

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.



TRABAJO DE GRADO.

TEMA:

"ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS ÁREAS OPERATIVAS DE LA EMPRESA MULTISERVICE MERLIOT, UBICADA EN CIUDAD MERLIOT DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD"

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA.

PRESENTADO POR:
GÓMEZ SANTA MARÍA, JUAN JOSÉ
RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, CARMEN ELENA
SILVA CONTRERAS, FRANCIS ADALBERTO

DOCENTE DIRECTOR:
LICDO. CARLOS BARILLAS GARCÍA.

AGOSTO, 2009.
SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

RECTOR:

ING. Y MSC. RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ.

VICE-RECTOR ACADÉMICO:

ARQ. Y MÁSTER MIGUEL ÁNGEL PÉREZ RAMOS.

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO:

LICDO. Y MÁSTER ÓSCAR NOÉ NAVARRETE.

SECRETARIO GENERAL:

LICDO. DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ.

FISCAL GENERAL:

DR. RENÉ MADECADEL PERLA JIMÉNEZ.

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE.

DECANO:

LICDO. JORGE MAURICIO RIVERA.

VICE-DECANO:

LICDO. Y MÁSTER ELADIO EFRAÍN ZACARÍAS ORTEZ.

SECRETARIO:

LICDO. VÍCTOR HUGO MERINO QUEZADA.

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS:

LICDO. EDUARDO ZEPEDA GUEVARA.

DOCENTE DIRECTOR:

LICDO. CARLOS BARILLAS GARCÍA.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO

Por ser quien me dio la oportunidad de poder realizarme en mis estudios, y darme el aliento y ánimo en las situaciones más difíciles de mi vida, porque siempre ha estado conmigo y me ha sabido guiar en mis decisiones y porque ahora su voluntad ha permitido que termine mis estudios universitarios.

A MI MADRE ROSA MIRIAN CONTRERAS.

Por ser la persona más especial e importante en mi vida, por llenarme de su amor y sus consejos, porque siempre ha sabido ayudarme y entenderme, por ayudarme a largo de toda mi carrera y por todo su apoyo.

A MI HERMANO SALVADOR SILVA CONTRERAS

Por toda su ayuda e interés por mi bienestar, porque siempre que lo necesite estuvo allí para protegerme y porque ha sido hasta cierto punto alguna de mis fuentes de inspiración.

A MI HERMANA KARINA SILVA CONTRERAS

Por su forma única de ser, y por ayudarme en todo lo que le pido.

A MI HERMANA EVELIN SILVA

Por brindarme su cariño, por escucharme cuando lo necesitaba por ayudarme en lo que pudo y por ser muy divertida conmigo.

A MI HERMANO WILLIAMS SILVA CONTRERAS.

Por todo su cariño, y los momentos que pasamos juntos, por escucharnos y porque siempre me protegió y ahora estoy seguro que DIOS lo protege en el cielo. Te quiero hermano...

A VICENTE MORAN

Por darme su apoyo, por brindarme su cariño, llenar espacios en mi vida y por ser esa persona tan humilde y servicial conmigo.

A MI PRIMA GLORIA SOLÍS.

Por ser como mi hermana quien siempre ha estado conmigo, porque nunca me ha dejado solo cuando la necesito y por toda su ayuda y cariño brindado.

A MIS COMPAÑEROS DEL TRABAJO DE GRADO.

Carmen Elena Rodríguez Gutiérrez y Juan José Gómez por su amistad y su dedicación para realizar este trabajo de grado.

A TODOS MIS AMIGOS

Quiénes de una u otra manera me ayudaron en el proceso de mi carrera y a todas aquellas personas que igual manera lo hicieron.

AL DOCENTE ASESOR, LICDO. CARLOS BARILLAS

Por compartir con el grupo del trabajo de grado escrito sus conocimientos, por su empeño en el desarrollo del mismo y por su paciencia con el mismo.

FRANCIS ADALBERTO SILVA CONTRERAS.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO

Por darme el don de la vida y permitirme realizar mis estudios e iluminarme a cada momento, por darme la fuerza necesaria para seguir hacia adelante y no desmayar en el recorrido a pesar de las adversidades, hasta alcanzar el culmen de mi carrera.

A LA SANTÍSIMA VIRGEN MARÍA

Por ser el modelo de mujer a imitar y porque sé que siempre está allí como una madre para protegernos y guiarnos por el buen camino.

A MI MAMÁ LIDIA DEL CARMEN GUTIÉRREZ

Por brindarme el apoyo en todo momento, por animarme a seguir siempre adelante y no estancarme en los problemas y por ser siempre esa mano de ayuda cuando me sentía sin fuerzas ni

ganas de seguir luchando por alcanzar el éxito, por todo el amor y muestras de cariño incondicionales, gracias que Dios la Bendiga.

A MI HERMANA KARINA LIZETH GUTIÉRREZ

Por todo el apoyo que me brindó durante todo mi estudio porque gracias a ella y su ayuda económica pude finalizar mi carrera, por los ánimos que me transmite siempre y por inculcarme el deseo de superarme profesionalmente. Que Dios te Bendiga.

A MI HERMANA PATRICIA BEATRÍZ PERALTA GUTIÉRREZ

Por animarme siempre a seguir adelante hasta alcanzar las metas propuestas al inicio de mis estudios universitarios.

A MI NOVIO MANUEL HUMBERTO ARÉVALO SEGURA

Por el apoyo incondicional durante gran parte del recorrido de mis estudios universitarios, porque a pesar de las adversidades

siempre me tendió la mano para ayudarme, por el cariño y sus muestras de afecto, por todo ello, gracias y que Dios te Bendiga.

A MIS COMPAÑEROS DEL TRABAJO DE GRADO

Juan José Gómez Santa María y Francis Adalberto Silva Contreras, por su amistad, por el esfuerzo y ánimos puestos para realizar este trabajo de grado.

A MIS DEMÁS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE ESTUDIO

Por su amistad sincera y por el empeño puesto en cada materia para lograr llegar hasta el fin, apoyándonos unos con otros, porque sé que siempre estuvieron allí para brindarme una palabra de aliento en el momento que lo necesite.

AL DOCENTE ASESOR LICENCIADO CARLOS BARILLAS GARCÍA

Por brindarnos parte de sus conocimientos y por la dedicación y paciencia para con el grupo. Y en general agradecer a todos aquellos docentes y personas que siempre me brindaron su apoyo desinteresado.

CARMEN ELENA RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ.

AGRADECIMIENTOS

Después de haber recorrido y permanecido en la universidad durante seis consecutivos años de estudio, y haberme encontrado con muchas limitaciones y obstáculos superados, no me resta que dar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que hicieron posible que un día como éste culminará mi esfuerzo, dejándolo grabado para siempre en este trabajo de grado y así cerrar un capítulo más de mi vida; coronándome con mi carrera universitaria que hace un tiempo atrás soñé alcanzar.

Particularmente quiero agradecer a:

LA SANTÍSIMA TRINIDAD

Por regalarme la sabiduría y fortaleza para vencer los obstáculos y salir victorioso en las circunstancias y momentos difíciles vividos en la universidad.

LICENCIADA REYNA LORENA HERNÁNDEZ DE MATA

Por haberme conducido al camino del éxito con su enseñanza académica, y apoyo brindado el cual siempre recordaré.

SEÑORA MARÍA DOLORES VDA. DE HERNÁNDEZ

Por su apoyo incondicional e incalculable en todo momento, situación y acontecimiento, así como también por haberme dirigido, y a la vez aconsejado impulsándome un día a que yo ingresara a la Universidad, momento aquel que jamás podré olvidar.

LICENCIADA MARIELA SARAHÍ HERNÁNDEZ, JUDITH Y JOSÉ LUIS TOBAR, JOSÉ ROBERTO ESCAMILLA, LICENCIADA JACKELINE ROXANA GODÍNEZ, LICENCIADO MANUEL DE JESÚS ZEPEDA

Por haber colaborado de una u otra manera para que yo alcanzara mi triunfo.

**CARMEN ELENA RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ Y FRANCIS ADALBERTO
SILVA CONTRERAS**

Por su amistad y comprensión para elaborar este trabajo de grado.

MULTISERVICE MERLIOT Y QUICK RENT A CAR

Empresas que me apoyaron laboralmente para poder culminar mi carrera universitaria.

A todas y cada una de estas personas mis más sinceros agradecimientos y para las cuales dedico mi triunfo.

JUAN JOSÉ GÓMEZ SANTA MARIA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	i
CAPITULO I. ANTECEDENTES Y ASPECTOS SOBRE MULTISERVICE MERLIOT.	1
1. Generalidades.	1
1.1. Su Fundación.	1
1.2. Nominación Comercial.	4
1.3. Clasificación.	5
2. Aspectos básicos sobre los servicios que presta.	8
2.1. Historia de estos servicios.	8
2.2. Cómo impactan.	20
2.2.1. En lo económico.	21
2.2.2. En lo social.	28
2.2.3. En lo impositivo.	29
2.3. Su organización operativa.	33
3. Aspectos básicos sobre la atención al cliente.	35
3.1. Publicidad y promociones.	35
3.2. Ubicación o localización.	37
3.3. Servicios que presta.	38
3.4. La competencia.	40
4. Aspectos legales.	41
4.1. Con el Ministerio de Economía.	42
4.1.1. Código de Comercio.	44
4.2. Ministerio de Hacienda.	46

4.2.1.	Ley del Impuesto sobre la Renta.	46
4.2.2.	Ley del IVA.	46
4.3.	Con ministerio de salud.	47
5.	Aspectos sobre la previsión social.	48
5.1.	Instituto Salvadoreño del Seguro Social.	49
5.2.	Administradoras de fondo pensiones.	50
CAPÍTULO II.	MARCO TEÓRICO SOBRE EL CONTROL INTERNO.	51
2.	El control interno.	51
2.1.	Concepto.	52
2.2.	Clasificación del control interno.	56
3.	Sistema de control interno.	62
3.1.	Su concepto.	63
3.2.	Principios que rigen el control interno.	64
3.3.	Importancia del control interno.	69
4.	Organización del sistema de control interno.	73
4.1.	Sus objetivos.	73
4.2.	Por área.	76
4.3.	Políticas y procedimientos.	82
4.4.	Formatos o formularios de control.	85
5.	Supervisión del control interno.	89
5.1.	Concepto de auditoría.	94
5.2.	Clasificación.	101
5.3.	Organización de la auditoría interna.	106
5.4.	Programa de control interno.	107

CAPÍTULO III. SITUACIÓN ACTUAL DE MULTISERVICE MERLIOT SOBRE SU CONTROL INTERNO.	112
3. Metodología de la investigación.	112
3.1. Investigación bibliográfica.	112
3.2. Investigación preliminar.	113
3.3. Investigación de campo.	113
3.3.1. Determinación de la muestra	114
3.3.2. Recolección de datos.	115
3.3.3. Tabulación y análisis de datos.	117
4. Situación actual de Multiservice Merliot.	118
4.1. Su organización.	118
4.2. Efectivo en caja.	120
4.3. Efectivo en bancos.	124
4.4. Inventarios.	126
4.5. Cuentas por cobrar.	128
4.6. Cuentas por pagar.	129
4.7. Compras.	130
4.8. Ingresos.	131
4.9. Contable.	131
4.10. Control interno.	133
5. Conclusiones y recomendaciones.	134
5.1. Conclusiones.	134
A. Conclusión general.	135
B. Conclusiones específicas por área.	135
5.2. Recomendaciones.	142
A. Recomendación general.	142
B. Recomendaciones específicas.	143

CAPÍTULO IV. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS ÁREAS OPERATIVAS DE LA EMPRESA MULTISERVICE MERLIOT, UBICADA EN CIUDAD MERLIOT DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD.	147
ANEXOS	211
BIBLIOGRAFÍA	256

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado, tiene a la base las exigencias legales que la Universidad de El Salvador requiere de todo estudiante egresado; en particular, el grupo integrante de este estudio y egresados de la carrera de Contaduría Pública tuvo a bien realizar un estudio en la empresa Multiservice Merliot, con el propósito de cumplir con la última fase del proceso de graduación.

En consecuencia, el grupo de estudio efectuó una investigación preliminar con el afán de seleccionar un tema que reflejara las necesidades existentes en la empresa antes mencionada; y así lograr conocer sus deficiencias y a la vez proponer recomendaciones factibles a realizar. En ese sentido, y dado a la preparación académica de los estudiantes, el trabajo desarrollado lleva un enfoque contable financiero a fin de colaborar en la solución de los problemas existentes en esta área.

A efecto de que este trabajo de grado escrito sea comprensible, su contenido esquemático se desarrolla atendiendo las siguientes áreas:

CAPITULO I. ANTECEDENTES Y ASPECTOS SOBRE MULTISERVICE MERLIOT.

Este capítulo contiene aquellos aspectos que definen a este tipo de empresa, con la intención de que el lector tenga una idea bien general sobre ella y al mismo tiempo, se motive para continuar la lectura de este trabajo de grado.

CAPITULO II. MARCO TEORICO SOBRE EL CONTROL INTERNO.

Los aspectos que se plantean en este capítulo están relacionados con la teoría del Control Interno y contiene los aspectos básicos que van a influir en el cuarto capítulo, relacionado con la propuesta global.

CAPITULO III. SITUACIÓN ACTUAL DE MULTISERVICE MERLIOT SOBRE
SU CONTROL INTERNO

Este capítulo es de carácter investigativo y está fundamentado en una investigación preliminar y de campo. El propósito es mostrar el aspecto científico utilizado para extraer el diagnóstico de la empresa, sus conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV. ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
APLICADO A LAS AREAS OPERATIVAS DE LA EMPRESA MULTISERVICE
MERLIOT, UBICADA EN CIUDAD MERLIOT DEL DEPARTAMENTO DE LA
LIBERTAD.

La finalidad de este capítulo es diseñar un Sistema de Control Interno; que sea práctico, sencillo y claro, a efecto que sea comprensible en su puesta en práctica.

Para finalizar, no se requiere omitir dar las muestras de agradecimiento a todas las personas e instituciones que de una u otra forma colaboraron para realizar este trabajo de grado escrito, entre ellas la Universidad de El Salvador

máximo ente encargado de la preparación académica de los estudiantes; y muy particularmente agradecer a la Licenciada Ena Margarita Guardado de Díaz, al Ingeniero Edgar Antonio Díaz Campos ,al Señor Juan Carlos Guardado, actuales propietarios de la empresa Multiservice Merliot por la oportunidad y apoyo brindado. Así como también al Licenciado Eduardo Zepeda jefe del Departamento de Ciencias Económicas y al Licenciado Carlos Barillas García asesor que hizo posible que este trabajo de grado escrito se realizara.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y ASPECTOS SOBRE MULTISERVICE

MERLIOT

1. GENERALIDADES.

Este capítulo contiene aquellos aspectos que definen a este tipo de empresa, con la intención de que el lector tenga una idea bien general sobre ella y al mismo tiempo, se motive para continuar la lectura de este contenido.

1.1. SU FUNDACIÓN.

Los datos de este tema se tomaron en base al acta de constitución de la empresa y entrevistas con el personal administrativo.

Este tipo de negocio surge por la visión de la Licenciada Ena Margarita de Díaz, actual propietaria del negocio, quien al ver que en la zona existe una gran afluencia vehicular y no habiendo servicios de lavado de autos "car wash" en el área,

tuvo la iniciativa de decidirse a buscar un local en Ciudad Merliot. En este afán se encontró con un lugar el cual le pareció idóneo, se dio cuenta que dicho lugar ya estaba siendo cotizado por otras personas interesadas; su sorpresa fue que ya había convenio de rentarlo a esas personas, las cuales estaban a punto de firmar contrato; más sin embargo, la Licda. de Díaz buscó una y otra forma de cómo poder rentar aquel lugar.

Día tras día reflexionó sobre el asunto y citó a los propietarios del terreno para lograr una renegociación; lo cual dio lugar a pagar una renta mucho más alta con tal de quedarse arrendando el local, el cual le urgía para montar un negocio.

Pasada esta situación, la Licenciada puso manos a la obra junto a su esposo Ing. Edgar Antonio Díaz y comenzaron a desalojar escombros, piedras, tierra, árboles y a reorganizar el local donde posteriormente se instalaría el car wash.

Luego prosiguieron a la construcción de las instalaciones y a fraguar las áreas que necesitarían para poder brindar un

servicio de calidad; para luego hacer una buena cartera de clientes.

Su objetivo principal era nacer como un car wash y poco a poco desarrollar una diversidad de servicios automotrices y, así surgió la necesidad de contratar más personas con diversidad de capacidades, toda esta labor fue lenta, costosa; incluso hubo momentos titubeantes pero el objetivo de la Licenciada de Díaz se fue cumpliendo; pasado el tiempo se ha logrado brindar un sin fin de servicios, entre ellos el automotriz para todo tipo de auto, por lo tanto, es así como surge la empresa que actualmente se conoce en el campo comercial, como "MULTISERVICE MERLIOT".

Multiservice Merliot nació el 4 de junio de 2003, como una empresa legalmente establecida y como es conocido se tuvieron que seguir o desarrollar uno a uno los pasos para constituir dicha empresa.

Entre otros, se solicitó permiso al Ministerio de Salud para poder funcionar como car wash.

1.2. NOMINACIÓN COMERCIAL

Multiservice Merliot es una persona natural. La denominación comercial de esta empresa surge a raíz de la actividad a la que se dedica; es decir a una variedad de servicios que ofrece, es por esto que su nombre se puede desglosar, así:

MULTI = variedad, multitud, diversidad, etc.

SERVICE = servicios.

MERLIOT = la zona geográficamente hablando donde se encuentra asentada la empresa, cuya dirección exacta es: calle El Jabalí 17 Av.Nte, No.15, Residencial Santa Teresa, Ciudad Merliot, Santa Tecla.

Uniendo los tres términos anteriores, su nombre comercial se asocia a la siguiente frase: "Un lugar donde hay un sinfín de servicios para vehículos en Ciudad Merliot".

Por lo tanto, con el nombre Multiservice Merliot se busca llamar la atención de los clientes y atraerlos para que realicen cualquier servicio relacionado a limpieza, electricidad, lujo o mecánica general en sus coches.

1.3. CLASIFICACIÓN

La información de este contenido fue obtenida por entrevistas realizadas en la entidad sujeta a estudio e informes en revistas que operan en la misma.

ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

El sector servicios, comparado con el sector financiero y comercial, es más antiguo que el sector industrial, desde la época de Jesucristo ya existían actividades de servicio que poco a poco y con las necesidades que día con día el hombre ha tenido, se ha cimentado en gran manera lo que hoy en día conocemos como empresas de servicios.

Colin Clark fue uno de los primeros economistas que distinguió tres sectores de actividad económica; el primario: agricultura, bosques y pesca; el secundario: la producción industrial y; el terciario: el transporte, el comercio y los demás servicios. En su opinión, el crecimiento económico se desenvuelve de forma que la importancia relativa de dichos sectores se va desplazando del primario al terciario.

Este autor nos presenta una de las primeras definiciones del sector servicios; y dice: "Queda un sector importante, que por conveniencia podemos denominar INDUSTRIA DE SERVICIOS. Esta clasificación abarca, por supuesto, una gran variedad de actividades. Muchas de ellas se llevan a cabo con ayuda de mucho menos equipo de capital que el necesario en la industria y la agricultura, pero otras como los servicios de ferrocarriles, transporte marítimo o telefónico, son muy costosos en cuanto al equipo necesario para trabajar con ellos".¹

En su primigenia clasificación Colin Clark incluye en el sector servicios a las pequeñas industrias como panaderías, sastrerías, reparación de calzado, centros de servicios para autos, pequeñas boutiques, etc. y todas aquellas empresas que producen bienes no transportables.

El sector servicios es, desde su concepción primitiva, un sector "saco" en el que caben las actividades no

¹ www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/11/RECP_013_280.pdf

explícitamente definidas en el sector primario o en el sector secundario.

A nivel mundial y desde tiempos antiguos el sector servicios ha evolucionado de manera acelerada, ya que desde principios de nuestra era hasta los años 1960 y siguientes, el apogeo del sector servicios se dio en los Estados Unidos de América, Japón, Alemania, Francia, Reino Unido, Italia, Bélgica, entre otros. Actualmente en el mundo, más del 50% de la población se encuentra empleada en lo que es el sector servicios, por lo tanto, es una rama de sólida generación de empleo para toda la población.

Después de esta breve historia de la empresas de servicios, es necesario hacer la clasificación a la que pertenece Multiservice Merliot; sin lugar a duda como su nombre lo dice es una empresa netamente de servicios, orientada a satisfacer las necesidades que día con día presentan los clientes; es por ello que desde su fundación se ha desarrollado sin perder de vista su rumbo o trayecto de servicios, los que ha mejorado constantemente; es por esto que le permite tener una amplia cartera de clientes satisfechos y contentos, quienes han hecho a la empresa florecer hasta el día de hoy.

2. ASPECTOS BÁSICOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

Este aspecto se desarrolló tomando la información en internet, la cual se hace del conocimiento por si se desea ahondar en ello.²

2.1. HISTORIA DE ESTOS SERVICIOS

El primer concepto de túnel de lavado fue desarrollado en Detroit por el año 1914. Lo llamaron "Lavandería de automóvil" y la mano de obra se usaba para empujar vehículos de un lado a otro. En 1928, se creó el primer túnel impulsado por una cadena tirada por un hombre y, así nació el primer túnel automatizado.

Los años '40:

En 1945, existían aproximadamente 32 túneles de lavado en todo EEUU. En ese mismo año, Sherman Larson (el Sherman de Hanna Car wash), se fue a California para trabajar en una

² www.acaiwash.com/Tuneles%20de%20lavado%20historia%20hanna.htm

fábrica de aviones. Uno de los empleos de Sherman fue limpiar las cabezas de remache en el fuselaje de los aviones. Cansado del trabajo, un día Sherman decidió que podría hacerlo mejor con una aspiradora. Él se fue a casa y construyó una aspiradora industrial.

Más tarde alguien en el negocio de los túneles de lavado había oído hablar sobre su aspiradora industrial y le dijo, "Sherman, si usted puede aspirar remaches de cabezas, podríamos usar su máquina comercialmente para Túneles de lavado", Sherman se puso en contacto con instalaciones de túnel de lavado, y los operadores le preguntaban si él sería capaz de construir un cepillo o algún otro componente para los túneles.

Así, él empezó su cadena de producción y comenzó a fabricar y vender túneles de lavado, haciendo como principal negocio de la empresa los túneles de lavado Sherman.

En 1946, un sistema de túnel de lavado semiautomático desarrolló con una banda transportadora, un artilugio que enganchara el parachoques de los coches y los movía. Éste

tenía aspersores de agua con tres cepillos operados manualmente y 50 cv de secado de aire. Estos serían los elementos que constituirían la parte importante de la industria del túnel de lavado en el futuro.

Los años '50:

En 1955, mientras estaba de vacaciones en México, Dan Hanna, se quedó en un motel enfrente de un túnel de lavado. Hanna que importaba piezas mecánicas se mostró interesado en su funcionamiento y visitó al dueño y al operador para saber más. Cuando volvió a su ciudad natal en Portland, Oregón, y con el dinero de su madre quien había hipotecado su casa, Hanna abrió su primer túnel de lavado en Milwaukee, Oregón. Eso le condujo a la creación de Hanna Enterprises.

Dos años más tarde, él abrió su segundo túnel de lavado, y acabó teniendo hasta 31 túneles que funcionaban con éxito en el área de Portland. Su negocio creció, y Hanna vio que había la necesidad de crear un túnel de lavado más rápido y eficiente, y entonces él lo inventó.

En 1959, hizo pequeños ajustes y probó su primera cortina en sus trenes, tal fue el éxito que comenzó a ponerlos en otros túneles de lavado de otras personas.

Los años '60:

Alrededor de los años 60, Hanna Enterprises se había establecido claramente como el más innovador y el primer fabricante de equipos de túneles de lavado. Hanna patentó varios inventos propios que revolucionaron la industria de túnel de lavado.

Algunos de ellos eran: - La cortina circular que permitió limpiar todos los lados del vehículo con eficacia. - La cadena con rodillos. - Un paño suave que lavase y no rallara. - La triple espuma de colores.- El sistema de recuperación de aguas.

En esa época ya se proclamó como líder mundial en fabricación y venta de equipos de lavado de automóviles. Hanna lanzó una campaña publicitaria agresiva en 1966 para ampliar su negocio

internacional, e instaló su primer túnel de lavado internacional en Japón, en 1967.

En 1968, Hanna Enterprises se convirtió en Hanna Industries y comenzó un esfuerzo de adquisición extenso que le hizo adquirir Lark, Reuter Sons Manufacturing and Flaming Equipment Company, principales empresas competidoras, ampliando sus capacidades de distribución con un contrato con Country Club Carwash.

