTAVO	019024000001914	AVILLAMAR
CREACIÓN DE N/C	-32.30	NARANJO ALVARIO VICTORIA	019023000002695	JCHIMBO
CREACIÓN DE N/C	-15.90	TRIVINO BERMUDEZ OLGA	019031000000060	GMENESES
CREACIÓN DE N/C	-35.99	PACHECO CAMPOVERDE BLANCA	019021000002959	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-25.95	OSTAIZA VERA CRISTOPHER	019031000000061	GMENESES
CREACIÓN DE N/C	-19.90	CUENCA ADRIAN ROSA	019022000002987	JPINEDA
CREACIÓN DE N/C	-12.90	CABRERA VERA KATHERINE	019021000002960	JPINEDA
NOTA DE CREDITO	12.90	CABRERA VERA KATHERINE	019021000060329	JPINEDA
NOTA DE CREDITO	34.85	ALEX GOMEZ PINCAY	019025000007760	JPINEDA
NOTA DE CREDITO	15.90	TRIVINO BERMUDEZ OLGA	019031000002072	GMENESES
NOTA DE CREDITO	32.30	NARANJO ALVARIO VICTORIA	019023000064197	JCHIMBO
NOTA DE CREDITO	33.90	TOLEDO TAMAYO GLADYS	019025000007764	JPINEDA
TOTAL N/C SIN CONSUMIR	\$313.67			

PT/ 10 – F2

**Empresa “RM” S.A. sucursal principal “RM” Pedro Carbo.
Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro
Carbo de la ciudad de Guayaquil
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

TIENDA: Pedro Carbo

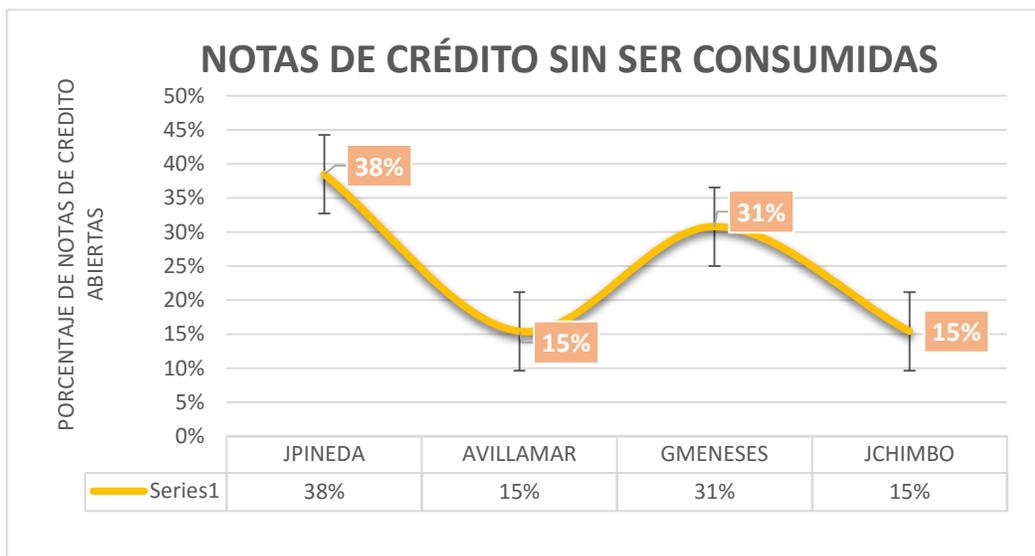
RESPONSABLE: Jennifer
Figueroa

FECHA DE REVISIÓN: 27/06/2019

CARGO: Jefe de Venta

ANÁLISIS DE LA UTILIZACIÓN DE LAS NOTAS DE CRÉDITO POR CLIENTE

CAJEROS	CREACIÓ N N/C	CONSUMO N/C	TOTAL, TRANSACCION	PORCENTAJE
JPINEDA	3	2	5	38%
AVILLAMAR	2	0	2	15%
GMENESES	3	1	4	31%
JCHIMBO	1	1	2	15%
TOTALES	9	4	13	100%



✓

4.6 Hojas de hallazgos.

HOJA DE HALLAZGO # 001	
Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo ciudad Guayaquil Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018	
Elaborado: Roxana Galarza Mera Aprobado: CPA. Rubén Mackay	Fecha elaboración: 27 de junio de 2019 Fecha aprobación: 29 de junio de 2019
Descripción del Hallazgo:	La empresa RM S.A. no cumple con la aplicación de manuales de políticas y procedimientos establecidos para el área de cajas, no cuenta con políticas ni procedimientos de control interno implementados para la detección de billetes falsos, identificación de tarjetas de crédito clonadas, cédulas de identidad falsas o alteradas.
Condición:	Carencia de manuales de políticas y procedimientos, mediante la aplicación de una matriz de control interno para evaluar el riesgo del componente legal y normativos implementados en la empresa RM S.A, se pudo identificar y ultimar que la empresa carece de controles y medidas para el cumplimiento y aplicación de las políticas y procedimientos establecidas, así como también para la detección de dinero y documentos falsos o alterados en el área de cajas, que aseguren un adecuado procedimiento operativo.
Criterio:	<p>La verificación y revisión del contenido de los manuales de políticas y procedimientos permitió al equipo auditor identificar las políticas existentes referentes a la recepción de dinero.</p> <p><u>Manual Interno de políticas y procedimientos de facturación Empresa RM S.A.</u> <u>Procedimientos para detección de dinero</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cajera solicita al cliente tarjeta de crédito y documento de identidad.</i> • <i>Si el cliente es nuevo cajero debe ingresar datos en el orden del sistema.</i> <p><u>Políticas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Si el cliente graba su factura como consumidor final el monto máximo es \$200.</i> • <i>Si el cliente es extranjero el documento de identidad es el pasaporte.</i> • <i>Para compras con crédito directo se solicitará Cédula de identidad.</i> • <i>Se debe deslizar la tarjeta externa por el lector una sola vez, de no tener respuesta solicitar otra tarjeta o forma de pago.</i> • <i>Los montos mínimos establecidos para diferir son 3 meses montos mayores a \$60 y 6 meses montos mayores a \$90.</i> <p><u>Normativa del Control Interno de la Contraloría General del Estado indica:</u> <u>Art.# 100-03 Responsables del control interno:</u> <i>El diseño, establecimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad.</i></p> <p><u>Art.# 200-09 Unidad de auditoria interna:</u> <i>La Auditoria interna es una actividad independiente, evaluará el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables logrando los objetivos de la empresa.</i></p> <p><u>Nic 8 Políticas contables</u></p>

	<i>Su objetivo es seleccionar y modificar el tratamiento contable, la información a revelar, los cambios de políticas contables de las estimaciones y la corrección de errores. La norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros.</i>
Causa:	La inexistencia de un control adecuado de parte del personal administrativo al no realizar periódicamente un análisis del motivo de los errores existentes y lograr una comunicación efectiva de la aplicación y cumplimiento constante de las normativas, procedimientos y políticas vigentes es la causa por la cual los cajeros antiguos y eventuales reflejan irregularidades o inconsistencias por no conocer cómo afrontar riesgos potenciales.
Efecto:	La deficiente comunicación de los manuales y la no existencia de políticas y procedimientos para detectar billetes o documentos falsos o alterados ocasiona que se presenten descuadres en los cierres de caja, procedimientos incorrectos, políticas inventadas, fraudes por compras con créditos ajenos de parte de clientes internos y externos, quejas, denuncias, y mala imagen de la empresa.
Conclusiones:	<p>Con soporte en la observación y aplicación de la lista de verificación para determinar el motivo de los incumplimientos e inexistencia de políticas y procedimientos en el control interno dentro del área de cajas de la sucursal principal Pedro Carbo de la tienda RM S.A. el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal administrativo de la Sucursal Pedro Carbo periodo 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2018 no cuenta con una adecuada planificación y estrategia para el control, distribución y cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos de facturación, motivo por el cual el personal no se encuentra debidamente preparado. • El Gerente General que labora en el periodo 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2018, desconoce los riesgos e irregularidades presentadas en el área de cajas, debido a que no se realizan reuniones constantes con la Jefatura de Caja General el cual debería evaluar riesgos que permitan obtener suficiente información para poner especial cuidado en el área de mayor importancia por su materialidad y riesgo de impacto.
Recomendaciones:	<p><u>Departamento de auditoría Caja General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de mitigación de riesgos que incluya un proceso e implementación de procedimientos que definirán la adecuada detección del dinero y documentos de los clientes, detallando indicadores, estimando la probabilidad de ocurrencia al contar constantemente con personal en entrenamiento, estableciendo lineamientos para el monitoreo definiendo reportes, documentos y comunicaciones necesarias al personal involucrado en el área de cajas. <p><u>Al Gerente General de la empresa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Instruir a quien corresponda la elaboración y presentación la elaboración e implementación de las políticas y procedimientos de facturación que ayudarán a efectuar un adecuado control en el área de cajas con el objetivo de identificar y mitigar y evaluar los riesgos existentes en el área de cajas que afecten los logros del área para beneficio de la empresa.

HOJA DE HALLAZGO # 002	
Empresa "RM" S.A. sucursal principal "RM" Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo, ciudad de Guayaquil Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018	
Elaborado: Roxana Galarza Mera	Fecha elaboración: 27 de junio de 2019
Aprobado: CPA. Rubén Mackay	Fecha aprobación: 29 de junio de 2019
Descripción del Hallazgo:	El deficiente control, evaluación y mitigación de riesgos de parte de la administración en el área de cajas genera irregularidades reflejadas al no considerar el índice de personal que rota constantemente, cajeros antiguos y eventuales no son direccionados por Jefes, no existe control y monitoreo de validación de información que ingresan en el sistema, motivo que genera notas de crédito flotando y dinero no ingresado al sistema correctamente.
Condición:	De acuerdo a lo encontrado por el equipo auditor se pudo determinar que existe un inadecuado lineamiento de las responsabilidades, Jefes y Subjefes de tienda delegan sus responsabilidades a subordinados, lo cual da paso al ineficiente control de identificación, evaluación y mitigación de riesgos al no detectar que los cajeros no validan la información ingresada al sistema antes de grabar las facturas generando errores de caja y por ende notas de crédito sin consumir.
Criterio:	<p>Lo observado por el equipo auditor en cuanto a los criterios de flujo del proceso de caja y responsabilidades asignadas se pudo determinar que:</p> <p><u>Manual de políticas y procedimientos de facturación Empresa RM S.A.</u></p> <p><u>Procedimientos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Escaneo de prendas debe ir de la mano de una revisión y validar si el producto es el mismo que el cliente desea comprar.</i> • <i>Verificar que la cantidad de prendas sea la misma que la del sistema</i> • <i>En venta con tarjetas de crédito cajero debe validar la firma de la cedula de identidad con la firma colocada por el cliente en el voucher o pagaré.</i> • <i>Cajero debe entregar copia del documento firmado y conservar el original.</i> <p><u>Políticas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Validar las 2 firmas del pagaré con el documento de identificación.</i> • <i>Revisar y validar que el monto de compra y datos del cliente que constan en el Ticket de compra sean los correctos.</i> • <i>Las claves y usuarios son únicamente exclusivos a personas asignadas.</i> <p><u>Normativa del Control Interno Contraloría General del Estado en los siguientes Artículos indica:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Art. # 401-01 Separación de funciones y rotación de labores</u> <i>Los directivos tendrán cuidado al definir las funciones y procurar rotación de tareas, de manera que exista independencia y reducción de riesgos de errores o acciones irregulares, para reducir el riesgo de error, desperdicio de actividades incorrectas.</i> • <u>Art. # 401-01 Mitigación de riesgos</u> <i>Se desarrollará una estrategia de gestión que incluya su proceso e implementación, identificando conocimientos y proceso de evaluación de riesgo y áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos,</i>

