



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL EFECTIVO  
APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL  
EN LA EMPRESA SIGO, S.A.**

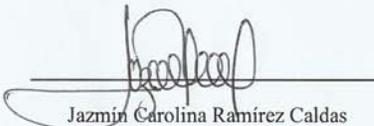
Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial exigido para  
optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

**JAZMÍN CAROLINA RAMÍREZ CALDAS**  
**C.I. 19.557.558**

**Guatamare, Abril 2013**

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL EFECTIVO  
APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL  
EN LA EMPRESA SIGO, S.A**

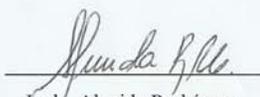
Trabajo de Grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial exigido  
para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.



Jazmin Carolina Ramirez Caldas  
C.I.19.557.558  
**Autor**



Msc. Janet Salome Salazar Luna  
C.I.: 9.306.022  
**Asesor Académico**



Lcdá. Alneida Rodriguez  
C.I.: 13.540.803  
**Asesor Laboral**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, titulado: **PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL EFECTIVO APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL EN LA EMPRESA SIGO, S.A.**, Presentado por la Br. Jazmín Carolina Ramírez Caldas, C.I: V-19.557.558, como requisito parcial para optar al Título de **Licenciada en Contaduría Pública**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

**“APROBADO”**



---

**Msc. Janet Salazar**

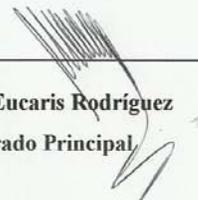
**Jurado Principal**



---

**Lcdo. Delvis Lugo**

**Jurado Principal**



---

**Lcda. Eucaris Rodríguez**

**Jurado Principal**

## DEDICATORIA

En mi vida cada etapa ha sido importante, pero llegar hasta donde estoy hoy en día se lo debo todo a DIOS, solo él sabe por todo los momentos que he pasado en mi vida para llegar a donde estoy ahora, y darme luz cuando me encontraba por momentos de oscuridad.

A mis padres, Juan José Ramírez Colina y Jeannine de los Ángeles Caldas de Ramírez por ser darme la vida y por guiarme en todos mis pasos para conseguir lograr todas las metas que me he propuesto en la vida.

A mis hermanas, la Odontóloga Jeimy Carolina Ramírez Caldas y la futura Chef Jennifer Carolina Ramírez Caldas por estar a mi lado en todo momento bueno y malo y aguantarme todo el estrés causado en mi trayectoria como estudiante universitaria.

A mis abuelos, Juan, Violeta, Mercedes y Rosendo + que aunque no estuvieron a mi lado físicamente y otro partió de nuestro lado cuando ni siquiera logre conocerlo (Rosendo +) sé que sentí su apoyo por todo el cariño y amor brindado cada vez que habla con ustedes y me dan fuerzas para seguir adelante y lograr mis metas propuestas.

A mi amor (Brayan), por llegar a mi vida cuando menos lo esperaba y brindarme su apoyo y amor incondicional en todo momento.

A mi Prof. Janet Salazar, por todos los conocimientos brindados durante la realización de mi trabajo de grado y ser apoyo fundamental para lograr concluirlo exitosamente. *Jazmín Ramírez*

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a DIOS todo poderoso, por darme la fortaleza y sabiduría para lograr cumplir esta meta tan importante en mi vida, y nunca decaer cuando pensaba que ya no podía más, sino seguir y seguir para demostrarme que todo lo que uno se propone en la vida, si es con dedicación, ganas y esfuerzo se puede lograr.

A mi madre Jeannine, por estar a mi lado cuando nadie me soportaba y cuando la medicina decía que no iba a llegar ni al principio de esta meta profesional que me he propuse algún día, por creer en mí en todo momento y por luchar cada segundo de su vida a mi lado, para demostrarle al mundo que si se podía, que nada es imposible. Gracias, Gracias y Mil Gracias Madre Bella, nada se iguala con el amor de una madre. Fuiste, eres y seguirás siendo mi ejemplo a seguir. Te Amo.

A mi padre Juan José (Alias Cobalto) por aguantarme el carácter que es igual al de él, por apoyar a mi madre cuando más lo necesitaba, por enseñarme las cosas buenas y malas de la vida, porque en ningún momento a pesar de las adversidades me fallo como padre y por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia cuando se creía que todo estaba perdido y lograr esa meta tan batallada de ser abogado y por sobre todas las cosas enseñarme que sin un norte establecido no se llega a ninguna parte y que todo es cuestión de actitud.

A mis hermanas bellas y preciosas, por aguántame mis malas caras y malos tratos, a veces por cosas sin sentido, o solo mal humor o cuestión de hermanas, por apoyarme en cada fase de este camino profesional y estar a mi lado.

Agradezco a mis abuelos Juan, Violeta y Mercedes por regalarme sonrisas y cariños únicos cada vez que podía compartir con ellos y escaparme un poco de la monotonía diaria de la vida o simplemente una llamada telefónica que me levantara el ánimo.

A mi novio bello gracias por toda la paciencia, comprensión, confianza y amor en todo momento y por entenderme cuando no podíamos compartir o tan solo vernos por mis asuntos universitarios y por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas. Te Amo Brayan.

A mi incondicional compañera de clase Carelis Cardona, por ayudarme durante la mayor parte de la carrera y apoyarme cuando el tiempo no me daba por asuntos laborales y recordarme siempre cosas que siempre olvidaba y al resto de mis compañeras de clases que en algún momento me tendieron su mano Jennifer, Maxyerly, Johanna, Eliseth, Yilmavic y Noaly

A mi Profesora Janet Salazar que bien recuerdo ese mes del año 2008 cuando solo empezaba a estudiar la carrera y que la conocí en el mismo vuelo rumbo a Mérida en donde asistiría a mi primer congreso de Contaduría Pública, y que por casualidades de la vida después de un poco más de 4 años la elegí como mi tutor académico y la cual me tuvo mucha paciencia en el desarrollo de mi trabajo de grado y siempre tenía una sonrisa a pesar de que nunca entendía lo que quería decir cuando leía.

Y a todo el resto de mi familia que en algún momento creyeron en mí y en esta gran meta que me coloque un día la cual ya está por concluir y dar pie a muchas metas más que me esperan de hoy en adelante. Gracias.

*Jazmín Ramírez*

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
FASE I.- INTRODUCCION.....	2
1.1- Denominación de la empresa.....	2
1.2.- Procedimiento objeto de estudio.....	2
1.3.- Introducción (situación a evaluar) .....	2
1.4.- OBJETIVOS:.....	12
1.4.1.- General.....	12
1.4.2.- Específicos.....	12
1.5.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
1.5.1.- Revisión documental .....	13
1.5.2.- Observación directa-participativa.....	14
1.5.3.- Entrevista semi-estructurada.....	14
1.5.4.- La entrevista estructurada .....	15
FASE II.- ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA SIGO, S.A. ....	17
2.1.- Reseña histórica .....	17
2.2.- Objetivos.....	19
2.3.- Misión y Visión .....	20
2.4.- Valores corporativos.....	20
2.5- Estructura organizativa .....	21
2.6.- Funciones del Departamento de Recaudación y Control.....	23

2.6.1.- Coordinadora general.....	23
2.6.2.- Analista principal de efectivo.....	24
2.6.3.- Analista principal de punto de venta.....	24
2.6.4.- Analista principal de bonos de alimentación.....	25
2.6.5.- Analista de taquilla.....	25
<b>FASE III.- BASES TEORICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA DEL EFECTIVO.....</b>	<b>28</b>
3.1.- Bases teóricas.....	28
3.1.1.- Auditoría interna.....	28
3.1.2.- Importancia de la auditoría interna.....	28
3.1.3.- Responsabilidades de el auditor interno.....	29
3.1.3.1.-Naturaleza.....	29
3.1.3.2.- Objetivo y Alcance.....	30
3.1.3.3.- Responsabilidad y Autoridad.....	31
3.1.3.4.- Independencia.....	31
3.1.4.- Objetivos de la auditoría interna.....	31
3.1.5.- Procedimientos de la auditoría interna.....	32
3.1.6.- Relación de la auditoría interna con la auditoría externa.....	33
3.1.7.- Control interno.....	34
3.1.8.- Principios del control interno.....	35
3.1.9.- Objetivos del control interno.....	36
3.1.10.- Elementos del control interno.....	38
3.1.11.-Control interno del efectivo.....	40

3.1.12.-Errores del control interno del efectivo .....	41
3.1.13.-Sistema de control interno del efectivo .....	42
3.2.-Bases legales .....	43
3.2.1.-Providencia administrativa N° 0071 aprobada por el SENIAT el 08/11/2011 y publicada en gaceta oficial 39.795.....	43
3.2.2.- Código orgánico tributario.....	44
<b>FASE IV.- PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA DEL EFECTIVO APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y CONTROL DE LA EMPRESA SIGO, S.A. ....</b>	<b>47</b>
4.1.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en los reportes z.	50
4.2.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en la recepción y entrega de fondos de caja chica.....	54
4.2.1.- Fondos de caja chica sencillo.....	54
4.2.2.- Fondos de caja chica gastos .....	57
4.3.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en el efectivo (billetes y monedas) y cheques. ....	59
4.3.1.- Depósitos de Efectivo (Billetes) y Cheques .....	60
4.3.2.- Registro de Efectivo (Billetes y Monedas) .....	63
4.3.3.- Registro de Cheques. ....	64
4.4.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en la recepción tarjetas de crédito, tarjetas de debito, créditos sigo y puntos sigo. ....	70
4.4.1.- Tarjetas de Créditos y Débitos.....	70
4.4.2.- Puntos Sigo y Créditos Sigo. ....	72

4.5.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados para el depósito y registro de los bonos de alimentación. ....	74
4.5.1.- Depósito de Bonos de Alimentación .....	74
4.5.2.- Registro de Bonos de Alimentación .....	75
4.6.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados para la conciliación de puntos de venta.....	82
FASE V.- COMPARACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL EFECTIVO EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y CONTROL EN LA EMPRESA SIGO, S.A. CON LAS BASES TEORICAS Y LEGALES RELACIONADAS.....	94
5.1.- Análisis comparativo de los procedimientos de auditoría interna del efectivo en el departamento de Recaudación y Control en la empresa sigo, s.a. con las bases teóricas y legales relacionadas.....	94
CONCLUSIONES .....	104
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS.....	109

## INDICE DE FIGURAS

Figura Nro. 1. Estructura Organizativa de Sigo, S.A.....	22
Figura N° 2. Estructura organizativa del departamento de Recaudación y Control....	23
Figura N° 3. Formato de reportes X y Z.....	52
Figura N° 4. Flujograma del procedimiento de auditoría interna aplicados para los reportes “Z”.....	54
Figura N° 5. Relación de general de cajas chicas Recaudación y Control.....	55
Figura N° 6. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna de fondos de caja chica sencillo.....	57
Figura N° 7. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna de fondos de caja chica gastos. ....	59
Figura N° 8. Recogida de efectivo y cheques. ....	62
Figura N° 9. Relación de cheques. ....	65
Figura N° 10. Hoja de cálculo resumen de efectivo y cheques.....	67
Figura N° 11. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna del efectivo (billetes y monedas) y cheques. ....	69
Figura N° 12. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna de la recepción tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos Sigo y puntos Sigo. ....	73
Figura N° 13. Control de bonos.....	75
Figura N°14. Relación de bonos general. ....	81
Figura N° 15. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna para el depósito y registro de los bonos de alimentación.....	82
Figura N° 16. Informe de error en ingreso. ....	85
Figura N° 17. Ejemplo de resumen de venta.....	91
Figura N° 18. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna para la conciliación de puntos de venta. ....	92

## INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Cuestionario referente a los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicado en la empresa sigo, S.A. en el departamento de Recaudación y Control: .....	68
Cuadro N° 2.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados para los reportes “Z” con las bases legales relacionadas. ....	94
CUADRO N° 3.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados para las cajas chicas de sencillo y gastos con las bases teóricas relacionadas. ....	96
CUADRO N° 4.- Análisis comparativo entre procedimientos aplicados del efectivo (billetes y monedas) y cheques con las bases teóricas relacionadas. ....	97
CUADRO N° 5.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados de la recepción de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos Sigo y puntos Sigo con las bases teóricas relacionadas.....	98
CUADRO N° 6.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados para el depósito y registro de los bonos de alimentación con las bases teóricas relacionadas. ....	100
CUADRO N° 7.- Análisis comparativo entre los procedimientos para la conciliación de puntos de ventas con las bases teóricas relacionadas. ....	101

## ***FASE I.- INTRODUCCION***

---

## **FASE I.- INTRODUCCION**

### **1.1- Denominación de la empresa**

La empresa seleccionada para el desarrollo de la pasantía fue Sigo, S.A. específicamente en el departamento de Recaudación y Control. Esta empresa se encuentra ubicada en la avenida Juan Bautista Arismendi, estado Nueva Esparta.

### **1.2.- Procedimiento objeto de estudio**

El objeto de estudio estuvo referido a los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en el departamento de Recaudación y Control de la empresa Sigo, S.A.

### **1.3.- Introducción (situación a evaluar)**

A medida que se desarrollaron las organizaciones surgió la necesidad de revisiones independientes por parte de auditores externos a esta, para así asegurar y comprobar la fiabilidad de los registros conservados. En definitiva la auditoría comenzó con el objeto de detectar el fraude mediante el examen de todas o la mayoría de las transacciones de negocios. Para las organizaciones empresariales, el proceso de auditoría, juega un papel fundamental para el normal desarrollo de estas.

Generalmente, la auditoría conlleva el uso de técnicas que deberán considerar los auditores a fin de evaluar los controles de estas. Es por esto que, el objetivo de una auditoría se basa en certificar la razonabilidad de los estados financieros, por lo cual, esta es considerada como un examen sistemático de los registros y transacciones relacionadas a fin de determinar su adherencia a la normativa contable, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos.