Los años '70:

Como en otras muchas industrias, los años '70 eran difíciles para el negocio del carwash. La recesión estadounidense, como resultado de los precios del petróleo que subían, afectó al mundo del lavado de automóviles, afectando la producción y el desarrollo de las empresas de lavado.

Hanna Industries hizo dos invenciones importantes en 1975, el limpiador de rueda automático y el aplicador de cera para pulido. Estas innovaciones hicieron posible para Hanna

quedarse otra vez como líder en el negocio, porque tenían una ventaja sobre la competencia, que éstas no lo poseían.

Los años '80:

La industria del túnel de lavado se repuso de la recesión y su desarrollo estaba en su momento álgido. La industria del automóvil tenía ventas record y en 1985, había 162 millones de coches en EE.UU.

Como los números de coches y de túneles de lavado crecían de manera exponencial en los años 1980, Hanna Industries comenzó con la concesión de franquicias. En 1981, las revistas de Empresarios nombraron a Hanna la segunda mejor franquicia del mundo, justo detrás de McDonald y; en 1982, Hanna fue la primera.

En 1988, Hanna Carwash Industries había vendido más de 18,000 túneles de lavado en 56 países. Sus ventas anuales superaban los 30 millones de dólares.

En 1989, Hanna era el número uno en todo el mundo en túneles de lavado con cadena instalados. Sherman figuraba como el segundo. Hanna y Sherman, habían mantenido en el pasado esa competencia directa a lo largo de las tres décadas anteriores.

Los años '90:

En 1993 en Texas, Norris Lozano y Ron Abbott, condujeron a los dos grupos más importantes del mundo en fabricación y venta de máquinas de lavado (Hanna Industries y Sherman Carwash Company), a una fusión para formar "Sistemas de Hanna-Sherman Car wash Internacionales", con un gran foco sobre mercados internacionales.

Hanna, primero se amplió en el Extremo Oriente (Corea y Tailandia) y en mercados emergentes (incluyendo China, Rusia y Europa Oriental), también aumentó su actividad en Alemania, Irlanda, América Latina y el Sudeste de Asia. El crecimiento internacional prosperó a lo largo de los años 90, haciendo a Hanna el fabricante de túneles de lavado más global de la industria.

Las iniciativas que toma Hanna, claramente indican que "la herencia sigue". El desarrollo de Hanna renueva los sistemas de túneles de lavado, convirtiéndolos en acero inoxidable con un marco que envuelve la máquina, (presentada en la feria de ICA 1997 en San Antonio). En nuestros éxitos recientes están el ser el proveedor de la petrolera Shell.

En la actualidad:

En el 2001, un prominente grupo de inversores compró Hanna-Sherman International, Inc. y formó lo que hoy es Hanna Car Wash Systems International, LLC. La nueva compañía del grupo Aspen, depende de Roy P. Disney (el dueño de los estudios Disney), que además cuenta con el soporte del banco Burbank en California.

El grupo Aspen formado en 1989, participa en más de 200 empresas diferentes, incluyendo la Warner Bros, cadenas hoteleras, entre otros. La fuerza financiera de los accionistas, permite a Hanna ampliar su negocio desarrollando la investigación y el desarrollo (I+D), y enfocando la innovación continuada en la cadena de producción de Hanna.

En el 2005 se fusionan las dos empresas más importantes del mundo del lavado, para unir esfuerzos y centralizar fábricas y producciones; por un lado, Jim Coleman con 40 años de experiencia como fabricante de boxes de lavado y sistemas de lavado sin fricción y; por otro, Hanna Car Wash, como fabricante de túneles de lavado para crear una compañía global de sistemas de lavado con más de 400 trabajadores propios, afincada en Houston (Texas).

Hoy día, Hanna Car Wash, tiene más patentes que cualquier otra fábrica de sistemas de lavado. Con más de 30,000 instalaciones en 90 países y con un mercado mundial de más de 650 millones de vehículos, el futuro para Hanna y sus clientes es ilimitado.

Lo nuevo en este rubro es el "Car wash express"

La información sobre car wash express fue tomada de la fuente de internet: carwashexpress.net/index.php?pid=5&lang=2.

Un día, durante el mes de Octubre, 1999, el creador de Car Wash Express, Brett Mikkelson estaba trabajando en su casa

haciendo informes para un cliente. Desde esta oficina que tenía en su casa, pudo ver su auto y el auto de su esposa, y pensó: ¿quisiera tener el tiempo para llevar los carros a lavarlos? Pero, esto había sido el mismo pensamiento que tuvo durante toda la semana.

En ese momento, se acordó de un muchacho de nombre Cirilo, que le lavaba su carro cuando estuvo en el ejército, y pensó que éste podría resolver el problema que enfrentaba. Salió a buscar a su viejo amigo, Cirilo, en la base de Corozal.

En conversación con él, Cirilo le explicaba que con el cierre de las bases, no había mucho trabajo lavando carros, ya que los norteamericanos se iban y que necesitaría buscar otro empleo. Como un apoyo mutuo, llegaron a un acuerdo para que le lavara los dos autos que tenía en la casa.

El fin de semana próximo, llega Cirilo a realizar su trabajo. Según el acuerdo, Brett tenía que conseguir los productos y Cirilo llevar los instrumentos. Mientras Brett trabajaba en su oficina, pudo vigilar el trabajo que hacía Cirilo y fue en ese momento que tuvo la idea de crear la empresa. Cirilo

necesitaba otro trabajo y todos tenemos que lavar el carro, pero nunca tenemos el tiempo de hacerlo.

La próxima semana, habría un Auto Show en Atlapa, así que cotizarían y luego comprarían un 2000 Asia Kia, de Interamerican Motors. Con este auto, pudieron coordinar las lavadas e ir a las citas con los productos.

Pero, en poco tiempo pudieron apreciar la necesidad de tener una fuente de agua y de electricidad, ya que no había en todos los lugares que querían ofrecer el servicio. Con la ayuda de amigos como los de Luc Amat, consiguieron una bomba de agua, tanque para 100 galones de agua, un generador Honda, de 2,500 watts y un sistema de breaker para poder lavar el carro que sea en cualquier lugar.

Antes del inicio del año 2000, habían creado el primer vehículo para lavar autos totalmente a domicilio.

Por otra parte, Multiservice Merliot, inició netamente como un car wash, el que durante muchos meses funcionó de manera

extraordinaria, prestando sus servicios de lavado, pasteado, aspirado, siliconeado y aromatizado de vehículos.

Después, surge la idea de introducir más servicios, es así como surge la limpieza general de tapicerías, restauración de pintura (cabe aclarar que la empresa no se dedica a enderezado y pintura que son servicios que aún están en proceso de ejecutarse); luego, surge lo que es lavado de alfombras, lavados de motor y chasis.

En la medida en que la empresa crecía surgían las necesidades de los clientes de pedir otros servicios, por lo tanto, la empresa se ve obligada a cumplir las exigencias de sus clientes y empieza a contratar personal, como: ejecutivos, de limpieza, especialistas para cada puesto.

Surgen además, los polarizados, se abre una boutique donde se ofrecen artículos y accesorios para vehículos, y cada vez se compra más mercadería que los clientes mismos solicitan.

A partir del año 2005, y siguientes, Multiservice Merliot entra a una nueva fase con un gran impulso a lo que es el

área de mecánica, por lo que fue necesario contratar mano de obra especializada, debido a que este nuevo servicio ha tenido un gran apogeo.

Es así como surgen los cambios de aceite, servicios de aire acondicionado, problemas de arranque, en sí, todo lo que está relacionado con la mecánica general; esto trajo consigo la necesidad de ampliar la propiedad, planta y equipo de la empresa, haciendo grandes inversiones en maquinaria.

Actualmente, aun se prestan los servicios con los que se originó la entidad; más sin embargo, la rama de la mecánica se está explotando en gran manera y se espera siga creciendo a mayores pasos de los que se ha hecho hasta la fecha.

2.2. CÓMO IMPACTAN

Los impactos en los diversos factores derivados por este tipo de servicios, se obtuvo de la fuente internet.³ La idea es mostrar, cómo este tipo de empresas en el mercado han sufrido

³ www.minec.gob.sv/default.asp?i=47&mnu=42

las intemperies de la crisis y no obstante, Multiservice Merliot se mantiene en el mercado.

2.2.1. EN LO ECONÓMICO

En la actualidad han surgido muchas empresas de servicios de lavado de automóviles (car wash), y mecánica en general, las cuales están siendo una fuente importante de empleo para personas con conocimientos formales y no formales, en otras palabras, profesionales y personas que ejercen algún tipo de oficio.

Para el caso particular, la empresa se ve afectada por la crisis económica mundial. Por crisis económica de 2008 se conoce a la percepción de crisis económica mundial que comenzó ese año, originada en los Estados Unidos. Entre los principales factores causantes de la crisis estarían los altos precios de las materias primas, una crisis alimentaria mundial, una elevada inflación planetaria y la amenaza de una recesión en todo el mundo, así como una crisis crediticia, hipotecaria y de confianza en los mercados.

Muchos autores consideran que no se trata de una verdadera crisis, dado que el término crisis carece de definición técnica precisa, pero está vinculada a una profunda recesión; ésta, a su vez, se define como dos trimestres consecutivos de decrecimiento económico. Por el momento, este fenómeno no se ha producido en la mayor parte de economías desarrolladas. Según algunas fuentes, la crisis podría finalizar en 2010.

La presidenta argentina Cristina Fernández de Kirchner en su primer discurso en la 63^a Asamblea General de la ONU, denominó a dicha crisis como Efecto Jazz, dado que el origen de la crisis fue el centro de Estados Unidos y se expandió hacia el resto del mundo, en clara contraposición a crisis anteriores que se originaban en países emergentes y se expandían hacia el centro, como fueron el Efecto Tequila, Efecto Caipirinha y el Efecto Arroz.

La crisis iniciada en el 2008 ha sido señalada por muchos especialistas internacionales como la "crisis de los países desarrollados", ya que sus consecuencias se observan fundamentalmente en los países más ricos del mundo.

Elevados precios de las materias primas

La década de los años 2000 fue testigo del incremento de los precios de las materias primas, tras su abaratamiento en el período 1980-2000. Pero en 2008, el incremento de los precios de estas materias primas particularmente, subida del precio del petróleo y de la comida, aumentó tanto que comenzó a causar verdaderos daños económicos, amenazando con el hambre en el Tercer Mundo, la estanflación y el estancamiento de la globalización.

En enero de 2008, el precio del petróleo superó los US\$100/barril por primera vez en su historia, y alcanzó los US\$147/barril en julio, debido a fenómenos especulativos de alta volatilidad que condujeron a un fuerte descenso durante el mes de agosto.

Otro tanto sucedió con uno de los principales metales industriales, el cobre, que venía experimentando un vertiginoso aumento en su cotización desde 2003, principalmente por la cada vez mayor demanda de las nuevas potencias emergentes, como China e India, sumada a otros

factores como inventarios decrecientes y conflictividad laboral en las minas cupríferas de Chile, el primer país exportador a nivel mundial del mineral.

En enero de 2008, la cotización del cobre en la London Metal Exchange (Bolsa de Metales de Londres), superó por primera vez en su historia los US\$ 8000 la tonelada. A principios del mes de julio alcanzó US\$ 8940, récord absoluto desde que se tienen registros de su cotización en la LME, a partir de 1979.

Este valor a niveles históricos fue un 272,5% mayor que el antiguo récord absoluto de US\$ 3280 la tonelada, registrado el 24 de enero de 1989 sin ajuste por inflación.

Luego de este pico máximo y en línea con la conducta del petróleo, la cotización del cobre registró una abrupta caída de más del 50% desde el récord de julio (a octubre de 2008), en un marco de volatilidad nunca antes visto.

Materiales esenciales en la producción, como el ácido sulfúrico y la soda cáustica vieron también incrementados sus precios hasta un 600%.

La crisis del petróleo y de los alimentos fueron objeto de debate en la 34ª Cumbre del G-8.

Crisis en los Estados Unidos

La Reserva Federal nacionalizó en el mes de septiembre a la aseguradora AIG, adquiriendo el 80% de sus activos, e inyectando un préstamo de 85.000 millones de dólares, la mayor cifra en la historia de la Reserva.

Artículos principales: Crisis de las hipotecas subprime y Crisis financiera de Estados Unidos del 2008.

Los Estados Unidos, la economía más grande del mundo, entraron en 2008 con una grave crisis crediticia e hipotecaria que afectó a la fuerte burbuja inmobiliaria que venían padeciendo, así como un valor del dólar anormalmente bajo.

Como bien señala George Soros en su libro "El nuevo paradigma de los mercados financieros" (Taurus 2008), "El estallido de la crisis económica de 2008 puede fijarse oficialmente en

agosto de 2007, cuando los Bancos centrales tuvieron que intervenir para proporcionar liquidez al sistema bancario”.

Tras varios meses de debilidad y pérdida de empleos, el fenómeno colapsó entre 2007 y 2008, causando la quiebra de medio centenar de bancos y entidades financieras. Este colapso arrastró a los valores bursátiles y la capacidad de consumo y ahorro de la población.

En septiembre de 2008, los problemas se agravaron con la bancarrota de diversas entidades financieras relacionadas con el mercado de las hipotecas inmobiliarias, como el banco de inversión Lehman Brothers, las compañías hipotecarias Fannie Mae y Freddie Mac o la aseguradora AIG. El gobierno norteamericano intervino inyectando cientos de miles de millones de dólares para salvar algunas de estas entidades.

Crisis en América Latina

Los efectos de la actual crisis económica-financiera también han repercutido en el continente con mayor desigualdad social del mundo, y cada vez aumenta más la preocupación de los

mandatarios de dicha región. Las consecuencias de la crisis están repercutiendo tanto en los países más pobres del continente, tales como El Salvador, Bolivia, Paraguay, Perú, Colombia y Nicaragua, así como también en los Estados más ricos y con economías desarrolladas, tal como lo es el caso de Argentina, Brasil, Chile y México. En la región se teme que la ola de desempleos y aumento de pobreza se haga presente como en el resto del mundo.

En gran medida, Multiservice Merliot ha logrado sobrevivir sin hacer recortes de personal ni disminuir salarios.

Por lo tanto, se puede considerar a Multiservice Merliot como un ente que contribuye a generar empleos en la áreas de limpieza de vehículos, atención al cliente, y mecánica general, por lo que ayuda en cierta medida a reducir el desempleo, contribuyendo de manera responsable con la sociedad salvadoreña; en otras palabras, aumenta la economía y estabilidad Familiar de las personas que laboran en dicha entidad.

2.2.2. EN LO SOCIAL

La globalización económica actualmente ha tenido un gran impacto en la industria, el comercio, y en los servicios a nivel general y es porque los mercados buscan cada día conseguir una economía a escala, donde las personas deben equilibrar socialmente sus ingresos versus gastos.

Este impacto que tiene la economía, afecta en gran medida a los grupos familiares, ya que los lleva a caer en el consumismo masivo o se vuelven personas impulsivas, que tienden a comprar muchas cosas que no son necesarias y a la vez aumenta el deseo o la necesidad de trabajar, es ahí donde Multiservice Merliot se considera como un generador de empleo, ayudando a que éstos obtengan ingresos y logren así una estabilidad económica con su grupo familiar.

Aunque los empleados no ganan lo que ellos quisieran pero de alguna manera la remuneración que reciben alcanza, en cierta medida, a solventar sus necesidades y también la empresa apoya a sus empleados hasta donde puede, por ejemplo, haciendo

préstamos y dando anticipo de sus sueldos en caso de que éstos lo soliciten.

Por lo tanto, aparte de ser una empresa generadora de ingresos o empleo, también es un apoyo para los trabajadores que laboran para ésta.

2.2.3. EN LO IMPOSITIVO

Es sabido que los impuestos surgieron desde hace mucho tiempo, antes el impuesto indirecto principal era el aplicado por la Ley de Papel Sellado y timbres, gravada con el 5%, la cual consistía en que el impuesto se cancelaba basándose en una tabla para ver qué clase de papel sellado se iba a comprar; por ejemplo si la transacción era de cien colones, el papel timbre que tenía que comprar era el que valía veinte y cinco centavos de colón, de la misma forma el papel sellado.

En 1992 surge por decreto legislativo numero 296, del 24/07/92 publicado en el diario oficial numero 143, tomo 36

del 31/07/92, la Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de servicios. Que vino a sustituir a la antigua Ley de Papel Sellado y Timbres.

El referido impuesto conocido generalmente como IVA (Impuesto al Valor Agregado), es aplicado en la actualidad a todos los bienes y servicios de transferencia onerosa, es así que se tiene como hecho generador lo establecido en el Art. 4 que reza de la siguiente manera: "Constituye hecho generador del impuesto, la transferencia de dominio a título oneroso de bienes muebles corporales.

El Art. 16, dice: Constituye hecho generador del Impuesto las prestaciones de servicios provenientes de actos, convenciones o contratos en que una parte se obliga a prestarlos y la otra se obliga a pagar como contraprestación una renta, honorario, comisión, interés, prima, regalía, así como cualquier otra forma de remuneración. También lo constituye la utilización de los servicios producidos por el contribuyente, destinados para el uso o consumo propio, de los socios, directivos,

apoderados o personal de la empresa, al grupo familiar de cualquiera de ellos o a terceros”⁴

Otro impuesto que tiene mucha importancia, con carácter obligatorio a nivel empresarial y es una gran fuente de ingresos para las arcas del Estado, es el Impuesto Sobre la Renta, que es gravado con un 25% sobre las utilidades después de reservas, para las personas jurídicas.

Dicho impuesto es regido por la Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento, El Código Tributario y el reglamento, más sin embargo, hay leyes conexas que también hacen referencia a este tributo; para el caso, el Código de Comercio que contempla las ventas por consignación.

Otra responsabilidad de tipo impositiva para las empresas son los impuestos municipales, éstos varían de acuerdo a las normas y políticas de cada municipalidad, con el objetivo de recolectar fondos para las arcas de las alcaldías y así poder cumplir determinadas obras sociales en beneficio de la población.

⁴ Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) año 2008.

Estos impuestos son clasificados para su cobro por categoría independientemente, se usen o no, por ejemplo: hay cargos o cobros por alumbrado público, limpieza, pavimento, contribución especial a fiestas patronales, rótulos comerciales, etc.

Para el caso de Multiservice Merliot, paga y cobra IVA normalmente como toda empresa, y de igual manera retiene renta a sus empleados y también paga impuestos municipales entre otros.

La Alcaldía Municipal de Santa Tecla, departamento de La Libertad, envía los estados de cuenta cada tres meses en los cuales detallan los cobros de los impuestos municipales como son: alumbrado, pavimentado, rotulación comercial, entre otros. Los cuales se cancelan oportunamente para evitar contratiempos y multas indebidas por incumplimiento de cancelación.

Es de esta manera como la empresa contribuye a la economía del país, cancelando los impuestos de IVA y Renta en los periodos indicados y a la vez contribuye con el municipio,

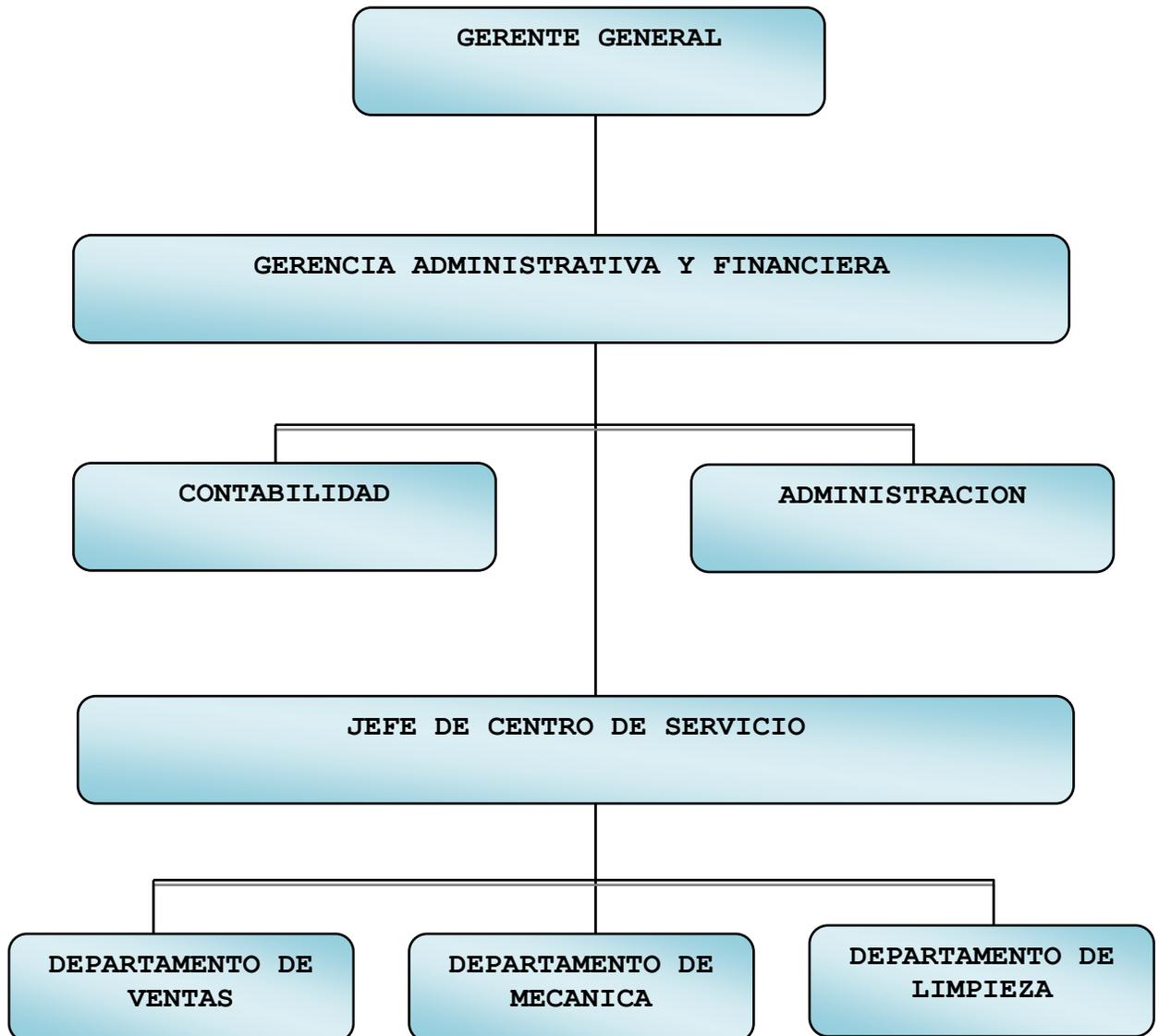
realizando a tiempo los pagos en la alcaldía y así estar solvente para poder funcionar como empresa de servicio que es.

2.3. SU ORGANIZACIÓN OPERATIVA.

Toda empresa debe estar debidamente organizada para tener un mejor desempeño, y sobre todo, tener bien delimitado los puestos que ocupa cada empleado, teniendo manuales de descripción de puestos en los cuales se describa de manera muy explícita cada uno de ellos y; lo más importante, un organigrama de la entidad.

Para el buen funcionamiento y administración de la entidad, se ha considerado contratar a personas adecuadas o idóneas al puesto a desempeñar, fiscalizando y monitoreando desde los puestos más altos el actuar de cada empleado, corrigiendo en aquellas áreas que se ven afectadas por una mala acción y que pueda causar daños mayores a la empresa.

El organigrama operativo en Multiservice Merliot, es el siguiente:



3. ASPECTOS BÁSICOS SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Este acápite se desarrolló con la información obtenida en la propia empresa, es decir, a través de entrevistas a ejecutivos y empleados, como también revistas, boletines, etc.

3.1. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES.

En relación a este aspecto, se investigó que, en gran medida, la cartera de clientes que tiene Multiservice Merliot se debe a la publicidad y propaganda acompañada con las promociones que se están dando, bien de manera continua o por temporadas. La empresa considera que la publicidad y promoción ha sido un factor que no se ha visto como gasto, si no como una inversión; su divulgación es por Internet, periódicos, rotulación llamativa y hojas volantes.

Algunos aspectos relevantes de señalar, en cuanto a la atención al cliente, que Multiservice Merliot utiliza como

estrategia para mantener su cartera de clientes, son las siguientes:

- ◆ Llamadas telefónicas al cliente para conocer su ausencia a los servicios.
- ◆ Enviar promociones a sus e-mail cuantas veces sea necesario para llamar su atención.
- ◆ Llamar a los clientes en la fecha de su cumpleaños para felicitarlos.
- ◆ Ofrecer algo de tomar a los clientes al momento de ingresar a las instalaciones.
- ◆ Ser oportunos, al tratar de resolver las necesidades que éstos demandan.