	<i>lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.</i>
Causa:	El equipo de auditoria determinó la causa de las irregularidades presentadas por el personal se debe a que el responsable del área de cajas (Jefe de Ventas) no ejerce personalmente las acciones preventivas asignadas por la máxima autoridad, se observó carencia de control, verificación, supervisión de las actividades operativas realizadas por el cajero como indagación al cliente, previa autorización de procedimientos, evaluación y monitoreo de transacciones y colocación de usuarios y claves de las cuales solo ellos deben tener acceso, lo cual origina que el cajero tome sus propias decisiones al resolver problemas e inquietudes en el área de cajas al no conocer y validar información ingresada en el sistema.
Efecto:	El cajero al conocer de manera superficial los procedimientos de facturación y no contar con previa inspección y autorización de parte del Jefe responsable da paso a que el cajero ejecute sus actividades erradamente, como doble facturación, facturas grabadas a nombre de clientes ajenos a la compra, firmas inconformes en documentos con validez legal (pagaré, voucher), perjuicio a clientes, aplicación de promociones, descuentos sin medidas, notas de crédito sin consumir, consumos de notas de crédito a terceras personas que no intervienen en la compra, sobrantes, faltantes, fraudes u otros aspectos que afectan de manera directa tanto a los clientes como a la empresa.
Conclusiones:	<p>Con respaldo de la observación y aplicación de la técnica de verificación para determinar el nivel de eficiencia y cumplimiento de control interno aplicado en la empresa RM S.A. el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Jefatura de Caja General del periodo del 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2018, al no contar con medidas estratégicas e indicadores de riesgos inobservó la debilidad existente respecto a que el Jefe responsable de la sucursal delega sus responsabilidades a personal con escaso conocimiento y habilidades necesarias para asumir actividades de prevención de riesgos existentes relacionadas con el control interno. • El Jefe de Venta al no aplicar personalmente los controles de identificación, evaluación, mitigación de riesgos, genera inconsistencias constantes y riesgos potenciales presentadas por procedimientos inadecuados, aplicación de políticas desconocidas y toma de decisiones erradas, afectando así la imagen e ingresos de la empresa por causas como consumo de notas de crédito por personas ajenas, sobrantes, faltantes, quejas en redes sociales, reclamos en presencia de otros clientes, fraudes, pérdida de buena imagen de la empresa, etc.
Recomendaciones:	<p><u>Jefe de Caja General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Delegará la asignación de responsabilidades correspondientes al personal involucrado en el área de cajas, el cual será el responsable directo de las decisiones que se tomen y las irregularidades presentadas, adicional aplicará medidas estratégicas y lineamientos para el monitoreo de indicadores de riesgos mediante reportes y revisión de documentos para reducir riesgos y desperdicio de actividades incorrectas.

	<p>Jefe de responsable de la sucursal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplirá con la política establecida “Las claves y usuarios son únicamente exclusivos para personas asignadas”, de tener otras actividades a ejecutar se delegará la responsabilidad a personal asignado por Talento humano, quienes asumirán la responsabilidad de los resultados reflejados en los cuadros de caja.
--	---

HOJA DE HALLAZGO # 003	
Empresa “RM” S.A. sucursal principal “RM” Pedro Carbo. Auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo ciudad Guayaquil Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018	
Elaborado: Roxana Galarza Mera	Fecha elaboración: 27 de junio de 2019
Aprobado: CPA. Rubén Mackay Veliz	Fecha aprobación: 29 de junio de 2019
Descripción del Hallazgo:	Existe carencia de planificación de medidas correctivas para obtener información verídica que compruebe los errores por nombre de cajeros más comunes y de alto riesgo no permite reconocer deficiencias y aplicar capacitaciones para evaluar el desempeño de todo el personal, no existe la ejecución periódica o sorpresiva de arqueos de caja para controlar el dinero físico y mostrar información fiable en los cierres y saldos de caja, motivo de descuadres de caja y depósitos.
Condición:	Bajo sustento obtenido mediante la observación y verificación y constatación de valores mediante la aplicación de arqueos realizados al área de cajas, el equipo auditor determina que la administración no ha implementado medidas de control que permitan monitorear y conocer la incidencia de errores por tipo de novedad y nombre de cajeros, no existen capacitaciones y evaluaciones continuas al personal involucrado, personal de Caja General solo compara datos desde matriz, no visita las tiendas para respectivo control de las actividades realizadas en la recepción de dinero.
Criterio:	Lo verificado por el equipo de auditoría en cuanto a las políticas establecidas en los cuadros de caja producto de las ventas realizadas se encontró: <u>Políticas internas para cierre de cajas y control del dinero:</u> <ul style="list-style-type: none"> <i>El primer control que el Jefe realiza es el conteo de todo el dinero (incluido el fondo) en el caso de existir alguna diferencia lo puede ajustar.</i> <i>El segundo control es el Cierre de caja por Usuario en el que el Jefe revisa las diferencias que el sistema le indica en el caso de faltantes la cajera deberá reponer de manera inmediata en el caso de sobrantes valida que la documentación.</i> <i>El Jefe genera el resumen de ventas en donde puede revisar los valores que debe enviar a depositar.</i> <u>Normativa del Control Interno de la Contraloría General del Estado indica:</u> <ul style="list-style-type: none"> <u>Art.# 403-04 Verificación de los ingresos:</u> <i>Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuaran verificación diaria para comprobar que los depósitos realizados en el Banco sean iguales a los valores recibidos.</i> <u>Art. 200-07 Coordinación de las acciones organizacionales</u>

	<p><i>La máxima autoridad es responsable de la aplicación y mejoramiento continuo del control interno.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Art. 407-04 Evaluación del desempeño:</u> <i>La máxima autoridad en coordinación con Talento humano emitirá y difundirán políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño en función del cual se capacitará periódicamente al personal de la empresa.</i> • <u>Art. 405-09 Arqueos sorpresivos de valores en efectivo</u> <i>Los valores en efectivo, serán sujetos a verificaciones mediante arqueos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.</i>
Causa:	<p>La inexistencia de políticas u orden de aprobación de parte de los directivos de la empresa para la ejecución de arqueos de caja sorpresivos y obtener un mayor control de los ingresos producto de ventas y la no existencia de horarios establecidos para el ingreso de comprobantes de depósitos hace que exista un descontrol y desinterés de parte de los Jefes y asistentes de la sucursal al enviar a depositar los valores con faltantes no asumidos, estos solicitan ajustes para solventar la situación.</p>
Efecto:	<p>Bajo los resultados obtenidos mediante la aplicación de los arqueos de caja #23, caja menor, y fondo de caja fijo el equipo auditor logró finiquitar faltantes de dinero en caja menor valor tomado para cubrir faltante por errores operativos de los cajeros, N/C abierta por dinero devuelto a cliente, faltante real por error al entregar cambio a cliente, cambio de moneda con otro cajero. Devolución de dinero en efectivo por no aplicar descuento en factura. Nota de crédito abierta para corregir error en forma de pago crédito directo y tarjeta de crédito. Faltante en arqueo de fondos fijos de caja para la compra de cintas de embalaje, estos son diversos efectos al ocupar los valores físicos existentes en la Sucursal auditada.</p>
Conclusiones:	<p>Con sustento en la revisión y aplicación de la técnica de verificación y los resultados obtenidos, el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal responsable de la Sucursal no aplica las acciones establecidas para mitigar las causas que ocasionan novedades como, desvíos de dinero y errores operativos de parte de los cajeros, El Jefe no cumple con el recuento de dinero el cual es el primer control establecido en los cuadros de caja, al existir diferencias por faltantes solicita a los directivos ajustes correspondientes, no se aplican sanciones respectivas para mitigar los riesgos. • La Jefatura de Caja General no cuenta con un control e inspección que proporcione información verídica para llevar cabo la supervisión y monitoreo sorpresivo de las transacciones emitidas y dinero recaudado, así como también la elaboración e ingreso de depósitos sin faltantes de dinero, realizado en un horario establecido que pueda ser cumplido por el personal de la sucursal RM Pedro Carbo.
Recomendaciones:	<p><u>A los responsables Caja general:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dado a los resultados obtenidos en los arqueos de caja menor, caja #23 y fondos fijos de caja se recomienda a la Gerencia aprobar la aplicación de

	<p>medidas firmes y adaptables para el control de los ingresos del efectivo y sus equivalentes, deberá agregar a los manuales de políticas y procedimientos las sanciones existentes para lograr reducir los errores operativos en los procedimientos de facturación.</p> <p><u>Al Jefe de Venta, Sub jefe de la sucursal:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Se solicitará proporcionar información correspondiente al personal administrativo de Caja General para la aplicación de las políticas y procedimientos correspondientes para cumplir con la elaboración e ingreso de depósitos mediante un horario fijo considerando un tiempo estimado para su realización, con el fin de salvaguardar el efectivo.
--	--

4.7 Fase III: Comunicación de resultados

4.7.1 Notificación de resultados

Guayaquil, 30 de julio de 2019

Señor (a)

Susana Narvaez Narváez.

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA COMERCIAL “RM S.A.”

Ciudad.