En este sentido, los auditores se encargan de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección y de procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional en base a los resultados obtenidos. Esto implica que los auditores deberán hacer una revisión de los procedimientos del control interno de la organización. De acuerdo con lo señalado por Abad (1998) auditar es:

El proceso de acumular y evaluar evidencia, realizada por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. (pág. 4)

Es decir, el auditor tiene la responsabilidad final de ejercer el criterio moderado sobre los distintos niveles de supervisión y revisión del trabajo efectuado y sobre los juicios expresados de sus subordinados, los cuales deben reunir la responsabilidad vinculante a los distintos grados y funciones de trabajo.

De acuerdo con lo señalado por Jiménez (2008) la auditoría se encuentra representada en dos tipos: auditoría externa y auditoría interna.

*Auditoría externa:* es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma con el objetivo de emitir una opinión independiente sobre la forma en cómo se maneja el sistema y la autenticidad de los estados financieros producidas por el mismo.

*Auditoría Interna:* como un examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica realizada por un profesional pero este con vínculos laborales, utilizando técnicas determinadas con el objeto

de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Los informes realizados por este profesional son de uso exclusivo interno de la organización y no tiene transcendencia a terceros por que no dan fe pública y fueron realizadas por el personal de la empresa.

En lo que respecta a los principios auditorías, estos, están relacionadas estrechamente con la aplicación de los principios de Contabilidad generalmente aceptados actualmente conocidos como Normas Internacionales de Información Financiera y Normas Internacionales de Auditoría los cuales conforman un conjunto integral. En este sentido, se define principio como “una verdad fundamental; una ley o doctrina básica o elemental; una regla definida de acción” (Holmes, 1975, pág.17).De allí tenemos que los principios de auditoría son verdades que señalan los objetivos de la auditoría y que establecen la forma de alcanzar dichos objetivos, estos con base para aplicar los procedimientos de auditoría de una manera lógica.

Al mismo tiempo la manera de trabajar con los principios de auditoría está relacionada con el trabajo de los auditores internos que tienen la responsabilidad de evaluar permanentemente el control de las transacciones y operaciones y sugerir métodos y procedimientos si hubiera alguna falla al momento de su inspección, para así lograr un mejoramiento y obtener unas operaciones más eficientes y eficaces. La auditoría interna debe ser realizada por contadores públicos ya que constituye una ventaja a la empresa por su opinión de experto y les favorece a los accionistas al momento de tener información más precisa y objetiva. Sin embargo esta opinión no podrá ser imparcial e independiente ya que podrá ser cuestionada por terceros por el vínculo laboral existente.

Cabe destacar que para realización de una auditoría interna tiene que haber relación con el control interno el cual Whittington y Pany (2001), lo definen como “los pasos que da una institución para evitar el fraude, tanto por malversación de

activos como la presentación de informes financieros fraudulentos”.De este modo tener métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de Contabilidad. No obstante el control interno tiene funciones relacionadas con el efectivo que es responsabilidad del departamento de finanzas, bajo la dirección del tesorero. Estas funciones incluyen el manejo y depósito de las entradas de efectivo y su custodia.

Como se ha indicado el departamento de finanzas y contabilidad sólo verifica que la información suministrada por el tesorero se realice siguiendo los lineamientos o procedimientos establecidos por la empresa, al momento del ingreso en el sistema y de su conciliación. Por consiguiente los procedimientos de auditoría según Abad (1998), son “en grandes términos como los actos o hechos que realiza el auditor para alcanzar los objetivos de su evaluación y la búsqueda de evidencia para justificar su decisión”. (pág.87).

De otro modo el diseño o modificación de los diferentes procedimientos para ajustarse a objetivos y situaciones diversas depende de gran medida de la circunstancias de cada auditoría y del criterio individual del auditor encargado del trabajo. En la auditoría interna el motivo principal es evaluar la eficacia de ciertos controles administrativos basándose en las verificaciones de los cumplimientos de normas de la empresa. Cabe agregar que los principales procedimientos para la realización de auditoría varían de acuerdo a cada auditoría realizada, de este modo se encuentran unos pasos para su ejecución que Whittington y Pany (2001), lo establecen así:

- 1) Conocer suficientemente el control interno para planificar la auditoría.
- 2) Determinar el nivel evaluado planificado del riesgo de control interno.
- 3) Diseñar y realizar pruebas adicionales de los controles.

- 4) Reevaluar el riesgo de control y modificar las pruebas sustantivas planificadas.
- 5) Realizar las pruebas sustantivas y terminar la auditoría.
- 6) Formar una opinión y emitir el informe de auditoría. (pág.148)

Teniendo en cuenta estas consideraciones los procedimientos no solamente deberán ser utilizados en auditorías de estados financieros, sino también en otros tipos de auditoría, esto va depender de la necesidad que tenga la empresa o la petición que haga al momento de solicitar una auditoría. Dentro de los procedimientos de auditoría, se encuentran entre otros, los relacionados con el efectivo. Mendivil (2002), define el efectivo como:

Los activos representados en moneda de curso corriente, de los que se puede disponer en cualquier momento, bien porque se tienen físicamente (saldo en caja), bien porque se encuentran depositados en instituciones de crédito, contra la que se pueden girar por medio de cheques (saldo en cheques). (pág.37)

Es decir, el efectivo es el dinero disponible que tiene la empresa para hacer frente a sus operaciones, que ameriten ser pagadas con disponibilidad inmediata, pago de transacciones financieras (compras de inventarios, gastos u otros activos) o bien sea para colocarlas en inversiones de corto plazo. De acuerdo con lo señalado, el control interno del efectivo es de relativa importancia para el normal desarrollo de las organizaciones, ya que por medio de las actividades que en él se contemplan, es posible que se obtenga información confiable, se salvaguarda el efectivo en cajas y bancos, se fomenta la eficiencia de las operaciones y cualquier cambio que haga el personal involucrado en el cumplimiento de los procedimientos de control interno. A su vez también se evalúa el potencial de prevenir o detectar posibles errores o irregularidades.

Cabe agregar, que para alcanzar el control interno del efectivo adecuado se deben seguir una serie de procedimientos, que según Whittington y Pany (2001), se resumen de la siguiente manera:

- 1) No permita que ningún empleado maneje una transacción de principio a fin.
- 2) Separe el manejo del efectivo de su contabilización o registro.
- 3) Descentralice la entrada del efectivo en la medida que sea práctica.
- 4) Contabilice las entradas de efectivo en forma oportuna.
- 5) Estimule a los clientes a obtener recibos y a observar los totales de la caja registradora.
- 6) Deposite diariamente las entradas de efectivo.
- 7) Efectúe todo los desembolsos mediante cheque o mediante la transferencia electrónica de fondos, con la excepción de pequeños gastos de caja menor.
- 8) Haga que sean preparadas conciliaciones bancarias por empleados no responsables del manejo de efectivo.
- 9) Proyecte entradas y desembolsos de efectivo esperados. (pág. 310)

Teniendo en cuenta estos procedimientos, se podrá precisar, que éstos, establecen la forma adecuada del control del efectivo, mediante la segregación de funciones. Aun, cuando estos puedan ser manipulados por el personal de la empresa, la forma más veraz de saber si se cumplen a cabalidad, es por medio de una auditoría de efectivo en donde el auditor verificará la evidencia directamente en la empresa y solicitará, así lo requisitos o documentos necesarios para su evaluación. Los auditores de efectivo trabajarán de acuerdo con unos objetos específicos, que para Whittington y Pany (2001) son:

1. Considerar el control interno sobre las transacciones de efectivo.
2. Comprobar la existencia del efectivo registrado.
3. Establecer la totalidad del efectivo registrado.
4. Determinar si el cliente tiene derechos sobre el efectivo registrado.
5. Establecer precisión numérica de las planillas sumarias de efectivo.

6. Determinar si la presentación y revelación del efectivo, incluidos fondos restringidos (como lo saldos compensatorios y los fondos de amortización de bonos) son apropiadas. (pág. 308)

De esta forma, los auditores dedicarán la mayor parte del tiempo en la auditoría de efectivo, ya que este es el más líquido de los activos y se presta para robo, desfaldo y malversación. Por medio de estas razones la auditoría de efectivo se considera importante, ya que se verifica que los controles internos en las organizaciones se lleven a cabo, notificando a la gerencia a través de informes de auditoría si existe algún fraude. Los auditores revisarán con la gerencia la evidencia obtenida e investigarán detalladamente y así alertarán al cliente sobre la situación observada, evitando pérdida de tiempo de los auditores por no ser un asunto de estados financieros sino del personal de la empresa.

Por tal sentido la empresa objeto de estudio de la pasantía, Sigo, S.A., tiene como actividad principal la venta al detal de productos como víveres, electrodomésticos, línea blanca entre otros. Dentro de su estructura organizativa se encuentra, el departamento de Recaudación & Control el cual tiene bajo su responsabilidad, auditar por medio del sistema (INNOVA) las ventas diarias que realice la empresa, este sistema permite comparar que lo registrado en caja concuerde con el físico de las ventas (formas de pago: cheques, efectivo, voucher y bonos de alimentación).

Dentro de los procedimientos de control interno del efectivo, realizados por la empresa Sigo, S.A., el analista de Recaudación y Control realiza el arqueo de activos (monedas; billetes; comprobantes de tarjetas de débitos y créditos; puntos Sigo, crédito Sigo y bonos de alimentación: tarjetas y tickets).

En el sistema INNOVA, se encuentran registrados cinco (5) bancos adquirientes: Venezuela, Banesco, Mercantil, Corpbanca y Provincial los cuales están integrados en un punto Merchant y adicional tres (3) puntos externos Banco Corpbanca, Venezuela y Platco en el cual está integrado Provincial y Mercantil. Luego de tener en físico cada comprobante se procede a la suma banco por banco tanto débitos y créditos y se comprueba que lo que se encuentre en físico sea lo que está registrado en el sistema. En el caso que se encuentre algún variante en el físico con lo que está registrado en el sistema se verifica, si es un error del cajero o alguna nota de crédito (devoluciones).

Luego de que la analista de Recaudación y Control verifica los bancos, procede a revisar los comprobantes de las tarjetas de alimentación (sodexo electrónico, accor electrónico y visa todo ticket), para luego ingresar de forma manual los tickets de alimentación y que estos cumplan con los parámetros establecidos, es decir, que no tengan enmiendas y no estén vencidos.

Los cheques también forman parte del efectivo, los mismos tienen un tope máximo de Bs. 2000,00 y un tope mínimo de Bs. 300,00 de pago. En este procedimiento, el analista verifica que el nombre de la empresa esté libre de errores y no esté posfechados, solo se aceptan con algunos días de retraso a la fecha que se haga la compra, que este firmado por el cliente y al reverso que tenga la firma de la coordinadora con su respectivo número de conformación y el número de factura con nombre del cajero.

Entre otro de los procedimientos se encuentra, el cuadro de las Z fiscales, que según providencia administrativa N° 0071 aprobada por el SENIAT el 08/11/2011 y publicada en gaceta oficial 39.795 en su artículo 45 "El usuario de las Máquinas Fiscales debe cumplir con las siguientes obligaciones: literal 5. Emitir el Reporte Global Diario o Reporte "Z" de las Maquinas Fiscales utilizadas, por cada día de

operación”. De esta manera el analista debe comprobar, que el reporte Z emitido por la impresora fiscal (ventas y notas de créditos) cuadre con el reporte Z del sistema INNOVA, en el caso de haber alguna diferencia se verifica que la caja tenga algún documentos que revele la diferencia y en caso que no posea información pendiente, se imprime un reporte Z del sistema INNOVA.

Otro procedimiento es la conciliación de puntos de ventas (comprobantes de pago de los clientes) donde el analista verifica que los ingresos obtenidos por las ventas diarias sean abonados debidamente en las cuentas bancarias de la empresa. La forma de comprobar estos abonos es realizando cuadros comparativos de la información que reporta el sistema con el estado de cuenta que se recibe de la entidad bancaria, en ellos se realizan los cálculos de retenciones de Impuesto Sobre la Renta y comisiones bancarias por uso de puntos de ventas que realiza dicha entidad sobre las ventas brutas según las políticas establecidas, para así determinar el disponible de efectivo acreditado a la cuenta corriente de Sigo, S.A.

Por último se encuentran tres (3) fondos de cajas chicas: un fondo está bajo la responsabilidad de la coordinadora del departamento de Recaudación y Control el cual se utiliza para cambio de sencillo al departamento de cajas y dos (2) fondos los cuales son responsabilidad de las analistas de recaudación y son de uso exclusivo para cancelar las facturas del seguro mercantil. Los procedimientos antes descritos, están establecidos en el manual de normas y procedimientos del departamento de Recaudación y Control, bajo la custodia de la coordinadora del departamento objeto de estudio.

Por último y no menos importante de los procedimientos, es el conteo del dinero en moneda de curso legal, en donde el analista recibe el dinero del cajero, producto de las ventas diarias de la empresa, para verificar que lo anotado por el cajero en el formato de recogida de efectivo cuadre con lo reflejado en el sistema, y

como parte de las normativas del departamento solo se aceptará faltantes de efectivo hasta un mínimo de 4Bs. No obstante, durante el desarrollo de la pasantía, una vez observado los procedimientos de auditoría interna del efectivo, se pudo detectar ciertas debilidades, las cuales se especifican a continuación:

- ✓ Con respecto a la revisión de cajas y reportes de Z fiscales, no se realizan a tiempo y las mismas se acumulan días tras días, y a su vez no se detecta la falta de algún reporte que no haya sido sacado en un día y no se notifique al SENIAT, lo que puede traer como consecuencia, en caso de una fiscalización por parte del SENIAT, el pago de multas.
- ✓ Las auditorías de cajas tienen que ser realizadas en el transcurso de la mañana, según el manual de normas y procedimientos de Recaudación y Control, muchas veces por la rapidez de cumplir esta meta no se verifica adecuadamente cada documento y esto puede ocasionar fallas en otros procesos, como por ejemplo, que no cuadre la conciliación de puntos de ventas.
- ✓ La falta de personal y comunicación en el departamento retrasa el cuadro de los bonos generales (ticket de alimentación), además de la conciliación de punto de ventas, ya que el mayor tiempo de trabajo de la analista se va realizando las auditorías de cajas, esto lleva como consecuencia el atraso de pago por parte de las entidades bancarias.
- ✓ La falta de aplicación de los controles internos del departamento obstaculiza el desarrollo eficiente de los mismos, en numerosas oportunidades por hacer las auditorías rápidas evaden procedimientos que son importantes para la ejecución de las actividades, lo cual ocasiona una información incompleta y muchas veces errada de lo que se encuentra registrado en el sistema.