En fin, la empresa tiene como objetivo, dar a conocer a los clientes que se preocupa por ellos y que está pendiente de informarles toda promoción existente. Por lo tanto, la atención al cliente es un aspecto de mucha importancia y por

ser tan básica se trata de mantener a los empleados capacitados para que brinden un servicio de calidad, logrando así que los clientes se sientan en confianza y agrado de consumir sus servicios.

3.2. UBICACIÓN O LOCALIZACIÓN

Según directorio telefónico, páginas amarillas e investigación con el personal de la empresa, Multiservice Merliot está ubicado, en la calle El Jabalí, a la altura del Centro Comercial Plaza Merliot, Ciudad Merliot, Santa Tecla, departamento de La Libertad.

Esta ubicación es estratégica para atraer a las personas, además, ello le permite al cliente poder ir a hacer otros asuntos personales, debido a que en los alrededores, de dicha entidad, se encuentran centros comerciales, restaurantes, bancos, gasolineras, centros de recreación, iglesias, etc.

Esto permite que sea un lugar más placentero y conveniente para todas las personas, ya que se encuentra ubicado en una esquina, de tal manera que es accesible su llegada por ambos lados, con un parqueo muy amplio y seguridad completa para los vehículos de los clientes, mientras hacen uso de los servicios que se les brinda y a la vez, que éstos se sientan en confianza por ser una empresa legalmente constituida.

Sin lugar a duda la ubicación de esta empresa ha sido un factor que le ha permitido crecer y desarrollarse de buena manera, logrando así ganar clientes día con día y sentirse satisfecha por la originalidad y el buen trato que brinda Multiservice Merliot.

3.3. SERVICIOS QUE PRESTA.

De acuerdo a información de la administración y personal operativo, Multiservice Merliot ha hecho esfuerzos para mejorar el servicio que presta al público, poniendo un especial cuidado en la atención al cliente.

En cuanto a los servicios de mecánica general se refiere y considerando que sus precios hoy en día son altos, se trata de incentivar al cliente, bien ofreciendo algo simbólico o proporcionando alguna cortesía que no halla en otros lugares. Multiservice Merliot también cuenta con lo que es la garantía en los trabajos que realiza, de tal manera que el cliente pueda sentirse lo más complacido posible.

Los principales servicios que se prestan, son: los de limpieza interna y externa de vehículo, servicios de mecánica general en motores de autos, servicios eléctricos, servicios de aire acondicionado, etc.; para ejecutar estos servicios se cuenta con mano de obra especializada, evitando así la inconformidad de los clientes y generar confianza en cada uno de los servicios demandados.

En muchas ocasiones se han presentado problemas en cuanto a la atención al cliente, a causa de no contar con una persona idónea para el puesto, sin embargo, se ha logrado resolverlos en cierta medida.

3.4. LA COMPETENCIA

Al igual que la información obtenida en el punto 3.3. de este estudio, se colectó los datos que a continuación se describen.

En cuanto a la competencia se refiere, se puede decir que, debido a la zona en donde se halla Multiservice Merliot, a su alrededor existen muchos negocios de este tipo, más sin embargo, ninguno de ellos ha superado el servicio y la calidad que Multiservice Merliot ofrece a sus clientes, haciéndolo auténtico en ese sentido.

A ese respecto, la competencia siempre trata la manera de estar a la expectativa de los servicios ofrecidos por esta entidad; por otra parte, Multiservice está innovando a cada momento y buscando promociones que sólo ella puede dar.

Pero esto no significa que se pasa desapercibido los cambios en los precios de la competencia, siempre se mantiene al tanto del comportamiento del mercado, y así estar rectificando o haciendo ajustes oportunamente.

La competencia no se ve como una amenaza en Multiservice Merliot, sino como una oportunidad de mejorar día a día, ya que es a través de ésta que se sacan conclusiones de cómo mejorar constantemente en cuanto a la atención al cliente y a cómo hacerlo sentir bien, para asegurar su fidelidad a la empresa.

4. ASPECTOS LEGALES

Toda empresa fundada legalmente, se basa en ciertos reglamentos y leyes para establecerse, y además, para seguir funcionando, también se rige por leyes que les son propias para el comercio que ejerce. Normalmente todo eso está relacionado, a la vez, con algunas instituciones de gobierno como son el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Economía, el ministerio de Salud Publica y Asistencia Social, entre otros.

Algunas veces por ser requisitos para su funcionamiento y en otras ocasiones, por que las leyes de un determinado país así lo exigen; todo esto a raíz de contribuir a la población y a

la nación en si, por lo tanto, no se pueden dejar o ignorar estas exigencias legales por que a partir de ellas se les permite a las empresas su funcionamiento en el mercado laboral.

En conclusión, se puede decir que el giro al que se dedica determinada empresa, da la pauta para que ésta tramite su inscripción en determinada institución, como requisitos que le son exigibles para poder funcionar.

4.1. CON EL MINISTERIO DE ECONOMÍA

La base informática utilizada para el desarrollo de este tema fue la encontrada en internet.⁵

El Ministerio de Economía, como un ente superior que controla las empresas de manera directa y a la vez proporciona los lineamientos y asesoría, en cuanto a la creación y operatividad de las empresas.

⁵ www.mnec.gob.sv/

OBJETIVO GENERAL DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA

Promover el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos.

Contribuir al desarrollo de la competencia y competitividad de actividades productivas tanto para el mercado interno como para el externo, a través de la promoción de las inversiones y del crecimiento de las exportaciones mediante un esquema claro y transparente de acción, que impida la existencia de barreras discrecionales a los agentes económicos.

Definir la política comercial del país, el seguimiento e impulso a la integración económica centroamericana, fortalecer los flujos de comercio e inversión y el desarrollo de las negociaciones comerciales con terceros países y organismos multilaterales.

Multiservice Merliot, se caracteriza por ser una empresa que cumple todas las exigencias legales de esta institución.

4.1.1 CÓDIGO DE COMERCIO

En nuestro país, dentro de las leyes que rigen el funcionamiento de las empresas tenemos, el Código de Comercio.

Este Código establece las reglas del juego que debe cumplir toda persona en materia mercantil. En este caso el estudio se enfocará a todo lo relacionado a un comerciante individual.

Los requisitos y lineamientos se encuentran contemplados, en los artículos siguientes:

LOS COMERCIANTES Y SUS AUXILIARES

COMERCIANTE INDIVIDUAL

Art. 7.- Son capaces para ejercer el comercio:

I.- Las personas naturales que, según el Código Civil son capaces para obligarse.

II.- Los menores que teniendo dieciocho años cumplidos hayan sido habilitados de edad.

III.- Los mayores de dieciocho años que obtengan autorización de sus representantes legales para comerciar, la cual deberá constar en escritura pública.

Art. 15.- No están sujetos al cumplimiento de las obligaciones profesionales contenidas en el Libro Segundo que este Código impone, los comerciantes e industriales individuales en pequeño cuyo activo sea inferior a doce mil dólares de los Estados Unidos de América. Cumplirán únicamente con la contenida en el romano IV del Art. 411 de este mismo Código.

Art. 16.- Los que verifican accidentalmente algún acto de comercio, no son comerciantes. Sin embargo, quedan sujetos en cuanto a tales operaciones, a las leyes mercantiles.

Tampoco lo son los miembros de las sociedades, por esta sola circunstancia.

4.2. MINISTERIO DE HACIENDA

El Ministerio de Hacienda vela por que todo el obligado a pagar impuesto lo haga, sea o no comerciante. En tal sentido, se comenta lo relativo al Impuesto sobre la Renta e IVA.

4.2.1. LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Multiservice Merliot, como toda empresa bien constituida, también está regida por la Ley del Impuesto sobre la Renta, paga sus impuestos, retiene a sus empleados y otros aspectos relacionados a dicho impuesto; además, como persona natural que es, hace sus aplicaciones de acuerdo a la tabla de retenciones que está en la ley antes mencionada.

4.2.2. LEY DEL IVA

Esta ley es aplicada a todas las empresas que venden o consumen bienes y servicios, como lo es el caso de la empresa en cuestión, ya que ésta brinda servicios y productos a la

población, es por ello que es regida por la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

4.3. CON MINISTERIO DE SALUD

“Este ministerio está encargado de todos los aspectos relacionados a la salud, medicamentos y saneamiento ambiental, además se encarga de dar ciertos permisos para una serie de establecimientos en los que él establece ciertos requisitos para otorgar dichos permisos”.⁶

Para el caso particular de los car wash no hay excepción, es por ello que antes de abrir el establecimiento, fue necesario solicitar a la institución un permiso para poder funcionar, esto con el fin de velar por la salud de los empleados, de los clientes y de las personas vecinas al negocio.

Dicha licencia sanitaria consistió en que el ministerio hizo un análisis en cuanto a las zonas más vulnerables que puedan retener agua, con el objetivo de verificar que éstos no se

⁶ www.mspas.gob.sv/

vuelvan focos de contaminación o criaderos de zancudos dentro de la empresa, así mismo, controlar las medidas higiénicas dentro de las instalaciones, las cuales deben ser acorde a las reglas brindadas por el Ministerio de Salud.

Por lo tanto, frecuentemente personal de esa institución visita las instalaciones de la empresa para supervisar que todo esté en orden, en cuanto a saneamiento e higiene para el bien de todos.

5. ASPECTOS SOBRE LA PREVISIÓN SOCIAL

ISSS Y AFP EN MULTISERVICE MERLIOT

Cuando se inició la empresa, naturalmente los pocos empleados que se habían contratado aun no estaban inscritos en la previsión social y AFP; debido a que era cuestión de esperar que pasara el tiempo para lograr la estabilización, tanto laboral, como económica, de hecho aunque la empresa ya había realizado trámites para su inscripción respectiva en el ISSS y en una administradora de fondo de pensiones, aún estaba a

la espera de poder inscribir a sus empleados, proceso que no estuvo muy lejano.

5.1. INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

En lo que respecta al Seguro Social, toda empresa está obligada a pagar seguro, tanto la cuota laboral como también la cuota patronal, por lo tanto el personal administrativo de Multiservice Merliot es el encargado de tener el cuidado respectivo al pago de la planilla para evitar contratiempos, de igual forma cumplir con la fecha de presentación establecida por la institución para ser revisada por ésta.

Sin importar el gasto generado por este tipo de pago fijo, Multiservice Merliot ante todo manifiesta que le interesa la seguridad y la previsión del personal, por tanto, cumple la legalidad que protege al empleado en nuestro país.

5.2. ADMINISTRADORAS DE FONDO DE PENSIONES

Al igual que lo establecido en relación al ISSS, así también, la institución en estudio, cumple con las administradoras de pensiones. Este proceso es un pago fijo dentro de la empresa. Se toman como base para el pago, lo establecido por la ley que regula este trámite. Su pago se refleja en las planillas de su cancelación, las cuales son emitidas por las AFP. Cabe destacar que el cumplimiento de ésta exigencia es importante, el no hacerlo es contraproducente a los intereses del empleado.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO SOBRE EL CONTROL INTERNO

2. EL CONTROL INTERNO

De la experiencia que día a día se va acumulando resulta sorprendente las graves deficiencias que en materia de Control Interno adolecen las empresas, incluyéndose entre ellas no sólo a pequeñas y medianas, sino también, a grandes empresas.

En primer lugar, debemos subrayar la falta de cumplimiento a las normas básicas y fundamentales en materia de Control Interno, pero por otro lado, está la ausencia de amplitud de conceptos en cuanto al patrimonio a proteger, y de los métodos e instrumentos de análisis a ser utilizados por los Auditores Internos.

En tal sentido, a continuación se desarrolla el concepto de control interno y su clasificación.

2.1. CONCEPTO

Un concepto general de control interno puede ser el que a continuación se menciona: es el plan que ejecuta la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa, con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Así también existen otros conceptos y definiciones de Control Interno, desde varios puntos de vista, pero al final siempre todas estas conllevan a la empresa a un mismo objetivo: salvaguardar los activos de la empresa.

Al igual que el concepto anterior, se pueden mencionar otros desde puntos de vista diferentes, para el caso:

"Es un conjunto de áreas funcionales en una Empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos

o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción".⁷

Según la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA), en un estudio realizado por los estudiantes de dicha universidad en el año de 2003 llamado "Auditoría en la actualidad", concluyen que "es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, el personal de la entidad; para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos siguientes:

- ❖ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios que deben brindar cada entidad pública;
- ❖ Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- ❖ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales; y,
- ❖ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad".

⁷ Enciclopedia Wikipedia: es.wikipedia.org/wiki/control_interno

También en internet se halla que control interno, "Es el plan organizacional y todas las medidas relacionadas con él, adoptadas por la entidad para proteger los activos, asegurar los registros contables exactos y confiables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía. Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y Control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad."⁸

Así mismo se establece que control interno, "es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las

⁸ www.monografias.com/trabajo67/glosario-contabilidad/glosario-contabilidad2.shtml

estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos".⁹

Finalmente se ilustran los siguientes conceptos:

"El control interno comprende el plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección".¹⁰

"Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los

⁹ El portal de los emprendedores:
www.dimencionempresarial.com/2008/07/glosario-de-terminos-a-b-y-c/

¹⁰ Instituto Mexicano de Contadores Públicos: diccionario para contadores públicos.

registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable".¹¹

De acuerdo a los anteriores conceptos, se puede Construir el siguiente:

Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se genera en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad.

2.2. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Una de las Normas de Auditoría relativas a la ejecución del trabajo, exige que el Auditor realice un adecuado estudio y evaluación del Control Interno, para determinar el grado de confianza que éste le merece, y así establecer los tipos de

¹¹ Yanel Blanco Luna. "Control interno" edición 1 pag.89

pruebas que debe aplicar, el alcance de las mismas y la oportunidad de su aplicación en el transcurso del examen.

La evaluación del Control Interno constituye un factor clave durante el examen de Auditoría, y por esta razón, el Auditor debe conocer profundamente los objetivos que pretende el sistema, cuáles son sus elementos constituyentes y las formas de evaluarlo.

Para ello es importante que el auditor profesional, conozca las clases de controles internos que existen.

En ese sentido a continuación se exponen los siguientes tipos de controles:

CONTROL ADMINISTRATIVO

Muchos autores importantes en la materia establecen que; los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen

relación indirecta con los registros financieros. Contienen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios solicitados y de tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

Lo anterior, y de manera más específica, puede decirse, así: En el Control Administrativo se involucran, el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones, por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

A continuación se exponen algunos ejemplos: que los trabajadores de la fábrica lleven siempre su placa de identificación. Otro control administrativo sería la obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores. Estos controles interesan en segundo plano a los Auditores independientes, pero nada les prohíbe realizar una evaluación de los mismos hasta donde consideren sea

necesario, para lograr una mejor opinión en sus Estados Financieros.

Por su parte, las Normas de Auditoría Financiera (SAS-1), dicen que: *"El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones."*¹²

En resumen puede decirse que, el control administrativo es amplio, abarca el todo del ente económico.

CONTROL CONTABLE

Al contrario del control administrativo, los controles contables comprenden, el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y

¹² www.aicpa.org/Professional+Resources/Accounting+and+Auditing

directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen, controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Por lo tanto, las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), en la norma 400 expresa que: "Los controles internos relacionados con el Sistema de Contabilidad están dirigidos a cumplir objetivos como:

- ❖ Que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.

- ❖ Todas las transacciones o eventos son prontamente registrados con el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los Estados Financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.

- ❖ Que el acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.

- ❖ Que los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.”¹³

Ejemplo de lo anterior: La exigencia de que una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero, no debe manejar también los registros contables. Otro caso de control, es: el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén prenumerados.

El control contable está descrito también en el SAS Número uno, de la siguiente manera: *“El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:*

¹³ Normas Internacionales de Auditoría, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, sexta edición diciembre de 2001, NIA 400, página 205, párrafo 13.

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.*
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para:*
- 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y*
 - 2) mantener la contabilidad de los activos.*
- c) el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.*
- d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción.”¹⁴*

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Conociendo lo que es el control interno administrativo y contable, surge la conveniencia de exponerlos nuevamente pero bajo un enfoque de sistema.

¹⁴ www.google.com.sv/search?hl+=CONTROL+INTERNO+CONTABLE+SAS+1&lr=&aq

3.1. SU CONCEPTO

Se inicia diciendo que es: "Conjunto de planes, métodos y procedimientos necesarios para garantizar que las actividades de la entidad se realicen de conformidad con las normas legales; la salvaguarda de los recursos, exactitud y veracidad en la información financiera y administrativa; la eficiencia en las operaciones y la observación de las políticas prescritas para lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados".¹⁵

En la obra Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales, Juan Carlos Mira Navarro, en su significado más amplio, dice que: "el control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objetivo de: proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones, y estimular y

¹⁵ Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales: Didáctica de las ciencias económicas, Carlos Enrique Rodríguez, segunda edición, Pág. 96. www.eumed.net/libros/index.htm

asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección".¹⁶

Por otra parte, la implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito.

Finalmente todo sistema de control interno tiene unas limitaciones. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, fallo humano, etc.

3.2. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL CONTROL INTERNO

Como toda actividad técnica, ésta debe tener un basamento que le dé una razón de ser; en tal sentido, el control interno tiene sus propios principios que lo hacen verdadero y de los cuales se hablará a continuación.

¹⁶ Ibid., capítulo 3, página 336.

Para tal caso, se tomará como referencia el libro "Principios Fundamentales de Contabilidad" de Pyle, White y Larson, que en su capítulo siete detalla algunos principios generales de control interno.

"DEBEN DELIMITARSE LAS RESPONSABILIDADES CON TODA CLARIDAD

Un buen sistema de control interno requiere que haya una asignación precisa de responsabilidades. Esto significa que para una buena situación o trabajo dado, es necesario que haya una persona responsable. Cuando se comparte la responsabilidad y algo sale mal, es difícil determinar quién es el culpable. Por ejemplo, cuando dos empleados de venta comparten la misma caja y llega a haber un faltante, resulta imposible determinar qué empleado es el culpable. Cada uno de ellos tratará de culpar al otro y ninguno de los dos podrá probar que no es su responsabilidad. Para evitar esto, es necesario que a cada empleado se le asigne una caja o bien que sólo una persona se encargue de dar el cambio.

DEBEN LLEVARSE REGISTROS APROPIADOS

Los registros apropiados proporcionan medios de control, ya que establecen áreas de responsabilidad para el cuidado y protección de los activos; por el contrario, los registros inapropiados conducen al descuido y, en ocasiones al hurto. Cuando una compañía lleva un control contable deficiente sobre sus activos, los empleados deshonestos pronto se enteran de esto y se aprovechan de la situación.

LOS ACTIVOS DEBEN DE ESTAR ASEGURADOS Y LOS EMPLEADOS AFIANZADOS

Los activos deben estar debidamente protegidos mediante seguros contra daños, así mismo, los empleados que manejen efectivo y otros activos negociables deben de estar afianzados. Una fianza no sólo permite resarcirse de la pérdida, si ésta sucediera; también ayuda a impedir que ocurra, puesto que un empleado afianzado está menos tentado a tomar activos para su uso personal, ya que sabe que tendrá que enfrentarse a la compañía de fianzas si descubren el faltante.

SE DEBEN SEPARAR LAS FUNCIONES CONTABLES DE LA CUSTODIA DE
ACTIVOS

Es principio básico de control interno que la persona que tenga acceso o que sea responsable de un activo no lleve los registros contables del mismo. Cuando se observa tal principio el encargado de la custodia de un activo, al saber que su registro lo lleva otra persona, se verá incapacitado para hacer mal uso del activo o desperdiciarlo; por otra parte, la persona que lleva los registros, pero que no tiene acceso al activo, no tiene motivos para falsear su registro. Necesitarían confabularse ambos empleados, para apropiarse de los activos y ocultar el robo entre los registros contables.

DEBE DISTRIBUIRSE LA RESPONSABILIDAD DE LAS TRANSACCIONES
RELACIONADAS

Si la responsabilidad de una transacción o serie de transacciones relacionadas es divisible, debe repartirse entre los individuos o departamentos, de tal manera que la labor de uno sirva para controlar la del otro. Esto no quiere decir que deba haber duplicación del trabajo. Cada uno de los

empleados o departamentos debe realizar una parte del trabajo, no duplicado. Por ejemplo, una sola persona o un solo departamento no debe encargarse de colocar los pedidos, recibir las mercaderías y pagar a los proveedores. Si así se hiciera, no se podría revisar en forma adecuada la calidad y cantidad de los artículos recibidos y podría haber descuido en la verificación de la validez y la exactitud de las facturas. Si una sola persona se encargara de todas estas funciones, este empleado podría efectuar compras de artículos para su uso personal, o pagar facturas ficticias.

SIEMPRE QUE SEA RENTABLE, DEBE UTILIZARSE EQUIPO MECÁNICO

Las cajas registradoras, los protectores de cheques, los relojes marcadores de tiempo y los contadores mecánicos, constituyen ejemplos de aparatos de control que deben utilizarse siempre que sean rentables. Una caja registradora con su tira debidamente protegida con llave, sirve como registro de cada una de las ventas de contado; un protector de cheques, al perforar el cheque el importe de este impide toda enmendadura; el reloj marcador registra la hora exacta

en que los empleados llegan a su trabajo y se retiran de él.”¹⁷

3.3. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

A este respecto “el Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.”¹⁸

De acuerdo a la fuente informática Wikilearning: Del control Interno a la Economía Empresarial que en el sitio de Internet es: Empresarialwww.wikilearning.com/monografia/del_control_interno_a_la_economia_empresarial: es inobjetable la importancia

¹⁷ Pyle, White, Larson, “Principios Fundamentales de Contabilidad” primera edición, décima octava reimpression México 2000, cap. 7, pág.274-275.

¹⁸ www.fcca.unicauca.edu.co/old/tgarfse84.html

que reviste para la recuperación de la economía el control de los recursos materiales, financieros y humanos.

Dentro de una organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control.

En nuestro país, donde cierta cantidad de entidades y sus recursos son propiedad social, administradas por las instituciones estatales, la aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía, en la gestión empresarial, no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un Sistema de Control Interno, con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos.

“La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el

mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad que es de gran importancia dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa.”¹⁹

Dentro del sistema del control interno deben estar bien definidas las reglas, para que este pueda funcionar de manera eficiente ya que “el buen control interno evita mas desfalcos que los que pueden encontrar los buenos auditores. La administración debe manifestar cualquier punto débil importante en el control interno, incluso si solo existe una debilidad de importancia, la administración no podrá llegar a la conclusión de que el control interno de la compañía es efectivo.

Debido a su importancia para el proceso de auditoría, el control interno amerita una norma de auditoría generalmente aceptada que indica que se debe obtener un buen conocimiento del control interno para planear la auditoria y determinar la naturaleza, duración y grado de las pruebas que se van a realizar, y es así generalmente como se concluye que el

¹⁹ Catácora, F., *Sistemas y Procedimientos Contables*, primera edición 1996, Editorial McGraw Hill Venezuela, capítulo 3, página 238.

control es importante para evaluar el riesgo de control en cada auditoría”²⁰

4. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Dentro de toda organización deben existir lineamientos para desarrollar cada actividad y así evitar procedimientos erróneos, pero para ello es necesaria una organización de control.

4.1. SUS OBJETIVOS

A ese respecto, el libro, Contabilidad Intermedia, del autor: Álvaro Javier Romero López, en la parte conceptual de control interno, dice: “Dentro de los conceptos de control interno se desprenden los siguientes objetivos básicos:

²⁰ Auditoría un enfoque integral, decimo primera edición, Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley, Pearson Prentice Hall, capítulo 10, página 272.

✓ Protección de los activos de la empresa

Este objetivo deja de manifiesto la importancia de salvaguardar los activos de la institución, entendiéndose por salvaguarda **medida de protección contra algo indeseable**. En este sentido desarrolla un papel muy importante la gerencia o dirección pues es un agente activo en la toma de decisiones y son ellas las que elegirán los procedimientos o registro para la protección de activos existentes como para la adquisición de nuevos, tomando muy en cuenta que en la adquisición de nuevos activos se incluirán realmente los necesarios.

✓ Obtención de información financiera veraz y confiable

Los registros financieros resultan ser informes para uso interno como para externo, estos deben brindar la mayor confiabilidad y veracidad, por lo que es necesario ampliar el área de los controles internos contables, permitiendo que las transacciones se ejecuten de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la Gerencia o Dirección.

Los registros deben permitir la preparación de Estados Financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, los registros que contienen datos relativos a la custodia de activos sean comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se tomarán las medidas adecuadas con respecto a cualquier diferencia.