De nuestra consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. 000078-CTAE-2019, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la empresa Comercial “RM S.A.” de la ciudad de Guayaquil, para la ejecución de una auditoría operativa al proceso de facturación a la sucursal principal Pedro Carbo de la ciudad de Guayaquil periodo del 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2018, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la sucursal por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoría, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó el componente de control interno aplicado en la sucursal, analizando el entorno interno y externo de la sucursal, así como los principales factores de riesgo. Realizamos nuestra auditoria operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno de la Contraloría General del Estado, las NIIF Normas Internacionales de información Financiera, las NIC Normas internacionales de Contabilidad y Políticas y procedimientos de la empresa RM S.A. Dichas normas requieren que una auditoría operativa que se planifique y se

lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno. La auditoría operativa incluye la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de la aplicación del control interno de la sucursal, por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la sucursal principal de la Empresa “RM S.A.”, este se presenta inadecuado en los aspectos de mayor importancia para la sucursal como son los siguientes aspectos:

- La empresa no cuenta con capacitaciones al personal involucrado en el área de cajas, sobre las políticas, procedimientos, sanciones y demás normas establecidas por el control interno de la empresa.
- El personal administrativo no cuenta con una adecuada estrategia para el control, distribución y manejo de los manuales y políticas de procedimientos de facturación.
- La Jefatura de Caja General actuante no cuenta con medidas estratégicas e indicadores de riesgos o incidencia de errores que le permitan detectar las debilidades existentes por cajero o novedad presentada.
- La empresa no cuenta con la supervisión y monitoreo aleatorios de las transacciones emitidas y dinero recaudado aplicado mediante arqueos de caja sorpresivos a la sucursal.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlga. Roxana Galarza Mera

4.8 Informe de auditoría.

4.8.1 Información introductoria.

4.8.2 Motivo de la Auditoria.

La Auditoría operativa aplicada al proceso de facturación en la Sucursal Pedro Carbo de la tienda RM S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2018, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 000043-EAE-2019, suscrito por el Ing. Jessica Maribel Anastacio Yagual, en calidad Representante del Departamento de Auditoría de la empresa comercial “RM” S.A, de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos de la Auditoria.

Objetivo general.

Realizar una Auditoria Operativa al proceso de facturación en la Sucursal Pedro Carbo de la tienda RM S.A. en la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, a fin de mejorar los procesos del área de Caja General.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación en la Sucursal Pedro Carbo de la tienda RM S.A.
- Presentar los informes de resultados del análisis de la Sucursal principal de la tienda RM S.A.

- Dar a conocer la propuesta y aplicación de la solución en la Sucursal principal de la tienda RM S.A.
- Implementar la propuesta de solución en la Sucursal principal de la tienda RM S.A.

Alcance de la Auditoria.

La auditoría operativa al proceso de facturación en la Sucursal Pedro Carbo de la tienda RM S.A. en la ciudad de Guayaquil, se aplicará al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Resultados de la Auditoria

Estructura organizacional, legal y normativa de la Tienda RM Pedro Carbo

Conclusión:

Con soporte en la observación y aplicación de la lista de verificación para determinar el motivo de los incumplimientos e inexistencia de políticas y procedimientos en el control interno dentro del área de cajas de la sucursal principal Pedro Carbo de la tienda RM S.A. el equipo auditor concluye que el personal administrativo de la Sucursal Pedro Carbo periodo 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2018 no cuenta con una adecuada planificación y estrategia para el control, distribución y cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos de facturación, motivo por el cual el personal no se encuentra debidamente preparado.

Recomendaciones

Departamento de auditoría Caja General:

El Gerente General que labora en el periodo 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2018, desconoce los riesgos e irregularidades presentadas en el área de cajas, debido a que no se realizan reuniones constantes con la Jefatura de Caja General el cual deberá evaluar riesgos que permitan obtener suficiente información para poner especial cuidado en el área de mayor importancia por su materialidad y riesgo de impacto.

A los miembros del Departamento Caja General:

Se expondrá al Gerente de la empresa un plan de mitigación de riesgos que incluya un proceso e implementación de procedimientos que definirán la adecuada detección del dinero y documentos de los clientes, detallando indicadores, estimando la probabilidad de ocurrencia al contar constantemente con personal en entrenamiento, estableciendo lineamiento para el monitoreo definiendo reportes, documentos y comunicaciones necesarias al personal involucrado en el área de cajas.

Al Gerente General de la empresa:

Elaborará y presentará a los encargados del departamento de Caja General un oficio firmado que respalde la aprobación de la elaboración e implementación de las políticas y procedimientos que ayudarán a efectuar un adecuado control en el área de cajas con el objetivo de identificar y mitigar y evaluar los riesgos existentes en el área de cajas que afecten los logros del área para beneficio de la empresa.

Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos

Conclusión:

Con respaldo de la observación y aplicación de la técnica de verificación para determinar el nivel de eficiencia y cumplimiento de control interno aplicado en la empresa RM S.A. el equipo auditor concluye que la Jefatura de Caja General del periodo del 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2018, al no contar con medidas estratégicas e indicadores de riesgos inobservó la debilidad existente respecto a que el Jefe responsable de la sucursal delega sus responsabilidades a personal con escaso conocimiento y habilidades necesarias para asumir actividades de prevención de riesgos existentes relacionadas con el control interno.

El Jefe de Venta al no aplicar personalmente los controles de identificación, evaluación, mitigación de riesgos, genera inconsistencias constantes y riesgos potenciales presentadas por procedimientos inadecuados, aplicación de políticas desconocidas y toma de decisiones erradas, afectando así la imagen e ingresos de la empresa por causas como consumo de notas de crédito por personas ajenas, sobrantes, faltantes, quejas en redes sociales, reclamos en presencia de otros clientes, fraudes, pérdida de buena imagen de la empresa,

Recomendaciones

Jefe de Caja General:

Delegará la asignación de responsabilidades correspondientes al personal involucrado en el área de cajas, el cual será el responsable directo de las decisiones que se tomen y las

irregularidades presentadas, adicional aplicará medidas estratégicas y lineamientos para el monitoreo de indicadores de riesgos mediante reportes y revisión de documentos para reducir riesgos y desperdicio de actividades incorrectas.

Jefe de responsable de la sucursal:

Cumplirá con la política establecida “Las claves y usuarios son únicamente exclusivos para personas asignadas”, de tener otras actividades a ejecutar se delegará la responsabilidad a personal asignado por Talento humano, quienes asumirán la responsabilidad de los resultados reflejados en los cuadros de caja.

Componente de comunicación, información y actividades de supervisión del área de facturación

Conclusión:

Con sustento en la revisión y aplicación de la técnica de verificación y los resultados obtenidos, el equipo auditor concluye:

El personal responsable de la Sucursal no aplica las acciones establecidas para mitigar las causas que ocasionan novedades como, desvíos de dinero y errores operativos de parte de los cajeros, El Jefe no cumple con el recuento de dinero el cual es el primer control establecido en los cuadros de caja, al existir diferencias por faltantes solicita a los directivos ajustes correspondientes, no se aplican sanciones respectivas para mitigar los riesgos.

La Jefatura de Caja General no cuenta con un control e inspección que proporcione información verídica para llevar cabo la supervisión y monitoreo sorpresivo de las transacciones emitidas y dinero recaudado, así como también la elaboración e ingreso de

depósitos sin faltantes de dinero, realizado en un horario establecido que pueda ser cumplido por el personal de la sucursal RM Pedro Carbo.

Recomendaciones

A los responsables Caja general:

Dado a los resultados obtenidos en los arqueos de caja menor, caja #23 y fondos fijos de caja se recomienda a la Gerencia aprobar la aplicación de medidas firmes y adaptables para el control de los ingresos del efectivo y sus equivalentes, deberá agregar a los manuales de políticas y procedimientos las sanciones existentes para la reducción de errores operativos en los procedimientos de facturación.

Al Jefe de Venta, Sub jefe de la sucursal:

Se solicitará proporcionar información correspondiente al personal administrativo de Caja General para la aplicación de las políticas y procedimientos correspondientes para cumplir con la elaboración e ingreso de depósitos mediante un horario fijo considerando un tiempo estimado para su realización, con el fin de salvaguardar el efectivo.

Capítulo V

5 Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Implementación de mejoras sobre las Políticas y Manuales de procedimientos de facturación en el área de caja de la empresa RM S.A. de la sucursal principal Pedro Carbo.

5.2 Autor de la propuesta

Tnlga. Roxana Galarza Mera

5.3 Empresa auspiciante

Sucursal principal Pedro Carbo de la tienda RM S.A.

5.4 Área que cubre la propuesta

Auditoría Operativa aplicada al proceso de facturación en la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A., en la ciudad de Guayaquil.

5.5 Datos informativos de la propuesta

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Auditoría

Área: Procesos de facturación

Problema: Mejorar el control de los ingresos.

5.6 Objetivo general de la propuesta

Realizar una implementación de mejoras al proceso de facturación en base a las Políticas y Procedimientos en el control de los ingresos de la sucursal Pedro Carbo de la Tienda RM S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil correspondiente en el año 2018.

5.7 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la propuesta son:

- 5.7.1 Cumplir con la norma internacional de contabilidad NIC 18 Control de los ingresos por ventas.
- 5.7.2 Salvaguardar los ingresos producto de las ventas realizadas en la sucursal, Pedro Carbo de la Tienda RM S.A.
- 5.7.3 Mejorar la implementación de las funciones expuestas en las políticas y procedimientos del área de caja.

5.8 Beneficios directos

Socio y gerente general

Administradores de la tienda Pedro Carbo

Colaboradores involucrados en el área de caja

5.9 Beneficiarios indirectos

Clientes de la tienda Pedro Carbo

Colaboradores del departamento de auditoria de cajas

5.10 Impacto de la propuesta

El buen manejo y revisión del ingreso del dinero y demás formas de pago realizado por los clientes producto de las ventas de la empresa siempre ha representado un factor alto riesgo de control en todos los negocios existentes, por lo cual es indispensable que una empresa cuente con políticas, manuales y procedimientos que respalden una buena ejecución y control de estos factores establecidos por el personal responsable de inspeccionar el área de facturación.

Mediante la aplicación de procedimientos y políticas mejoradas en los manuales de instrucciones que respalden el buen manejo de estas funciones y actividades del área de facturación se podrá alcanzar la correcta aplicación y control de los ingresos por venta, mitigando los hallazgos encontrados en la auditoría, mejorando así los procesos internos del área de facturación, el mismo que será distribuido periódicamente a todo el personal involucrado en el área de caja.

Cuando el área de caja, no cuenta con un control adecuado de los ingresos y de los productos para las ventas, lo cual podría llegar a generar en un futuro graves problemas para la empresa, ya que se pueden presentar casos de desvíos de dinero, jineteo u otros tipos de fraudes existentes en un área donde el dinero es fuente de ingreso y manejo a diario.

Es importante recalcar que la correcta aplicación de la NIC 18 - Control de los Ingresos por Ventas, indica el importe de los ingresos sobre las ganancias que puede medirse con fiabilidad, ya que la empresa debe considerar los casos en que la transacción de las ventas no siempre se considera el valor total de las prendas que el

cliente realiza la compra, ya que es necesario medir los ingresos considerando los descuentos, promociones, la garantías que ciertos productos poseen y los impuestos que estos deben cubrir, los pagos diferidos en casos de compra con créditos y otros.