- ✓ Con el fin de mejorar los procedimientos mediante el uso de la tecnología, frecuentemente el personal de soporte técnico del sistema INNOVA realizan modificaciones. Lo que trae como consecuencia que al momento de lo que cajeros realizar la facturación la maquina fiscal reporte fallas (factura no procesada) que ocasionan diferencias al momento de auditoría el reporte Z.

Finalmente, luego de observar y trabajar con estas actividades, se determina la responsabilidad que tiene el analista de Recaudación y Control de auditar diariamente todos los procedimientos que involucra el control interno del efectivo este proveniente de las ventas diarias de la empresa. De esta forma, surgió la necesidad de examinar detalladamente cada proceso y a través de la realimentación sugerir en lo posible mejoras en los procedimientos de control interno que redundará, en el normal desarrollo del departamento.

#### **1.4.- OBJETIVOS:**

##### **1.4.1.- General**

Analizar los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en el departamento de Recaudación y Control en la empresa Sigo, S.A.

##### **1.4.2.- Específicos**

- ✓ Identificar los aspectos generales de la empresa Sigo, S.A.
- ✓ Describir las bases teóricas y legales relacionadas con los procedimientos de auditoría interna del efectivo.
- ✓ Describir los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en el departamento de Recaudación y Control de la empresa Sigo, S.A.

- ✓ Comparar los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en el departamento de Recaudación y Control de la empresa Sigo, S.A. con las bases teóricas y legales relacionadas.

## **1.5.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos hacen referencia a la forma y medios utilizados que permitirán adquirir la información pertinente para el desarrollo del objeto de estudio, los cuales son necesarios en la obtención, registro y almacenamiento de los datos que muestren validez del hecho en estudio durante el periodo de pasantías.

### **1.5.1.- Revisión documental**

Mediante el uso de esta técnica se examinará con atención varios materiales escritos, de distintos autores, relacionados con el objeto de estudio, tales como: libros, normas, leyes, páginas electrónicas, las cuales serán de utilidad para ampliar y profundizar la realización del informe de pasantías. Por otra parte la utilización de esta técnica se podrá recolectar toda la información bibliográfica necesaria empleando como instrumento un block de notas y el programa de Word de Microsoft Office bajo ambiente Windows. Dentro de los textos consultados se mencionan:

#### **Textos:**

ABAD, J. (1998). *Enciclopedia de la Auditoría*. (2da edición). El campo de la auditoría.

HOLMES, A. (1975). *Auditoría-Principios y Procedimientos*. 2da edición. La Auditoría Profesional y los Informes de Auditoría.

MENDIVIL, V. (2002). *Elementos de Auditoría*. Control interno y Control interno del Efectivo.

WHITTINGTON R. PANY, K. (2000). *AUDITORÍA: Un Enfoque Integral*(12ª edición). Planificación de la auditoría: diseño de programas de auditoría. Efectivo y títulos-valores negociables.

#### **Fuentes electrónicas:**

Jiménez Y. (2008). *Auditoría Externa*.

Hernández E. y Sánchez A. (2007). *Auditoría y Control Interno*.

#### **1.5.2.- Observación directa-participativa**

A través, de esta técnica la pasante, por medio de los sentidos, determina los procedimientos de auditoría aplicados por las personas involucradas en el manejo de efectivo de la empresa Sigo, S.A., sustentado en Arias, F. (2006) define la observación como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (pág. 26), de esta forma participar en actividades como la realización de auditorías de cajas tanto efectivo como activos, cuadro de los bonos de alimentación y reportes Z fiscales y posterior la conciliación de puntos de venta. Todas estas actividades al momento de su interacción se iban anotando en un cuaderno de notas para luego ir formando el contenido de este informe.

#### **1.5.3.- Entrevista semi-estructurada**

Esta técnica se basa en la recolección de testimonios verbales, que se obtendrán mediante la elaboración de preguntas directas al personal calificado y vinculado con el objeto de estudio, con el propósito de conocer mediante una conversación libre, los procedimientos antes mencionados. Esta técnica, se

caracteriza por la ausencia de una estandarización formal y se utiliza una grabadora para obtener las respuestas del entrevistado. Dentro de las preguntas a realizar se encuentran:

*Dirigidas a: Coordinador del Departamento de Recaudación y Control*

- ¿Qué personal interviene en la auditoría de caja?
- ¿Quién hace seguimientos a las auditorías de cajas? ¿Son ingresadas debidamente en el sistema?
- ¿Al momento de un mal ingreso en sistema por parte del analista, cuál sería la solución de modificación?
- ¿A quién o qué actividades afecta un mal ingreso de activos o efectivo en el sistema?
- ¿Quién controla que los procedimientos de control interno del departamento sean seguidos debidamente?
- ¿Cada cuánto tiempo se deben hacer auditorías a los controles internos del departamento por parte de la directora general?

#### **1.5.4.- La entrevista estructurada**

La entrevista es una técnica por medio de la cual se establece una conversación entre el entrevistador y el entrevistado sobre un determinado tema. En este caso, el pasante representará al entrevistador y el coordinador del departamento de la empresa será el entrevistado para obtener información del procedimiento objeto de estudio.

En este tipo de entrevista se debe planificar las preguntas que se efectuarán al entrevistado, las cuales deben ser iguales y en el mismo orden. La pasante empleará

un cuestionario de control interno del efectivo extraído de textos de auditoría como instrumento para registrar sus respuestas. (AnexoN°1)

***FASE II.- ASPECTOS GENERALES DE LA  
EMPRESA SIGO, S.A.***

---

## **FASE II.- ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA SIGO, S.A.**

### **2.1.- Reseña histórica**

Sigo fue fundada en el año 1972 en el Boulevard Guevara de Porlamar, Isla de Margaritapor el empresario Sr. José Martínez Valenzuela, con el objetivo de ofrecer productos a precios bajos para favorecer a la clase trabajadora de la Isla de Margarita.

Desde esa fecha, Sigo operó en el estado Nueva Esparta como una empresa importadora y distribuidora regional, al mayor y detal, de mercancías básicas secas. Así se sostuvo comercialmente hasta que la apertura económica ocurrida a mediados de la década de los 80, la cual flexibilizó las importaciones en el país, permitió que la empresa ampliara su visión de negocio para ofrecer a sus clientes la mayor variedad posible de artículos en un solo lugar con un concepto pionero y vanguardista.

En los siguientes años, Sigo amplió su red de sucursales a nivel nacional, y actualmente cuenta con 15 tiendas en los estados de Nueva Esparta, Anzoátegui, Monagas y Falcón. Sus formatos de tiendas incluyen a Supermercado Sigo La Proveeduría, Sigo Supermarket, Sigo Hypermarket, Sigo MiniMarket, Sigo HomeMarket, Bodegón Sigo, Electrónica Sigo y Farmacias, que pueden encontrarse en formato de tienda o integradas dentro de las diferentes sucursales.

En 1985 abre sus puertas Sigo La Proveeduría, en Porlamar. Hoy en día cuenta con más de 23.000 mts<sup>2</sup> de piso de ventas, donde el visitante encuentra las tiendas Sigo de Supermercado, Bodegón, Sigo Kids (productos infantiles y para bebé), Ropa Íntima y Smilie's (Restaurante self-service).

En 1991 inicia operaciones Sigo en Barcelona, Edo. Anzoátegui. Con los años, la sucursal crece para convertirse en una superficie de 8.000 mts<sup>2</sup> con Supermercado,

Bodegón, tiendas de lencería, niños, y productos para el hogar (electrónica, lencería, pinturas, repuestos, entre otros). En 1995 se inaugura Sigo Maturín, en el Edo. Monagas, una tienda que en 2006 se amplía para convertirse en el primer Hipermercado Sigo a nivel nacional, con 12.000mts<sup>2</sup>, un formato innovador donde el cliente encuentra en una misma superficie de ventas supermercado, bodegón, electrónica, hogar, productos y ropa para bebés y niños, lencería íntima, y el restaurante self-service Smilie's.

En el 2002 se inaugura, en el Centro Comercial Sambil Margarita, el Bodegón Sigo, que en poco tiempo se convierte en referente de licores, delicatesses y exquisiteces en la Isla, seguidamente en el 2003 se inaugura el primer formato de tienda de conveniencia de Sigo: Sigo MiniMarket.

En el 2005 un año de importante crecimiento para Sigo, donde se inauguran en Margarita Farmacia Sigo El Parque, en el centro de Porlamar, Supermarket Sambil, y el Centro de Procesamiento de Alimentos (CPA). También se abre la primera sucursal de Sigo en la Península de Paraguaná, Electrónica Sigo y Bodegón Sigo en el Centro Comercial Las Virtudes. En el 2006 consolidando el periodo de crecimiento de la organización, en este año se inauguran Farmacia Sigo V, en la calle Táchira de Porlamar, la tienda para electrónica y hogar Sigo HomeMarket, y la tienda de Electrónica Sigo en el Centro Comercial Sambil Margarita.

En el 2007 para dar respuesta a la operación de sus tiendas, se trasladan las oficinas corporativas de Sigo al edificio de CPA, en la Av. Juan Bautista Arismendi de Porlamar. Bajo un nuevo concepto de “tienda-boutique” en el 2010, se inaugura el Bodegón Sigo La Vela en la Isla de Margarita, con el objetivo de crear un formato de tienda que ofrece un trato personalizado a sus clientes más Premium.

Finalmente sus inauguraciones mas recientes fueron en mayo 2012 en el nuevo Centro Comercial Parque Costa Azul en donde abrió sus puertas elBodegón sigo, Sigo Minimarket y Sigo HomeMarket y su última gran apertura en el mismo centro comercial en noviembre 2012 un Sigo SuperMarket.

## **2.2.- Objetivos**

Toda organización pretende alcanzar objetivos o situaciones hacia donde esta pretende llegar. Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

### **Objetivo General**

Establecer constantemente la disposición de servicio al cliente desde la apertura hasta el cierre de la jornada de trabajo, en la tienda y fuera de ella cuando es reconocido como un líder de servicio.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Ofrecer repuestas a las necesidades del cliente.
- ✓ Establecer relaciones personalizadas y de multiplicación de confianza de cada uno de los clientes.
- ✓ Cumplir las promesas de servicio (organizacionales y las que ofrece el mismo como servidor).
- ✓ Ofrecer valor agregado (algo mas que no espera el cliente).
- ✓ Atender, con tacto y empatía, sugerencias, quejas y reclamos por parte de los clientes.

- ✓ Presentar con respecto, disculpas en caso de errores o promesas no cumplidas, en nombre propio y de otros de la organización.
- ✓ Realizar el seguimiento al proceso de servicio.

### **2.3.- Misión y Visión**

- ✓ Visión: Convertirnos en una corporación de clase mundial (\*) que trascienda generaciones. (\*)*Capacidad de competir en términos de servicio, eficiencia y calidad con los mejores del mundo.*
- ✓ Misión: Generar la mejor experiencia de compras al detal, elevando la calidad de vida de nuestros trabajadores, clientes y proveedores, desarrollando negocios que tengan impacto positivo en la comunidad.

### **2.4.- Valores corporativos**

- ✓ Servicio: Compromiso que nos permite escuchar, atender y superar necesidades y expectativas de nuestros trabajadores, clientes y proveedores, generando relaciones profundas y duraderas. Dejar un legado en las comunidades a las cuales impactamos.
- ✓ Integridad: Honestidad y transparencia en nuestros actos y decisiones, respeto a las personas, a la comunidad y al ambiente. Humildad para reconocer los errores. Ser justos, responsables y congruentes.
- ✓ Proactividad: Responsabilidad por el mejoramiento continuo y autodesarrollo. Búsqueda constante de alternativas para la adquisición de nuevas habilidades, destrezas y conocimientos, tanto en lo personal como en lo profesional. Estado de alerta que nos permite anticiparnos, detectar oportunidades y generar acciones que agreguen valor. Libertad para elegir y asumir

responsablemente las consecuencias de nuestras elecciones. Creatividad y espíritu emprendedor.

- ✓ Sinergia: Equipo unido que genera una fuerza superior donde el resultado del trabajo en conjunto es mejor que el esfuerzo individual. Implica armonía, respeto, compromiso, apertura, integración y comunicación efectiva. Es tener mentalidad ganar-ganar y celebrar nuestras diferencias.
- ✓ Pasión: Energía que nos mueve a entregar lo mejor de nosotros con entusiasmo en el logro de nuestros sueños disfrutando lo que hacemos.