✓ Protección de eficiencia en la operación del negocio

Como parte de la eficiencia de la institución se debe implementar el proceso administrativo, con el objetivo de lograr una planificación y organización efectiva en el desarrollo de las operaciones, implementando la segregación de funciones; utilizando el personal idóneo en el puesto correspondiente; para evitar deficiencias como: atrasos, desperdicios y demás. Este objetivo abarca estudios de tiempos y movimientos, informes de rendimiento.

✓ Ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración

En este aspecto es necesario que el personal de la institución se identifique con los objetivos, programas, procedimientos, organización, volumen de operaciones, su situación contable y financiera y sus estadísticas; lo cual se puede lograr a través de programas de capacitación a empleados, boletines, etc.”²¹

4.2. POR ÁREA

Según el trabajo de grado “Diseño de un sistema de control interno basado en políticas y procedimientos contables” de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, el control interno por aéreas se desarrolla de la siguiente manera.

Área de efectivo y sus equivalentes

La función principal del control interno en el área del efectivo es evitar fugas de dinero, malversaciones, irregularidades en sus procesos Operativos y de registros, a

²¹ Romero López, Álvaro Javier “Contabilidad Intermedia”; Primera Edición, Editorial McGraw-Hill, México, D.F. 1997; capítulo 7 Pág. 599

efecto de que no se declare en los estados financieros, una valuación inapropiada del disponible de la empresa.

Los puestos recomendables en esta área son:

- Gerente Financiero
- Contador
- Auxiliar contable
- Cajera
- Secretaria
- Mensajero

Área de Cuentas por Cobrar

La función principal del control interno en el área de las cuentas por cobrar es evitar fugas de dinero, el saldo de la cuenta cliente deberá ser igual a el saldo de las cuentas llevadas por los mismos.

Los puestos más recomendados en esta área son:

- Auxiliar Contable
- Encargado de cuentas por cobrar
- Cajeros
- Cobradores

- Mensajero

Área del inventario

La función principal del control interno del inventario consiste en que, no se den pérdidas del mismo, deterioro, inversiones inapropiadas, etc., para evitar información financiera irreal a las autoridades administrativas y otros.

Los puestos recomendables en esta área son:

- Gerente de Compras
- Secretaria
- Bodeguero
- Kardista

Área de adquisición y mantenimiento de Propiedad, Planta y Equipo

El control interno de esta área tiene como función básica, asegurar su existencia y mantenimiento, para no poner en riesgo la inversión de capital en este rubro.

Los puestos recomendables en esta área son:

- Gerente de Compras
- Secretaria
- Kardista
- Encargado de mantenimiento

Área de Cuentas por pagar

La función principal del control interno en el área de las cuentas por pagar, es evitar el atraso en los pagos a los proveedores y tener siempre créditos disponibles por parte de los antes mencionados.

Los puestos más recomendables en esta área son:

- Gerente financiero
- Encargado de Cuentas por Pagar
- Auxiliar Contable
- Cajero

Área de Compras

La función principal del control interno en el área de las compras, es mantener un stock mínimo de mercaderías y hacer cotizaciones para comprar a los mejores precios.

Los puestos más recomendables en esta área son:

- Gerente de Compras
- Encargado de Compras
- Contador
- Bodeguero
- Kardista

Área de Gastos de Operación

La función principal del control interno en el área de los gastos, es tener un control de los gastos máximos que se deben de hacer en cada área, y bajo un presupuesto.

Los puestos más recomendables en esta área son:

- Gerente Financiero
- Contador

Área de Ventas

La función principal del control interno en el área de las ventas, es evitar fugas de dinero cuando se realizan ventas al contado, y llevar un registro adecuado de las ventas al crédito y tener un stock mínimo.

Los puestos más recomendables en esta área son:

- Gerente de Ventas
- Supervisores
- Vendedores
- Auxiliar Contable
- Cajeras
- Mensajero

4.3. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

Según la obra literaria, Auditoría y Control Interno, de Gustavo Cepeda Alonso, dice al respecto que, se debe establecer los lineamientos a seguir y la forma de cómo van a

ser desarrollados, de manera que exista un marco de referencia en las actividades que se realizan.

"Las políticas son reglas establecidas para gobernar funciones y tener la seguridad de que sean desempeñadas de acuerdo con los objetivos deseados, dice el aludido autor, Constituyen orientación administrativa para impedir que empleados desempeñen funciones indeseables o pongan en riesgo el resultado de funciones específicas".²²

Y continúa diciendo: "Así las políticas son guías para la acción. Sirven para suministrar respuestas a las preguntas o a los problemas que pueden ocurrir con cierta frecuencia, haciendo que los subordinados busquen, innecesariamente, a sus supervisores para la aclaración o solución".²³

Las políticas pueden clasificarse en dos tipos (dicen las normas internacionales de auditoría):

"1. En cuanto al nivel de la estructura organizacional en que son aplicadas:

²² Cepeda Alonso, Gustavo "Auditoría y Control Interno", Editorial McGraw-Hill Colombia 1999, tercera edición, capítulo 3, pag.420.

²³Ibíd.

- a) Políticas generales de empresa, que son guías amplias para la acción y bajo las cuales deben conformarse todas las demás políticas:
- b) Políticas administrativas, establecidas para orientación de los ejecutivos de alto nivel de la empresa;
- c) Políticas operacionales, establecidas para la orientación de los supervisores del nivel más elemental que desarrollan y aseguran las funciones de los ejecutivos de alta dirección;
- d) Políticas funcionales o de asesoría, que gobiernan las actividades del personal de departamentos especializados, como contabilidad, ingeniería, etc.

2. En cuanto al contenido cubierto por las políticas, de admisión, de salud, de entrenamiento, de seguridad, de salarios, de beneficios, etc.

Además, los procedimientos de control interno incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros

- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - Cambios a programas de computadora
 - Acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos
- Comparar datos internos con fuentes externas de información
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventarios con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.

Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas”²⁴

²⁴ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, “Normas Internacionales de Auditoría (NIA’S)” ; ISBN Impreso en México, D.F. 2000; Págs. 118 -120.

4.4. FORMATOS O FORMULARIOS DE CONTROL.

A medida que las empresas crecen y la economía se desarrolla en un ambiente globalizado, se crea la necesidad de aumentar los controles, una forma de hacerlo es a través de los formularios de control, que es donde queda indicio de lo hecho y de lo que las empresas implementan. La información contenida en este acápite, fue tomada de la fuente www.monografias.com/trabajos/auditoria=5?formularios.

A continuación se exponen los elementos que contiene un formulario.

a) Formulario de arqueo de caja

En este formulario, se hacen las conciliaciones de los ingresos y gastos a determinada hora del día.

Incluye:

- fecha de corte
- venta al crédito y al contado
- gastos
- correlativo de número de orden de trabajo

- hora en la que se hace el arqueo
- los sobrantes o los faltantes de caja
- la firma del cajero
- la firma de la persona que hace el arqueo.

b) Formulario de retiro de efectivo de caja general y caja chica

En este formulario, se registran todos los egresos de efectivo ocasionados por diversos gastos o compra de productos o servicios dentro de la empresa. Este formulario consta de:

- fecha de retiro de efectivo
- concepto de retiro o destino del gasto
- nombre de la persona que retira
- firma de la persona que autorizó
- firma del cajero
- firma de la persona que recibe el dinero

c) Formulario para cierre diario de caja general.

Generalmente este formulario refleja la venta total al crédito y al contado, que realiza en todo un día de

operaciones la empresa, al igual que los gastos correspondientes al mismo día.

Consta de:

- ✓ número de orden de trabajo con la que e inicio el día
- ✓ número de orden de trabajo con la que se finalizó el día
- ✓ factura y crédito fiscales emitido durante el día
- ✓ la venta al crédito
- ✓ prestamos a filiales
- ✓ los gastos propio de la empresa
- ✓ los créditos y anticipos a los empleados
- ✓ la venta en efectivo
- ✓ la venta al crédito
- ✓ la venta con tarjeta de crédito
- ✓ total de efectivo recibido
- ✓ lo sobrantes o faltantes de cierre
- ✓ la fecha de cierre
- ✓ firma de supervisor.

d) Formulario de control de caja chica

Acá se refleja la cantidad de caja chica a nivel de empresa, este formulario consta de:

- fecha de salida de caja
- descripción o destino de fondo
- monto a retirar
- saldo anterior
- saldo actual

e) Formulario para orden de trabajo

Esta orden se utiliza para registrar cualquier servicio a prestar o la producción de un bien, éste consta de:

- ❖ número correlativo
- ❖ fecha de prestación del servicio o producción del bien.
- ❖ hora de ingreso del cliente
- ❖ nombre del cliente
- ❖ descripción del bien o servicio a prestar
- ❖ persona responsable
- ❖ valor a pagar
- ❖ sello de cancelado.

Existen así también otra variedad de formularios que son utilizados para uso diverso en la empresa, dentro de estos se encuentran:

- formulario de amonestación de personal

- formulario de solicitud de empleo
- formulario para control de venta de bebida
- formulario de recibo de sueldo
- formulario para presupuesto
- formulario para control de descuentos de préstamos
- formato para conciliaciones bancarias

En general, los formularios son el medio para concluir si una acción fue realizada de manera eficiente, así como deducir responsabilidades entre los empleados.

5. SUPERVISIÓN DEL CONTROL INTERNO

Se trata de un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. Su alcance dependerá de una medición de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión aplicados.

Las deficiencias del Sistema de Control encontradas por la supervisión deben ser comunicadas a los niveles superiores, alta dirección y el consejo de administración. Debe tenerse presente que, un Control Interno es eficaz cuando lo es en cada uno de sus componentes, respecto de los objetivos dados y por cada una de las actividades; y es lo que debe indagar supervisión o auditoría.

“La Supervisión y Monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del Control Interno en el tiempo. Es por ello que el monitoreo determina si el control Interno está operando en la forma esperada y acorde con las modificaciones necesarias en cada caso.

El proceso de supervisión comprende la evaluación, por los niveles adecuados, sobre el diseño, funcionamiento y manera como se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo. Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores. La supervisión continuada se

inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficiencia de supervisión continuada. Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo y al consejo de administración. La supervisión se aplica a todas actividades importantes de la entidad (clasificadas en las que generan valor agregado, de infraestructura, de gestión y los procesos financieros) incluso en el caso de servicios externos contratados.

Los sistemas de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en

la información y supervisión, restricciones de tiempo y recursos, y presiones adicionales.

Así mismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad del advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es del todo adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

El proceso de supervisión asegura que el control interno continúe funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en que se han diseñado los controles, de su funcionamiento, y de la manera en que se adoptan las medidas necesarias. Se aplicará a todas las actividades dentro de la entidad y a veces también a externos contratados. Las operaciones de supervisión se materializan en dos formas: actividades continuadas o evaluaciones puntuales. Normalmente los sistemas de control interno aseguran, en mayor o menor medida, su propia supervisión.

En este sentido, cuanto mayor sea el nivel y la eficacia de la supervisión continuada, menor será la necesidad de evaluaciones puntuales. La frecuencia necesaria de las evaluaciones puntuales para que la dirección tenga una seguridad razonable de la eficacia del sistema de control interno se deja al juicio de la dirección. A la hora de determinar dicha frecuencia, habrá que tener en cuenta lo siguiente: la naturaleza e importancia de los cambios y los riesgos que estos conllevan, la competencia y experiencia de las personas que aplican los controles, así como los resultados conseguidos por la supervisión continuada. Una combinación de supervisión continuada y evaluaciones puntuales normalmente asegura el mantenimiento de la eficiencia del sistema de control interno.”²⁵

5.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA

En términos generales, la palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene “auditor, que tiene la virtud de oír”, y según vocabulario popular es considerado “revisor

²⁵ “Auditoría y control interno”, Licda. Yenny Roca Guerrero, tercera edición, capítulo 6, página 456.

de cuentas colegiado”, pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

a) Concepto de Auditoría

Según la American Accounting Association, en su obra “Concepto Universal de Auditoría”, dice que la Auditoría puede definirse como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”.²⁶

En la misma obra, el Comité para Conceptos Básicos de Auditoría, define la Auditoría de la siguiente manera: “Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar

²⁶ Members.tripod.com/-Guillermo_Cuellar_M/uno.html#CONCEPTO

objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas”.

Esta definición es un poco restringida, por cuanto reduce la auditoría a eventos solamente de carácter económico, siendo la labor de la auditoría mucho más amplia, abarcando también otros aspectos que no han sido tomados en cuenta. No obstante el enfoque económico interesa en este estudio, particularmente el financiero.

Por otra parte, la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la misma.

Otro elemento de interés es que durante la realización de su trabajo, los auditores se encuentran cotidianamente con nuevas tecnologías de avanzada en las entidades que examinan,

por lo que requieren de la incorporación sistemática de herramientas con iguales requerimientos técnicos, así como de conocimientos cada vez más profundos de las técnicas informáticas.

b) Concepto sobre auditoría contable

La misma obra, *Conceptos Universales de Auditoría*, dice de la Auditoría que, "Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia".²⁷

Partiendo de lo anterior, se conceptualiza también la Auditoría, como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter contable, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios

²⁷ *Ibíd.*

establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

Esta actividad es practicada por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos.

También dice la obra ya señalada que Auditoría: "Es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o Administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables".²⁸

De los conceptos anteriores se aprecian los siguientes elementos principales:

1. Es un examen profesional, objetivo e independiente.

²⁸ *Ibíd.*

2. De las operaciones financieras y/o Administrativas.
3. Se realiza con posterioridad a su ejecución.
4. Producto final es un informe.
5. Conclusiones y recomendaciones.
6. Promover la economía, eficiencia y eficacia.

Este examen o Auditoría implica también:

1. Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas de los planes administrativos y financieros.
2. Forma de adquisición, protección y empleo de los recursos materiales y humanos.
3. Racionalidad, economía, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los planes financieros y administrativos.

De lo anterior se concluye que: Existe más de una definición de Auditoría, sin embargo, hay aspectos que son importantes y se repiten en cada una de ellas, como por ejemplo:

a) Es un proceso sistemático, esto quiere decir que en toda Auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información que necesita y así emitir su

opinión final. Sin embargo, cabe destacar que estos procedimientos varían de acuerdo a las características que reúna cada empresa, pero esto no significa, que el auditor no deba dar cumplimiento a los estándares generales de revisión establecidos por la profesión.

b) La evidencia se obtiene y evalúa de manera objetiva, esto quiere decir que el auditor debe realizar su trabajo con una actitud de independencia neutral frente a su trabajo.

c) La evidencia que debe obtener el auditor consiste en una amplia gama de información y datos que lo puedan ayudar a elaborar su informe final. Esta afirmación no es estricta en cuanto a la naturaleza de la evidencia que se ha revisado, más bien nos indica que el auditor debe usar su criterio profesional para saber cuál de toda la evidencia que posee es la apropiada para el trabajo que está ejecutando, él debe considerar cualquier elemento o dato que le permita realizar una evaluación objetiva y expresar un dictamen profesional.

d) Los informes a los cuales hacen mención las definiciones, no solo se refiere a las actividades económicas, es decir,

informes financieros de la empresa, sino que también se puede aplicar criterio profesional para poder relacionarlo con otras actividades de interés personal.

Además, el auditor debe realizar una evaluación y un informe de los acontecimientos revisados, para ello debe acogerse a principios establecidos.

En tal sentido, el auditor debe conocer claramente los principios aplicados en cada informe que emita, también debe tener la capacidad suficiente para determinar que dichos principios han sido aplicados de manera correcta en cada situación.

Lo más común es que el auditor realice su trabajo de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), sin embargo, en algunas ocasiones los principios apropiados son algunas leyes, reglamentos, convenios contractuales, manuales de procedimientos y otras disposiciones establecidas por la Autoridad competente en el tema.

Como ya hemos visto anteriormente, la Auditoría es un proceso a través del cual un sujeto (auditor) lleva a cabo la revisión de un objeto (situación auditada), con el fin de emitir una opinión acerca de su razonabilidad (o fidelidad), sobre la base de un patrón o estándar establecido.

5.2. CLASIFICACIÓN

Según el texto "La auditoría en el contexto actual", de Alonso Cepeda, determina que internacionalmente las auditorías se clasifican atendiendo a:

1) La afiliación del auditor:

Estatal

Independiente

Privada

2) La relación del trabajo:

Externas

Internas

3) El objeto que se revisa:

Estatal general

Estatal Tributaria

Independiente

4) Los objetivos fundamentales que se persiguen:

Auditoría de Gestión

Auditoria de Estados Financieros

Auditorias para fines Especiales

Medioambientales

Certificación de calidad ISO, HACCP, BPM

Auditoria Tributaria

Auditoria de sistemas de Información

El carácter interno de los Órganos de Auditoria de las empresas, hace que las clasificaciones que más se utilicen sean las Internas, que constituyen el control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades.

Dichas actividades incluyen: examen de los Sistemas de Control Interno, de las operaciones contables - financieras y aplicación de las disposiciones administrativas y legales que

corresponden, con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.

Además, previenen el uso indebido de estos recursos y coadyuvan al fortalecimiento de la disciplina en general.

A continuación se explica brevemente cada una de ellas.

Auditoría Externa: Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Además, examina y evalúa la planificación, organización, dirección y control interno administrativo, la economía y eficiencia con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros, así como el resultado de las

operaciones previstas a fin de determinar si se han alcanzado las metas propuestas.

Auditoría Fiscal: Consiste en el examen de las operaciones relacionadas con los tributos al fisco, a los que está obligada la entidad estatal o persona natural o jurídica del sector no estatal, con el objetivo de determinar si se efectúan en la cuantía que corresponda, dentro de los plazos y formas establecidas, y proceder conforme a derecho.

Auditoría independiente: Se denomina Auditoría independiente a la Auditoría externa que realiza una sociedad civil de servicios u otras organizaciones a entidades privadas, mixtas, otras formas de asociaciones económicas, sector estatal y cooperativo, organizaciones y asociaciones, personas naturales y jurídicas, que contraten el servicio de ella.

Auditoría Interna: Se denomina Auditoría Interna al control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades; que comprende el examen de los sistemas de

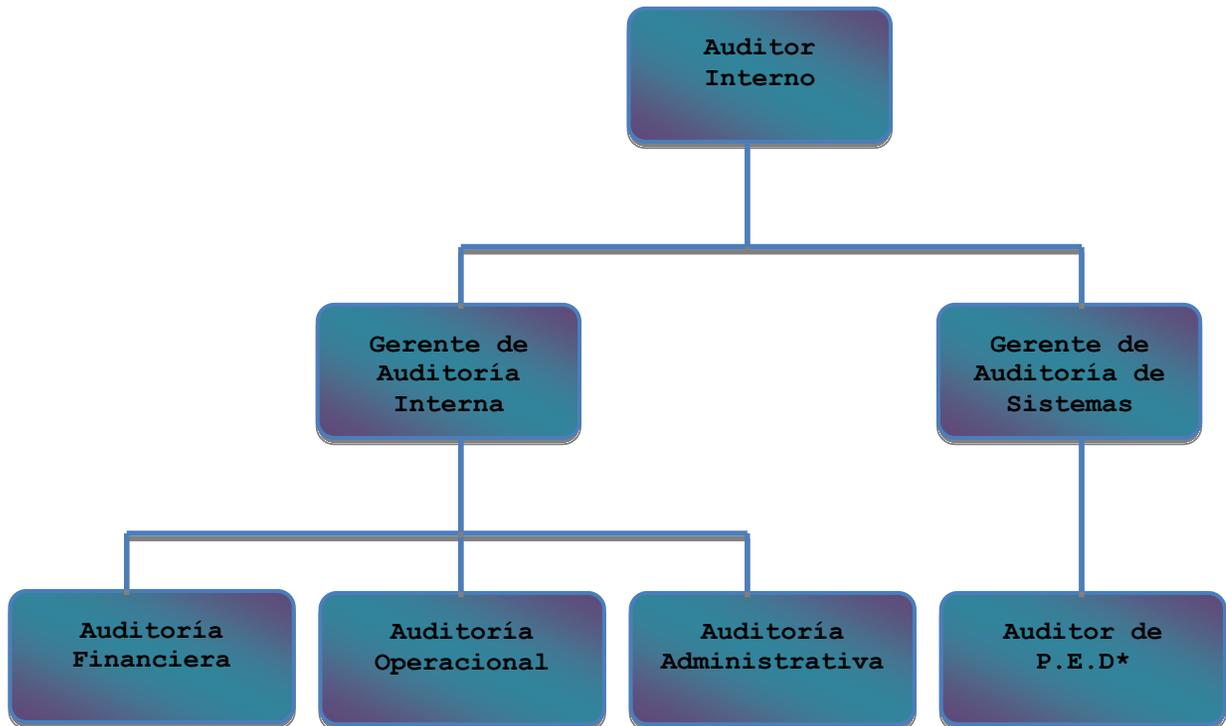
control interno, de las operaciones contables y financieras y de la aplicación de las disposiciones administrativas y legales que corresponda; con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos; prevenir el uso indebido de éstos y coadyuvar al fortalecimiento de la disciplina en general. De acuerdo con los objetivos fundamentales que se persigan, las Auditorías pueden ser:

Auditoría Ambiental: es un examen a las medidas sobre el medio ambiente contenidas en las leyes del país y si se están cumpliendo adecuadamente.

5.3. ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

En la actualidad, el auditor interno procede a la revisión de los controles internos implantados en las empresas, con objeto de evaluar los distintos objetivos que el concepto de control interno persigue. Por ello se hace necesaria una unidad de auditoría interna, la cual puede estar organizada

de la siguiente manera, tomando como base los apuntes de la materia Seminario de Auditoría.



P.E.D*: Procesos Electrónicos de Datos

Esta unidad de auditoría es muy importante ya que permite tener un mejor control de todas las áreas de la empresa, a la vez asegura un mejor y más eficiente desempeño en las labores de los empleados. Por otra parte es más fácil abarcar todos los aspectos sin dejar fuera cuestiones de importancia relativa para cada área evaluada.

Otro aspecto muy importante en cuanto a la organización de la auditoria es que facilita la supervisión de la misma.

5.4. PROGRAMA DE CONTROL INTERNO

El acápite que a continuación se desglosa fue tomado del Autor: Giovanni E. Gómez, del texto Auditoría y Control Interno en la dirección www.gestiopolis.com y es referido a los programas de Auditoría Interna.

Para cada empresa, los programas de auditoría de control interno pueden variar, pero a continuación se presenta un esquema de cómo se aplican estos elementos dentro de las organizaciones y la utilidad que prestan para el análisis de gestión y para la toma de decisiones de los altos mandos y la gerencia.

Programa de Control Interno y Auditoría Interna para la
Empresa

La fuente informática ya mencionada hace ver que para validar la información que la empresa ha suministrado, con respecto al rubro disponible, se fija el programa de auditoría y control interno, desarrollando los puntos que se describen a continuación:

1. Revisar y evaluar la solidez y/o debilidades del sistema de Control Interno y con base en dicha evaluación:

Realizar las pruebas de cumplimiento y determinar la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría aplicables de acuerdo a las circunstancias.

En consecuencia, el auditor interno debe preparar un memorando o informe con el resultado del trabajo, las conclusiones alcanzadas y los comentarios acerca de la solidez y/o debilidades del control interno, que requieren tomar una acción inmediata.

2. Planear y realizar las pruebas sustantivas de las cifras que muestran los estados financieros y que sean necesarias de acuerdo con las circunstancias.

Para el caso, en el manejo del Disponible.

* Determinar claramente las funciones, responsabilidades y obligaciones del personal que tienen a su cargo la custodia del efectivo y la autorización de pagos previos.

* En búsqueda de mayor seguridad al manejo de efectivo en caja se aconseja determinar una suma máxima para pagos individuales.

* Controlar quién y cómo se realizan los pagos hechos por la caja.

* Realizar contratos respaldados con pólizas de garantía para el resguardo de efectivo.

Pruebas de Cumplimiento

Estas buscan obtener evidencia sobre los procedimientos de control interno, en los que el auditor encontrará confianza sobre el sistema para determinar si están siendo aplicados en la forma establecida.

El auditor buscará asegurarse de la existencia del control, de la efectividad con la que se desempeña dicho control y de

determinar si los controles han sido aplicados continuamente durante todo el periodo.

Por ejemplo, **Tipo de Transacción:** Verificar la entrada del efectivo:

- A.** El objetivo es determinar si los controles establecidos operan según lo planeado y observar la existencia y empleo responsable de equipos utilizados en el proceso de recibo de efectivo.
- B.** Observación de las labores realizadas por los encargados.
- C.** Realización de entrevistas con el personal de la Compañía.
- D.** Repetición de los procedimientos de control interno.

Pruebas Sustantivas

Tienen como cometido obtener evidencia de auditoría relacionado con la integridad, exactitud y validez de los

saldos de los estados financieros auditados. Tipos de pruebas sustantivas:

1° Pruebas de transacciones y saldos.

2° Técnicas de examen analíticos.