La presente propuesta levantará un interés alto en productividad, ya que es un beneficio para la empresa y sus colaboradores del área de control de las cajas de la Sucursal Pedro Carbo de la tienda RM S.A. al verse enfocada directamente al control del dinero físico y todos los medios de pagos que sus clientes generan en una venta, La propuesta presentada a la dirección indica un mejora a los aspectos de detección de dinero falso, documentos de identidad y tarjetas de crédito clonadas u alterados y un buen manejo de la aplicación de los procedimientos al emitir notas de crédito por cambios y devoluciones.

5.11 Descripción de la propuesta

En la siguiente propuesta se detallará la norma internacional NIC 18 que nos enseña a reconocer los ingresos ordinarios que surgen de la actividad económica de una empresa, la cual se encuentra bajo la responsabilidad del personal de caja al emitir una venta y a su vez recibir las formas de pago por estos productos, es por esto que la propuesta consiste técnicamente en la mejora mediante medidas preventivas de todas la formas de pago que el cajero recibe, revisa y registrar en el sistema de facturación.

El resultado de los hallazgos de esta auditoria operativa refleja que el problema radica en las formas de pago entregados por los clientes debido a que los cajeros de la sucursal auditada no cuentan con una adecuada preparación ya a que las políticas y manuales no se encuentran establecidos correctamente.

Es importante reconocer que la empresa ya cuenta con políticas y manuales establecidos cronológicamente, por este motivo según los resultados obtenidos en la encuesta y los hallazgos se brindará una mejora ha base se medidas preventivas que se agregarán a estos manuales con el fin de que el cajero conozca, entiendan y acaten estas mejoras para que puedan ejercer de manera correcta las funciones de caja, entre estos:

1. Detección de billetes falsos.
2. Identificación de Cédulas de identidad falsificadas u alteradas.
3. Identificación de Tarjetas de crédito clonadas u alteradas.
4. Mejoramiento del procedimiento de las Notas de crédito abiertas.

La propuesta esta específicamente direccionada a los cajeros y administradores del área de caja, el primer paso será detallar apropiadamente las políticas y los pasos a seguir cuando un cajero registra en el sistema una nota de crédito, el cual consiste en la decisión que tome el cliente al cambiar una prenda por otra que es cuando se realiza una nota de crédito por cambio y cuando el cliente desiste totalmente por algún motivo real de la prenda que compró y el cajero genera una devolución de crédito o dinero según la forma de pago presentada.

Luego se agrega detalladamente la tarea que un cajero deberá conocer para poder reconocer e identificar con las fibras de seguridad para detectar si un billete es o no real. Es necesario resaltar que es importante que el cajero conozca cuando una cédula de identidad o tarjetas de crédito recibidas originales o no clonadas u alteradas y si pertenecen al cliente que se encuentra comprando, por este motivo se detallarán los puntos claves y medidas preventivas para aprender a identificarlos.



EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A

CODIGO: RM-EC-11-2019

Manual de procedimientos del área de facturación.

La información descrita en el presente documento es de uso reservado y exclusivo de RM S.A. Está prohibida su reproducción sin previa autorización o su utilización en otros fines distintos para el cual fue entregada. Cabe indicar que el siguiente documento está sujeto a cambios, que se presentarán debido a las posibles necesidades que se vayan presentando en este trabajo, o en caso de actualización de políticas y normas expuestas.

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p style="text-align: center;">1. OBJETIVO</p> <p>El presente manual tiene como objetivo detallar las mejoras en los procedimientos que deben seguir todos los implicados al proceso de facturación en la empresa R.M. S.A. a nivel nacional, con la finalidad de enmarcar los principios de control interno asegurando su correcta ejecución.</p> <p style="text-align: center;">2. ALCANCE</p> <p>El presente manual sirve como instructivo para todos los implicados en el proceso de facturación de la empresa R.M. S.A. Este proceso va a estar acompañado de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de facturación. • Aperturas y cierres de caja. • Arqueos de caja. • Suministros de oficina. • Documentos respaldo de facturación. 	

		EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.		FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
3. POLÍTICAS		
Términos	Definición	
Notas de Crédito por cambio	El SRI autoriza realizar Notas de créditos a las empresas para devoluciones de mercadería.	
Nota de crédito por devolución	Es cuando se devuelve el crédito a la cuenta del cliente por no desear llevar nada a cambio de la prenda que compró. Solo es aplicada en forma de pago crédito directo.	
Nota de crédito abierta	Una N/C abierta es cuando la forma de pago se realiza en efectivo, tarjeta de crédito, y el cliente no desea llevar nada a cambio, solo lo realizan para ingresar la prenda que se vendió.	
Detección de dinero físico	Es reconocer e identificar la seguridad que traen los billetes reales e identificar a los que son falsos.	
Arqueo de caja	Análisis de las transacciones del efectivo realizado periódicamente para corroborar si coinciden los valores del sistema con el dinero físico que tiene el cajero.	
Clonación de tarjetas de crédito y cédulas	La clonación de documentos personales es una ingeniería genética que se logra a través de pequeñas maquinas, celulares que poseen un material y caracteres muy similares al real.	
Medidas preventivas	Es prevenir o anticiparse de manera oportuna y conveniente a posibles riesgos en el área de caja, con el fin de evitar errores, fraudes, estafas, etc.	

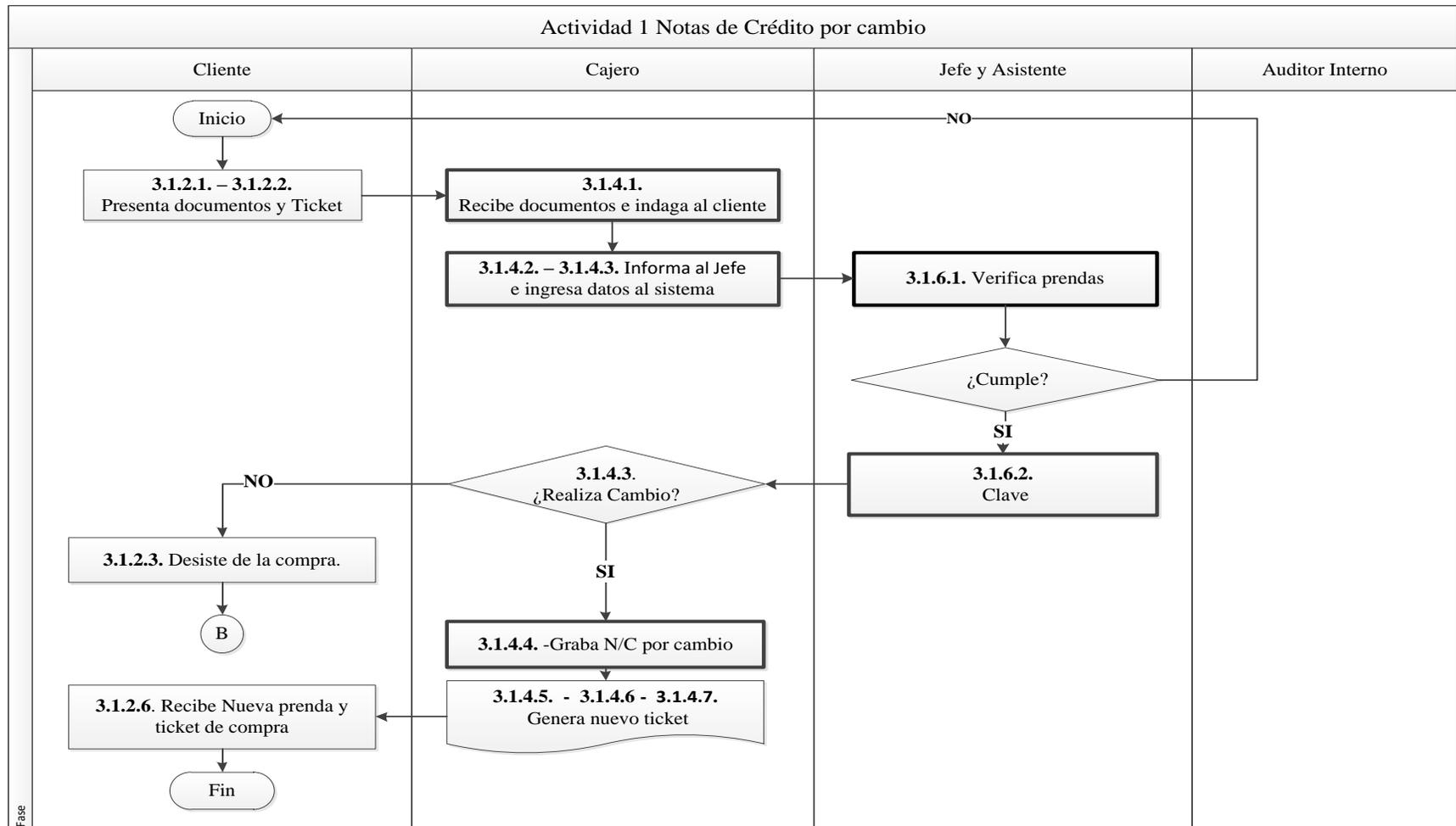
	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019</p>
<p>ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.</p>	<p>FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019</p>
<p>3.1. Políticas para registro de Notas de Crédito por cambio o devolución</p> <p>3.1.1. Políticas para clientes:</p> <p>3.1.1.1. En el caso de que el cliente no presente el ticket electrónico, el Asistente o Jefe de Venta reimprimirá el documento el cual deberá estar a su nombre.</p> <p>3.1.1.2. Para proceder con el Cambio y/o Devolución la mercadería debe estar en buen estado con su empaque original no violentado.</p> <p>3.1.1.3. Una o varias prendas pueden ser devueltas o cambiadas hasta 30 días posteriores a la venta.</p> <p>3.1.2. Actividades del cliente</p> <p>3.1.2.1. Presenta a cajero ticket de compra anterior y cédula de identidad a su nombre.</p> <p>3.1.2.2. Selección de nuevas prendas para cambio.</p> <p>3.1.2.3. Si desiste de la prenda o compra y su forma de pago es efectivo, cheque o tarjeta de crédito devuelve la prenda y recibe el dinero en 3 días laborales mediante cheque.</p> <p>3.1.2.4. Si su forma de pago anterior fue con crédito directo recibe la acreditación del monto de la compra que desistió a su cuenta.</p> <p>3.1.2.5. Firma comprobante de nota de crédito como respaldo de la devolución</p> <p>3.1.2.6. Recibe Nueva prenda y ticket de compra de realizar cambio.</p>	