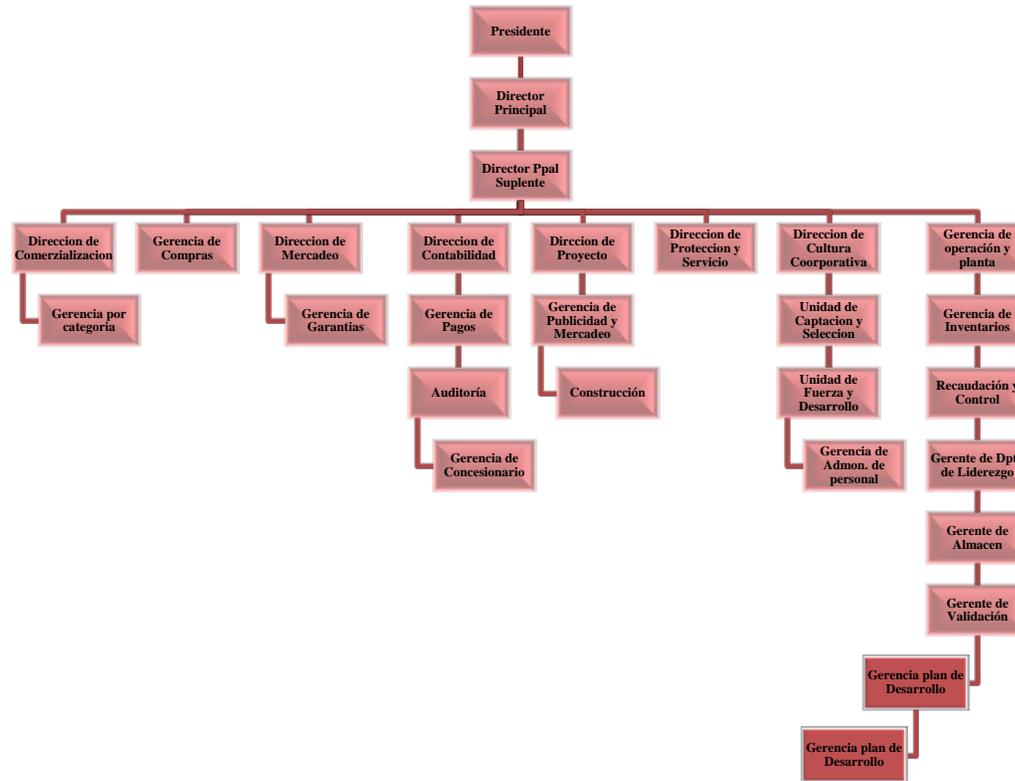
## **2.5- Estructura organizativa**

La estructura organizativa de una empresa u institución está representada por las distintas actividades que se lleven a cabo en la misma, así como por las relaciones del personal que allí labora y ejecuta determinadas funciones, tomando en consideración las líneas de mando de autoridad y de responsabilidades con el objetivo de cumplir las metas establecidas por la organización.

Según Chiavenato (1993), la estructura organizacional se define como; "...la manera en que la empresa agrupa y reúne a las personas y organismos dentro de escalones jerárquicos (niveles de autoridad) y áreas de actividad (departamentos)". (pág. 18).

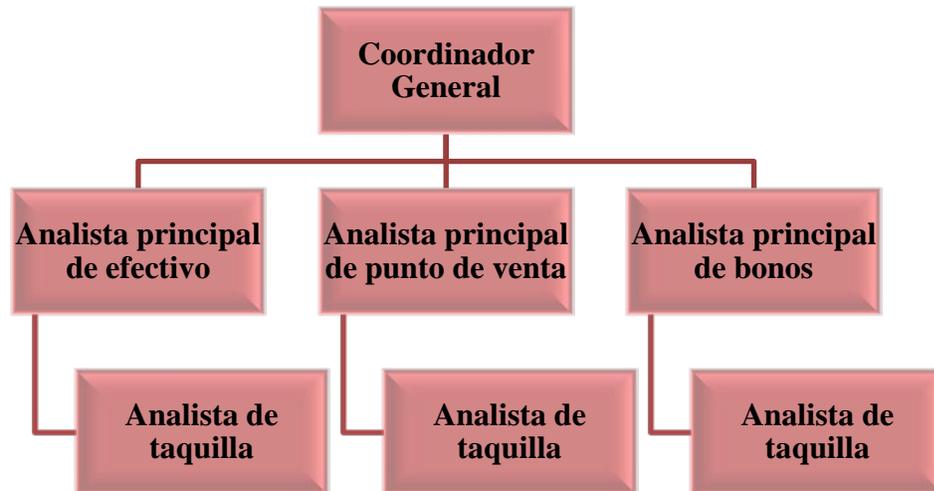
La empresa Sigo, S.A. presenta una estructura organizativa de tipo vertical, en donde se puede observar de forma clara y precisa los componentes de la empresa, así como también los distintos departamentos que lo conforman y el nivel jerárquico de cada uno de ellos. (Figura Nro. 1)

**Figura Nro. 1. Estructura Organizativa de Sigo, S.A.**



**Fuente:** Cova, V.(2008).Informe de pasantía.

**Figura N° 2. Estructura organizativa del departamento de Recaudación y Control.**



**Fuente:** Cova, V.(2008).Informe de pasantía

## **2.6.- Funciones del Departamento de Recaudación y Control**

La principal función de Departamento de Recaudación y Control de Sigo, S.A. es la de auditar los procesos de las cajas registradoras y llevar el manejo de todo el dinero y demás formas de pago provenientes de las ventas diarias de la empresa. No obstante, esto requiere la ejecución de diferentes tareas y cada miembro del departamento debe cumplir determinadas funciones las cuales se mencionan seguidamente.

### **2.6.1.- Coordinadora general**

Está encargada de auditar los procedimientos llevados a cabo en el departamento y además es responsable de las siguientes funciones:

- ✓ Liderar el departamento
- ✓ Apoya en el área de conciliación.
- ✓ Diseña el horario de los miembros del departamento.

- ✓ Organiza y programa los arqueos de caja.
- ✓ Mantiene la comunicación con el personal para saber sus inquietudes y necesidades.
- ✓ Revisa las conciliaciones diarias.
- ✓ Audita áreas de Recaudación y Control.

### **2.6.2.- Analista principal de efectivo**

Es la encargada de recibir el efectivo y cheques del analista de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado. Asimismo se encargada de cuadrar el efectivo que proviene de las ventas diarias de la empresa, realizar su conciliación y la elaboración del depósito general que va al banco. Además cumple las siguientes funciones:

- ✓ Elabora las remesas de efectivo (bolsas de efectivo) para luego ser depositadas en el banco asignado por un transporte de valores.
- ✓ Elabora los comprobantes de servicios (cataporte).
- ✓ Transcribe el formato Control de Efectivo Diario.
- ✓ Registra los cheques entregados por las analista de taquilla,
- ✓ Recibi y verifica los depósitos para luego ser enviados al departamento de Contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.

### **2.6.3.- Analista principal de punto de venta**

Es el encargado de recibir todos los boucher de las tarjetas electrónicas (tarjetas de débito y tarjetas de crédito) así como también los créditos y puntos Sigo, los cuales son entregados por los analistas de taquilla después de los arqueos de caja para realizar el cuadro general de los puntos de venta, donde se cotejan todos los

montos de las tarjetas electrónicas con los reportes diarios del sistema. Además cumple con las siguientes funciones:

- ✓ Recibir los puntos de venta provenientes de las ventas diarias de la empresa.
- ✓ Recibir y verifica con el sistema los soportes físicos de las tarjetas y los envía al departamento de Contabilidad para la conciliación bancaria.

#### **2.6.4.- Analista principal de bonos de alimentación**

Es el encargado de recibir y conciliar los bonos (cesta tickets) provenientes de las ventas diarias de la empresa. Además cumple con las siguientes funciones:

- ✓ Transcribe el formato de relación de bonos.
- ✓ Elabora las boletas de los bonos por tipo de empresa para su respectivo depósitos en los bancos correspondientes.
- ✓ Recibe y verifica con el sistema los soportes de los depósitos bancarios y los envía al departamento de Contabilidad para el respectivo registro en los libros contables.

#### **2.6.5.- Analista de taquilla**

Es el encargado de recibir todos los activos provenientes de las ventas diarias de la empresa, los cuales son entregados por los operadores de caja. Además cumple con las funciones siguientes:

- ✓ Entrega y recibe los fondos para las aperturas y cierres de operaciones.
- ✓ Realiza los depósitos de las cajas registradoras en las diferentes formas de pago (efectivo, cheques, bonos de alimentación, tarjetas electrónicas). Internamente llamado recogidas.

- ✓ Hace los arqueos de auditoria de cajas: verificación y comprobación del manejo de las cajas.

***FASE III.- BASES TEORICAS Y LEGALES  
RELACIONADAS CON LOS  
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA  
INTERNA DEL EFECTIVO***

---

## **FASE III.- BASES TEORICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA DEL EFECTIVO.**

### **3.1.- Bases teóricas**

A continuación se describirán las bases teóricas que sustentan el objeto de estudio del trabajo de grado.

#### **3.1.1.- Auditoría interna**

De acuerdo con el Instituto de Auditores Interno (citado por la DNAI Nro. 0, 2007), “la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización”...Cabe agregar que la auditoría interna es desarrollada por un personal vinculado laboralmente con la organización el cual tiene mucha experiencia profesional, ya que su informe debe garantizar un análisis objetivo e independiente de la revisión. Considerando que el personal forma parte de la administración de la organización y conoce todos los procesos y normas de la misma su principal acción es sobre el control interno.

#### **3.1.2.- Importancia de la auditoría interna**

La auditoría interna surge como principal control en la dirección de las organizaciones, sus funciones se basan en mantener permanentemente la eficacia de los controles internos. Al respecto Gómez (2005) señala lo siguiente:

La auditoría interna es de vital importancia ya que por medio del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas busca proteger

el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera.

En relación a lo que el autor señala, la auditoría interna se pone en manifiesto a medida que la organización va en aumento debido a que es poco posible que la gerencia pueda tener un control en los departamentos de forma directa y de esta manera determinar si existen fallas en los sistemas de control interno, es decir, en sus políticas y procedimientos.

### **3.1.3.- Responsabilidades de el auditor interno**

En la auditoría interna sostiene que el proceso de auditoría interna engloba aspectos tales como: naturaleza, objetivo y alcance, responsabilidad y autoridad, por ultimo independencia, Sánchez y Hernández (2007) lo describen de la siguiente manera:

**3.1.3.1.-Naturaleza:** la auditoría interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a:

-Si los registros e informes reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada departamento u otra unidad, y si estos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la Auditoría es responsable.

-Si los controles establecidos por la organización son mantenidos adecuada y efectivamente.

En este sentido, los autores se refieren a que la naturaleza en la auditoría interna va más allá de verificar los controles, sino también que se cumplan en su totalidad de tal manera que se pueda obtener información más veraz y oportuna.

**3.1.3.2.- Objetivo y Alcance:** el objetivo de la Auditoría interna es asistir a los miembros de la organización, descargándoles de sus responsabilidades de forma efectiva. Con este fin les proporciona análisis, valoraciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas. Incluye la promoción del control efectivo a un costo razonable.

El alcance comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas. Los cuales consisten en:

- Revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.

- Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple.

- Revisar las medidas de salvaguarda de activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.

- Valorar la economía y eficacia con que se emplean los recursos.

- Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

De esta forma el autor detalla de qué manera se lleva a cabo el objetivo en la organización, establece en su definición la responsabilidades que debe cumplir el auditor interno, hacerle seguimiento al personal encargado del control interno y mostrarle la manera correcta de hacerlo. En cuanto al alcance se obtiene el examen con los resultados de los procesos del sistema, llevados a cabo por el personal interno de la empresa y se determina que cumplan las expectativas del auditor interno de acuerdo a sus objetivos planteados.

**3.1.3.3.- Responsabilidad y Autoridad:** el propósito, autoridad y responsabilidad del departamento de Auditoría interna debe definirse en un documento formal por escrito, aprobado por la dirección y aceptado por el consejo, especificando el alcance no restringido de su trabajo y declarando que los auditores no tienen autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditan, es decir, el auditor interno solamente da fe de la información suministrada por la empresa mas no son responsables por las actividades que allí se realizan, solamente se encargan de registrar los controles realizados en la organización y emitir su dictamen por medio de informes.

**3.1.3.4- Independencia:** para asegurar el grado efectivo de independencia necesario para el auditor interno, estará subordinado e informará de su trabajo al ejecutivo más alto del escalafón; solo por este camino puede asegurar un alcance adecuado de responsabilidad y de efectividad en el seguimiento de las recomendaciones.

En otras palabras cuando se realizan auditorias interna, siempre se encuentra un auditor encargado y luego el resto de los auditores de la empresa, la forma más confiable de que la información sea fiable y segura, es manteniendo siempre comunicación con el auditor encargado para así evitar vinculaciones muy estrechas en sus resultados.

#### **3.1.4.- Objetivos de la auditoría interna**

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. De este objetivo según Holmes (1975) se dividen dos fases:

- ✓ “La protección de los intereses de la organización, incluyendo la indicación de las deficiencias existentes para proporcionar la base de una acción correctiva adecuada”. (pág. 80). Para lograr que este objetivo se efectúe, se debe verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable, generada en los diferentes niveles de la organización, averiguar la medida en que el activo de la empresa esta adecuadamente clasificado y salvaguardado contra perdidas y averiguar que se cumplan los métodos y procedimientos.
  
- ✓ “La promoción de los intereses de la organización, incluyendo recomendación de cambios para mejorar las diversas fases de las operaciones”. (Pág. 81). Para lograr este objetivo se debe revisar y evaluar los métodos y planes de la organización a luz de los datos correspondientes y de otra evidencia, así como también revisar y evaluar la Contabilidad interna y los procedimientos de la organización en función a su efectividad y por último evaluar el rendimiento bajo los procedimientos existentes.

### **3.1.5.- Procedimientos de la auditoría interna.**

Los procedimientos de auditoria se basan en el criterio profesional aplicado de acuerdo con las circunstancias indica el curso de acción que puede seguirse para determinar la validez de las normas y principios. Según Holmes (1975) “en todas las auditorias debe haber revisión y observación, inspección y cómputo, prueba evidente, prueba de exactitud y reconciliación”. (Pág. 13). Con estos factores se puede mencionar los procedimientos de auditoria interna de forma detallada:

- ✓ Revisión de las actividades de operaciones, asuntos como la preparación y emisión de facturas, formas de pago, recepción del dinero de caja, cuadro del efectivo, etc.