La mayoría de las pruebas procede de ir preguntando mucho.

Son técnicas de sentido común:

a) Se pregunta a la gente de dentro de la empresa.

b) Pregunta a personas o entes de fuera de la empresa pero relacionados con ella. Preferentemente se pregunta por escrito.

Si la empresa no quiere que un cliente o empleado dé su opinión entonces no podrán los auditores recabar informe de los citados.

CAPÍTULO III. SITUACIÓN ACTUAL DE MULTISERVICE MERLIOT SOBRE SU CONTROL INTERNO.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describen los métodos utilizados para recabar información, su tabulación y análisis de los datos. A continuación se describe cada uno de ellos.

3.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

La información bibliográfica, fue trascendental para establecer la base del desarrollo de este Trabajo de Grado, la cual fue analizada para luego seleccionar aquellos temas que se consideró importantes para que formaran parte del proyecto de investigación.

En la ejecución de la investigación se hizo uso de algunos medios indispensables para la recolección de la información, la cual incluyó libros, tesis, entrevistas, cuestionarios, páginas electrónicas, boletines y otros; los cuales contribuyeron a obtener información teórica y de campo, permitiendo conocer, desarrollar, diagnosticar y proponer un sistema de control interno, específicamente en las áreas

operativas de Multiservice Merliot, del Departamento de la Libertad.

3.2. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR.

La investigación preliminar, consistió en recopilar información general relevante, en la empresa en estudio, acerca de las necesidades y deficiencias de su administración, control interno, organización y demás aspectos operativos, con la finalidad de establecer el tema de este trabajo.

3.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

La investigación de campo se desarrolló específicamente en dicha empresa del Departamento de la Libertad, la investigación consistió en recopilar todos aquellos elementos básicos de control interno que permitieran hacer un diagnóstico sobre el ambiente en el que se desenvuelve actualmente la empresa Multiservice; para obtener los datos

se utilizó herramientas como la entrevista personal, la observación y la aplicación de cuestionario, los que permitieron recabar la información necesaria, así mismo analizar el control interno que tiene la empresa en estudio y tener en cuenta sus debilidades y fortalezas, para de esta forma tener un parámetro de visualización en cuanto a la necesidad de diseñar y proporcionar un documento que sirva de guía en la aplicación del control interno, en sus áreas operativas.

3.3.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

Universo.

El universo lo constituye la empresa Multiservice Merliot, ubicada en Ciudad Merliot, del departamento de la Libertad.

Muestra.

Por la naturaleza de la investigación, nuestra muestra será el área operativa y administrativa de la empresa Multiservice

Merliot, ubicada en Ciudad Merliot, del departamento de la Libertad.

3.3.2. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se llevó a cabo haciendo uso de técnicas de investigación, como lo son las que se muestran a continuación:

OBSERVACIÓN

Durante la recopilación de la información se hizo uso de la observación directa, a través de visitas a la empresa, recabando elementos fidedignos que contribuyan a obtener un diagnóstico del control interno utilizado y a través de este conocimiento elaborar un sistema de control interno aplicado a las áreas operativas de dicha empresa; esta técnica combinada con las otras dos que se presentan a continuación, permitió conocer mejor las realidades de la empresa.

ENTREVISTAS

La entrevista fue una de las técnicas que se usó en toda la investigación, las preguntas estuvieron relacionadas a la

obtención de información del tema, sobre la aplicación del control interno, específicamente, en las áreas operativas, y por medio del personal que labora en ella y del área administrativa. Esta técnica relacionada con la anterior y la posterior, permitió establecer conclusiones reales.

ENCUESTA

Para obtener información se diseñó un conjunto de preguntas orientadas a tener conocimiento sobre aspectos administrativos, contables, entre otros; y además, conocer acerca del Sistema Contable y de Control Interno, en las áreas operativas de la empresa, que emplean actualmente.

El cuestionario se elaboró con preguntas de tipo cerradas, construidas de forma categóricas; y se aplicó específicamente a las personas de las áreas antes mencionadas.

3.3.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Después de haber obtenido la información proporcionada por los encuestados, se prosiguió a su respectiva tabulación y análisis.

Para la tabulación de los datos se utilizaron cuadros diseñados para vaciar la información de forma resumida, tanto en términos absolutos como relativos, esto permitió, realizar un análisis de acuerdo a los datos que se recabaron en la investigación de campo; contribuyendo al mismo tiempo, a establecer un diagnóstico del ambiente en que se desenvuelven las áreas en estudio; facilitando ese hecho establecer lineamientos futuros de Control Interno, en las áreas operativas. Es importante indicar que el diagnóstico siguiente, está basado solo en las respuestas del cuestionario implementado a los empleados, en cambio las conclusiones fueron establecidas considerando todas las herramientas de investigación; esto por cuanto los empleados mienten por temor o por desconocimiento.

4. SITUACIÓN ACTUAL DE MULTISERVICE MERLIOT.

El propósito de este apartado es dar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa en estudio. En tal sentido, se desarrolló el siguiente desglose:

4.1. SU ORGANIZACIÓN

CARACTERÍSTICAS

- De las persona encuestadas el 37.50% consideran que la estructura organizacional de la empresa, es la adecuada y que se adapta a las necesidades y actividades que se realizan en ella: mientras que un 62.50% opinan lo contrario.

- Un 62.50% considera que la empresa Multiservice Merliot posee un plan organizacional formal que define departamentos y niveles jerárquicos de forma adecuada; mientras que un 37.50% manifiesta que no hay un plan organizacional formal que defina departamentos, líneas de autoridad, de staff y niveles jerárquicos.

- Según el 20% de las personas encuestadas, opinan que sí existe plasmado un organigrama del plan de organización de la empresa, pero el 80% dice que no hay nada de esto.

- Cuando se cuestionó si las atribuciones y funciones de cada empleado están bien definidas, el 25% dijo que no; pero un 75% contestó que sí están bien definidas.

- El 100% de la muestra manifestó que la empresa no posee un manual de funciones que instruyan y guíen al personal en el desempeño de sus labores.

- El 75% de los encuestados considera que la estructura organizacional que tiene la empresa no permite delegar autoridad en forma apropiada, pero un 25% está conforme con dicha estructura organizacional.

- En cuanto a la pregunta que si consideraban que las funciones asignadas a los empleados son compatibles con los cargos desempeñados, un 12.5% piensa que no, un 25% dijo que sí, mientras tanto un 62.5% contestó que solo en algunos casos.

- A la pregunta de que cuáles son los empleados que a su criterio realizan funciones incompatibles con los cargos que desempeñan, el 37.5% considera que el personal operativo, el 12.50% opina que el gerente general, un 12.5% dijo que el jefe de taller y otro 12.50% considera que el personal administrativo.

- En lo relativo al procedimiento utilizado en la empresa, para la selección y contratación de personal, el 25% dice que es adecuado, pero el 75% opina que esto no lo es.

4.2. EFECTIVO EN CAJA

CARACTERÍSTICAS

- En lo relativo a si la responsabilidad principal de la caja general recae solamente en el encargado de ésta, el 75% de interrogados contestó que sí, mientras que el 25% opinó que no.

- En lo concerniente a la segregación de funciones, un 12.5% opina que el encargado de la caja es la misma persona que maneja las cuentas por cobrar y los registros contables, mientras que un 87.50% opina que estas personas son independientes, es decir, que solo realizan una actividad.

- En cuanto al control, el 50% de los encuestados manifestó que el custodio de caja lleva un formulario de control de los ingresos recibidos, en el cual se detalla la fecha, el nombre de quién cancela y el monto; mientras que otro 50%, dijo que no se hace nada de esto.

- El 100% de los encuestados manifestó que, se hacen cortes de caja diariamente, y por las personas encargadas de su custodia y con la debida documentación de respaldo.

- En cuanto a la reposición de fondos de caja chica, el 75% manifestó que estos se reponen frecuentemente, más sin embargo, un 25% dijo que no es así.

- Los reembolsos de fondo de caja chica se hacen con cheque a favor de la persona encargada, lo dijo el 75%, y el restante 25%, dijo que no se hace de esta manera.

- Se preguntó también si existe la política de usar los fondos de caja chica para hacer préstamos, anticipos o pago de sueldos a funcionarios o empleados de la empresa, a lo que respondió, el 100%, que si está permitido.

- El 100% de encuestados manifestó que en la empresa si hay una persona encargada de autorizar los desembolsos de fondo de caja chica.

- Cuando se preguntó si se practican arqueos de caja general y chica por parte del auditor en forma periódica, el 100% de los encuestados dijeron que sí.

- En lo relativo a políticas, el 87.5% dijo que la empresa sí posee una política para tratar los sobrantes y faltantes de caja; y que los faltantes se le cobran al cajero y los sobrantes se contabilizan como otros

ingresos, mientras que el 12.5% dijo que no hay nada de esto, que los faltantes se le cobran al cajero.

- De los entrevistados, el 100% dijo que los ingresos de la entidad se depositan diariamente a la cuenta bancaria; un 87.5% dijo que no hay persona específica encargada de realizar las remesas al banco; el resto 12.5% respondió que si hay encargado a ese propósito.

- En la distribución de funciones, la elaboración de facturas está segregada, dijo un 25%, de igual manera el acceso a cuentas por cobrar; y un 87.5% que está segregado pero el llevar libros de venta.

- En cuanto a la forma de cobros, el 100% expresó que las ventas en efectivo se hacen a través de medios combinados (manuales y electrónicos).

4.3. EFECTIVO EN BANCOS

CARACTERÍSTICAS

- La empresa coincidió, en un 100% de sus empleados, en que posee depósitos en bancos y en especial en cuentas corrientes.

- En cuanto a las características que se dan en las cuentas corrientes, el 100%, informó que se emplean cheques previamente numerados, el 75% confirmó, que el propietario firma los cheques únicamente después de que éstos hayan sido debidamente revisados, y el 50% contestó que los desembolsos se efectúan mediante cheque.

- Un 100% de entrevistados, respondió que no se registran las operaciones oportunamente en el libro de bancos, que no se necesita más de una firma para la emisión de cheques, elaboración, revisión y autorización, y que no se firman cheques en blanco. Así mismo, que las cuentas bancarias no son conciliadas por alguien que no firme cheques o que no tenga a su cuidado los fondos o libros

de bancos. De la misma manera, del 100% encuestado, un 87.5% dijo que, se realizan Conciliaciones Bancarias, que el procedimiento seguido en las conciliaciones es adecuado para descubrir falsificaciones, alteraciones cheques sin registrar, traspasos de fondos entre bancos, etc. El 75% manifestó que los cheques sin usar están convenientemente guardados, de tal manera que evite que sean usados sin autorización; un 62.5% dijo que poseen un registro (libro de bancos) en el cual controlen cheques emitidos, anulados, etc., un 50% respondió que existe personal encargado de manejar la cuenta bancaria, un 50% dijo que, se hacen las reservas correspondientes cuando los pagos son con cheques o boucher. Y un 25% coincide en que las conciliaciones son revisadas por un empleado distinto de quién registra las operaciones y de quién elabora la conciliación.

4.4. INVENTARIOS

CARACTERÍSTICAS

- En lo concerniente a las compras, el 75% de los encuestados, opina que para realizar las compras existe una lista de proveedores autorizados; y para el restante, 25%, no existe.

- En cuanto a la actualización del listado de proveedores, un 62.5% de empleados expresó, que el listado de proveedores se actualiza con frecuencia, y en un 37.5%, no se actualiza así.

- En cuanto al inventario, un 62.5% opinó, que las existencias son sometidas a recuentos periódicos, para verificar la veracidad de los mismos, y en el 37.5%, no.

- En lo referente a la aprobación de todos los documentos que respaldan la recepción y transferencia de bienes que proceden de los almacenes, un 50%, dijo que es apropiada.

- Así mismo, 75% manifestó que no se realiza conciliación de inventarios despachados; y solo el 25% de los encuestados comentó que se realiza conciliación de las cantidades despachadas con las facturas emitidas, como forma de controlar la integridad de los inventarios.

- Se manifestó que se realiza el almacenaje de las existencias en un lugar seguro, en un 25%.

- El 75% de entrevistados coincidió, en que no existen restricciones de acceso físico de las personas a las áreas de almacenes.

- En cuanto a las características en los inventarios, los entrevistados respondieron en un 62.5%, que existen procedimientos establecidos para asegurar que se notifique al departamento de compras cuando la mercancía se reciba en mal estado o en cantidades erróneas. En un 100% se obtuvo que están apropiadamente resguardados los documentos de compras de mercaderías; que no está centralizada en una sola persona la función de recepción

de mercaderías, y que el inventario se lleva de forma mecanizada.

- En cuanto a la identificación de la mercadería para el control, los entrevistados respondieron, en un 100%, que el control de inventario consigna cantidad; solo el 75% expresó que se consigna además la referencia o descripción del bien, de igual manera únicamente el 12.5% respondió que la mercadería consigna también la denominación del bien.

4.5. CUENTAS POR COBRAR

CARACTERÍSTICAS

- Con respecto a las cuentas por cobrar, el 100% de entrevistados, expresó que las solicitudes de crédito no se realiza de manera escrita sino de manera verbal.
- En lo referente a los medios de control de las cuentas por cobrar, los encuestados respondieron, en un 100%, que se posee un registro de cuentas por cobrar y que no

se tiene otro tipo de control para clasificarlas periódicamente y analizarlas.

- En Multiservice, el 100% de informantes coincidió en que existe una persona encargada de autorizar los créditos y préstamos personales a los empleados.

4.6. CUENTAS POR PAGAR

CARACTERÍSTICAS

- El 100%, de los interpelados, dijo que la empresa tiene obligaciones por pagar a corto plazo, y que no tiene obligaciones por pagar a largo plazo, Un 75%, de los mismos, mencionó que además existe una persona encargada para autorizar dichos pagos.
- El 88% del personal opina que las cuentas por pagar no se registran contablemente en su oportunidad, además, el otro 12%, afirma que lo registrado contablemente con lo efectivamente pagado, no concuerda.

4.7. COMPRAS

CARACTERÍSTICAS

- De acuerdo a los datos obtenidos, el 100%, afirmó que las compras se hacen sin documento previo; el 63%, opina que se requiere hacer órdenes de compra escritas antes de realizar las compras; y un 37%, que no es requerida dicha orden.

- El 75% del personal dice que no existe persona específica que se encargue de realizar las compras, mientras que el 25% opina lo contrario.

- El 100% del personal manifestó que, no está centralizada la función de compras; además, el 88% considera que se dan ciertas improvisaciones y que en ocasiones hasta el momento en que se va a usar un producto, se dan cuenta que no hay en existencias y que existe mucho desorden en esta área; un 63% dijo que las compras son autorizadas previamente a su solicitud verbal, el 12% opina que las mismas son registradas en los libros de contabilidad oportunamente.

4.8. INGRESOS

CARACTERÍSTICAS

- Las siguientes características se dan en un 100%: realiza ventas gravadas, exentas y no sujetas al IVA; los documentos que amparan las ventas son emitidos únicamente en el establecimiento; existe persona específica para recibir los ingresos por venta y se concilian los ingresos reflejados en los documentos respectivos, contra el efectivo recibido; sin embargo, el 88% confirmó que las ventas son registradas en los libros de IVA.

4.9. CONTABLE

CARACTERÍSTICAS

- En su totalidad (100%), la encuesta afirma que la empresa lleva contabilidad formal, de ellas el 75% consideran que el sistema contable no responde a las necesidades del negocio y el restante 25%, opinan que sí.

- Según datos recolectados, el 75% considera que el sistema contable fue diseñado por un despacho contable, mientras que el 25%, dice que fue diseñado por el contador actual.

- El 100% del personal coincide en que el sistema contable está establecido en base a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

- El 62% de los empleados considera que la empresa utiliza libros principales y auxiliares para sus registros contables de las operaciones, y el resto, (38%), no. Además, la contabilidad utiliza libro diario y libro diario mayor en un 100%, y el 75%, cree que utiliza libro de estados financieros.

- El 12% de los empleados afirma que la empresa tiene un contador contratado a tiempo completo, un 13% que hay deficiencia en esta área, ya que el contador y auditor son de la misma empresa, el 75% afirma que la empresa utiliza servicios de auditoría externa, el 87% dice que se lleva al día la contabilidad de la empresa; además,

el total de los encuestados considera que los controles adoptados en esta área no son eficientes.

4.10. CONTROL INTERNO

CARACTERÍSTICAS

- El 100% del personal encuestado afirma que, en todas las divisiones o secciones de la entidad no se ejerce un control eficiente de las operaciones y actividades que se realizan en ella. Y que las personas que laboran en la empresa realizan labores distintas entre sí.

- Un 88% de los empleados consideran que en las áreas donde se necesita ejercer mayor control son las áreas como inventarios, servicios y compras, un 62% en administración y un 12% en contabilidad.

- El 50% de entrevistados afirma que en la empresa se utilizan documentos de origen al momento de registrar las transacciones.

- El 100% de los entrevistados afirman que los ingresos se remesan diariamente al banco y se realizan arqueos de caja; además, que no se aseguran contra riesgos los activos de la empresa; un 88% afirmó que existen formularios de control; el 75% opina que se elaboran conciliaciones bancarias cada mes; un 62% que los formularios no siempre son utilizados; un 50% confirma que realizan conciliaciones entre las divisiones o secciones de la empresa, y que existe protección adecuada de los documentos.

- El 100% del personal asegura que no existen manuales escritos de procedimientos de control.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Después de haber estudiado y analizado los datos obtenidos en la investigación de campo, y haber elaborado el diagnóstico

actual de la empresa Multiservice Merliot, de Ciudad Merliot, se puede concluir:

A. CONCLUSIÓN GENERAL.

El Sistema de Control Interno es deficiente por carecer de lineamientos de control interno en las áreas operativas, que permitan, su confiabilidad en el desarrollo de las operaciones y actividades cotidianas de manera eficiente; por cuanto, el 70% de entrevistados, expresó que no se ejerce un control eficiente en dichas áreas.

B. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS POR ÁREA.

ORGANIZACIÓN

En cuanto a la organización de la empresa se puede decir que, la estructura organizacional no es adecuada; en razón a que no existe un organigrama escrito que defina las líneas de mando para delegar las funciones a los empleados; además, no existe un manual de funciones que instruya y guíe al personal en el desarrollo de sus funciones; al mismo tiempo, no existe

una política adecuada para la contratación del personal, lo que da como resultado que ciertos empleados ejecuten labores no compatibles con su cargo.

EFFECTIVO EN CAJA

En cuanto a las personas que manejan una de las partes más importante y delicada de la empresa, es decir, el efectivo en caja, se puede decir que el control sobre éste, es inadecuado, debido a que no existe una segregación de funciones eficiente. Es el caso que en ocasiones la cajera se mantiene mucho tiempo sin atender la caja general; así también, la persona que está a cargo de los fondos de caja chica tiene mucho contacto con los artículos de venta, órdenes de trabajo y no se dedican exclusivamente al cuidado de los fondos; adicionalmente, se detectó que la empresa envía a cualquier persona de la institución a remesar al banco, así mismo, la actividad de facturación no está especificada en la cajera sino que es realizada por la persona que se encuentra en ese momento desempeñando la función en caja.

EFFECTIVO EN BANCOS

El manejo de la cuenta bancos en la empresa es deficiente, por cuanto las operaciones no se registran oportunamente en el libro de bancos; de igual manera, no se necesita más de una firma para el giro de los cheques; es decir, hay una sola y única persona que lo hace y que las conciliaciones bancarias son elaboradas por personas que tienen a su cuidado el libro de bancos, y los fondos de la empresa.

Lo anterior trae como consecuencia problemas para establecer el saldo de la cuenta bancos.

INVENTARIOS

El control de los inventarios es deficiente, dado que no se concilian las cantidades despachadas con las solicitadas ni con facturas emitidas, con el objetivo de controlar la integridad de las existencias.

Por otro lado, el almacenaje de los inventarios, está en un lugar inseguro.

Así mismo, no existen restricciones de acceso a ellos. Por otro lado, la función de compras de mercaderías no está centralizada en una sola persona.

Todo lo anterior genera los siguientes problemas:

- a) El proceso de compra en el mercado, da lugar a que se compre más barato y se reporte más caro a la administración.
- b) Se dan pérdidas frecuentes, debido a que al retirar repuestos para su uso y éste no es utilizado o que de forma engañosa dijeron que se iba a utilizar, este producto no regresa a bodega.
- c) A final de mes hay mercadería que se reporta como perdida aunque esta haya sido utilizada pero no reportada para salir de bodega, en otros casos se dan robos de los inventarios, ejemplo: gaseosas, aceites, filtros, aromas, aditivos, etc. Hay productos en inventario que no tienen movimiento. Existe mucho desperdicio de aromas, pasta, silicón de llanta y tablero, principalmente en horas de bastante movimiento.

CUENTAS POR COBRAR

El sistema de control de esta cuentas es inadecuado, en razón a que las solicitudes de crédito ya sea de empleados o clientes no se da por escrita, sino que únicamente de forma verbal, y además, no hay controles en las cuentas por cobrar que permitan clasificarlas periódicamente, únicamente existe un archivo donde están todas juntas.

Lo anterior genera que exista importante pérdida por cuentas incobrables.

CUENTAS POR PAGAR

Dentro de este rubro, no se registran oportunamente las cuentas por pagar, se hace después de pasado determinado tiempo; o lo que son pagos fijos, se dejan para periodos posteriores a la fecha que corresponde.

Lo anterior trae como consecuencia, el no cubrir oportunamente las obligaciones financieras con los proveedores y acreedores.

COMPRAS

Esta función es inapropiada, dado a que no existe una persona específica para realizar esta actividad, siendo realizada por cualquier persona, sobre todo en el área de repuestos en plaza; lo que conlleva a que se compren artículos equivocados o innecesarios; así como improvisaciones en las compras por no saber la no existencia de productos que se van a usar.

INGRESOS

No existe una eficiente segregación de funciones en este rubro, particularmente en las funciones de venta, cobro y contabilidad; esto da lugar a que frecuentemente se presenten irregularidades importantes que relacionadas con las otras áreas ya abordadas, ponen en demasiado riesgo el resguardo y custodia de los activos de la entidad.

CONTABLE

De acuerdo al análisis realizado en esta área, se puede concluir que: el sistema contable no responde a las

necesidades del negocio y que los controles adoptados en esta área, no son eficientes; además, se adiciona el que el contador y auditor son de la misma empresa; por otra parte, el sistema contable está diseñado en base a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y no a Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Todo ello trae como consecuencia que los Estados Financieros al final del período, no sean apropiados.

CONTROL INTERNO

En cuanto a control interno se refiere, estos son deficientes en razón a que sobresalen los problemas siguientes: en todas las divisiones o secciones de la entidad, no se ejerce un control eficiente de las operaciones y actividades que se realizan; no obstante la existencia de formularios de control, quienes no siempre son utilizados, esto es consecuencia de que no existe un manual escrito de procedimientos de control, además se considera que las áreas donde se necesita ejercer mayor control, son: inventarios,

servicios y compras. Por otra parte, la empresa no asegura sus activos contra riesgos.

5.2. RECOMENDACIONES

Considerando el análisis y las conclusiones respectivas, se establecieron las siguientes recomendaciones, las cuales son aplicables a la empresa Multiservice Merliot:

A. RECOMENDACIÓN GENERAL.

En términos generales se sugiere, diseñar un Sistema de Control Interno, aplicado a las áreas operativas de la entidad en estudio; a efecto de lograr un eficiente resguardo y custodia de los rubros más importantes dentro de la empresa.

B. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.

ORGANIZACIÓN

En cuanto a la organización de la empresa, se recomienda, que se debe plasmar físicamente un organigrama en el que se definan las funciones específicas de cada empleado, para que éstos tengan claro sus dependencias y límites que no pueden sobrepasar dentro de la empresa.

EFFECTIVO EN CAJA

Se recomienda, responsabilizar a una sola persona en esta área, establecer políticas y procedimientos de control, así como los principios de control apropiados al área y los formularios de control adecuados.

Con ello, se logrará mayor eficiencia en el manejo de este rubro.

EFFECTIVO EN BANCOS

Se sugiere, determinar persona encargada para esta área, definir políticas y procedimientos de control y supervisión adecuada.

INVENTARIOS

Se sugiere que la compra de producto lo centralice en una persona, debido a que si no lo hace así la mercadería será comprada por cualquier persona.

Se recomienda a la empresa, nombrar bodeguero, y si es posible un auxiliar, establecer políticas y procedimientos de control, formularios de control; y si es necesario, asegurar la mercadería contra riesgos.

Todo ello contribuirá a mejorar en eficiencia los controles del inventario.

CUENTAS POR COBRAR

Es recomendable que la empresa nombre a una persona encargada de las cuentas por cobrar; que diseñe políticas y procedimientos de control; principios de control y formularios.