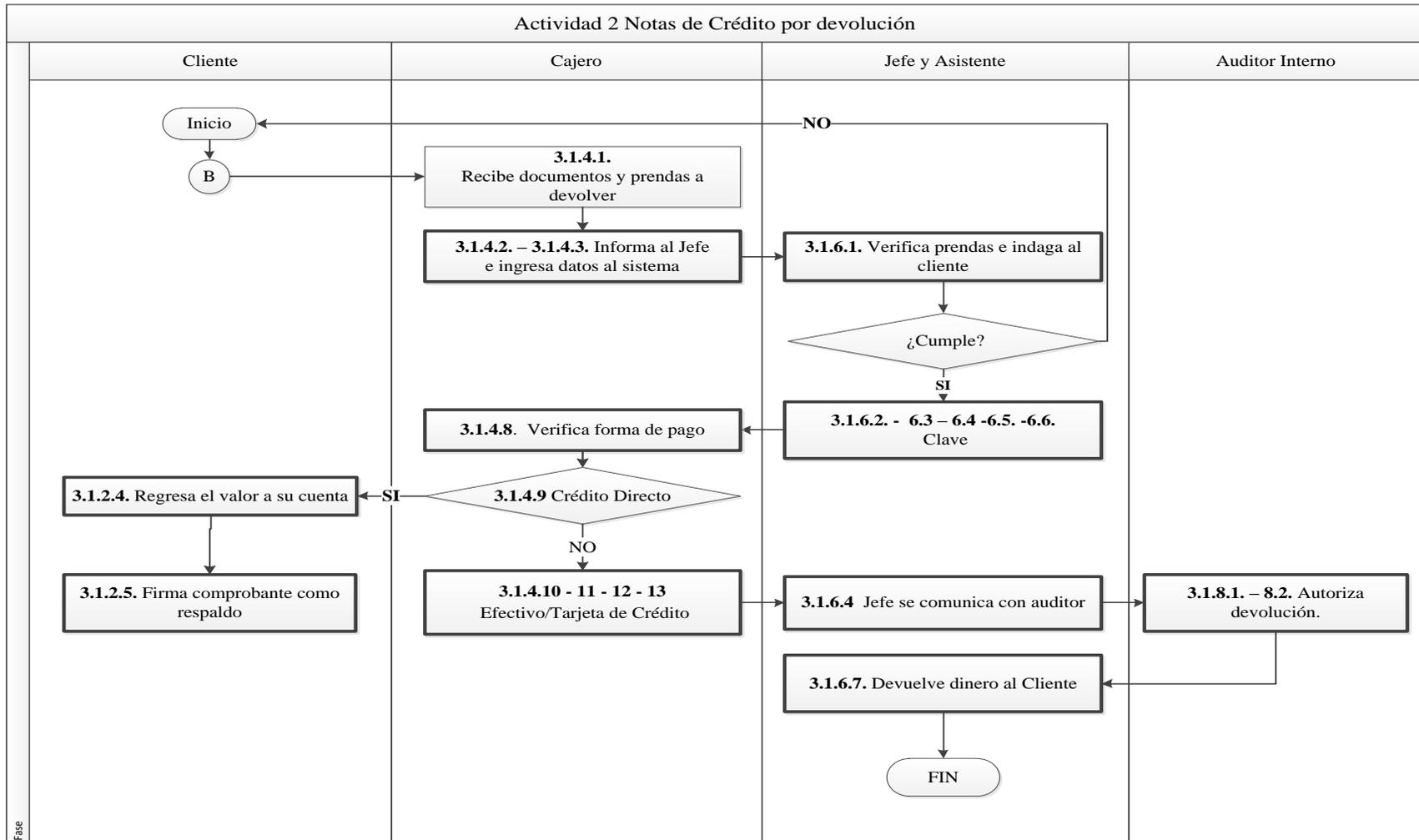
	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p style="text-align: center;">3.1.3. Políticas para cajero</p> <p>3.1.3.1. La aprobación del cambio o devolución lo hace únicamente el jefe o Asistente.</p> <p>3.1.3.2. En el caso de cambio se le recuerda al cliente que el cambio puede ejecutarse con una o varias prendas que sumen el mismo valor y si excede se cobrará la diferencia.</p> <p>3.1.3.3. No existen montos máximos para los cambios con Notas de Crédito.</p> <p>3.1.3.4. En ropa interior o íntima (parte inferior) no existen cambios.</p> <p>3.1.3.5. El Cajero debe considerar que un cambio o devolución en el ticket de compra o factura anterior debe constar dos firmas de responsabilidad la del jefe/asistente y Cajero.</p> <p>3.1.3.6. El cajero no puede tomar dinero de las cajas producto de las ventas por ningún concepto, solo Jefatura de auditoría autorizará devoluciones de dineros.</p> <p>3.1.3.7. Mercadería en liquidación no admiten cambio.</p> <p style="text-align: center;">3.1.4. Actividades del cajero:</p> <p>3.1.4.1. Recibe ticket, cedula de identidad e indaga al cliente motivo del cambio.</p> <p>3.1.4.2. Ingresa datos del cliente y ticket anterior y notifica al jefe cambio o devolución para autorización y colocación de clave en sistema.</p> <p>3.1.4.3. Pregunta al cliente que desea realizar cambio o devolución.</p> <p>3.1.4.4. Selecciona prenda a cambiar y graba N/C por cambio.</p> <p>3.1.4.5. Genera nuevo ticket que deberá ser el mismo valor o superior al de N/C</p> <p>3.1.4.6. Graba la transacción validando toda la información se encuentre correcta.</p> <p>3.1.4.7. Imprime ticket, N/C por cambio y nuevo ticket de compra.</p>	

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.1.4.8. Verifica la forma de pago para proceder con la devolución, ya que esta nota de crédito quedará flotando.</p> <p>3.1.4.9. En caso de que la forma de pago sea con Crédito Directo emitirá devolución de crédito y el valor será acreditado a la cuenta del cliente.</p> <p>3.1.4.10. En el caso de que el cliente desista de la compra y su forma de pago en ticket anterior es efectivo, tarjeta de crédito o cheque deberá comunicar el caso al jefe para respectiva devolución de dinero al cliente.</p> <p>3.1.4.11. Cajero graba N/C por cambio dejándola abierta para ingresar a la tienda la prenda vendida, bajo la autorización del jefe o asistente.</p> <p>3.1.4.12. Coloca en ticket de compra firma de confirmación de cambio o devolución.</p> <p>3.1.4.13. Graba la transacción y entrega los documentos copia del cliente el ticket de compra y nota de crédito.</p> <p>3.1.5. Políticas para jefe / asistente</p> <p>3.1.5.1. Las devoluciones no aplican en casos como mal uso posterior a la compra, manipulación no adecuada por parte del cliente o desgaste normal por uso del producto.</p> <p>3.1.5.2. La devolución no aplica en la mala aplicación de uso y conservación que tiene cada prenda sin excepción, y que consta en la etiqueta de instrucciones que está cosida a la prenda.</p> <p>3.1.5.3. El Jefe de Ventas/asistente enviará vía mail a Auditoría de Cajas la transacción realizada, como constancia de la autorización dada por teléfono incluido los documentos de respaldo.</p>	

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p style="text-align: center;">3.1.6. Actividades jefe de venta/ asistente</p> <p>3.1.6.1. Verifica minuciosamente prenda (as) en buen estado.</p> <p>3.1.6.2. Coloca la clave de acceso en el sistema al cajero.</p> <p>3.1.6.3. En caso de devolución de dinero se comunica vía telefónica con auditoria de cajas.</p> <p>3.1.6.4. Envía mail reportando novedad en casos de N/C abiertas con documentos adjuntos como respaldo.</p> <p>3.1.6.5. Colocar firma en ticket de compra como respaldo de la revisión.</p> <p>3.1.6.6. Cuando la emisión de la nota de crédito es por devolución al crédito, deberá firmar jefe y cliente.</p> <p>3.1.6.7. Devuelve dinero al Cliente.</p> <p style="text-align: center;">3.1.7. Políticas jefe de auditoría:</p> <p>3.1.7.1. El equipo de auditoría de cajas deberá corroborar la información y documentos de las N/C abiertas recibidas por mail.</p> <p>3.1.7.2. De existir alguna se comunicará con la tienda para validar la información escaneada y corroborar el procedimiento.</p> <p>3.1.7.3. De existir faltantes de caja reales, responsable del cuadro y cajero asumirán los valores correspondientes.</p> <p style="text-align: center;">3.1.8. Actividades jefe de Auditoría</p> <p>3.1.8.1. Jefe de auditoría autoriza devolución de dinero mediante cheque emitido por tesorería en 3 días laborales.</p> <p>3.1.8.2. En el caso de tarjeta de crédito si la compra es reciente se comunica con el Banco para reverso de transacción.</p>	

3.2. Flujograma del proceso de las notas de créditos por cambios y Devolución





	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.3. Políticas procedimientos de caja recepción de dinero</p> <p>3.3.1. Políticas cliente</p> <p>3.3.1.1. Si cajero constata que el billete es falso le será devuelto y se le solicitará otra forma de pago.</p> <p>3.3.1.2. Todo billete falso no podrá ser perforado ni añadido por el cajero</p> <p>3.3.1.3. Recibe su ticket de compra.</p> <p>3.3.1.4. Entrega dinero físico como forma de pago.</p> <p>3.3.1.5. Si el dinero se encuentra completo realizada la verificación se procede con la transacción de compra.</p> <p>3.3.1.6. Recibe cambio si fuere el caso.</p> <p>3.3.1.7. Recibe su compra con ticket grapado a su funda.</p> <p>3.3.2. Actividades del Cliente</p> <p>3.3.2.1. Entregará al cajero y forma de pago efectivo.</p> <p>3.3.2.2. Recibirá su dinero en caso que el billete no cumpla con las condiciones.</p> <p>3.3.2.3. Recibirá su cambio en monedas o billetes si fuera el caso.</p> <p>3.3.3. Políticas cajero</p> <p>3.3.3.1. Si se constata que el billete es falso se debe devolver al cliente.</p>	

3.3.3.2. En caso de que los clientes paguen con billetes a partir de 50 dólares, se debe comunicar al Asistente o Jefe de Ventas y registrar la serie en el formato “Registro de Denominaciones”.

3.3.3.3. Solo podrán sacar el dinero para realizar Avances de Efectivo o al Cierre de Caja, el mismo debe ser autorizado por el Jefe de Ventas o Asistente.

3.3.3.4. Las cajeras no se pueden cambiar monedas entre ellas.

3.3.4. Actividades cajero:

3.3.4.1. Recibe y verifica el estado y condiciones de los billetes.

3.3.4.2. En caso de billetes de \$1 y \$2: Revisará las fibras de seguridad que son fibras plásticas e impresas de color azul y rojo, incorporadas en todo el billete.

3.3.4.3. Papel de Seguridad: Elaborado en papel moneda de textura resistente y firme en comparación con otros papeles.

3.3.4.4. Impresión en alto relieve: Al tocar el cuerpo del billete se puede sentir líneas sobresalientes.

3.3.4.5. En el caso de billetes de \$5: Revisará pequeños 05 de color amarillo impresos al anverso y reverso del billete.