- ✓ Los procedimientos de inspección representan el examen competente del activo de un cliente, en este caso el efectivo y su manejo.
- ✓ Obtener prueba evidente de la existencia, legitimidad y exactitud de los documentos que se registran en el sistema de control interno, ejemplo, facturas de venta.
- ✓ Obtener pruebas de exactitud de los asientos contables, las pruebas evidentes se hallan en los documentos por medio de muestreo y ensayos al momento de verificar los controles.
- ✓ Preparar las reconciliaciones, es decir, comparar la Contabilidad del cliente con los datos obtenidos de fuentes independientes, ejemplo, el total de comprobantes de venta con el total registrado en el sistema por el analista.

Los procedimientos varían en las diferentes auditorías, estos deben alterarse, perfeccionarse y hacerse más eficiente cada año.

### **3.1.6.- Relación de la auditoría interna con la auditoría externa.**

La auditoría interna tiene por objeto proporcionar al contador público independiente mayor seguridad en el sistema de control interno de la que podría tener si no existiera la auditoría interna, suponiendo que quede satisfecho en su revisión del sistema de control interno y de los resultados de los procedimientos de la auditoría interna.

Como en el caso del control interno, debe recordarse que un sistema adecuado de la auditoría interna no significa que alguien ha de hacer el trabajo del auditor independiente, pues este no acepta los resultados obtenidos por la auditoría interna y realiza su propio examen; simplemente confía en los resultados, después de su examen, para reducir el volumen de su comprobación detallada. La auditoría independiente significa comprobación de la evidencia y esta constatación comprende también pruebas del trabajo ejecutado por el personal de auditoría interna.

A medida que las empresas comerciales han crecido en tamaño, que el número y complejidad de las transacciones ha aumentado y los sistemas de control interno se han hecho más efectivos, el contador público independiente, de acuerdo con las normas reconocidas depende cada día más de los datos presentados por la gerencia. Con el objeto de reducir el trabajo del contador público independiente y economizar los gastos al cliente, debe haber coordinación de acción entre el contador público independiente y el auditor interno.

### **3.1.7.- Control interno**

El control interno existe en todos los niveles de autoridad y no está centralizado en ningún punto determinado; pero en este caso el interés principal es el control financiero y contable y la comprobación de las operaciones más eficientes, el mismo depende del establecimiento y rendición de cuentas, métodos bien planeados de Contabilidad y una supervisión adecuada así como la segregación de obligaciones en el manejo y cuidado de las transacciones originales de los documentos financieros. Según Santillana (2003) define el Control Interno de la siguiente manera:

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescrita por la administración. (Pág. 3)

El control interno de una organización se encuentra estructurado por el personal administrativo, estos procedimientos determinan la forma en que cada trabajador debe realizar sus funciones y actividades de manera coordinada y siguiendo órdenes por normas y políticas, de esta manera se obtienen resultados satisfactorios en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

### 3.1.8.- Principios del control interno

Los procedimientos de comprobación y control interno varían en cada empresa. Sin embargo los principios del control interno según Montilla y Cante (2005) lo señalan de la siguiente manera:

- ✓ *Segregación de funciones*: señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final, de manera particular en las organizaciones grandes, ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción, esto como medio de protección para esas mismas personas y de la misma organización.
- ✓ *Autocontrol*: menciona que el mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con tecnología. En este principio se maneja la auto-valoración del control, donde se facilitan herramientas para que el personal de la organización haga su propia valoración del control y la traduzca en informes y acciones relacionadas con la organización.
- ✓ *De arriba hacia abajo*: significa que el control interno es una forma de presión e influencia ejercida por la alta gerencia, en donde implica que ningún control interno debe funcionar de abajo hacia arriba, es decir, un empleado del área operativa no puede controlar a los directivos, solamente se dará cuando el empleado obtenga una autorización por la alta gerencia.
- ✓ *Costo menor que beneficio*: este principio afianza el hecho sobre el cual genera valor en la organización, lo que implica de salida que los controles internos no pueden ser más costosos que las actividades que controla ni que

los beneficios que proveen. Esto va de la mano que el control interno exige un sacrificio o costo que aunque sea menor que los beneficios, no es gratis.

- ✓ *Eficiencia:* aquí se tiene una gran connotación, y es que si el control interno no asegura el logro de los objetivos organizacionales, sencillamente no sirve. De ahí que la evaluación básica del control interno sea siempre una evaluación de su eficacia. El control interno depende de los resultados que es capaz de ofrecer.
- ✓ *Confiabilidad:* se entiende como la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.

El propósito principal de estos principios del control interno es disminuir los riesgos de errores e irregularidades y, mientras más efectivo y adecuado sea el sistema, menor será el riesgo y menos amplio el examen detallado y las pruebas necesarias.

### **3.1.9.- Objetivos del control interno**

Los objetivos generales según Catacora (1997) son “la custodia de los activos, captura y proceso de la información en forma completa y exacta y por último la correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía”. (pág. 240)

De estos objetivos generales se desprenden unos objetivos específicos, referente a que el negocio depende principalmente de la actitud de la gerencia y tiene limitaciones para ser evaluado, especialmente porque se refiere a la administración del negocio.

El objetivo de integridad permite asegurar que se registren todas las transacciones en el periodo en el cual corresponden, la violación de este objetivo existe cuando en el inicio de las transacciones no se incluye toda la información, un ejemplo será, obviar el registro de las operaciones de forma cronológica.

El objetivo de existencia permite asegurar que solo se registren operaciones que afecten la entidad, así como también minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponde a transacciones reales de la organización.

El objetivo de exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se deriva de ellos, es decir, que se registren en forma exacta. La exactitud es indispensable que sea establecida en el momento que se realiza la transacción. Así también, se tiene que el objetivo de autorización establece límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base a las políticas y procedimientos establecidos.

El objetivo de custodia que controla el uso o disposición no autorizado de los activos de la empresa. Este control se divide en control de custodia física y existencia física, del primero se menciona que los activos que adquiere la empresa existen para prevenir y detectar el uso no autorizado de los activos en especial los mas valiosos y movibles como el efectivo y en segundo esta para detectar si las cantidades o valores mantenidos en custodia coinciden con los registros, ejemplo, arqueos de fondos de caja chica.

El establecimiento de estos objetivos de control interno constituyen las bases para el buen desarrollo en la administración de la empresa, dejando al tanto sus políticas, y que estas sean de fácil entendimiento para el personal que hará uso de ellas, y que tanto el personal operativo como administrativo desempeñen estos

objetivos adecuadamente. El personal administrativo está encargado de mejorar estos objetivos en caso tal que haya un cambio significativo y que sea de crecimiento para la empresa con la finalidad de que todas estas pautas ayudarán a respaldar los activos de la organización.

### **3.1.10.- Elementos del control interno**

El control interno es diferente de acuerdo a las organizaciones, ya que cada uno maneja un volumen diferente de personal, un ramo de actividades en particular y objetivos de acuerdo a su naturaleza. Según Whittington y Pany (2005) mencionan cinco (5) elementos para el control interno en grandes entidades como: ambiente de control, proceso de evaluación de riesgo, sistema de información aplicable a los informes financieros y de comunicación, actividades de control y monitoreo de controles.

a) *Ambiente de control*: crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control. Puede verse como el fundamento del resto de los componentes. Entre los factores figuran los siguientes: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de autoridad y de responsabilidad, políticas y prácticas de recursos humanos.

Cada uno de estos factores sirve como base para el resto de los elementos, cada factor hace hincapié en una acción diferente, esta debe ser tomada en cuenta por el personal encargado al momento de realizar sus funciones, los mismos deben realizar sus actividades siguiendo guías establecidas por la administración de la empresa. Los encargados de velar (departamento de administración) por el buen funcionamiento del control interno deben asignar responsabilidades a cada personal y realizar chequeos cada cierto periodo de tiempo, para evaluar el buen desarrollo de

los controles y observar que el personal trabaje de acuerdo a sus funciones, con compromiso, integridad y valores éticos.

- b) *Proceso de evaluación de riesgo:* la evaluación de riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello.

Se encuentran diferentes riesgos que puede tener una empresa, entre los que se mencionan: cambio de personal, cambio en los sistemas de información, cambios en los principios contables, etc., por esta razón las empresas miden el riesgo, de forma tal que puedan actuar ante situaciones que presenten y poder solventarlas a tiempo.

- c) *Sistema de información aplicable a los informes financieros y a la comunicación.* Se necesita información en todos los niveles para ayudar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de la organización. A los auditores les interesa principalmente el sistema de información contable y la manera en que las responsabilidades del control interno sobre los informes financieros se comunican en ella.

Los sistemas de información registran todas las transacciones realizadas diariamente por la empresa, pero éstas no se registran solas, un personal encargado de estos procesos que se encuentran establecidos en el manual y que es facilitado a ese personal y se les hace saber que sus actividades están ligadas al trabajo de otros, como el de los auditores, que por medio de esas transacciones determinan los resultados financieros de la empresa.

- d) *Actividades de control.* Son políticas y procedimientos para cerciorarse de que se cumplan las directrices de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización.

Estas actividades de control revisan el desempeño real de la organización por medio de una evaluación general, de acuerdo a sus políticas. Entre ellas también se encuentran los controles de procesamiento de información los cuales se comprueba la veracidad de las transacciones realizadas por comprobantes físicos, que dan seguridad de sus registros. Es importante para el control interno que ningún empleado se encargue de principio a fin de las actividades control, para así evitar mal manejo e ingreso de las transacciones.

e) *Monitoreo de los controles.* Es un proceso que consiste en evaluar su calidad con el tiempo. Hay que vigilarlo para determinar si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales.

En el monitoreo se deben realizar actividades permanentemente como la supervisión y administración, para así determinar si encuentran algún cambio que pueda afectar el desarrollo de las actividades, ejemplo, verificar las quejas de los clientes. Las evaluaciones individuales se efectúan en forma sistemática, ejemplo, mediante auditorías periódicas por parte de los auditores internos.

### **3.1.11.-Control interno del efectivo**

A fin de analizar la perspectiva del control interno del efectivo, Whittington y Pany (2005) mencionan “que los procesos relacionados con el manejo de efectivo son responsabilidad del departamento de finanzas bajo la dirección del tesorero”. (Pág. 337). En este sentido el autor quiere decir que los procesos se manejan por un departamento en particular, el cual se encarga de depositar los ingresos de efectivo, cheques, custodiar el efectivo y otros activos negociables.

El efectivo por ser un activo muy tangible puede ser usado de manera incorrecta, por esta razón se crean procedimientos que sirvan de control en los departamentos encargados de su recepción y que el dinero obtenido por las ventas de diarias de la empresa sea depositado en su totalidad. Dentro de las directrices para el manejo adecuado del efectivo se sugiere: depositar diariamente el efectivo, entregarle al cliente sus comprobantes de pago, tener un margen de entrada y salida de efectivo y verificar si hay algún cambio, entre otras.

### **3.1.12.-Errores del control interno del efectivo**

Con el objeto de comprender la instalación y operación del control interno, se deben conocer los malos manejos y fraudes que pueden encontrarse en la Contabilidad y la forma de evitarlos. Estos errores son de dos clases, intencionales e involuntarios.

Para Holmes (1975) “el error intencional de principio, omisión o perpetración es la consecuencia de un plan deliberado, o que está involucrada usualmente una persona ímproba.” (pág. 89). Es decir, el error intencional podrá ser base de una acción legal contra una persona sin integridad. Así también Holmes (1975) señala “que un error involuntario de principio, omisión o perpetración es simplemente una equivocación”. (pág. 89) en donde se obedece a la falta de cuidado o de suficientes conocimientos contables.

En el control interno del efectivo un error de cualquier índole, significaría mal ingreso de las transacciones al sistema de control y afectaría la Contabilidad, ya que si se ingresa, por ejemplo, un monto incorrecto de efectivo recibido por las ventas diarias no coincidiría el monto con lo que realmente se depositaría en físico.

### **3.1.13.-Sistema de control interno del efectivo**

Al formular un sistema de control, el personal debe quedar segregado de acuerdo a sus funciones en la siguiente forma, los que ordenan o autoriza las transacciones, los que ejecutan las transacciones y los que son responsables del resultado de las transacciones. Una vez que se instala el sistema no deberá operar sin supervisión. Entre las transacciones comerciales relacionadas con efectivo, se encuentran las ventas diarias, la recepción del dinero en efectivo y desembolsos de efectivo para caja chica.

En las ventas diarias al contado un control interno eficiente exige que una persona haga la venta (cajero) y que otra persona revise el pago que hace el cliente (analista). La persona que hace la venta la refleja emitiendo una factura, al final del día el total de facturas en el sistema debe coincidir con las ventas diarias registradas.

La recepción de efectivo según Holmes (1975) refiere “que al establecer un sistema de control para recibir efectivo, debe tratarse que su operación garantice que todo el efectivo recibido se registre”... el dinero de efectivo robado antes de registrarse es mucho más fácil de descubrir que el efectivo recibido y registrado.

Para la recepción del efectivo deben implementarse normas para manejar el dinero recibido, se pueden mencionar algunas, como la liquidación del efectivo de la organización, es decir, depositarlos en un solo banco establecido por la empresa. La recepción y contabilización del efectivo deben hacerse por separado, así se reduce las posibilidades de fraude. La persona que recibe el dinero en efectivo no debe relacionarse con la contabilización, en la empresa Sigo, S.A. una persona cuenta el dinero y lo prepara para depositar y el mismo debe ser depositado intacto en el banco.

Los desembolsos de efectivo de caja chica deben limitarse a cantidades con un monto máximo y pequeñas fijas, esta debe estar firmada por el cajero de caja chica y por el receptor y estar aprobada por una tercera persona.