Todo esto contribuirá a bajar los niveles de riesgo existentes.

CUENTAS POR PAGAR

Las cuentas por pagar se deben registrar al momento de su generación para evitar cargos futuros por incumplimiento, además debe haber formalidad y uniformidad de pago por parte de la empresa, ello se logra estableciendo una persona encargada de esta función, determinando políticas y procedimientos de control y aplicando principios de control.

INGRESOS

Es recomendable segregar adecuadamente esta función; diseñar políticas y procedimientos de control, aplicar principios de control y formularios, con el propósito de evitar en gran medida las irregularidades que se presentan en la actualidad.

CONTABLE

Se sugiere a la administración especificar las actividades al encargado de esta función; determinar políticas y procedimientos de control y aplicar los principios de control pertinentes. Con ello se logra, adaptar el sistema contable a las necesidades del negocio en base a normas internacionales de contabilidad, además, diseñar controles eficientes para dicha área.

**CAPÍTULO IV: ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
APLICADO A LAS AREAS OPERATIVAS DE LA EMPRESA MULTISERVICE
MERLIOT, UBICADA EN CIUDAD MERLIOT DEL DEPARTAMENTO DE LA
LIBERTAD.**

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág.
GENERALIDADES	150
1. Introducción	150
2. Objetivos	150
3. Alcance	151
4. Instrucciones	151
FASES DEL SISTEMA.	152
FASE I. ESTABLECIMIENTO DE CONDICIONES PREVIAS.	152
A. Organización.	152
1. Organigrama.	153
2. Segregación de funciones.	154
FASE II. CONTROL DE INGRESOS.	160
A. Ingresos Generales.	160
1. Políticas y Procedimientos de control.	161

2. Principios de control.	163
3. Formularios de control.	165
B. Efectivo en caja.	171
1. Políticas y Procedimientos de control.	171
2. Principios de control.	173
3. Formularios de control	174
C. Efectivo en bancos.	179
1. Políticas y Procedimientos de control.	180
2. Principios de control.	182
3. Formularios de control.	183
D. Cuentas por cobrar.	185
1. Políticas y Procedimientos de control.	185
2. Principios de control.	187
3. Formularios de control.	188
FASE III. CONTROL DE EGRESOS.	190
A. Cuentas por pagar.	190
1. Políticas y Procedimientos de control.	191
2. Principios de control.	193
3. Formularios de control.	194
FASE IV. CONTROL DE INVENTARIOS.	195
A. Bodega.	195
1. Políticas y Procedimientos de control.	196

2. Principios de control.	198
3. Formularios de control.	199
FASE V. CONTROL CONTABLE.	202
A. Contabilidad general.	202
1. Políticas y Procedimientos de control.	203
2. Principios de control.	204
3. Formularios de control.	207

GENERALIDADES

1. Introducción.

Esta guía es el resultado de las conclusiones y recomendaciones establecidas en el capítulo tercero, teniendo como fin la intención de colaborar en la solución de problemas encontrados a través de la investigación de campo. En tal sentido, los elementos que contiene este documento escrito se exponen metodológicamente, para que haya claridad en el entendimiento de sus contenidos.

2. Objetivo.

El propósito fundamental de este documento es el establecer lineamientos de Control Interno, que sirvan de guía al personal para el control y su aplicación en las áreas operativas de la empresa Multiservice Merliot, de ciudad Merliot, del Departamento de la libertad.

3. Alcance.

Esta guía comprende desde la organización del control interno en las áreas operativas, pasando por principios, políticas y procedimientos de control; hasta el establecimiento de formularios para el control respectivo de dichas áreas operativas.

4. Instrucciones.

A efecto de que la presentación de la guía sea comprensible, se determinó una metodología que explique de una manera clara y sencilla al lector, cada una de las etapas expuestas.

Cada etapa se identifica con un número romano; y dentro de cada romano sus grandes contenidos, los cuales se codifican con letras mayúsculas del alfabeto. Las subdivisiones de éstas aparecen con números arábigos; y dentro de éstas, subdivisiones con letras minúsculas; de las cuales se derivan romanos minúsculos hasta la última subdivisión que es un guión.

FASES DEL SISTEMA

A continuación se desarrollan las etapas pertinentes de este sistema.

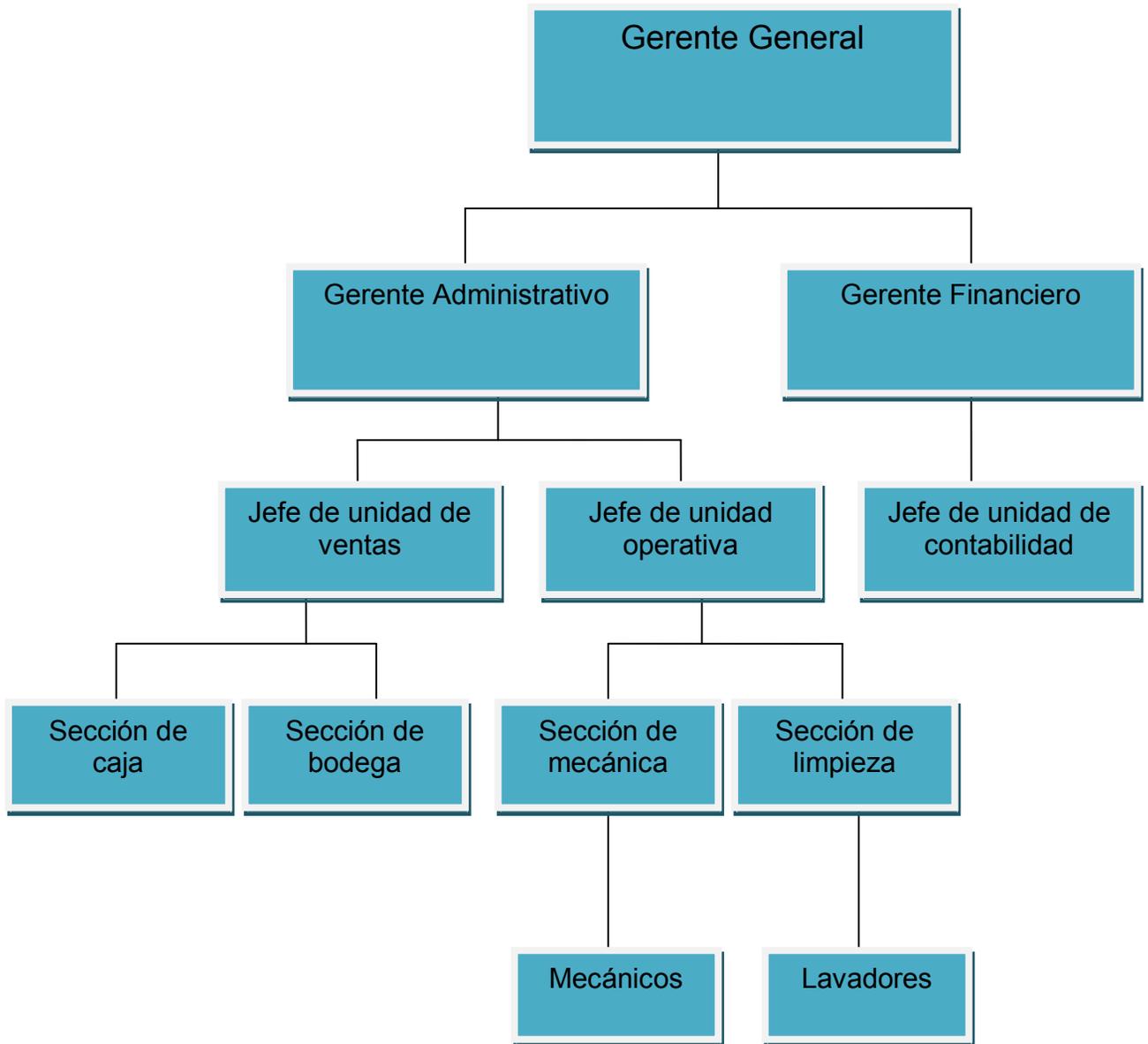
FASE I. ESTABLECIMIENTO DE CONDICIONES PREVIAS.

A. Organización

Siendo la organización una de las etapas del proceso administrativo, es importante que se inicie con ella y que ésta se refleje de manera gráfica a través de un organigrama, cómo está estructurada la empresa; con ello se logra delimitar las funciones entre cada una de las divisiones que presenta el negocio, así mismo, el empleado conocerá quién es su jefe inmediato superior y a quién informar; a su vez, ello evitará malos entendidos y una buena subordinación por parte de los empleados.

1. Organigrama.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA MULTISERVICE MERLIOT.



Este organigrama refleja una segmentación donde la alta autoridad recae en el gerente general, transitando por el gerente administrativo quien tiene a su cargo las jefaturas de venta y jefatura operativa; la jefatura de ventas tiene bajo su autoridad a la sección de caja y a la sección de bodega; por su parte la jefatura de unidad operativa tiene bajo su subordinación la sección de mecánica quien tiene a su cargo los operarios de mecánica y la sección de limpieza tiene a su cargo los operarios de vehículos; y por el lado del gerente financiero este tiene a su cargo únicamente la jefatura de contabilidad.

El diseño de este organigrama obedece a las necesidades funcionales de esta entidad, específicamente lo funcional en lo relativo al control.

2. Segregación de funciones.

Para obtener mejores resultados en el quehacer del personal empleado, es preciso definir los cargos y las funciones que cada uno ha de desarrollar, es así como se presentan descritos a continuación, los cargos y funciones respectivas.

a) Cargo: Gerente general.

i) Funciones.

- Coordinar todos los medios posibles para que la empresa ejecute sus operaciones con toda normalidad encaminándola por el buen desarrollo económico.
- Resolución de todo tipo de problemas administrativo.
- Toma de decisiones sobre el rumbo de la empresa.
- Monitoreo de todas las áreas de la empresa.
- Revisión de informes de resultado de operaciones de la empresa.

b) Cargo: Gerente Administrativo.

i) Funciones.

- Solución de problemas en el área administrativa y de recursos humanos.
- Elección de lista de proveedores y acreedores.
- Cotizaciones y compras.
- Elaborar cheques.
- Controlar y monitorear los procesos administrativos de todas las unidades a su cargo.

c) Cargo: Jefe de Unidad de ventas.

i) Funciones.

- Colaborar en el diseño del plan de ventas.
- Ejecutar las ventas.
- Realizar informes de ventas para la administración.
- Incentivar a los clientes para adquirir los productos o servicios.
- Solucionar todo tipo de problemas relacionados a ventas.
- Listar por escrito los productos que se necesitan en los inventarios.
- Conciliar información con unidades pertinentes.

d) Cargo: Sección de caja.

i) Funciones.

- Cobrar a los clientes.
- Realizar y emitir las facturas correspondientes.
- Entregar al cliente ticket de cancelado.
- Supervisar que no se retire ningún vehículo sin pagar.
- Efectuar conciliaciones de sus registros con las unidades pertinentes.
- Realizar cortes de caja y cuadrarla al final del día.

- Explicar cualquier faltante o sobrante de su caja al final del día.

e) Cargo: Sección de Bodega.

i) Funciones.

- Verificar las entradas y salidas de mercaderías.
- Documentar cada entrada o salida de la misma.
- Ordenar los productos de acuerdo a códigos.
- Dar aviso sobre mercadería deteriorada o en mal estado.
- Avisar si las condiciones de la bodega son las apropiadas para los productos.

f) Cargo: Jefe de unidad operativa.

i) Funciones.

- Controlar al personal operativo de la empresa.
- Incrementar las ventas a su máximo a través de la motivación a sus subordinados.
- Solucionar problemas entre empleados, empleado-cliente y todo lo relacionado al trabajo mismo.
- Compra de repuestos para trabajos de mecánica.
- Suspender o amonestar a los empleados del área operativa.

- Reportar informes a los gerentes: administrativos y financieros.

g) Cargo: Sección de mecánica.

i) Funciones.

- Cotizar los repuestos para los trabajos a ejecutar.
- Pasar informes a su jefe.
- Solucionar problemas con los clientes.
- Dar visto bueno a los trabajos realizados por operarios.
- Firmar requisiciones de repuestos.

h) Cargo: Mecánicos.

i) Funciones.

- Ejecutar la labor operativa de mecánica general.

i) Cargo: Sección de limpieza.

i) Funciones.

- Acomodar los vehículos dentro de las instalaciones.
- Supervisión de los trabajos relacionados a limpieza de vehículos.
- Otros, etc.

j) Cargo: Lavadores.

i) Funciones.

- Ejecutar la labor operativa de car wash y todo lo relacionado a limpieza de autos.

k) Cargo: Gerente Financiero.

i) Funciones.

- Coordinar labores con la jefatura de contabilidad.
- Solucionar todo tipo de problemas relacionado con su área.
- Elaborar plan presupuestario.
- Amparar cada egreso con sus respectivas facturas.
- Realizar pagos.
- Controlar toda erogación de efectivo.
- Controlar y monitorear los procesos financieros, contables y al custodio de caja general.
- Controlar libro bancos.
- Gestionar financiamientos.

l) Cargo: Jefe de Unidad de Contabilidad.

i) Funciones.

- Realizar todo registro contable de la empresa.

- Realizar conciliaciones bancarias.
- Elaborar cálculos de pago de impuestos.
- Solución de problemas de índole contable.
- Organizar la realización de inventarios cada año
- Elaborar reportes al gerente financiero.
- Elaborar cierre contable coordinado con gerente financiero.
- Elaborar estados financieros.

FASE II. CONTROL DE INGRESOS.

A. INGRESOS GENERALES.

Los ingresos se generan de acuerdo a la magnitud de las ventas realizadas por la empresa, también se consideran ingresos todos aquellos ahorros que de una u otra manera la empresa obtiene de sus proveedores como descuentos, rebajas, bonificaciones recibidas etc. Debido a que estos, ya no se convierten en desembolsos, si no por lo contrario, ese dinero está disponible en las arcas de la empresa; por lo tanto, para fortalecer esta área, se debe de hacer lo siguiente.

1) Políticas y procedimientos.

a) Políticas

Definitivamente los ingresos son el área más delicada y sensible de toda empresa, por lo tanto, se debe de tener especial cuidado y control sobre éstos. A continuación se menciona la forma de cómo custodiar o salvaguardar sus ingresos.

Ejemplos de políticas:

- i) Las personas que manejan los ingresos de esta empresa deben estar afianzadas.

- ii) Toda venta del día deberá constar en documento por escrito.

- iii) Estará prohibido el acceso a los ingresos del negocio, a personal ajeno a los mismos y sólo lo tendrán los autorizados.

b) Procedimientos

Aquí se describe la forma de cómo se deben implementar las políticas relacionadas al control de los ingresos, algunos de ellos se describen a continuación.

Ejemplos:

- i) Las personas que manejan tanto los ingresos como las que manejan activos realizables, deben estar afianzadas, en otras palabras, debe existir un depósito que garantice el resguardo de los mismos.

- ii) Este formulario de ventas debe contener el nombre del vendedor, la clase de venta que realizó, la referencia de la venta, la hora de realizar la venta, el nombre del cliente, la forma de pago, los descuentos efectuados, etc.

- iii) Aquellos lugares estratégicos donde haya presencia de ingresos económicos o activos realizables, deben estar sumamente protegidos debido a que pueden extraviarse o ser robados por personas ajenas a su

cuido; por lo tanto, se debe de restringir el acceso a estos lugares de la manera más estricta posible.

2) Principios de control

Relacionando los principios de control interno al área de ingresos en la empresa, se puede constatar que acá están en juego la práctica de la mayoría de principios, de tal manera que por ser un área delicada, es necesaria la perfecta aplicación de estos por ejemplo:

a) Deben delimitarse las responsabilidades con toda claridad.

Esto es fundamental debido a que a través de la buena segregación de funciones se pueden alcanzar altos niveles de ingresos económicos, lo más importante es que debe de existir siempre un responsable para cualquiera de las formas de generar esos ingresos.

b) Los registros de los ingresos deben llevarse apropiadamente.

Esto es porque a través de los registros se pueden determinar problemas y soluciones, en lo que respecta al campo de los ingresos.

Los registros servirán como evidencia para tal o cual operación del personal de ventas y ayudarán también para una buena organización, y transparencia en el trabajo de cada empleado.

c) La separación de las funciones contables de la custodia de activos es fundamental.

Como bien se ha dicho, en las operaciones similares a los ingresos y a contabilidad, es de total obligación para la empresa designar a persona diferentes para tal labor; ya que es el mismo principio de control que dice que, "la persona que tenga acceso o que sea responsable de un activo no lleve los registros contables del mismo" por lo tanto, es de vital importancia la correcta aplicación de este principio.

d) Distribución de las responsabilidades de las transacciones relacionadas.

Según este principio, el trabajo de unos sirve para controlar el trabajo de otros, esto no significa que entre vendedores se estarán "poniendo el dedo" si no que entre ellos se controlarán, de acuerdo a las responsabilidades que se les asignen.

3) Formularios.

Los formularios servirán para dejar la evidencia de las operaciones realizadas y además, como constancia de lo que se hizo.

En el área de ingresos hay muchos formularios que sirven como auxiliares a la administración para la toma de decisiones; estos formularios se detallan a continuación:

a) Formulario de ingresos generales.

Este formulario es el mismo utilizado para realizar el cierre general de caja, y puede servir a la vez para hacer el resumen de los ingresos realizados durante un determinado día, acá se detallan las ventas al contado, al crédito y los pagos realizados con tarjeta de

crédito, así como también la procedencia de estos ingresos.

Este formulario es de vital importancia, ya que sirve también para tomar una muestra de cómo andan los ingresos en un período determinado.

b) Formulario de reporte de ventas.

Este formulario es utilizado para elaborar los reportes de venta de cada empleado y así dar su bonificación al final de determinado período.

Cabe aclarar que para que sea un formulario más completo y cumpla con los requisitos formales de todo vendedor, se le deben hacer ciertas adaptaciones como lo muestra su modelo.

c) Orden de trabajo

Esta orden de trabajo es el principal formulario para registrar los ingresos de la empresa, pues a través de ella se reflejan los servicios prestados a los clientes, y basada en ésta, se procede a realizar el cobro respectivo de determinado trabajo.

NOMBRE DE LA EMPRESA	
ORDEN DE TRABAJO	
No.00001	(1)
Fecha:	(2)
Hora:	(3)
Cliente:	(4)
Tel.:	(5)
Veh. Marca:	(6)
P-:	(7)
Recibido por:	(8)
Color:	(9)
Resp. Limpieza:	(10)
Combo No.	(11)
	\$
Serv.Mec.:	(12)
	\$
	\$
	\$
M.O.	(13)
Otros:	(14)
	\$
Total	(15)
(-) Descuento (\$)	(16)
Total a pagar \$	(17)
(18) No. 00001	
Total Cancelado \$	(19)
	(20)
SELLO DE CAJA	

Llenado de orden de trabajo.

1. Número de la orden de trabajo.
2. Fecha en la que se elabora la orden de trabajo.
3. Hora en la que se realiza la orden de trabajo.
4. Nombre del cliente.
5. Teléfono del cliente.
6. Marca del vehículo del cliente.
7. Placa del vehículo del cliente.
8. Nombre de la persona que recibe el vehículo.
9. Color del vehículo.
10. Nombre del responsable del trabajo en el vehículo.
11. Número de combo a realizar en el vehículo.
12. Tipo del servicio de mecánica a realizar.
13. Valor de la mano de obra a cobrar.
14. Otro servicio a considerar.
15. Total a cancelar.
16. Valor de algún tipo de descuento.
17. Valor liquidado a cancelar por el cliente.
18. Número de orden de trabajo en taco desprendible.
19. Valor de lo que cancelo el cliente en el taco desprendible.
20. sello de cancelado colocado en caja general.

Llenado de formulario para ingresos menores.

1. Ingresos de unidades que se compran.
2. Control de unidades vendidas.
3. Total de unidades vendidas.
4. Existencia final de unidades.
5. Total ingresos por ventas.
6. Número de unidades con las que se inicia determinado periodo.

B. EFECTIVO EN CAJA.

Esta área es una de las más importantes de la empresa, por lo tanto, es recomendable tomar en cuenta los siguientes aspectos.

1) Políticas y Procedimientos de Control.

a) Políticas

Para que exista un adecuado funcionamiento del área, deben implementarse políticas, de tal manera que no haya confusión sobre los requerimientos exigidos en determinadas labores.

Ejemplos:

- i) Deberá designarse una persona para ejercer la función de caja de manera permanente.
- ii) Todo faltante de dinero deberá ser retribuido por los encargados de la función.
- iii) Todo servicio que se preste a los clientes debe ampararse por medio de ordenes de trabajo escritas.

b) Procedimientos

Es necesario describir la forma de cómo se realizarán las actividades, es así como se presentan a continuación los procedimientos a seguir.

Ejemplos:

- i) El encargado de caja debe limitarse al desarrollo de sus actividades de acuerdo a la segregación de funciones descritas anteriormente.

ii) Los faltantes de caja serán cobrados al custodio de la misma y los sobrantes serán registrados como otros ingresos.

iii) En las órdenes de trabajo escritas deberán describirse los ítems o servicios prestados, incluyendo en ellos los precios del bien o servicio.

2) Principios de Control.

a) Deben delimitarse las responsabilidades con toda claridad.

Este principio debe ponerse en práctica para poder especificar responsabilidades, de esta manera si algo sale mal, resulta más fácil determinar quién es el culpable.

b) Los activos deben de estar asegurados y los empleados afianzados.

En una empresa es muy importante tener asegurados sus activos contra daños, ya que nunca se sabe cuándo ocurrirá una pérdida. Por otra parte, es importante que los empleados estén afianzados ya que ello permite resarcirse de la

Forma de llenar el formulario.

1. Este es el espacio para el nombre de la empresa.
2. Aquí se detalla el nombre del formulario.
3. Se anota la fecha de la erogación.
4. En esta casilla se hace el detalle de la erogación.
5. Se apunta el monto por el que se hizo la erogación.
6. En esta casilla se escribe el saldo luego de anotar cada pago.

b) Formulario para Cierre de caja general diario.

Éste sirve para hacer el resumen de los ingresos realizados en caja durante un determinado día, acá se detallan las ventas al contado, al crédito y los pagos realizados con tarjeta de crédito, así como también la procedencia de estos ingresos.

Modelo:

NOMBRE DE LA EMPRESA
CIERRE DE CAJA GENERAL

Orden Trabajo de No. 1 a la No. 2 Fecha de Cierre: _____
Factura No. 3 a la No. 4
F.C.F. No. 5 a la No. 6
Ordenes Pendientes 7 TOTAL VENTAS \$ 8

(-) CREDITOS Y GASTOS

Orden No.	Factura No.	Descripción	Valor
9	10	11	12

(-) GASTOS MULTISERVICE

Factura No.	Descripción	Valor
13	14	15

(-) CREDITOS Y ANTICIPOS (EMPLEADOS)

ANTICIPO	ORDEN No.	Empleado	Valor
16	17	18	19

INGRESOS POR VENTAS

Contado Multiservice	\$ <u> 20 </u>
Tarjetas de Crédito	\$ <u> 21 </u>
Crédito	\$ <u> 22 </u>
Otros	\$ <u> 23 </u>
TOTAL VENTAS.....	\$ <u> 24 </u>
GASTOS:	
(-) Créditos y Gastos.	\$ <u> 25 </u>
(-) Gastos Multiservice	\$ <u> 26 </u>
(-) Anticipos-Salarios-Créditos Empleados	\$ <u> 27 </u>
Total Gastos	\$ <u> 28 </u>

Efectivo recibido:

1º. Cierre \$ _____ (29) 2º. Cierre \$ _____ (30) 3º. Cierre \$ _____ (31)

Total Efectivo \$ _____ (32) Sobrante \$ _____ (33) Faltante \$ _____ (34)

_____ (35) _____ (36)

Supervisa **Fecha de Cierre**

Llenado de cierre de caja general diario.

1. Se coloca el número de orden de trabajo con la que se inicia el día.
2. Se coloca el número de orden de trabajo con la que finaliza el día.
3. Se coloca el número de factura de consumidor final con la que se inicia el día.
4. Se coloca el número de factura de consumidor final con la que se finaliza el día.
5. Se coloca el número de comprobante de crédito fiscal con que se inicia el día.
6. Se coloca el número de comprobante de crédito fiscal con el que se finaliza el día.
7. Se colocan los números de órdenes de trabajo que quedaron pendientes para el día siguiente.
8. Se coloca el total de venta del día.

9. 10. 11. 12. Se coloca los créditos otorgados a empresa o negocios conjuntos detallando el número de orden o la factura la descripción del trabajo y el monto.

13. 14. 15. Se colocan todos los gastos relacionados al giro de la empresa durante el día.