3.3.4.6. Marca de Agua: Se observa el 5 en contra luz o bajo luz ultravioleta.

3.3.4.7. Águila: El detalle del águila tiene bordes grises y el centro es púrpura

3.3.4.8. Número Inferior reverso: El número 5 en la parte inferior del reverso es de color púrpura.

3.3.4.9. Billetes de \$10: Existen pequeños 10 de color amarillo impresos al anverso y reverso del billete.

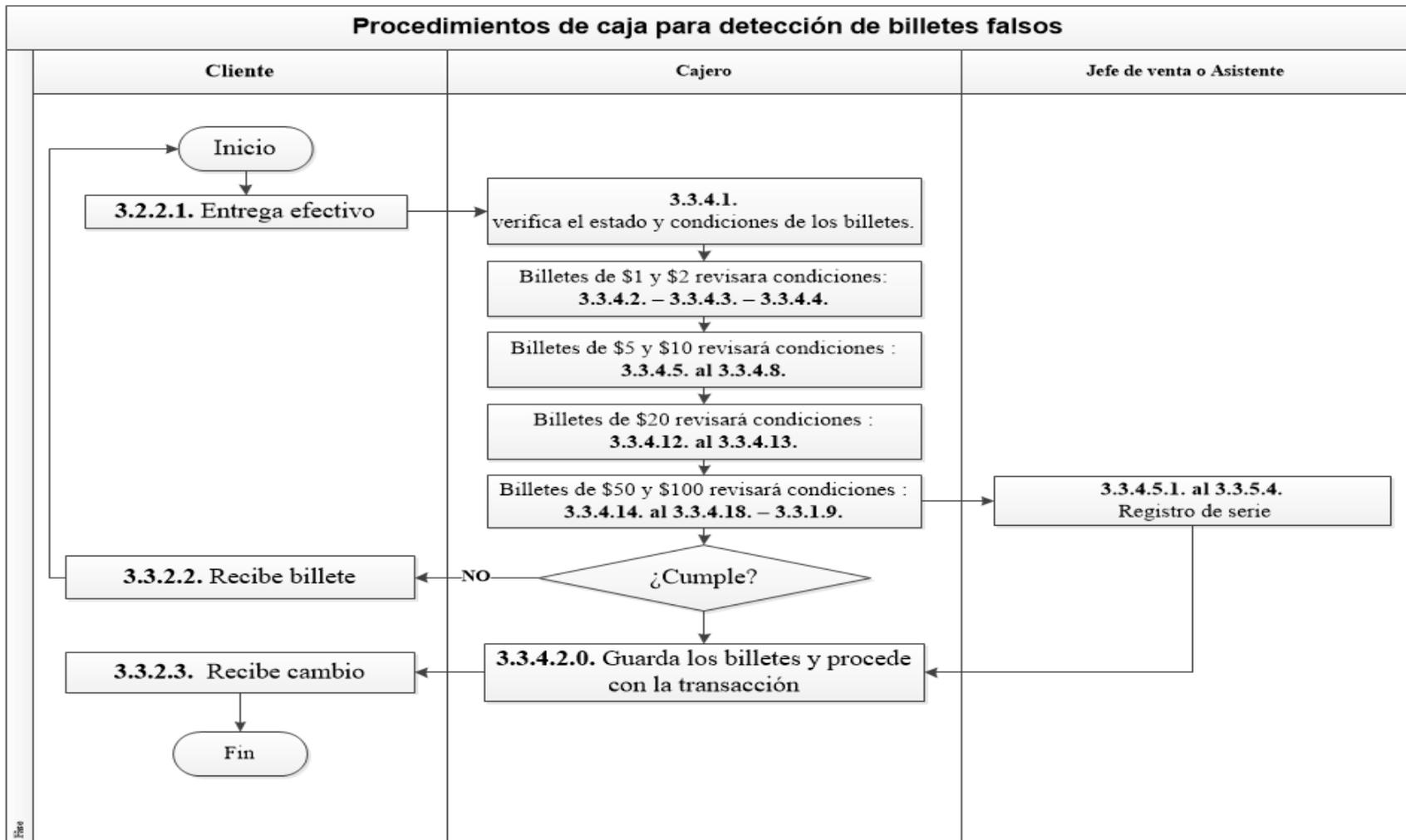
3.3.4.10. Microimpresión: Se debe leer “THE UNITED STATES OF AMERICA TEN DOLLARS” verticalmente al borde derecho e izquierdo y encima de HAMILTON.

3.3.4.11. Antorcha de la Estatua de la Libertad: El detalle de la antorcha en grande a la derecha y pequeño a la izquierda.

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.3.4.12. Billetes de 20 dólares: Textura del retrato: Al pasar el dedo sobre el hombro del personaje se siente más áspera al tacto.</p> <p>3.3.4.13. Microimpresión: Se debe leer “THE UNITED STATES OF AMERICA 20 USA 20 USA”.</p> <p>3.3.4.14. Billetes de 50 y 100 dólares: Microimpresión dentro de las estrellas se repite “USA FIFTY USA 50”.</p> <p>3.3.4.15. Águila: El detalle del águila también cambia de color con el movimiento del billete.</p> <p>3.3.4.16. Cinta de Seguridad en 3D: Franja azul al lado derecho del retrato, se debe visualizar el número 100 y campanas al mover el billete, Esta cinta esta tejida al papel moneda y no debe despegarse.</p> <p>3.3.4.17. Hilo de seguridad: Hilo de seguridad al lado derecho del personaje, se torna de color AMARILLO y se lee USA 50 o 100.</p> <p>3.3.4.18. Microimpresión: Por el cuello de la chaqueta se encuentra impreso las palabras The United States of América en letras pequeñas, Frase visible con una lupa.</p> <p>3.3.4.19. Si se corrobora que los billetes de \$50 y \$100 no tienen ningún inconveniente se comunica al jefe o asistente para respectivo registro de serie en reporte registro de denominaciones.</p> <p>3.3.4.20. Una vez devuelto de dinero guardar en cajón de caja.</p>	

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p style="text-align: center;">3.3.5. Políticas jefe/ asistente:</p> <p>3.3.5.1. Deben registrar serie de billetes de 50 y 100 dólares en reporte registro de denominaciones.</p> <p>3.3.5.2. Una vez receiptado el dinero y los documentos de caja al realizar cierres de caja deben ser guardados en la caja fuerte.</p> <p>3.3.5.3. Verifica que los billetes que el cajero le entrega no sean falsos al igual que el cajero.</p> <p>3.3.5.4. Edita en registro de denominaciones año y letra de serie del billete entregado por el banco.</p>	

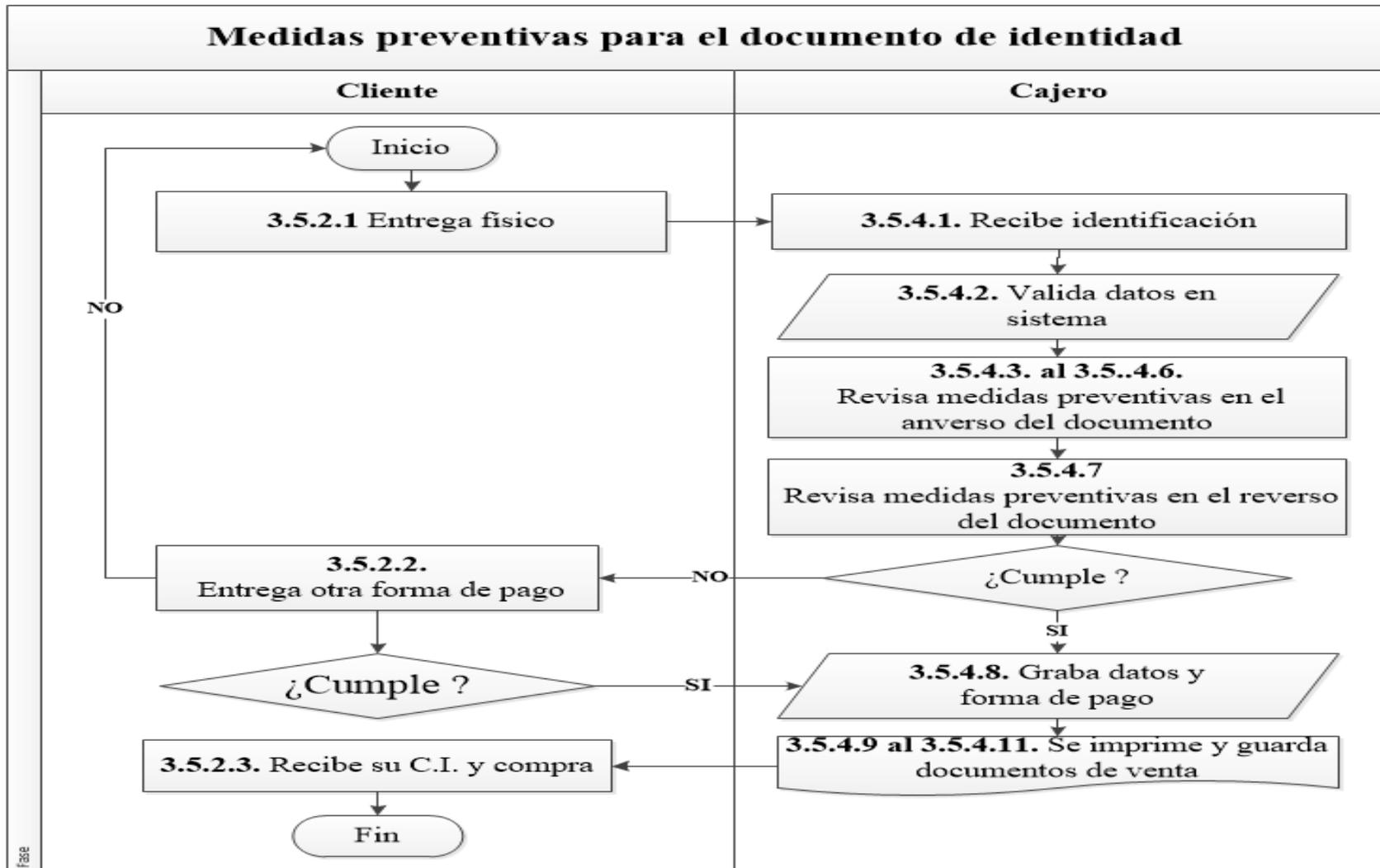
3.4. Flujograma del proceso de recepción del dinero.