### **3.2.-Bases legales**

En este informe se hace necesario señalar los fundamentos legales que sustentaran el marco legal, y entre ellos se mencionan:

#### **3.2.1.-Providencia administrativa N° 0071 aprobada por el SENIAT el 08/11/2011 y publicada en gaceta oficial 39.795**

##### Artículo N° 1

La presente Providencia tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Esta providencia establece de acuerdo a las actividad comercial que realicen las organizaciones y al tipo de contribuyentes que les asigne el SENIAT, así también los medios en que deben emitir sus facturas, si es con máquina fiscal o con imprenta autorizada por el mismo SENIAT y los requisitos que debe tener cualquier factura de acuerdo al medio utilizado.

En la empresa se manejan maquinas fiscales en todas sus sucursales, ellas emiten la factura con los requisitos establecidos por el SENIAT, de acuerdo a lo dispuesto en esta providencia y también notas de crédito. Al finalizar un día de facturación la máquina fiscal arroja un reporte global Z, que en el siguiente artículo lo describe así:

## Artículo N° 45

El usuario de las Máquinas Fiscales debe cumplir con las siguientes obligaciones:

...3. Conservar en el local y en buen estado el Libro de Control de Reparación y Mantenimiento.

....5. Emitir el Reporte Global Diario o Reporte “Z” de las Maquinas Fiscales, utilizadas, por cada día de operación.

Estos reportes deben ser guardados con los respaldos de las cajas, para que al momento de una fiscalización por parte de los funcionarios del SENIAT ellos puedan comparar las ventas diarias de la empresa con estos reportes “Z” y verificar que sean exactos.

### **3.2.2.- Código orgánico tributario**

El Código Orgánico Tributario constituye un texto legal, viene a establecer dentro del sistema jurídico-fiscal venezolano, los principios generales de la tributación, tanto en el ámbito sustantivo como procesal administrativo.

De acuerdo con lo señalado, se busca hablar respecto a las sanciones que conlleva el no cumplimiento de los deberes formales de la emisión de documentos por medio de maquina fiscales establecidos en este código.

En el artículo N° 19 menciona “es sujeto pasivo está obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o responsable”. Así como también menciona en el artículo N° 22 “Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible...Dicha condición puede recaer: ...2. En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho”...y su obligación al pago establecido en el artículo N° 23 “los contribuyentes están obligados al pago de los

tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este Código o por normas tributarias”.

Lo expresado en estos artículos por el Código Orgánico Tributario, mencionan que contribuyentes están obligados a cumplir con los deberes formales y con las demás normas tributarias que sean establecidas por las Administración tributaria. Las empresas que no cumplan con los deberes formales conducen a ilícito tributario y por ende sanciones de acuerdo al deber formal que no cumplan, en este caso nos referimos a la facturación por medio de máquinas fiscales, que en su Artículo N° 99 “Los ilícitos formales se originan por el incumplimiento de los deberes... emitir y exigir comprobantes...”, este deber se debe según al Artículo N° 101 “...4.Emitir facturas u otros documentos obligatorios a través de máquinas fiscales, sistemas de facturación electrónica u otros medios tecnológicos, que no reúnan los requisitos exigidos por las normas tributarias.”

El incumpliendo de este deber formal induce a sanciones para el contribuyente que de acuerdo al artículo señalado anteriormente, menciona que será sancionado con una multa de una unidad tributaria (1 U.T.) por cada factura, comprobante o documento emitido, hasta un máximo de (150 U.T.) por cada periodo.

***FASE IV.- PROCEDIMIENTOS DE  
AUDITORIA INTERNA DEL EFECTIVO  
APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
RECAUDACION Y CONTROL DE LA  
EMPRESA SIGO, S.A.***

---

## **FASE IV.- PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA DEL EFECTIVO APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y CONTROL DE LA EMPRESA SIGO, S.A.**

La descripción de los procedimientos de un departamento así como el planteamiento de reglas, también denominadas normas los cuales garanticen el cumplimiento de éstos, se basa en la necesidad de la eficiencia con la que se pretende lograr un objetivo y con ello poder brindar un desempeño laboral eficiente el cual traerá como consecuencia el crecimiento del departamento y de sus trabajadores.

### **TERMINOS BASICOS DEL EFECTIVO DE LA EMPRESA SIGO, S.A.**

Antes de describir estos procedimientos es importante definir los conceptos involucrados en la gestión del efectivo que recibe la empresa como: auditoría de caja, monedas y billetes, cheques, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, bonos de alimentación, puntos Sigo y créditos Sigo.

**Auditoría de Caja:** consiste en hacer un conteo físico del efectivo, cheques, valores y cualquier otro elemento que se encuentre en poder del operador de caja.

**Monedas y Billetes:** medio de cambio, generalmente aceptado para el pago de bienes y servicios, con diferentes denominaciones presentados en papel o monedas.

**Cheques:** documento de pago que permite retirar cierta cantidad de dinero de la cuenta bancaria del firmante.

**Tarjeta de Débito:** es aquella que genera un cargo directo por el importe de la operación en la cuenta de ahorro o corriente a la tarjeta del cliente.

**Tarjeta de Crédito:** instrumento para adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales afiliados. Tiene validez nacional e internacional y conforma una representación de pago aceptada por el cliente.

**Bonos de Alimentación:** son los llamados cestaticket de alimentación y se utilizan para el canje de comidas y/o alimentos en abastos, supermercados, restaurantes, panadería, comidas rápidas, entre otros. Es un beneficio que recibe el empleado por su jornada laboral.

**Puntos Sigo:** se refiere al beneficio que otorga la empresa al cliente por estar afiliado, cada vez que realice una compra en las diferentes sucursales. El beneficio consiste en abonos de puntos equivalentes a 0.03 bolívares por cada bolívar.

**Créditos Sigo:** es la denominación dada por la empresa al bono de alimentación abonados a los trabajadores para la cancelación de compras de comidas y otros enseres de uso personal.

El control y verificación del efectivo mediante la auditoria de caja, se realiza para comprobar el funcionamiento de las cajas registradoras. Luego de recaudar todo lo proveniente de las ventas diarias de la empresa, se hace el conteo físico de todas las formas de pago que posee la caja registradora, como por ejemplo (cheques, billetes y monedas, tarjetas de crédito y débito, puntos Sigo y crédito Sigo, bonos de alimentación tickets y electrónicos), posteriormente se ingresan en sistema de Recaudación y Control y se coteja la información con los soportes existentes.

El control y verificación del efectivo se realiza cuando el operador de caja ha terminado su jornada laboral, el cual está comprendido en dos turnos, el primero se realiza en horas de la tarde y el segundo en horas de la mañana del día siguiente. Al momento que el operador de caja hace entrega de sus comprobantes, cierre de tarjetas de créditos y débitos, puntos, créditos y bonos de alimentación conjuntamente con el

efectivo y cheques, el analista de Recaudación y Control debe estar en el área de trabajo para comenzar con la auditoria de caja. El analista procede a clasificar y a ordenar de acuerdo al tipo de documentos sean bonos, tarjetas, efectivo, cheques.

El analista verifica que el monto indicado en el formato corresponde a lo recibido, y si no corresponde procede a corregir el monto errado, selecciona los comprobantes de la tarjeta de crédito y débito y los clasifica por banco emisor y comprueba que lo indicado en el cierre de las tarjetas de débito y crédito, es decir, la cantidad de comprobantes y monto reflejado sea el mismo que está registrado en el sistema.

El analista también verifica que los bonos de alimentación estén correctos, es decir, que no tengan ninguna enmienda y que no estén vencidos, y que el monto anotado en el formato coincida con la verificación manual que realiza el analista, en caso de estar errado procede a modificar el formato.

Otra responsabilidad del analista de Recaudación y Control transcribir todos los comprobantes al sistema de tesorería, luego de haber verificado que no tengan ningún error, ya que lo ingresado en el sistema no puede llevar errores, porque esta información es la utilizada en el departamento de Contabilidad para sus posteriores registros contables, para modificar cualquier información errónea registrada, se debe enviar mediante un formato de mala recogida (Figura N°1), al director principal del departamento de Recaudación y Control, y en caso que sea en efectivo se imprime el arqueo de auditoría que emite el sistema, firmado por el operador de caja y el analista, este se escanea y se envía con el formato de mala recogida.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO POR LA EMPRESA SIGO, S.A.**

El crecimiento de la empresa Sigo, S.A., dedicada a la venta de productos de consumo masivo al detal, exige cada día contar con una plataforma tecnología de última generación. La empresa Sigo, S.A., buscando la manera de marcar la diferencia se dieron en la tarea de desarrollar una plataforma tecnología por un personal interno altamente capacitado de la mano de los mejores especialistas en la materia como lo son Microsoft.

En materia de desarrollo la empresa Sigo, S.A., utilizando herramientas Microsoft de última generación, diseño INNOVA, una solución multiplataforma que consolida en un solo Software todos los procesos medulares del negocio: compras, suministros, inventario, ventas, reposición de mercancía, tesorería, entre otros, logrando una plataforma en línea que registra y sostiene los movimientos de todas las sucursales en tiempo real.

A continuación se describen los procedimientos de auditoria interna de efectivo aplicados en el departamento de Recaudación y Control de la empresa Sigo, S.A. detalladamente:

### **4.1.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en los reportes z.**

El analista antes de empezar a ingresar cualquier efectivo o comprobantes en el sistema, su principal procedimiento es el cuadro de las “Z” fiscales para verificar que el reporte “Z” de la impresora fiscal cuadre con las “Z” del sistema INNOVA, es decir, que las ventas reflejadas por la impresora fiscal sean las mismas que las ventas del sistema INNOVA, este reporte es impreso por el coordinador de caja al finalizar el día y es cuadrado por los analistas del turno de la mañana, la impresora también arroja un reporte “X, que consiste en un detalle de las ventas que se han realizado en un determinado momento, es un reporte de evidente verificación que se imprime en

caso de que la caja presente alguna falla o que el operador de caja cometa un error al momento de dar un vuelto y el analista quiera verificar con el reporte y el físico del operador de caja.

Las personas autorizadas para emitir reportes “X” o “Z” fiscales son el personal de Recaudación y Control, los coordinadores de Caja y el gerente de la sucursal, la empresa Sigo, S.A. tiene a su disposición un coordinador de Caja y dos (2) supervisores de Caja, generalmente el que está presente hasta finalizar el día es el coordinador de caja. En este sentido los analistas del departamento de Recaudación y Control que son varios dependiendo del volumen de actividades de la sucursal oscila entre cuatro (4) y siete (7) analistas, los analistas del turno de la noche deben verificar que dicho coordinador le entregue los reportes de cada una de las cajas a través del sistema de tesorería y entrega al coordinador de caja un formato con el número de cajas para que este vaya anotando todos los reportes de cada caja a medida que las va imprimiendo. Mensualmente se asigna a un analista para resolver los casos que ocurren diariamente en los reportes fiscales.

El analista del turno de la mañana compara con el sistema INNOVA los reportes fiscales que fueron recibidos por el analista del turno de la noche caja por caja, si presenta alguna diferencia, procede a solucionarlo dependiendo de cuál sea el caso. Para esto, se debe revisar todos los soportes de caja de cada uno de los operadores con todas las facturas anuladas y devoluciones que se hayan realizado, en caso de que no existan, se imprime un reporte “Z” INNOVA el cual contiene el detalle factura por factura y verifica con la “Z” fiscal y se determina las diferencias para dar solución al problema, cabe destacar que la Z INNOVA debe cuadrar con la Z fiscal, porque esta última es la que contiene el monto real de las ventas del día.

Para el procedimiento del cierre diario de caja, el analista del turno de la noche hace entregar al coordinador de Caja, el formato de reportes X y Z (Figura N°

1), que consiste en una lista de cotejo de todas las cajas que indica que ya fueron impreso los reportes, una vez realizado este proceso el coordinador de caja lo entrega al analista para que, este verifique que existe la evidencia física del efectivo, proveniente de las ventas del día.

### **Figura N° 3. Formato de reportes X y Z.**

Fuente: Sigo, S.A. (2013)

A continuación, se presentan los procedimientos con mayor frecuencia cuando se presentan diferencias al cuadrar la “Z” fiscal con la “Z” INNOVA:

1.- Cuando una factura es anulada por la impresora fiscal y el sistema INNOVA la toma como venta: esto significa que se presenta diferencia menos en la Z fiscal y de más en la Z de INNOVA.

**Solución:** la coordinadora del área de caja realiza una nueva facturación por la misma caja y la lleva al departamento de Recaudación y Control para ser anulada por INNOVA, donde se refleja la diferencia en la Z fiscal.

2.- Cuando una devolución se realiza por fiscal y el analista del departamento de Recaudación y Control procede anularla por cualquier razón, sucede que el sistema de la impresora fiscal la descuenta dos(2) veces adicional y se refleja la diferencia.

**Solución:** el analista realiza dos (2) facturas y se anula la factura a la cual se le hizo la devolución por INNOVA, quedando la diferencia por fiscal.

3.- Cuando se realiza una facturación y emite falla eléctrica o anulada esta no es tomada por el sistema de la impresora fiscal sino por el sistema INNOVA, debido a que el sistema de la impresora fiscal la anula automáticamente.