16. 17. 18. 19. Acá se colocan todos los anticipos y créditos concedidos a los empleados durante el día, detallando el nombre del empleado y el monto del anticipo o crédito.

20. Se colocan las ventas hechas al contado durante el día.

21. Se colocan las ventas realizadas con tarjeta de crédito.

22. Se colocan todas las ventas hechas al crédito durante el día.

23. Cualquier otro tipo de venta no clasificada anteriormente.

24. Se coloca el total de las ventas realizadas en todo el día.

25. Se coloca el total de créditos o gastos de negocios conjuntos.

26. Se coloca el total de todos los gastos propios de la empresa.

27. El total de créditos y anticipos a empleados.

28. Se coloca el total de gastos para ser comparados con los ingresos.

29. En este espacio se anota cualquier retiro de efectivo realizado por primera vez en el día.

30. En este espacio se anota cualquier retiro de efectivo realizado por segunda vez en el día.

31. En este espacio se anota cualquier retiro de efectivo realizado por tercera vez en el día.

32. Se coloca el total de efectivo retirado en todo el día.

33. Se anota el sobrante que resulte del cierre de caja diario.

34. Se anota el faltante que resulte del cierre de caja diario.

35. Firma de la persona que realiza el cierre del día.

36. Fecha del cierre.

C. EFECTIVO EN BANCOS.

Esta área es muy delicada por cuanto la unidad financiera a través de su gerente, visualiza las cantidades apropiadas a mantener y estar seguro de que dispone la empresa de ello;

por lo tanto requiere de un buen control y sobretodo, políticas bien definidas para su buen funcionamiento.

1) Políticas y Procedimientos de Control.

a) Políticas

Estos lineamientos muestran parámetros en los cuales se rigen las actividades que, en el área de bancos deben llevarse a cabo por parte de la persona encargada de su manejo.

Sirva como ejemplo, lo siguiente:

- i) Todo cheque emitido debe estar previamente autorizado por la persona encargada y ser registrado en el libro de bancos.
- ii) Los pagos o desembolsos de treinta dólares en adelante serán efectuados con cheque.
- iii) Por todo cheque emitido y/o anulado deberá llevarse un registro.

b) Procedimientos

Es necesario elaborar los procedimientos que ayuden a la manera de cómo hacer las cosas en el área del efectivo en bancos.

Ejemplos:

- i) Para que se emita un cheque debe primero obtener la autorización de las personas habilitadas con su respectiva firma para su emisión; luego, que elaboren el cheque y finalmente conseguir las firmas respectivas y sellos.

- ii) Los desembolsos deberán ser realizados con cheque previamente autorizado y deberá ser anotado en el libro correspondiente.

- iii) Este registro será un archivo que estará a cargo del encargado de bancos; este registro deberá contener: fecha de emisión, el monto por el que fue emitido, el número de cheque y la descripción.

2) Principios de Control.

Ejemplos:

a) Deben delimitarse las responsabilidades con toda claridad.

Es preciso que haya una buena asignación de responsabilidades, ya que esto contribuye también a que si se da algún caso de robo hurto o desvío de fondos, es fácil determinar responsabilidades.

b) Deben llevarse registros apropiados.

Los registros apropiados ayudarán a tener un mejor y efectivo control de los activos dentro de la empresa, esto contribuye al buen cuidado de ellos por parte de los empleados.

c) Debe distribuirse la responsabilidad de las transacciones relacionadas.

Si la responsabilidad de una transacción o serie de transacciones relacionadas es divisible, debe repartirse entre los individuos o departamentos, de tal manera que la labor de uno sirva para controlar la del otro.

3) Formularios de control.

a) Boucher.

Este sirve para documentar y respaldar todas las operaciones realizadas con cheque.

Modelo:

**Slogan de
la empresa**

TEL. 2229-0020

Nombre de la empresa

1

CONCEPTO DE PAGO

2

CUENTA	SUB- CUENTA	NOMBRE DE CUENAS Y SUB- CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
		3			
		TOTALES:			

AUTORIZA

4

RECIBE:

5

DUI:

Este formulario es utilizado para registrar todo movimiento de egreso, su forma de llenado es el siguiente:

1. Se coloca el cheque se va a emitir.
2. Se escribe el concepto de la derogación.
3. Se escriben las cuentas y subcuentas según la contabilidad para elaborar el registro contable.
4. Firma de la persona que autoriza el pago.
5. Firma e identificación de la persona que recibe el pago.

D. CUENTAS POR COBRAR

Ésta área requiere mucha atención, puesto que se debe tener el cuidado de que su saldo por mora no sea muy alto, de lo contrario existe la posibilidad de descapitalización de la empresa.

1) Políticas y procedimientos

a) Políticas

En las cuentas por cobrar se hace necesario definir ciertos lineamientos que guíen el manejo de ellas, ya que la empresa está muy propensa a pérdidas, al no tener un adecuado

control, por lo tanto, se presentan los siguientes ejemplos de políticas:

i) El rubro cuentas por cobrar, será manejada por una persona asignada específicamente para ello.

ii) Toda solicitud de crédito será por escrito y se someterá a un análisis apropiado.

b) Procedimientos

Para poder llevar a cabo las políticas, es necesario saber la forma de cómo implementarlas, por tal motivo se presentan los procedimientos que muestran cómo ejecutarlas.

Ejemplos:

i) La persona que tenga a su cargo el manejo de las cuentas por cobrar deberá llevar, primero, un registro permanente, al mismo tiempo será responsable de clasificarlas periódicamente para luego tener todos los registros actualizados.

ii) El solicitante de un financiamiento, debe llenar el formulario de solicitud de crédito, y luego saber que su información será verificada, antes de una posible aprobación.

2) Principios de control.

Ejemplos:

a) Deben delimitarse las responsabilidades con toda claridad.

Un buen sistema de control interno de cuentas por cobrar, requiere que haya una asignación precisa de responsabilidades. Esto significa que para una buena situación o trabajo dado en materia de recuperación de cuentas, es necesario que haya una persona responsable.

b) Deben llevarse registros apropiados.

Los registros apropiados proporcionan medios de control, ya que establecen áreas de responsabilidad para el cuidado y protección de los activos; por el contrario, los registros inapropiados conducen al descuido y, en ocasiones al hurto.

c) Debe distribuirse la responsabilidad de las transacciones relacionadas.

Si la responsabilidad de una transacción o serie de transacciones relacionadas es divisible, debe repartirse entre los individuos o departamentos, de tal manera que la labor de uno sirva para controlar la del otro.

3) Formularios.

a) Solicitud de crédito.

En este formulario se consignan los datos e información indispensable para la aprobación de créditos a empleados.

Modelo:

Solicitud de crédito	
Nombre y dirección de la entidad.	1
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	2
DIRECCION DEL SOLICITANTE:	3
DUI:	4
NIT:	5
PUESTO QUE DESEMPEÑA:	6
ESTADO CIVIL:	7
CREDITOS ANTEIORES CON LA EMPRESA: SI _____ NO _____	8
CANTIDAD SOLICITADA:	9
DESTINO DEL CREDITO:	10
FORMA DE PAGO DE CUOTAS SUCESIVAS : MENSUALES _____ QUINCENALES _____	11
NOMBRE Y FIRMA DEL FIADOR:	12
FIRMA DEL SOLICITANTE:	13

Forma de llenar

1. Aquí se coloca la dirección y nombre de la entidad.
2. Quien requiere el préstamo.
3. Lugar donde reside el interesado.
4. Documento único de identidad del interesado.
5. Número de identificación tributaria del interesado.

6. Puesto que desempeña el solicitante.
7. Estado civil del solicitante.
8. Créditos anteriores que el solicitante haya tenido con la empresa.
9. Monto que solicita el interesado.
10. Rumbo sobre la utilización del préstamo.
11. Como se realizara el pago del préstamo por parte del interesado.
12. Nombre y firma de la persona que responde ante la falta del pago del solicitante.
13. Firma del interesado.

FASE III: CONTROL DE EGRESOS.

A. CUENTAS POR PAGAR

Realmente las cuentas por pagar son obligaciones pendientes que deben ser canceladas según convenios con los proveedores; estas obligaciones deben ser amortizadas oportunamente para cumplir con la fecha acordada, ya que de ello depende el acceso al crédito y el buen record de pago de la empresa.

1) Políticas y procedimientos.

a) Políticas

En el área de cuentas por pagar como en las demás áreas, se hace necesario el uso de políticas que definan la manera oportuna de realizar las actividades; a continuación se mencionan algunas de ellas, a nivel de ejemplos:

i) Toda obligación de pago por parte de la empresa deberá efectuarse oportunamente.

ii) Para asegurar los pagos a proveedores, la empresa entregará documento Quedan.

iii) Los pagos de cualquier naturaleza que la empresa haga deben estar respaldados con documentos.

b) Procedimientos

Las cuentas por pagar son muy delicadas en cuanto a que la empresa puede caer en mora e incurrir en gastos que se podrían evitar, es por ello que surge la necesidad de

desarrollar procedimientos que instruyan en el manejo de éstas.

Ejemplos:

i) Elaborar una programación de vencimientos de cuentas por pagar. Este calendario debe contener a aquellos pagos que son fijos, por ejemplo, alquileres, publicidad y propaganda, cuotas obligatorias, agua, luz, teléfono, etc.

ii) Al momento de recibir alguna factura de cobro, se debe emitir un recibo que contenga las generalidades de la transacción que se está efectuando, estos deben estar previamente numerados, firmados y sellados para mayor formalidad.

iii) Debe existir una persona responsable de realizar los pagos. Esta persona debe de tener la responsabilidad de darle seguimiento en lo que concierne a las cuentas por pagar y no permitir atrasos en esta área.

2) Principios de control.

Ejemplos:

- a) La delimitación de responsabilidades debe hacerse con toda claridad.

En las cuentas por pagar, se debe de asignar a una persona la responsabilidad de éstas, para que así no haya distorsión al momento de realizar el pago; además crear reglas claras que permitan la especificación de funciones.

- b) Se deben hacer correctamente las separaciones contables. Según este principio la persona que maneja las cuentas por pagar, no puede ser la misma que lleve los registros contables de las mismas, para que no existan irregularidades no planificadas por la empresa.

- c) Debe existir una buena distribución de responsabilidades con las transacciones relacionadas.

No es correcto, según el principio, que varias transacciones relacionadas las ejecute una misma persona; más que todo mezclarlas con las cuentas por pagar, esto significa que el

cajero, por ejemplo, no puede tener acceso a dichas cuentas porque entonces se estaría irrespetando este postulado.

La violación a cualquiera de estos tres principios, conlleva a la distorsión y mal manejo de un área tan importante como es la de cuentas por pagar.

3) Formularios

a) Un formato de quedan para la empresa es el siguiente:

Modelo:

Nombre de la empresa	DE TODO PARA SU VEHÍCULO
	Tel: 2229-0020
QUEDAN en nuestro poder para su revisión y trámite de pago la(s) factura(s):	
CCF / CF	MONTO \$
TOTAL	\$
A favor de:	

Que se cancelarán el día:	

Llenado del quedan.

En el área donde esta ccf/cf se coloca el número del comprobante del crédito fiscal respectivo y a la par de éste, el monto correspondiente

Abajo se totalizan todos los montos y ése, es el valor del quedan.

A favor de: acá se escribe el nombre del proveedor al cual queda la empresa obligada a pagar.

Que se cancelara el día: se detalla la fecha máxima en la que la empresa debe solventar la deuda.

FASE IV. CONTROL DE INVENTARIOS

A. BODEGA

Los inventarios es otro rubro importante de la empresa, y consecuentemente requieren un alto grado de atención dado a que forman parte del activo realizable, el cual constantemente está en movimiento y es por ello que requiere un exhaustivo control.

1) Políticas y procedimientos

a) Políticas

Las reglas para el control del inventario dentro del negocio, deben ser claras para que puedan ayudar a solventar los problemas que constantemente se dan o se pueden dar; entre estas reglas están los siguientes ejemplos:

- i) Las compras deberán ser efectuadas únicamente por la persona designada para tal efecto.
- ii) El responsable de verificar las entradas y salidas de mercadería de la bodega será el bodeguero.
- iii) Toda entrada y salida de mercadería quedará documentada en los formularios de control específicos.

b) Procedimientos

La forma de cómo implementar las reglas para el control de inventarios es una pieza clave, ya que de ésta depende su

cumplimiento y su buena aplicación para la erradicación de problemas.

Ejemplos de procedimientos:

- i) Quien efectúe las compras, debe hacerlo luego de realizar las cotizaciones respectivas, seleccionando la mejor de todas, sin perder la calidad del producto y de acuerdo a la lista de proveedores autorizados.
- ii) Para la verificación de las entradas y salidas de mercadería que realice el bodeguero, debe hacerlo, a través de las facturas de compra, las órdenes de trabajo y requisiciones, respectivamente.
- iii) Para registrar las entradas de mercadería, el bodeguero debe hacerlo a través de las órdenes de compra, y las salidas a través de la respectiva requisición.

2) Principios de control.

Sirvan como ejemplo:

- a) Deben delimitarse las responsabilidades con toda claridad.

Un buen sistema de control interno requiere que haya por parte de la administración, una asignación precisa de responsabilidades. Esto significa que para una buena situación o trabajo dado, es necesario que haya una persona responsable.

- b) Deben llevarse registros apropiados.

Los registros apropiados proporcionan medios de control, ya que establecen áreas de responsabilidad para el cuidado y protección de los activos.

- c) Los activos deben estar asegurados y los empleados afianzados.

Los activos deben estar debidamente protegidos mediante seguros contra daños, así mismo, los empleados que manejen efectivo y otros activos negociables, deben de estar

afianzados. Esto significa que los empleados deben pagar una fianza, por un monto y, a una compañía de seguros.

d) Se deben separar las funciones contables de la custodia de activos.

Este principio básico de control interno significa que la persona que tenga acceso o que sea responsable de un activo, no lleve los registros contables del mismo.

3) Formularios.

a) Orden de requisición de mercadería: este formulario se aplicará para solicitar la mercadería a utilizar en el desarrollo de las actividades.

Modelo:

Orden de requisición de mercadería nº x 1	
• Nombre y firma del encargado de compras _____	2
• Nombre y firma de la persona que lo requiere _____	3
• Numero de la orden de trabajo _____	4
• Cantidad del pedido _____	
• Fecha de la orden _____	
• Descripción del producto _____	
• Fecha de compra _____	5
	6

Forma de llenar el formulario.

1. Corresponde al número correlativo de cada orden de requisición de mercadería. 7
2. Se detalla el nombre y la firma de la persona encargada de realizar las compras. 8
3. Se anota el nombre y la firma de la persona que lo requiere.
4. Se anota el número de la orden de trabajo que respalda la requisición.
5. Se anota el número de unidades solicitadas.

6. Aquí se detalla la fecha en que se realiza la requisición.

7. Se coloca que tipo de producto es el requerido.

8. Cuando se realizo la compra del producto.

b) Orden de compra.

Es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura.

Modelo:

Orden de compra		
Nombre y dirección de la entidad. 1		
Numero de la orden 2		
Nombre y dirección del proveedor 3		
Fecha del pedido y fecha de entrega requerida 4		
Términos de pago: <input type="checkbox"/> al contado <input type="checkbox"/> al crédito <input type="checkbox"/> otros 5		
cantidad de artículos solicitados 6		
descripcion 7		
precio unitario 8	precio total 9	
costo de envío 10	seguro 11	costo total 12

Forma de llenar.

1. Aquí se coloca el nombre y la dirección de la entidad.
2. Se detalla el número de orden que se realiza.
3. La dirección del proveedor.
4. Fechas de entrega y pedido correspondientes.
5. Si el pago es al contado o al crédito.
6. Cantidad en números de artículos a comprar.
7. Tipo de producto.
8. Precio por cada unidad.
9. Precio por el total de las unidades.
10. Costos generados por el envío de las mercaderías.
11. Seguro pagado para resguardar las mercaderías.
12. Costo total de la compra.

FASE V. CONTROL CONTABLE

A. CONTABILIDAD GENERAL

La contabilidad es el centro motriz generador de la información financiera de la entidad, por ello es un área de mucha importancia en la empresa para la toma de decisiones, es por ello que todo problema, deficiencia y anomalía, debe

ser corregida de inmediato; de esta manera contribuye a que la información financiera sea lo más confiable y veraz posible.

1) Políticas y procedimientos.

a) Políticas

Las políticas que se presentan a continuación como es lógico están enfocadas al buen funcionamiento y control del área contable, de tal manera que guíen el buen desarrollo de las actividades de la misma.

Sirvan como ejemplo, las siguientes:

- i) El sistema contable debe estar elaborado en base a Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
- ii) La empresa como es persona natural, requerirá los servicios de auditoría externa pero sólo en momentos requeridos.

b) Procedimientos.

A efecto de obtener las políticas contables, deben cumplirse los siguientes procesos.

Ejemplos:

i) Esto se hará adaptando las Normas Internacionales de Contabilidad de acuerdo al giro de la empresa, el sistema deberá contener datos generales de la empresa, políticas, principios, codificación de las cuentas, catálogo y manual de aplicación del mismo. Todo ello a efecto de emitir estados financieros reales.

ii) Para los servicios de auditoría externa, se debe pedir al auditor titulado en el ramo, las auditorías periódicas por áreas determinadas. Este trabajo lo debe hacer el auditor experto en la materia.

2) Principios de control.

Con el propósito de darle sostén a las políticas y procedimientos contables, se exponen los siguientes ejemplos de principios:

- a) La delimitación de responsabilidades debe hacerse con toda claridad y transparencia, esto significa que para cada área importante en materia contable, en la empresa, es necesario que haya una persona responsable, y así de esta manera evitar desacuerdos y no buscar culpables al momento de cometer determinado error.

- b) En contabilidad lo principal, básico e importante, son los registros. Estos registros deben de ser apropiados y concordantes con el ramo de la contabilidad. Si los registros son inapropiados entonces hay un desorden contable y no se pueden tener datos fidedignos al momento de la toma de decisiones, por parte de la gerencia.

- c) Es conveniente que los activos incluyendo los empleados, estén afianzados ya que de ser así, especialmente los empleados que manejan efectivo y otros activos negociables, pensarán una y otra vez cometer cualquier anomalía o fraude en la empresa, debido a que saben que en cualquier momento podrán ser descubiertos.
- d) Otro de los principios a considerar es la separación de las funciones contables de la custodia de activos. Este principio es básico puesto que una persona que sea responsable de un determinado activo, no puede llevar la parte contable de este mismo, esto para evitar cualquier fraude intencional que pudiera hacerse, lo cual significa que al llevar el registro contable otra persona se hará difícil para ambos falsear dicho registro, a menos que entre ellos haya común acuerdo; situación de la que debe estar pendiente la empresa también.
- e) En el área contable debe distribuirse la responsabilidad de las transacciones relacionadas.

Al igual que el principio anterior, este persigue la no vinculación de un empleado en repetidas actividades laborales, mayormente si estas actividades son en series y están relacionadas; por ejemplo, las conciliaciones bancarias no las puede hacer el auxiliar contable que hace cheques o remesas porque está en contra de lo que este principio sostiene, y así sucesivamente, todas las transacciones relacionadas deben de tener responsables diferentes.

f) Finalmente existe otro principio de control que manifiesta que "cuando sea rentable debe utilizarse equipo mecánico", esto significa que la empresa debe estar llevando la contabilidad de forma sistematizada como una forma eficiente del control interno en la entidad.

3) Formularios de control

a) Formato de conciliaciones bancarias.

Como su nombre lo indica es el documento que se utiliza para conciliar la cuenta bancos.

Modelo:

FORMATO DE CONCILIACIONES BANCARIAS

CHEQUES ANULADOS DEL MES DE _____ DE 200__

BANCO:

CUENTA BANCARIA NUMERO:

	No.	FECHA	VALOR	EMITIDO A/F DE:	DESCONTADO EN CHEQUERA	DESCONTADO EN LIBRO AUXILIAR	OBSERVACIONES
1	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
TOTAL			⑧				

Procedimiento de las conciliaciones bancarias.

1. Se escribe el número de cheque que se va a anular.
2. La fecha en la que se está haciendo la anulación.
3. El monto del cheque anulado.

4. Nombre a quien se había emitido.
5. Se escribe si se descontó de chequera o no.
6. Se escribe si se descontó de libro auxiliar o no.
7. Cualquier aclaración que pueda generar confusión.
8. Valor total de todos los cheques anulados en el mes.

REGISTRO DE MOVIMIENTOS BANCARIOS

CUENTA CORRIENTE No.

CORRESPONDIENTE AL MES DE:

FECHA	No. DE CHEQUE	DESCRIPCION	INGRESOS	EGRESOS		SALDO
				SUELDOS	BIEN-SERV.	
SALDO ANTERIOR						0,00
						0,00
						0,00
						0,00
						0,00
						0,00
						0,00
						0,00
						0,00
						0,00

Este es el libro auxiliar, en él se deben registrar todas las anotaciones de los ingresos y los egresos de la empresa este contiene la fecha, numero de cheque, descripción, y el saldo disponible que lleva la empresa en el banco.

ANEXOS

Anexo A



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN MULTISERVICE MERLIOT

Objetivo: La presente encuesta tiene por objetivo analizar y evaluar el Sistema de Control Interno en las áreas operativas y de esta manera elaborar la propuesta de trabajo denominado: ***“ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS ÁREAS OPERATIVAS DE LA EMPRESA MULTISERVICE MERLIOT, UBICADA EN CIUDAD MERLIOT DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”.***

Indicaciones: Marque con una “X”, o complete, según el caso, las preguntas que se le presentan a continuación.

ÁREAS A EVALUAR

ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera usted que la estructura organizacional que tiene la empresa es la adecuada y se adapta a las necesidades y actividades que se realizan en ella?

SI _____

NO _____

2. ¿Posee la empresa un plan de organización formal que defina cuáles son los departamentos, unidades o secciones que la conforman, las líneas de autoridad y de staff, los niveles jerárquicos y las interrelaciones que se dan entre ellos?

SI _____ NO _____

NOTA: Si contestó “Sí”, pase a la pregunta No. 3; caso contrario, pase a la pregunta No. 4.

3. ¿Está plasmado en un organigrama el plan de organización de la empresa?

SI _____ NO _____

4. ¿Considera usted que las atribuciones y funciones de cada empleado que labora en la empresa han sido bien definidas?

SI _____ NO _____ Sólo algunos _____

5. ¿Posee la empresa un manual de funciones que instruya y guíe al personal en el desempeño de sus labores?

SI _____ NO _____

6. ¿Considera usted que la estructura organizacional que tiene la empresa permite delegar autoridad en forma apropiada?

SI _____ NO _____

7. ¿Considera usted que las funciones asignadas a los empleados de la empresa son compatibles con los cargos desempeñados?

SI _____ NO _____ Sólo en algunos casos _____

NOTA: Si contestó “No” o “Solo en algunos casos”, pase a la pregunta No. 8; caso contrario, pase a la pregunta No.9.

8. ¿Cuáles son, a su criterio, los empleados que realizan funciones incompatibles con los cargos que desempeñan?

a) Los miembros del consejo de administración _____

b) El gerente general _____

c) El jefe de taller _____

d) Los jefes de oficina _____

- e) El auditor interno _____
 - f) El personal administrativo _____
 - g) El personal operativo _____
 - h) Otros (especifique) _____
9. ¿Es adecuado, según usted, el procedimiento utilizado en la empresa para la selección y contratación del personal?
 SI _____ NO _____

EFFECTIVO EN CAJA

10. ¿Recae la responsabilidad principal de la caja, solamente en el encargado de ésta?
 SI _____ NO _____
11. ¿El encargado de la caja es independiente del que maneja las cuentas por cobrar y el encargado de los registros contables?
 SI _____ NO _____
12. ¿El custodio de caja lleva un control (registro) de los ingresos recibidos en el cual detalle la fecha, el nombre de quien cancela y el monto?
 SI _____ NO _____
13. ¿Se hacen cortes de caja diariamente por las personas encargadas de su custodia y con la debida documentación de respaldo?
 SI _____ NO _____
14. ¿Se reponen frecuentemente los fondos para pagos de caja chica?
 SI _____ NO _____
15. ¿Los reembolsos del fondo de caja se hacen con cheque a favor de la persona encargada?
 SI _____ NO _____

16. ¿Está permitido usar los fondos de caja para hacer préstamos, anticipos o pago de sueldos a funcionarios o empleados de la empresa?
 SI _____ NO _____
17. ¿Hay una persona encargada para autorizar los desembolsos de caja chica?
 SI _____ NO _____
18. ¿Se practican arqueos de caja por parte del auditor en forma periódica?
 SI _____ NO _____
19. ¿Poseen una política para los faltantes y sobrantes de caja general?
 SI _____ NO _____
20. ¿Cuál es la política?
 a) Faltantes no se cobran al cajero. _____
 b) Faltantes se cobran al cajero. _____
 c) Sobrantes se contabilizan como otros ingresos. _____
 d) Otros. _____
 Explique _____
21. ¿Se depositan los ingresos diariamente a la cuenta bancaria de la entidad?
 SI _____ NO _____
22. ¿Existe una persona exclusiva, para realizar las remesas al banco?
 SI _____ NO _____
23. ¿Están segregadas las siguientes funciones?
 a) Elaboración de facturas de ventas. _____
 b) Llevar libros de ventas. _____
 c) Acceso al registro de cuentas por cobrar. _____
24. Bajo qué medios se cobran las ventas en efectivo:
 a) Manuales _____
 b) Electrónicos _____
 c) Combinados _____

d) Otros _____ Explique

EFFECTIVO EN BANCOS

25. ¿Tienen depósitos en Bancos?