	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.5. Políticas revisión de Documento de identidad</p> <p>3.5.1. Políticas para clientes</p> <p>3.5.1.1. Debe hacer entrega de identificación personal cada vez que realice compras con formas de pago Crédito directo, tarjetas de Crédito o Cheques.</p> <p>3.5.1.2. Recibirá su cédula de identidad cuando cajero culmine de registrar la transacción y entregue los documentos correspondientes.</p> <p>3.5.2. Actividades del cliente:</p> <p>3.5.2.1. Entrega físico de cedula de identidad y forma de pago.</p> <p>3.5.2.2. En el caso de que el cliente no cuente con su cedula de identidad o esta se encuentre deteriorada o alterada la venta no se realiza</p> <p>3.5.2.3. De ser el caso podrá realizar compra con forma de pago efectivo a nombre de consumidor final, monto no mayor a \$200.</p> <p>3.5.3. Políticas para cajeros:</p> <p>3.5.3.1. Solicitar la presentación física de la cédula de identidad, no aceptar fotocopias.</p> <p>3.5.3.2. La C.I. debe estar legible, no caducada y comprobar corresponda al cliente.</p> <p>3.5.3.3. Asegurarse que el cliente sea la misma persona de la fotografía retratada en la Cédula, los documentos no son transferibles.</p> <p>3.5.3.4. Verificar el número de Cédula de Identidad del Cliente.</p> <p>3.5.3.5. Una cédula muy deteriorada o en el caso que el cliente no tenga cédula y quiera presentar la licencia de conducir la venta no se realiza.</p>	

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.5.4. Actividades cajero:</p> <p>3.5.4.1. Recibe de identificación de cliente que realiza compra.</p> <p>3.5.4.2. Valida datos en sistema y confirma fotografía cliente presente, ningún documento es transferibles incluso entre miembros de la familia.</p> <p>3.5.4.3. Verificar Ancho de línea ubicada en el fondo de la cedula.</p> <p>3.5.4.4. Revisar Imagen Facial, código de barras, chip incrustado.</p> <p>3.5.4.5. Tamaños variables de micro texto. Chip incrustado</p> <p>3.5.4.6. Revisar patrón de seguridad artístico a colores.</p> <p>3.5.4.7. En el reverso de la cedula revisar huella dactilar digital, Firma del Cedulado y la textura especial crea el mapa del País.</p> <p>3.5.4.8. Graba datos del cliente, forma de pago e ítems a comprar.</p> <p>3.5.4.9. Se imprime documentos de venta.</p> <p>3.5.4.10. Guarda documentos correspondientes.</p> <p>3.5.4.11. Hace entrega de documentos que pertenecen al cliente.</p>	

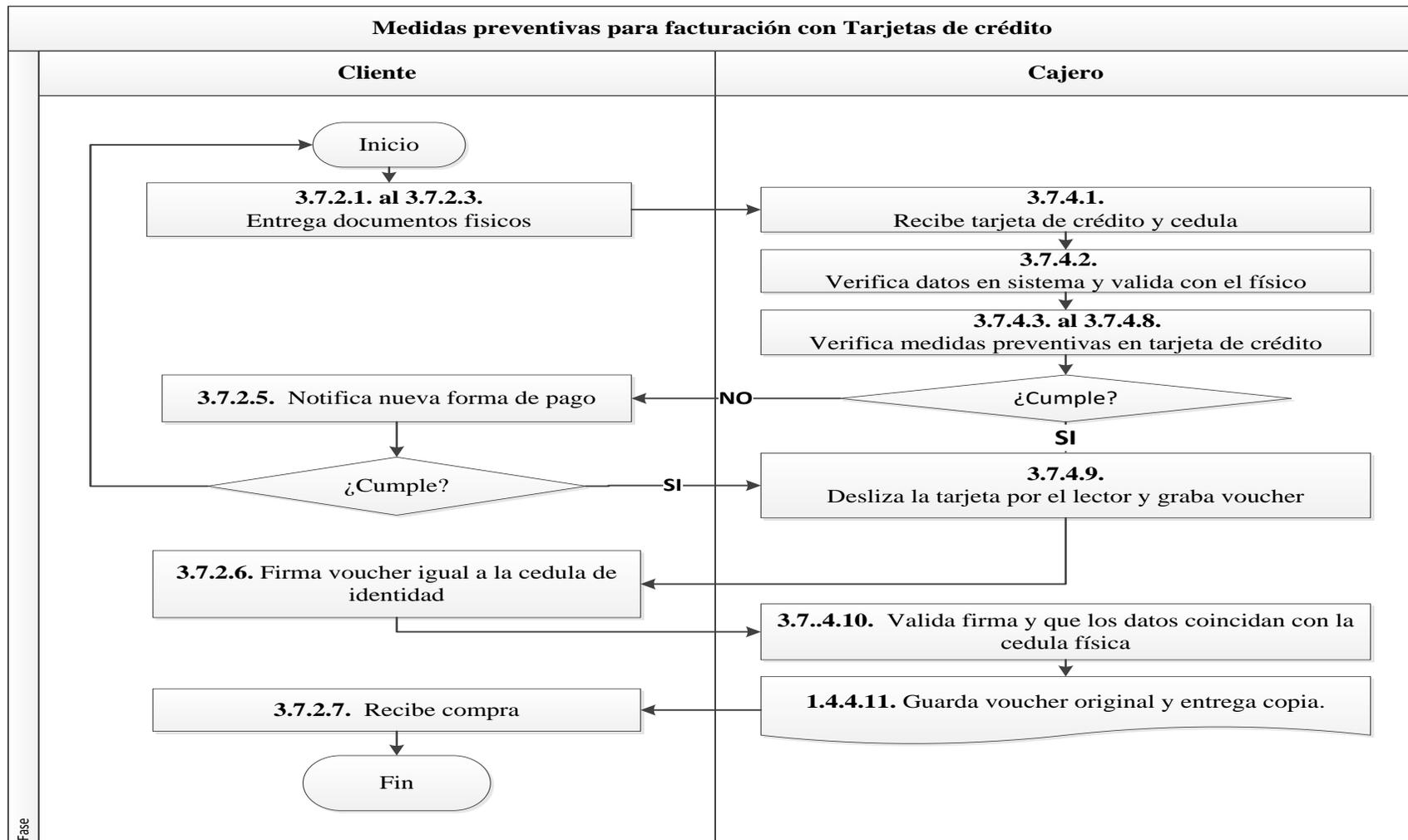
3.6. Flujograma del proceso de la revisión de los documentos de identidad.



	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.7. Políticas Facturación con Tarjetas de crédito</p> <p>3.7.1. Políticas para cliente</p> <p>3.7.1.1. Recibe voucher, debe firmar y colocar número de cedula, teléfonos móvil y fijo.</p> <p>3.7.1.2. La cédula debe estar en buenas condiciones, legible no caducada.</p> <p>3.7.2. Actividades cliente</p> <p>3.7.2.1. Entrega a cajero físico de cédula de identidad.</p> <p>3.7.2.2. Entrega a cajero físico de Tarjeta de crédito.</p> <p>3.7.2.3. Si es extranjero el documento de identidad es el pasaporte.</p> <p>3.7.2.4. Firma voucher tal cual se encuentra en la cedula de identidad.</p> <p>3.7.2.5. Notifica nueva forma de pago.</p> <p>3.7.2.6. Firma en voucher físico tal cual se encuentra en la cedula</p> <p>3.7.2.7. Recibe su compra con el Ticket grapado en la funda.</p> <p>3.7.3. Políticas para cajero</p> <p>3.7.3.1. La validación de la firma del voucher con el documento de identificación es obligatorio.</p> <p>3.7.3.2. Una cédula muy deteriorada o en el caso que el cliente no tenga cédula y quiera presentar la licencia de conducir la venta no se realiza.</p> <p>3.7.3.3. Si el cliente es extranjero el documento de identidad es el pasaporte.</p> <p>3.7.3.4. Se debe deslizar la tarjeta por el lector una sola vez en el caso de que no tenga respuesta solicitar otra tarjeta u otra forma de pago.</p> <p>3.7.3.5. El Asistente, Sub jefe o Jefe de Ventas debe realizar el cierre de Lote del POS Medianet diariamente.</p>	

	EMPRESA COMERCIAL “RM” S.A CODIGO: RM-EC-11-2019
ELABORADO POR: ROXANA GALARZA VALIDADO POR: ROXANA GALARZA APROBADO POR: ING. RUBEN MACKAY.	FECHA DE ELABORACION: 15/11/2019 FECHA DE REVISION: 17/11/2019
<p>3.7.3.6. No se puede aplicar dos voucher electrónicos en una misma factura.</p> <p>3.7.4. Actividades cajero</p> <p>3.7.4.1. Recibe tarjeta de crédito o débito y cedula de identidad.</p> <p>3.7.4.2. Verifica datos del cliente en sistema y valida con el físico</p> <p>3.7.4.3. Verifica Banco Emisor, BIN: 6 primeros dígitos de la tarjeta</p> <p>3.7.4.4. Verificar que solo las tarjetas de la marca Visa y MasterCard tienen impreso los 4 primeros dígitos debajo del número de tarjeta que figura en el relieve.</p> <p>3.7.4.5. Observar Chip Inteligente, logo: Marca de la tarjeta</p> <p>3.7.4.6. Números grabados: Los espacios entre los caracteres deben ser iguales y los números similares.</p> <p>3.7.4.7. Fechas de Validez escrito como Good Thru que indica hasta cuándo se puede usar la tarjeta.</p> <p>3.7.4.8. Revisa opción Valid From indica desde cuándo se puede usar la tarjeta.</p> <p>3.7.4.9. Si cumple con los requisitos desliza la tarjeta de crédito una sola vez por el lector. Graba Voucher electrónico o manual en sistema.</p> <p>3.7.4.10. Valida que la firma del cliente y los datos coincidan con la cedula física.</p> <p>3.7.4.11. Guarda voucher original y entrega copia.</p>	

3.8. Flujograma del proceso de facturación con tarjetas de créditos.



5.12 Conclusión de capítulo

El presente trabajo de investigación concluye en la mejora en los manuales de los procesos de facturación existentes, con la finalidad de reducir el índice de incidencias del personal de caja, debido a que en la actualidad las políticas establecidas en sus procesos predeterminados no esclarecían las actividades que debían realizar las personas involucradas en el área de facturación.

Mediante los flujos elaborados se segregan de manera específica y mejorada cada uno de los procedimientos a ejecutar en el área de facturación, entre ellos la correcta detección de los billetes, emisión de notas de crédito tanto por cambio como por devolución, medidas preventivas para identificar tarjetas (Crédito y débito) y documentos de identidad alterados, caducados o clonados.