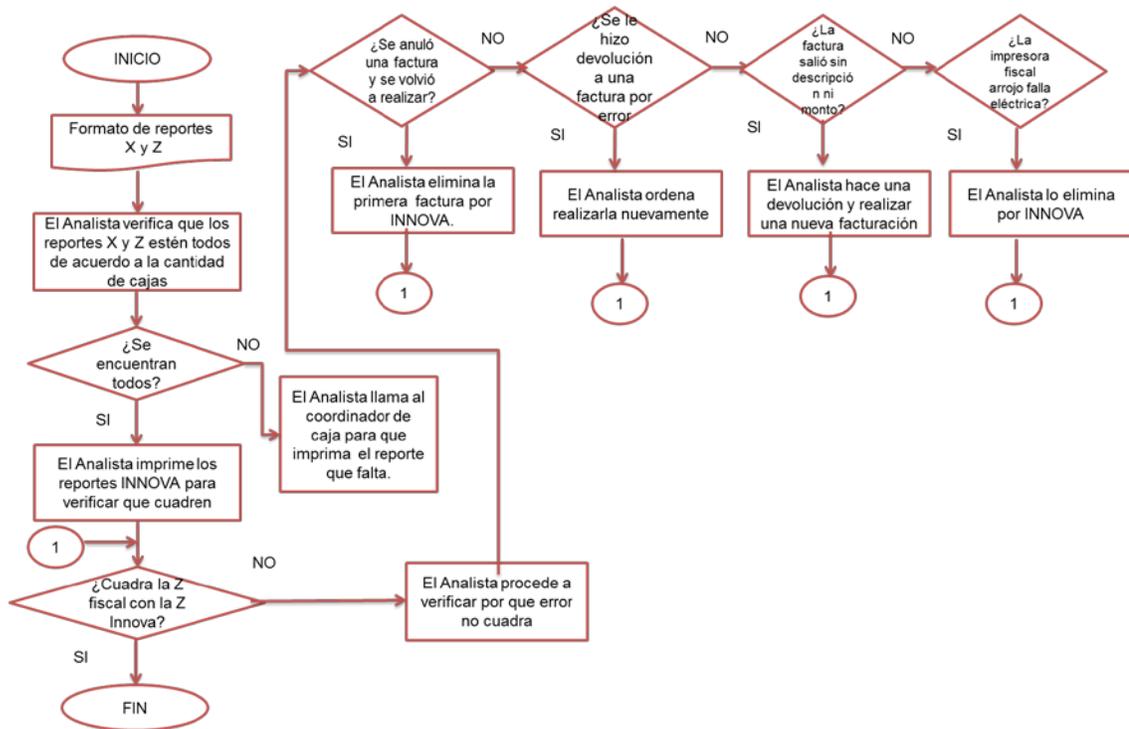
**Solución:** solo se anula por el sistema INNOVA.

4.- Cuando realizan una facturación y se refleja sin descripción de artículo y con monto, este es un error del sistema de impresora fiscal.

**Solución:** el coordinador del área de caja debe realizar una devolución para respaldar factura, y volver a realizar la factura.

Para el analista y la empresa Sigo, S.A., el cuadro de las ventas del día del sistema, “Z” INNOVA y “Z” fiscal es de importancia significativa debido a que es un requisito exigido por el SENIAT al momento de una fiscalización, lo cual determina los ingresos reales de la empresa y a su vez constituye un reporte que no puede ser alterado.

**Figura N° 4. Flujograma del procedimiento de auditoría interna aplicados para los reportes “Z”.**



**Fuente: Ramírez, J. (2013)**

#### **4.2.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en la recepción y entrega de fondos de caja chica.**

Para realizar las operaciones diarias dentro del departamento, se hace uso de dos cajas chicas, una para cambio de sencillo y la otra para gastos en el departamento o dentro de la empresa (accidentes laborales, compra de agua potable, entre otros).

##### **4.2.1.- Fondos de caja chica sencillo**

El dinero para el cambio de sencillo es solicitado al departamento de auditoria por el coordinador del departamento de Recaudación y Control el cual es responsable del mismo, por medio de un formato previamente autorizado por el director principal

del área. El coordinador asigna el monto del sencillo según la necesidad a los analistas de Recaudación y Control y al coordinador del departamento de cajas. Esta asignación debe ser entregada y firmada por un formato de relación general de cajas chicas (Figura N°5), una vez asignada las cajas chicas de sencillo, cada custodia debe tener su caja con el respectivo candado para ser resguardada en el área de Recaudación y Control.

**Figura N° 5. Relación de general de cajas chicas Recaudación y Control**

**Fuente: Sigo, S.A. (2013)**

La coordinadora del departamento de Recaudación y Control realiza auditoría interna, estas pueden ser: semanales, quincenales, mensuales o cuando se ameriten ya sea por cambio de custodia o arqueos sorpresa, para verificar que el monto entregado se encuentre intacto.

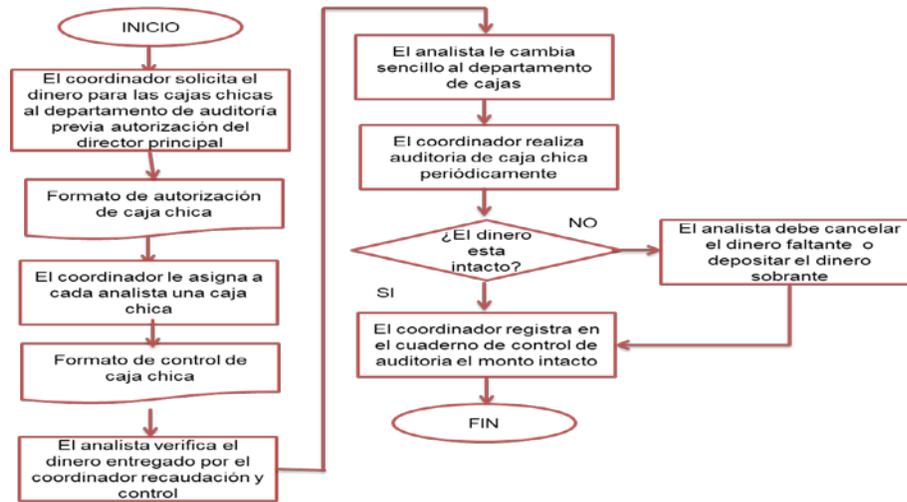
Cada departamento de Recaudación y Control debe tener un cuaderno de control para las respectivas auditorías de cajas chicas, más el formato de asignaciones de custodia de personas autorizadas a las mismas. Al momento de realizar la auditoría a cada caja chica si se presenta alguna diferencia ya sea faltante o sobrante (si es faltante debe ser cancelada por la persona responsable de la custodia y si es sobrante este debe ser depositada de inmediato a la cuenta de Sigo, S.A.).

En las cajas de sencillo no se debe recibir ningún gasto, este dinero es solo para sencillo. El departamento de Recaudación y Control debe suministrarle el cambio de sencillo cada vez que se amerite a la caja chica del coordinador del área de cajas. El departamento de Contabilidad registra dicha apertura de caja chica de la siguiente manera:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Caja chicas sencillo	xxx	
	Banco		xxx

Se emite un cheque para sea cambiado por el custodio de la caja chica, en este caso por el coordinador del departamento de Recaudación y Control y posteriormente ser utilizado para cambio de sencillo el cual no necesitara reposición de fondo, porque el dinero siempre se mantiene intacto.

**Figura N° 6. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna de fondos de caja chica sencillo.**



Fuente: Ramírez, J. (2013)

#### 4.2.2.- Fondos de caja chica gastos

El dinero para gastos es solicitado al departamento de auditoría por el coordinador del departamento de Recaudación y Control el cual es responsable del mismo, por medio de un formato previamente autorizado por el director principal del área. El coordinador le hace entrega de la caja chica al asistente del gerente de la tienda responsable de la misma y custodia. Esta asignación debe ser entregada y firmada por un formato de relación de caja chica (Figura N°6), una vez asignada las cajas chicas de sencillo, cada custodia debe tener su caja con el respectivo candado para ser resguardada en el área de Recaudación y Control.

Al momento que se hace entrega del fondo de caja chica para gastos este debe estar relacionado en el formato de relación general de las cajas chicas del departamento de Recaudación y Control.

Solo se deben recibir facturas de gasto, firmada y autorizada por el gerente de la tienda. Estas facturas deben cumplir con todas las normativas exigidas por el SENIAT (RIF, factura control, numero de facturas, contribuyente formal y dirección fiscal). Si las facturas son de talonarios no deben llevar enmienda ni tachones, estas facturas deben estar registradas en un cuaderno de control para ser entregada al área administrativa para sus respectivos reembolsos.

Al momento de realizar el arqueo a cada caja chica si se presenta alguna diferencia ya sea faltante o sobrante (si es faltante debe ser cancelada por la persona responsable de la custodia y si es sobrante este debe ser depositada de inmediato a la cuenta de Sigo, S.A.).

La coordinadora del departamento de Recaudación y Control realiza auditoria interna, estas pueden ser: semanales, quincenales, mensuales o cuando se ameriten ya sea por cambio de custodia o arqueos sorpresa.

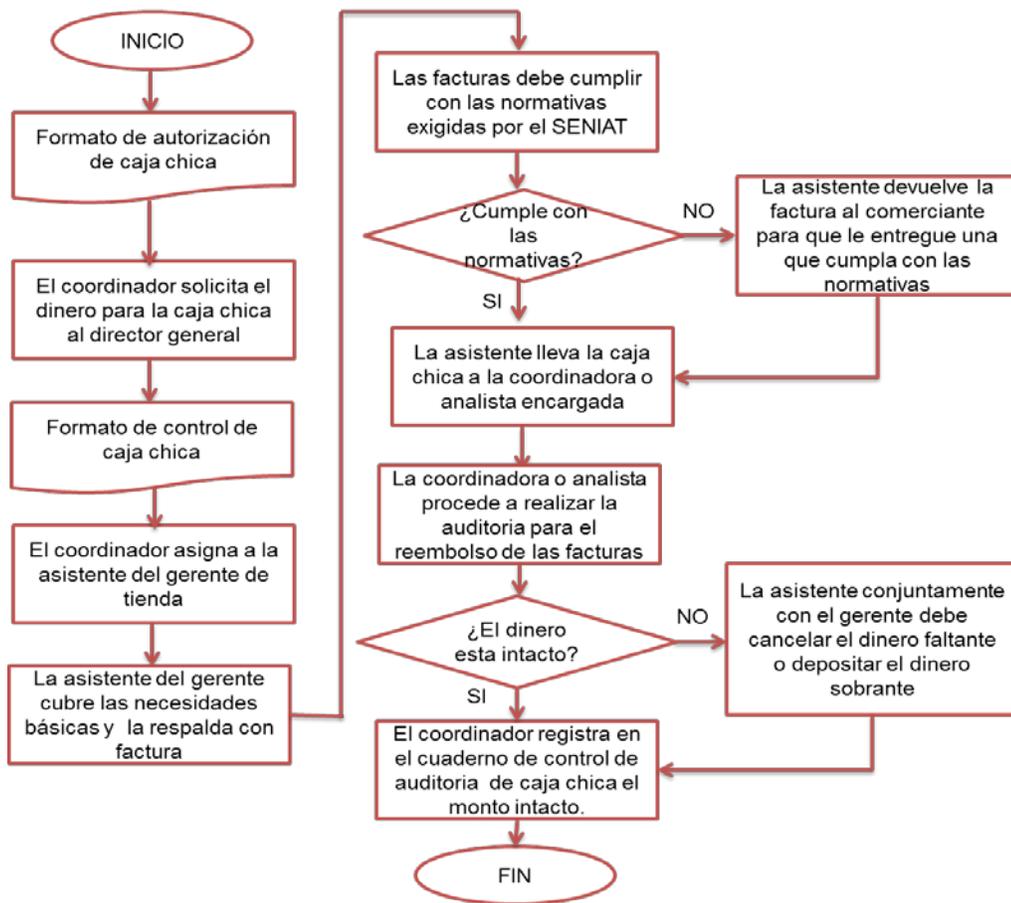
Los tipos de gastos que se pueden recibir por estas cajas chicas son necesidades básicas de cada sucursal, por ejemplo: bombillos, artículos de limpieza, agua u otros. Algunos gasto de otra índole pedir autorización al gerente de la tienda y el monto máximo de una factura de gasto debe ser de 100,00. El departamento de Contabilidad registra dicha apertura de fondo de caja chica de la siguiente manera:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Caja chica gastos	xxx,xx	
	Banco		xxx,xx

Se emite un cheque al coordinador de departamento de Recaudación y Control, el cual cambiara en el banco y hará entregadel dinero en efectivo al custodio de la caja chica gastos, y este se encargara posteriormente de preparar la información para

la reposición de fondos que será autorizada solamente por la gerencia y se le otorgara el dinero por el departamento de Recaudación y Control.

**Figura N° 7. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna de fondos de caja chica gastos.**



Fuente: Ramírez, J. (2013)

#### 4.3.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en el efectivo (billetes y monedas) y cheques.

A continuación se describirán los procedimientos de acuerdo a las diferentes actividades que se realizan diariamente para la recaudación del efectivo (monedas y billetes) y cheques y su posterior registro en el sistema de tesorería.

#### **4.3.1.- Depósitos de Efectivo (Billetes) y Cheques**

Este procedimiento es realizado con el objeto de agilizar las auditorías de caja y liberar las cajas registradoras de una considerable cantidad de efectivo. Es un procedimiento que se realiza diariamente en los dos turnos tres (3) horas después que el operador de caja comienza su jornada y una hora y media (1,5) antes de culminarla. Las horas de los depósitos se informan a los coordinadores de cajas y son ellos quienes proceden a asistir a los operadores de caja. Los analistas de Recaudación y Control son los encargados de retirar los depósitos de las cajas en compañía de un seguridad de Protección y Servicio.

En el procedimiento para el depósito de billetes y cheques, el operador de caja debe mantener los billetes ordenados en la caja en un mismo sentido y por denominación, para poder preparar el depósito es necesario la presencia del coordinador para que lo ayude con los clientes mientras el realiza y prepara el dinero para el depósito.

El coordinador de Cajas debe hacer entrega del formato de depósitos de efectivo y cheques al operador de caja e indicarle la hora en que será recogido el depósito. El operador de caja llena el formato con su nombre y apellido, número de cédula, número de caja, fecha y monto total del efectivo, luego de hacer el conteo procede a guardarlo en la caja de forma segura hasta que el analista de Recaudación y Control baje a retirarlo.

El analista de Recaudación y Control solicita el apoyo de un oficial de Protección y Servicio cada vez que se realiza un depósito de efectivo, y se dirige a las cajas para retirar los depósitos, esta debe ir desde la primera caja hasta la última que se encuentre en el área de cajas registradoras. El coordinador de área de caja se dirige al departamento de Recaudación y Control para presenciar el ingreso correcto de los depósitos de efectivo retirados por el analista de Recaudación y Control, este último ingresa al sistema de tesorería, busca al operador de caja por el número de caja y nombre, lo selecciona y le da “arqueo de caja”, coloca el número de taquilla (identificación del analista) en que trabaja y el número de recogida e ingresa el efectivo por denominación, verifica que no se encuentre ningún billete falso, y luego certifica que la cantidad registrada en el formato por el operador coincida con el conteo físico.