SI _____ NO _____

26. ¿Tienen cuentas corrientes?

SI _____ NO _____

27. Si contestó si, ¿Cuáles de las siguientes características se dan?

a) Se efectúan todos los desembolsos con cheque. _____

b) Se emplean cheques previamente numerados. _____

c) Firma el propietario los cheques únicamente después de que éstos hayan sido debidamente revisados. _____

d) Otros. _____

Explique _____

28. ¿Cuáles de las siguientes prácticas se dan con la cuenta bancos?

a) Realizan conciliaciones Bancarias. _____

b) Existe personal encargado de manejar la cuenta bancaria. _____

c) Poseen un registro (libro de bancos) en el cual controlen cheques emitidos, anulados, etc. _____

d) Se registran las operaciones oportunamente en el libro de bancos. _____

e) Se necesita más de una firma para la emisión de cheques, elaboración, revisión y autorización. _____

f) Se firman cheques en blanco. _____

g) Los cheques sin usar están convenientemente guardados de tal manera que evite que sean usados sin autorización. _____

- h) Las cuentas bancarias son conciliadas por alguien que no firme cheques o que no tenga a su cuidado los fondos o libros de bancos. _____
- i) El procedimiento seguido en las conciliaciones es adecuado para descubrir falsificaciones, alteraciones cheques sin registrar, traspasos de fondos entre bancos, etc. _____
- j) Las conciliaciones son revisadas por un empleado distinto de quien registra las operaciones y de quien elabora la conciliación. _____
- k) Se hacen las reservas correspondientes cuando los pagos son con cheques o boucher. _____

INVENTARIOS

29. ¿Existe una lista de proveedores autorizados?
SI _____ NO _____
30. ¿Se actualiza el listado de proveedores con una frecuencia razonable?
SI _____ NO _____
31. ¿Son las existencias sometidas a recuentos periódicos para verificar la veracidad de los mismos?
SI _____ NO _____
32. ¿Es apropiada la aprobación de todos los documentos que respaldan la recepción y transferencia de bienes que proceden de los almacenes?
SI _____ NO _____
33. ¿Se realiza conciliación de las cantidades despachadas con las pedidas y con las facturas, como forma de controlar la integridad de los inventarios?
SI _____ NO _____
34. ¿Se realiza el almacenaje de las existencias en un lugar seguro?
SI _____ NO _____

35. ¿Existen restricciones de acceso físico de las personas a las áreas de almacenes?

SI _____ NO _____

36. ¿Cuáles de las siguientes características se dan en los inventarios?

- a) Está centralizada la función de recepción de mercaderías. _____
- b) Existen procedimientos establecidos para asegurar que se notifique al departamento de compras cuando la mercancía se reciba en mal estado o en cantidades erróneas. _____
- c) Están apropiadamente resguardados los documentos de compras. _____
- d) Otros _____

Explique _____

37. ¿Cuál es la forma de llevar su inventario?

- a) En kardex. _____
- b) En control mecanizado. _____
- c) Combinación de los dos anteriores. _____
- d) Otros. _____

Explique _____

38. El control de inventario consigna:

- a) Cantidad. _____
- b) Unidad de medida. _____
- c) Denominación del bien. _____
- d) Referencias o descripción. _____
- e) Precio unitario. _____
- f) Valor total de las unidades. _____
- g) Otros. _____

Explique _____

CUENTAS POR COBRAR

39. ¿se realiza por escrito las solicitudes de crédito?

SI _____ NO _____

40. ¿Cuáles de los siguientes medios de control se dan en las cuentas por cobrar?

a) Posee un registro de cuentas por cobrar. _____

b) Clasifica periódicamente por días de vencimiento las cuentas por cobrar. _____

c) Otros. _____

Explique _____

41. ¿Existe una persona para autorizar créditos y préstamos personales a los empleados?

SI _____ NO _____

CUENTAS POR PAGAR:

42. ¿Existen obligaciones por pagar a corto plazo?

SI _____ NO _____

43. ¿Existen obligaciones por pagar a largo plazo?

SI _____ NO _____

44. ¿Existe persona encargada para autorizar dichos pagos?

SI _____ NO _____

45. ¿Cuáles de los siguientes problemas se dan en las cuentas por pagar?

a) No se pagan a tiempo. _____

b) No se registran contablemente en su oportunidad. _____

c) No concuerda lo registrado contablemente con lo efectivamente pagado. _____

d) Se paga más en concepto de intereses por mora. _____

e) Otros. _____

Explique _____

COMPRAS

46. ¿Se requiere hacer órdenes de compra escritas antes de realizar las compras?

SI _____ NO _____

47. ¿Hay una persona que se encargue de realizar las compras?

SI _____ NO _____

48. ¿Cuáles de las siguientes características se dan en las compras?

a) Está centralizada la función de compras. _____

b) Están autorizadas previamente las compras a su solicitud. _____

c) Son registradas en los libros de contabilidad oportunamente. _____

d) Otros. _____

Explique _____

INGRESOS

49. ¿Cuáles de los siguientes factores se dan en las ventas?

a) Realiza ventas gravadas, exentas o no sujetas al IVA

b) Los documentos que amparan las ventas son emitidos únicamente en el establecimiento

c) Las ventas son registradas en los Libros de IVA

d) Existe persona específicamente para recibir los ingresos, por venta

e) Se concilian los ingresos reflejados en los documentos respectivos, contra el efectivo recibido

f) Otros

Explique _____

50. ¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad, se encuentran suficientemente segregadas de tal manera que no se den irregularidades de control?

SI _____ NO _____

CONTABLE

51. ¿Lleva la empresa contabilidad formal?

SI _____ NO _____

52. ¿Considera que el sistema contable responde a las necesidades del negocio?

SI _____ NO _____

53. ¿Quién diseñó el sistema de contabilidad de la empresa?

- a. El contador anterior _____
- b. El contador actual _____
- c. Un despacho contable _____
- d. Un despacho de auditoría _____
- e. Otros. (Especifique) _____

54. ¿Bajo cuál de los enfoques está establecido el sistema contable?

- a. Normas internacionales de Contabilidad _____
- b. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados _____
- c. Otros. _____

Explique _____

55. ¿Utilizan en la empresa Libros principales y auxiliares para el registro contable de las operaciones?

SI _____ NO _____

56. ¿Cuáles de los siguientes registros contables posee?

- a. Libro de Estados Financieros. _____

- b. Libro Diario. _____
- c. Libro Diario Mayor. _____
- d. Otros. _____

Explique _____

57. ¿Cuáles de los siguientes elementos se relacionan con la contabilidad?

- a) Utilizan servicios de Auditoría Externa. _____
- b) Tiene la empresa un contador contratado a tiempo completo. _____
- c) Se lleva al día la contabilidad de la empresa. _____
- d) Considera usted que los controles adoptados para el área de contabilidad son eficientes. _____
- e) Otros. _____

Explique _____

CONTROL INTERNO

58. ¿Considera que en todas las divisiones o secciones de la empresa se ejerce un control eficiente de las operaciones y actividades que se realizan en ella?

SI _____ NO _____

59. ¿En qué áreas de la empresa considera que se necesita ejercer mayor control?

- a) Administración _____
- b) Contabilidad _____
- c) Otros (especifique) _____

60. ¿Utilizan en la empresa documentos de origen al momento de registrar las transacciones?

SI _____ NO _____

61. ¿Las personas que laboran en la empresa realizan labores distintas entre sí?

SI _____ NO _____

62. ¿Cuáles de los siguientes aspectos se efectúan en la empresa a efecto de propiciar un control dentro de la misma?

- a) Remesar diariamente el efectivo al banco. _____
- b) Elaborar conciliaciones bancarias cada mes. _____
- c) Elaborar arqueos de caja. _____
- d) Se aseguran contra riesgos los activos de la empresa. _____
- e) Se pide fianza a los empleados. _____
- f) Existen formularios de control. _____
- g) Realizar conciliaciones entre las divisiones o secciones. _____
- h) Protección adecuada de documentos. _____
- i) Otros. _____

Explique _____

63. ¿Existen manuales escritos de procedimientos de control?

SI _____ NO _____

¡GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!

Anexo B
TABULACIÓN DE LOS DATOS

ORGANIZACIÓN

Pregunta 1. ¿Considera usted que la estructura organizacional que tiene la empresa es la adecuada y se adapta a las necesidades y actividades que se realizan en ella?

Si	37.5%
No	62.5%
total	100%

Pregunta 2. ¿Posee la empresa un plan de organización formal que defina cuáles son los departamentos, unidades o secciones que la conforman, las líneas de autoridad y de staff, los niveles jerárquicos y las interrelaciones que se dan entre ellos?

Si	37.5%
No	62.5%
total	100%

Pregunta 3. ¿Está plasmado en un organigrama el plan de organización de la empresa?

Si	20%
No	80%
total	100%

Pregunta 4. ¿Considera usted que las atribuciones y funciones de cada empleado que labora en la empresa han sido bien definidas?

Solo algunos	75%
No	25%
total	100%

Pregunta 5. ¿Posee la empresa un manual de funciones que instruya y guíe al personal en el desempeño de sus labores?

Si	0%
No	100%
total	100%

Pregunta 6. ¿Considera usted que la estructura organizacional que tiene la empresa permite delegar autoridad en forma apropiada?

Si	25%
No	75%
total	100%

Pregunta 7. ¿Considera usted que las funciones asignadas a los empleados de la empresa son compatibles con los cargos desempeñados?

Si	25%
No	12.5%
Solo en algunos casos	62.5%
total	100%

Pregunta 8. ¿Cuáles son, a su criterio, los empleados que realizan funciones incompatibles con los cargos que desempeñan?

Consideran que el Personal Operativo	37.50 %
Consideran que el Personal Administrativo	12.50 %
Consideran que el Gerente General	12.50 %
Consideran que el Jefe de Taller	12.50 %
No contestaron	25 %
TOTAL	100 %

Pregunta 9. ¿Es adecuado, según usted, el procedimiento utilizado en la empresa para la selección y contratación del personal?

Si	25%
No	75%
total	100%

EFFECTIVO EN CAJA

Pregunta 10. ¿Recae la responsabilidad principal de la caja, solamente en el encargado de ésta?

Si	75 %
No	25 %
TOTAL	100 %

Pregunta 11. ¿El encargado de la caja es independiente del que maneja las cuentas por cobrar y el encargado de los registros contables?

Opinan que el encargado de la caja si es independiente del que maneja las cuentas por cobrar y el encargado de los registros contables	75 %
Opinan que el encargado de la caja no es independiente del que maneja las cuentas por cobrar y el encargado de los registros contables	25 %
TOTAL	100 %

Pregunta 12. ¿El custodio de caja lleva un control (registro) de los ingresos recibidos en el cual detalle la fecha, el nombre de quien cancela y el monto?

Si	50%
No	50%
total	100%

Pregunta 13. ¿Se hacen cortes de caja diariamente por las personas encargadas de su custodia y con la debida documentación de respaldo?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 14. ¿Se reponen frecuentemente los fondos para pagos de caja chica?

Si	75%
No	25%
total	100%

Pregunta 15. ¿Los reembolsos del fondo de caja se hacen con cheque a favor de la persona encargada?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 16. ¿Está permitido usar los fondos de caja para hacer préstamos, anticipos o pago de sueldos a funcionarios o empleados de la empresa?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 17. ¿Hay una persona encargada para autorizar los desembolsos de caja chica?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 18. ¿Se practican arquezos de caja por parte del auditor en forma periódica?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 19. ¿Poseen una política para los faltantes y sobrantes de caja general?

Si	87.5%
No	12.5%
total	100%

Pregunta 20. ¿Cuál es la política?

Consideran que los faltantes se le cobran al cajero y sobrantes se contabilizan como Otros Ingresos	87.50 %
Consideran que los faltantes se le cobran nada más al cajero	12.50 %
TOTAL	100 %

Pregunta 21. ¿Se depositan los ingresos diariamente a la cuenta bancaria de la entidad?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 22. ¿Existe una persona exclusiva, para realizar las remesas al banco?

Si	12.5%
No	87.5%
total	100%

Pregunta 23. ¿Están segregadas las siguientes funciones?

a) Elaboración de facturas de ventas	25.00%
b) Llevar libros de ventas	87.50%
c) Acceso al registro de cuentas por cobrar	25.00%

Pregunta 24: ¿Bajo qué medios se cobran las ventas en efectivo?

a) Manuales	0%
b) Electrónicos	0%
c) Combinados	100%
d) Otros	0%
total	100%

EFFECTIVO EN BANCOS

Pregunta 25: ¿Tienen depósitos en Bancos?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 26: ¿Tienen cuentas corrientes?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 27: Si contestó si, ¿Cuáles de las siguientes características se dan?

Se efectúan todos los desembolsos con cheque.	50%
Se emplean cheques previamente numerados.	100%
Firma el propietario los cheques únicamente después de que éstos hayan sido debidamente revisados.	75%
Otros.	0%

Pregunta 28: ¿Cuáles de las siguientes prácticas se dan con la cuenta bancos?

a) Realizan conciliaciones Bancarias.	87.5%
b) Existe personal encargado de manejar la cuenta bancaria.	50%
c) Poseen un registro (libro de bancos) en el cual controlen cheques emitidos, anulados, etc.	62.5%
d) Se registran las operaciones oportunamente en el libro de bancos.	0%
e) Se necesita más de una firma para la emisión de cheques, elaboración, revisión y autorización.	0%

f) Se firman cheques en blanco.	0%
g) Los cheques sin usar están convenientemente guardados de tal manera que evite que sean usados sin autorización.	75%
h) Las cuentas bancarias son conciliadas por alguien que no firme cheques o que no tenga a su cuidado los fondos o libros de bancos	0%
i) El procedimiento seguido en las conciliaciones es adecuado para descubrir falsificaciones, alteraciones cheques sin registrar, trasposos de fondos entre bancos, etc.	87.5%
j) Las conciliaciones son revisadas por un empleado distinto de quien registra las operaciones y de quien elabora la conciliación.	25%
k) Se hacen las reservas correspondientes cuando los pagos son con cheques o boucher.	50%

INVENTARIOS

Pregunta 29: ¿Existe una lista de proveedores autorizados?

Si	75%
No	25%
total	100%

Pregunta 30: ¿Se actualiza el listado de proveedores con una frecuencia razonable?

Si	62.5%
No	37.5%
total	100%

Pregunta 31: ¿Son las existencias sometidas a recuentos periódicos para verificar la veracidad de los mismos?

Si	25%
No	75%
total	100%

Pregunta 32: ¿Es apropiada la aprobación de todos los documentos que respaldan la recepción y transferencia de bienes que proceden de los almacenes?

Si	62.5%
No	37.5%
total	100%

Pregunta 33: ¿Se realiza conciliación de las cantidades despachadas con las pedidas y con las facturas, como forma de controlar la integridad de los inventarios?

Si	50%
No	50%
total	100%

Pregunta 34: ¿Se realiza el almacenaje de las existencias en un lugar seguro?

Si	25%
No	75%
total	100%

Pregunta 35: ¿Existen restricciones de acceso físico de las personas a las áreas de almacén?

Si	25%
No	75%
total	100%

Pregunta 36: ¿Cuáles de las siguientes características se dan en los inventarios?

a) Está centralizada la función de recepción de mercaderías.	0%
b) Existen procedimientos establecidos para asegurar que se notifique al departamento de compras cuando la mercancía se reciba en mal estado o en cantidades erróneas.	62.5%
c) Están apropiadamente resguardados los documentos de compras.	100%
d) Otros	0%

Pregunta 37: ¿Cuál es la forma de llevar su inventario?

a) En kardex.	0%
b) En control mecanizado.	100%
c) Combinación de los dos anteriores.	0%
d) Otros.	0%
total	100%

Pregunta 38: ¿El control de inventario consigna?

a) Cantidad.	100%
b) Unidad de medida.	0%
c) Denominación del bien.	12.5%
d) Referencias o descripción.	100%
e) Precio unitario.	100%
f) Valor total de las unidades.	75%
g) Otros.	0%

CUENTAS POR COBRAR

Pregunta 39: ¿se realiza por escrito las solicitudes de crédito?

Si	0%
No	100%
total	100%

Pregunta 40: ¿Cuáles de los siguientes medios de control se dan en las cuentas por cobrar?

Posee un registro de cuentas por cobrar.	100%
Clasifica periódicamente por días de vencimiento las cuentas por cobrar.	0%
Otros.	0%

Pregunta 41: ¿Existe una persona para autorizar créditos y préstamos personales a los empleados?

Si	100%
No	0%
total	100%

CUENTAS POR PAGAR

Pregunta 42: ¿Existen obligaciones por pagar a corto plazo?

Si	100%
No	0%
total	100%

Pregunta 43: ¿Existen obligaciones por pagar a largo plazo?

Si	0%
No	100%
total	100%

Pregunta 44: ¿Existe persona encargada para autorizar dichos pagos?

Si	75%
No	25%
total	100%

Pregunta 45. ¿Cuáles de los siguientes problemas se dan en las cuentas por pagar?

a) No se pagan a tiempo.	0%
b) No se registran contablemente en su oportunidad.	88%
c) No concuerda lo registrado contablemente con lo efectivamente pagado.	12%
d) Se paga más en concepto de intereses por mora.	0%
e) Otros.	0%

COMPRAS

Pregunta 46. ¿Se requiere hacer órdenes de compra escritas antes de realizar las compras?

SI	25%
NO	75%

Pregunta 47. ¿Hay una persona que se encargue de realizar las compras?

SI	63%
NO	37%

Pregunta 48. ¿Cuáles de las siguientes características se dan en las compras?

a) Está centralizada la función de compras.	0%
b) Están autorizadas previamente las compras a su solicitud.	63%
c) Son registradas en los libros de contabilidad oportunamente.	12%
d) Otros.	88%

INGRESOS

Pregunta 49. ¿Cuáles de los siguientes factores se dan en las ventas?

a) Realiza ventas gravadas, exentas o no sujetas al IVA	100%
b) Los documentos que amparan las ventas son emitidos únicamente en el establecimiento	100%
c) Las ventas son registradas en los Libros de IVA	88%
d) Existe persona específicamente para recibir los ingresos, por venta	100%
e) Se concilian los ingresos reflejados en los documentos respectivos, contra el efectivo recibido	100%
f) Otros	0%

Pregunta 50. ¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad, se encuentran suficientemente segregadas de tal manera que no se den irregularidades de control?

SI	12%
NO	88%

CONTABLE

Pregunta 51. ¿Lleva la empresa contabilidad formal?

SI	100%
NO	0%

Pregunta 52. ¿Considera que el sistema contable responde a las necesidades del negocio?

SI	25%
NO	75%

Pregunta 53. ¿Quién diseño el sistema de contabilidad de la empresa?

a) El contador anterior.	0%
b) El contador actual.	25%
c) Un despacho contable.	75%
d) Un despacho de auditoría.	0%
e) Otros. (Especifique)	0%

Pregunta 54. ¿Bajo cuál de los enfoques está establecido el sistema contable?

a) Normas Internacionales de Contabilidad.	0%
b) Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.	100%
c) Otros.	0%

Pregunta 55. ¿Utilizan en la empresa Libros principales y auxiliares para el registro contable de las operaciones?

SI	62%
NO	38%

Pregunta 56. ¿Cuáles de los siguientes registros contables posee?

a) Libro de Estados Financieros.	75%
b) Libro Diario.	100%
c) Libro Diario Mayor.	100%
d) Otros.	0%

Pregunta 57. ¿Cuáles de los siguientes elementos se relacionan con la contabilidad?

a) Utilizan servicios de Auditoría Externa.	75%
b) Tiene la empresa un contador contratado a tiempo completo.	12%
c) Se lleva al día la contabilidad de la empresa.	87%
d) Considera usted que los controles adoptados para el área de contabilidad son eficientes.	0%
e) Otros.	13%

CONTROL INTERNO

Pregunta 58. ¿Considera que en todas las divisiones o secciones de la empresa se ejerce un control eficiente de las operaciones y actividades que se realizan en ella?

SI	0%
NO	100%

Pregunta 59. ¿En qué áreas de la empresa considera que se necesita ejercer mayor control?

a) Administración	62%
b) Contabilidad	12%
c) Otros (especifique)	88%

Pregunta 60. ¿Utilizan en la empresa documentos de origen al momento de registrar las transacciones?

SI	50%
NO	50%

Pregunta 61. ¿Las personas que laboran en la empresa realizan labores distintas entre sí?

SI	100%
NO	0%

Pregunta 62. ¿Cuáles de los siguientes aspectos se efectúan en la empresa a efecto de propiciar un control dentro de la misma?

a) Remesar diariamente el efectivo al banco.	100%
b) Elaborar conciliaciones bancarias cada mes.	75%
c) Elaborar arqueos de caja chica.	100%
d) Se aseguran contra riesgos los activos de la empresa.	0%
e) Se pide fianza a los empleados.	0%
f) Existen formularios de control.	88%
g) Realizar conciliaciones entre las divisiones o secciones.	50%
h) Protección adecuada de documentos.	50%
i) Otros.	62%

Pregunta 63. ¿Existen manuales escritos de procedimientos de control?

SI	0%
NO	100%

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

1. Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley, Pearson Prentice Hall. "Auditoría un enfoque Integral" 11ª edición.
2. Blanco Luna, Yanel. "Control interno" 1ª edición.
3. Catácora, F. "Sistemas y Procedimientos Contables" 1ª edición 1996, Editorial McGraw Hill Venezuela.
4. Cepeda Alonso, Gustavo "Auditoría y Control Interno" Editorial McGraw-Hill 3ª edición, Colombia 1999
5. Gómez, Giovanni E. "Auditoría y Control Interno" Editorial McGraw-Hill
6. Guajardo Cantú, Gerardo "Contabilidad" Editorial McGraw-Hill
7. Kohler, Eric L. "Diccionario para Contadores" Editorial UTEHA México 1981

8. Pyle, White, Larson "Principios Fundamentales de Contabilidad"
Editorial CECSA
1ª Edición, México 1981
9. Roca Guerrero, Yenny "Auditoría y control interno"
3ª edición.
10. Rodríguez, Carlos Enrique "Didáctica de las ciencias económicas"
2ª edición.
11. Romero López, Álvaro Javier "Contabilidad Intermedia"
1ª edición Editorial McGraw-Hill México 1997
12. Universidad Nacional Mayor de San Marcos "Auditoría en la Actualidad"
Perú 2003

TÉSIS

1. Hernández, Morales, Martínez. "Diseño de lineamientos de Control Interno Contable en el área de cuentas por cobrar, aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito del Departamento de Santa Ana"
Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente, 2008.
2. Polanco, Román. "Diseño de un sistema de

control interno basado en políticas y procedimientos contables”
Universidad de El Salvador,
Facultad Multidisciplinaria
de Occidente, 2006.

NORMATIVA TÉCNICA CONTABLE

1. Colegio de Contadores Públicos Académicos de El Salvador “Normas de Contabilidad Financiera”
El Salvador, 1989
2. Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. “Normas Internacionales de Información Financiera”
Instituto Mexicano de Contadores Públicos 2005.
3. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría “Normas Internacionales de Auditoría”
Instituto Mexicano de Contadores Públicos
1999

NORMATIVA LEGAL

1. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador “Código de Comercio”
2. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador “Código Tributario”

Salvador

3. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador "Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios"
4. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador "Ley de Impuesto Sobre la Renta"

SITIOS WEB

1. www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/11/RECP_013_280.pdf
Centro de Estudios Políticos y Constitucionales
2. www.acaiwash.com/Tuneles%20de%20lavado%20historia%20hanna.htm
Acaiwash
3. carwashexpress.net/index.php?pid=5&lang=2
Carwash Express
4. www.minec.gob.sv/default.asp?i=47&mnu=42
Ministerio de Economía de El Salvador
5. www.mspas.gob.sv/
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
6. http://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno
Enciclopedia Wikipedia

7. www.aicpa.org/Professional+Resources/Accounting+and+Auditing
The American Institute of Certified Public Accountants