Referencias

- Aguilar Bravo, B. J. (abril de 2009). *biblioteca.usac.edu.gt*. Obtenido de biblioteca.usac.edu.gt: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3325.pdf
- Almeida, A. (2013). *www.academia.edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/14533865/HALLAZGOS_DE_AUDITORIA
- Alvarado, J. (2014). *las fases de la auditoria financieras y su importancia*.
- Alvarez, E. (2014). *La Informacion Economico financiera*. Obtenido de Dialnet-
<LaInformacionEconomicofinancieraEnEspana-43901.pdf>
- Ambrosio, V. (2016). *auditoria practica de estado financiero*. guatemala .
- Arias, S. L. (Agosto de 2017). *repository.ucatolica.edu.co*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15319/1/Gu%C3%ADa%20de%20auditoria%20para%20el%20proceso%20de%20facturaci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica.pdf>
- Baldiviezo, J. T. (Enero de 2008). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/tipos-contabilidad.html>
- Banco Pichincha. (26 de Septiembre de 2014). Nuevo reglamento general de la ley de cheques. <https://www.pichincha.com/portal/Informacion/Ley-de-cheques>.
- Barquero, M. (2013). *Manual practico de Control Interno*. Madrid: Primera edicion.
- Barrenechea, R. M. (2005). *Auditoria teoria y práctica de la intervención*. Buenos Aires: s/d.
- Barrojo Dominguez, m. (2002). *La auditoría interna La auditoria y las cuentas anulaes*. s/d: s/d.

- Caro, C. E. (2006). *LA AUDITORIA, ORIGEN Y EVOLUCION*. Colombia: s/ed.
- Caro, C. E. (n/a de n/a de 2016). Recuperado el 22 de febrero de 2019, de www.academia.edu:
http://www.academia.edu/23552396/Cap%C3%ADtulo_1._Evoluci%C3%B3n_Hist%C3%B3rica_de_la_Auditor%C3%ADa
- Castillo, N. (2018). *www.certus.edu.pe*. Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/nosotros/>
- Cortez, R. (2017). *arxif.com*. Obtenido de <http://arxif.com/arxif/las-primeras-facturas-de-la-historia/>
- Díaz, R. P. (18 de Febrero de 2012). *Auditoria Operativa*. s/d.
- El Comercio. (2 de Abril de 2017). El Comercio. *La facturación electrónica en Ecuador va en aumento*.
- El Telégrafo. (14 de Julio de 2012). págs. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-credito-directo-es-una-opcion-que-tienen-los-locales-comerciales>.
- El Universo. (13 de Septiembre de 2016). Compras con tarjeta de crédito: ¿pagos en diferido o corriente? *El Universo*, págs. <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/09/13/nota/5798622/compras-tarjeta-credito-pagos-diferido-o-corriente>.
- El Universo. (9 de Enero de 2018). *Desde el 1 de enero de 2018 es obligatoria la emisión de comprobantes electrónicos bajo el esquema 'off line'*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/01/09/nota/6558144/1-enero-2018-es-obligatoria-emision-comprobantes-electronicos-bajo>

- Fernandez, F. J. (2011). *Facturación en la empresa*. Centros de estudios Financieros.
- Fraile, A. (1986). Auditoria Operativa I. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 434.
- FuniBlogs. (24 de Marzo de 2014). La importancia de la Auditoria . *Desarrollo emopressarial*, pág. s/d.
- Garcia , D. (7 de Enero de 2018). *www.google.com/search*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=Control+de+gestión&rlz=1C1GCEU_esEC836EC837&oq
- Garner, B. (2004). *el sistema sistematico*. Obtenido de <https://acfe-spain.com/recursos-contrafraude/que-es-el-fraude>
- Gavelán, J. (2000).
- Gonzalez Saavedra, G. (2003). *Contabilidad General*.
- Gonzalez, G. (n/a de n/a de 2015). *Auditoria y sus procesos*. Obtenido de <http://backtypo.com>)
- Grimaldo. (2014). *La importancia de las auditoria Internas y Externas dentro de las organizaciones*. Bogotá.
- Gutierrez, M. (9 de Marzo de 2011). *Auditoría practica*. Obtenido de [www.http://auditoria.over-blog.com](http://auditoria.over-blog.com): <http://auditoria.over-blog.com/article-auditoria-68941282.html>
- <http://www.academia.edu>. (s.f.). Obtenido de http://www.academia.edu/23552396/Cap%C3%ADtulo_1._Evoluci%C3%B3n_Hist%C3%B3rica_de_la_Auditor%C3%ADa

- Hunt, G. (16 de Abril de 2018). *economia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/globalizacion.html>
- Jimenez, R. (2014). *Etapas-del-proceso-de-facturacion*. Obtenido de https://prezi.com/atvgms_5zros/etapas-del-proceso-de-facturacion/
- lara herrera, Y. I. (marzo de 2007). *repositorio.espe.edu.ec*. Obtenido de repositorio.espe.edu.ec:
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/2382/T-ESPE-014563.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, Cruz, F. (2018). *guia para elaborar el informe de auditoria independiente en base a las normas internacionales de auditoria*. mexico.
- Mas, C. (2014). La auditoría del futuro y el Futuro en la Auditoria. *Temas candentes*.
- Mejía, M. (2012). *Ventas y Marketing*. Obtenido de <https://mercadeocreativo.wordpress.com/el-vendedor-exitoso/historia-de-las-ventas/>
- Meza Sanchez, E. k., & Santos Mindiolaza, D. A. (2012). *www.dspace.espol.edu.ec*. Obtenido de www.dspace.espol.edu.ec:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../2/tesis%20Auditoria%20Operativa.docx>
- Mira Navarro , J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España: s.f.
- Molina, A. (14 de Septiembre de 2016). *www.esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-objetivos-de-control-financiero/>
- Morales, H. S. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Primera edición: 2012.

Moran Bustamente, R. E. (Marza de 2015). *www.dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9997/1/UPS-GT001140.pdf>

Moscoso, E. d. (2015). <http://repositorio.ug.edu.ec>.

Olalla. (6 de Abril de 2018). *forma de pagos*. Obtenido de <https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/emprendedores/cheque-conveniencia-metodo-cobro-pago/>

Olalla Garcia, R. (2018). *blog.finutive.com*. Obtenido de <https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/empresas/pago-al-contado/>

Paula Greciet Paredes, G. F. (2014). *Contabilidad básica para Micros y Macros empresas*. Honduras.

Paula Greciet Paredes, G. F. (2014). *Contabilidad básica para Micros y Macros empresas*. Honduras.

Picaso, G. C. (2012). *Proceso contable*. Mexico: Primero edicion.

Porporatto, M. (9 de Diciembre de 2015). *www.quesignificado.com*. Obtenido de <https://quesignificado.com/sistematizacion/>

Rada, F. (2015). *docplayer.es*. Obtenido de <https://docplayer.es/1356881-Fundamentos-del-control-interno-fernando-rada-barona.html>

Rajadell Manuel, O. T. (2014). *Contabilidad para todos: Introduccion al registro contable*. 1 er editorial.

Ramon, J. (2004). <http://sisbib.unmsm.edu.pe>. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

- Reina, J. (2017). incp.org.co. En J. G. Jorge Reina, *Guía para Reconocer Ingresos por*.
Obtenido de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/guia-para-reconocer-ingresos-ordinarios-bajo-NIIF.pdf>
- Reyes, A. (s/d). *Etapas_ejecucion_auditoria_operativa*. Obtenido de Etapas ejecucion auditoria operativa: <http://www.academia.edu>
- Reyes, P. (9 de Enero de 2012). *www.es.scribd.com*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/78795941/dictamen-de-auditoria-ejemplos>
- Rodriguez Barros, J. K. (enero de 2018). *repositorio.puce.edu.ec*. Obtenido de repositorio.puce.edu.ec:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14866/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, C. (2015). <http://repositorio.uasb.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4782>
- Sanchez, I. (2015).
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoria Interna*. Mexico: Tercera Edicion.
- universo, e. (9 de Enero de 2019). finanzas corporativa. *el universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/01/09/nota/6558144/1-enero-2018-es-obligatoria-emision-comprobantes-electronicos-bajo>
- Valderrama, S. F. (2017). *Teoría y practica de la auditoría I*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Videla, C. (2007). *Los Estados Financieros* .
- Villarroel. (2007). *Auditoria Operativa*. s/d: s/ed.

www.mef.gob.pe. (2004). Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC18_04.pdf

www.sri.gob.ec. (s.f.). Obtenido de [http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-](http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica#%C2%BFqu%C3%A9-es)

[electronica#%C2%BFqu%C3%A9-es](http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica#%C2%BFqu%C3%A9-es)

Yucra, L. (6 de Mayo de 2012). *www.blogspot.com.* Obtenido de

auditoriaopertivayadministrativa:

[http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/05/planeamiento-](http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/05/planeamiento-ejecucion-e-informe-de.html)

[ejecucion-e-informe-de.html](http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/05/planeamiento-ejecucion-e-informe-de.html)

Apéndice



Apéndice A

Previo a la obtención del título de ingeniero en Auditoría y Contabilidad

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Tema: Auditoría operativa aplicado al proceso de facturación de la sucursal Pedro Carbo de la tienda RM. S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2018.

Objetivo: Encuesta realizada al personal que interviene en el área de facturación, para obtener información verídica y conocer las causas que ocasionas el alto índice de errores en el proceso de facturación que afecta los ingresos de la empresa RM S.A.

Siga las instrucciones siguientes

1. Lea detenidamente cada pregunta y en el caso de no entender alguna, por favor sin dudar, pida a su encuestador una explicación.
2. Usted va a encontrar 10 preguntas, las cuales tienen varias alternativas de respuestas.
3. Analice las alternativas de contestación
4. Conteste con absoluta sinceridad
5. Utilice pluma azul
6. Marque su respuesta con una X

7. No hacer tachones, anula su respuesta
8. No olvide, es un cuestionario anónimo no requiere que firme

DESARROLLO:

Cuestionario de preguntas

1. ¿Qué tan frecuente el cajero revisa el estado de la cédula de identidad?
 Muy frecuente
 Poco frecuente
 No se realiza
2. ¿Cree usted que se debería verificar el documento de identidad con los datos existentes en el sistema?
 Si
 No
 A veces
3. ¿Cree usted que es necesario corroborar la cantidad de ítems que el cliente desea llevar con los que tiene en el sistema antes de emitir la factura?
 Siempre
 Casi siempre
 Nunca
4. ¿Cree usted que es necesario corroborar la cantidad de ítems que el cliente desea llevar con los que tiene en el sistema antes de emitir la factura?
 Si
 No

A veces

5. ¿Qué tan frecuente se realiza la verificación de la firma de la cédula de identidad del cliente con la del voucher, Pagaré o Cheque?

Siempre

Casi siempre

Nunca

6. ¿Qué tan frecuente los jefes de ventas autorizan a emisión de las notas de crédito?

Siempre

Casi siempre

Nunca

7. ¿Considera usted que el Jefe de Venta cumple con los procedimientos para cambios y devoluciones?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Considera usted que se cumple con el consumo de las creaciones de nota de crédito?

Si

No

A veces

9. ¿Cree usted que el sistema permite generar procedimientos no contemplados en los manuales de facturación?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Qué tan frecuente la tienda RM realiza promociones o bonos de descuentos para sus clientes?

Siempre

A veces

Nunca

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Galarza Mera Roxana Katuska.