El analista verifica los cheques que también son depositados por el operador de caja, estos deben cumplir con los siguientes requerimientos: a nombre de Sigo, S.A., monto en letras comparado con el monto en número, firma del cliente, fecha, sellados “No Endosable”, número de teléfono del cliente, número de clave de conformación, número de factura y número de caja en la que fue recibido, finalmente luego de verificar estos datos se procede a su ingreso en el sistema de tesorería. Todo cheque autorizado por el gerente del departamento debe estar firmado en una esquina en la parte posterior del cheque.

Al momento de la entrega de efectivo y cheques el analista principal, elabora paquetes de 100 billetes por cada denominación, con el precinto que identifica, fecha, nombre del analista y número de recogida. Las denominaciones de billetes varios, deben ir con la tira de la sumadora anexa identificando la cantidad por cada denominación. Sumar el total de paquetes y varios anexando la tira de la sumadora. Sumar el total de cheques recibidos de cada operador, anexar la tira de la sumadora.

Al terminar de ingresar todos los datos requeridos por el sistema de tesorería y verificar que todo haya sido ingresado adecuadamente, presiona la opción “guardar” y seguidamente “imprimir” y firma el reporte impreso por el sistema. Seguidamente la coordinadora de caja debe reclamar y firmar como recibido los reportes de los depósitos de todas la cajas, luego, al momento de la entrega anota en el cuaderno de depósitos el número de caja, nombre del operador de caja, monto del depósito y lo firma como responsable de lo ingresado en el sistema.

Es importante destacar que el operador de caja, debe recibir el reporte de su auditoría y verificar que los datos de la misma coincidan con lo anotado por él y guardarlo hasta el cierre de su jornada.

**Figura N° 8. Recogida de efectivo y cheques.**

Fecha: ____/____/____		
<b>Recogida de Efectivo y Cheques</b>		
Nombre:		
Cédula:		
Caja:		
Bolivares		
Denominación	Ct.	Monto en Bs.
100		
50		
20		
10		
5		
2		
Total Bolivares Bs.		
Cheques		
Banco	Ct.	Monto
Total Cheques		

**Fuente: Sigo, S.A. (2013)**

#### **4.3.2.- Registro de Efectivo (Billetes y Monedas)**

Este procedimiento es realizado por el analista principal de Recaudación y Control, y consiste en cuadrar, de forma general el efectivo generado por las ventas diarias de la empresa. Permite depositar el efectivo en los bancos, generando comprobantes de depósito que luego serán enviados al Departamento de Contabilidad para su respectivo registro.

El registro de efectivo comienza cuando el analista principal del efectivo de Recaudación y Control recibe el dinero del analista de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado del efectivo ingresado; y firma una copia de las hojas de reporte para que quede constancia a los analistas de taquilla del dinero entregado. El analista principal debe anotar en el cuaderno de efectivo en tránsito el monto del efectivo entregado por cada analista de taquilla.

El analista principal debe cuadrar el reporte detallado recibido por cada analista de taquilla e ingresa en la hoja de cálculo control diario de efectivo o llamado también hoja resumida de efectivo y cheques, el total entregado según el cuaderno de tránsito, ingresa el total general del reporte detallado y verifica el monto reflejado en la hoja con el total de efectivo.

El analista principal entrega a la coordinadora general del departamento de Recaudación y Control la hoja resumida de efectivo con el cuaderno de tránsito para que proceda con la auditoría diaria, e imprime la hoja de Control de Efectivo Diario, firmada y sellada.

El analista principal, después de haber cuadrado el efectivo con el total detallado de todos los analistas y la hoja de control, procede a elaborar la planilla de depósito, prepara el envase de dinero o los envases dependiendo del dinero recibido y lo cierra colocando el precinto (plomo), el cual tiene un serial que identifica el envase

con la planilla de Cataporte, posteriormente llena la planilla de Cataporte en original y copia suministrada por la compañía de transporte de valores para la entrega del efectivo, prepara la planilla del banco donde el transporte de valores depositara el efectivo, anexados al Cataporte de la empresa de transporte de valores y luego registra en el formato Cataporte, los datos relacionados con la entrega de las remesas, tales como (nombre de la empresa, nombre del banco, numero de envases, numero de Cataporte y numero de precinto). El transporte de valores tiene horas aproximadas en las cuales se dirige a la empresa para retirar los envases, los mismos no dan horas específicas para proteger a la empresa Sigo, S.A. así como a ellos mismos de cualquier acto delictivo planificado.

#### **4.3.3.- Registro de Cheques.**

Este procedimiento consiste en cuadrar, de forma general, los cheques generados por las ventas diarias de la empresa y es el paso requerido para depositar los cheques en los bancos, generando los comprobantes de depósito que luego serán envidados al departamento de Contabilidad para su respectivo registro contable.

El procedimiento para el registro de cheques comienza cuando el analista principal del efectivo de Recaudación y Control recibe todos los cheques consignados por los analistas de taquilla, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado, el analista principal firma una copia de las hojas del reporte para que quede constancia a los analistas de taquilla de los cheques entregados, el analista principal debe revisar que los cheques tengan el sello “No Endosable” en la parte posterior, además el número de la cuenta bancaria de Sigo, S.A., donde serán depositados, también debe revisar si los cheques tienen la firma o presentan alguna enmienda. Seguidamente proceden a ingresar en el Formato de Relación de Cheques los datos de cada uno de los cheques de otros bancos que van a depositarse, y en otra planilla los cheques del banco emisor.

### **FiguraN° 9. Relación de cheques.**

**Fuente: Sigo, S.A. (2013)**

El analista principal debe anotar en el cuaderno de planilla de cheques monto total enviado, el número de la planilla de depósito bancario y el nombre del banco donde se están haciendo los depósitos; y si cuadra con el detallado general de las analistas, y además verifica la veracidad de los datos registrados en planilla de depósito y los cheques recibidos. Si está conforme la operación los entrega al mensajero para que efectúe el depósito en el banco. El mensajero efectúa el depósito en el banco indicado en la planilla, recibe la copia respectiva y la relación cheques, asegurándose que estos presenten el sello húmedo, la validación automática correspondiente y finalmente la entrega al analista principal de efectivo.

El analista principal de efectivo al recibir las planillas de cheques del banco debe revisar si el monto coincide con el troquelado en el banco, ingresa el monto en total de los cheques depositados en la hoja resumida de efectivo y las entrega en el cuaderno de transito que será enviado al Departamento de Contabilidad.

El departamento de Contabilidad realiza el registro contable del ingreso del efectivo y el registro de la venta de la siguiente manera:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Caja principal	xxx,xx	
	Ventas súper secos		xxx,xx
	Ventas alimentos perecederos		xxx,xx
	Ventas bodegón		xxx,xx
	Ventas No alimentos		xxx,xx
	Ventas farmacia		xxx,xx

En el asiento anterior se detalla el registro correspondiente a los ingresos, en donde se carga a la caja principal y se abona a las ventas del día, luego que se deposita el efectivo y los cheques recibidos, se procede a realizar el asiento de reverso.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Banco BNC	xxx,xx	
	Caja principal		xxx,xx

En este asiento se carga a banco los cheques y el efectivo depositado en la entidad bancaria y abona a caja principal para reversar la cuenta afectada.

**Figura N° 10. Hoja de cálculo resumen de efectivo y cheques.**

AREA DE EFECTIVO								
Fecha	CAMBIO DE CHEQUE, BONOS, CARTA O CXC				ENVIADO A BANCO			
	Vta Diaria en Efectivo	Cheques	Bonos	Cartas	CXC	Transito	BNC	Banesco
01/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
02/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
03/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
04/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
06/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
07/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
08/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
09/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
12/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
24/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
28/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
29/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
30/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
31/01/2013			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL			0,00	0,00	0,00			0,00

Fuente: Sigo, S.A. (2013)

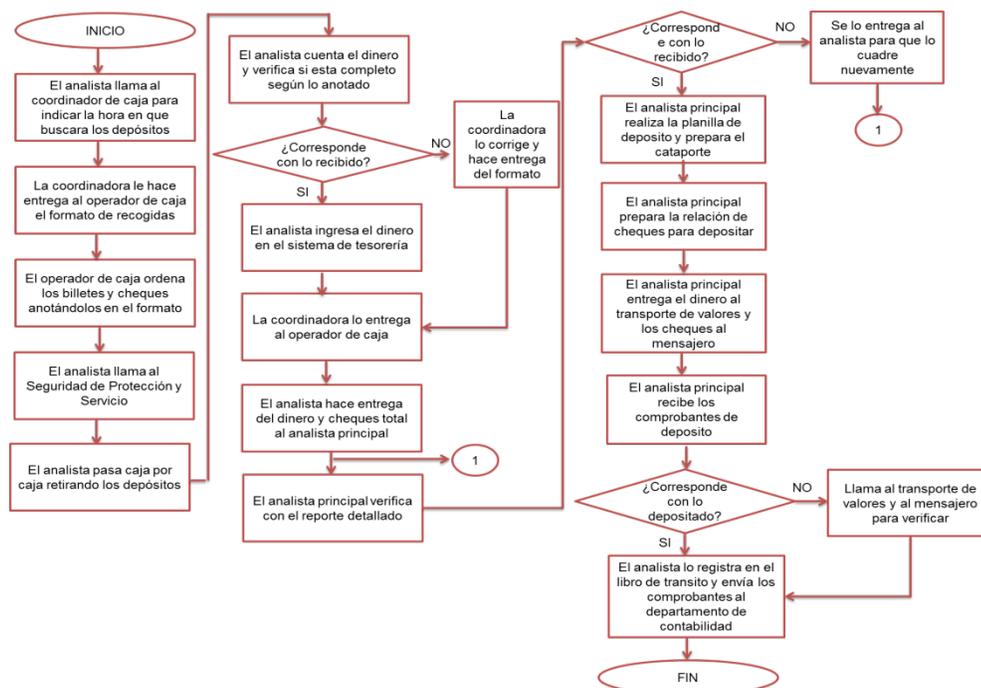
**CUADRO N° 1 Cuestionario referente a los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicado en la empresa sigo, S.A. en el departamento de Recaudación y Control:**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO	RESPUESTA		
	SI	NO	N/A
1.- ¿Están las cuentas bancarias debidamente autorizadas por el consejo de directores?	X		
2.- ¿Abre el correo una persona distinta a las que prepara los depósitos?		X	
3.- El empleado que abre el correo, ¿hace también la lista de lo que recibe?		X	
4.- ¿Se depositan los ingresos en el banco diariamente e intactos?	X		
5.- ¿Están los ingresos de las ventas justificadas con facturas, cintas de máquina, boletas de ventas, etc., a fin de comprobar los ingresos?	X		
6.- ¿Verifica las pruebas de las ventas al contado una persona que no recibe su importe?		X	
7.- ¿Se controlan independientemente los ingresos por concepto de dividendos, intereses, rentas, etc.?	X		
8.- ¿Depositán el dinero del banco la misma persona que llena la planilla de depósito?		X	
9.- ¿Sella el banco y devuelve la planilla duplicada del depósito a la persona que prepara el depósito?	X		
10.- ¿Se comparan las planillas duplicadas del depósito sellados por el banco con los asientos originales de Contabilidad correspondientes a los ingresos?	X		
11.- ¿Son responsables las personas que manejan el efectivo?	X		
12.- Las personas de otros departamentos que podrían formar parte en las irregularidades que pueden afectar los ingresos, ¿tienen responsabilidades en el dinero?		X	
13.- ¿Se contabilizan los cheques posfechados al recibirlos?		X	
14.- ¿Se conservan en depósito los cheques posfechados?	X		
15.- ¿Se entregan los cheques devueltos de los clientes a la persona que preparó el depósito bancario?	X		
16.- ¿Alguna vez se ha dado el caso de que un empleado rescate cheques devueltos por falta de pago de los clientes?			
17.- En el caso que la pregunta anterior número 16 se afirmativa, ¿tiene acceso a los ingresos, o al mayor de cuentas por cobrar, o a los estados de los clientes el empleado que hace el rescate?		X	
18.- ¿Están los valores bursátiles negociables al cuidado de la misma persona encargada de los ingresos en efectivo?		X	
19.- ¿Envía directamente el banco los estados bancarios a la oficina central?	X		

**Fuente:** Holmes (1975)

En relación al cuestionario anterior se determina que el departamento de Recaudación y Control lleva un control interno adecuado en cuanto a la recepción y deposito del dinero recibido diariamente de las ventas, así como también los cheques que son devueltos por las entidades bancarias los cual se registran en un control de cheques devueltos y luego se procede a llamar al cliente para informarle que el cheque fue devuelto y que debe pasar por la tienda nuevamente para realizar la cancelación de su compra en otra forma de pago o con otro cheque dependiendo de cuál sea el caso por el cual fue devuelto. Los comprobantes se envían al departamento de Contabilidad para que realice los asientos respectivos de las entradas de dinero y los cheques provenientes de las ventas.

**Figura N° 11. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna del efectivo (billetes y monedas) y cheques.**



Fuente: Ramírez, J. (2013)

#### **4.4.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados en la recepción tarjetas de crédito, tarjetas de debito, créditos sigo y puntos sigo.**

##### **4.4.1.- Tarjetas de Créditos y Débitos.**

Este procedimiento consiste en cuadrar, en forma general, las tarjetas de débito y crédito, mejor conocidas como vouchers de punto de venta, estas son generadas por las ventas diarias de la empresa. Las analistas deben recibir los vouchers con su respectivo cierre de punto de venta, sumados créditos y débitos por separado, la suma de ambos y con la tira de la sumadora anexa. Cuando se extravié (por parte del operador de caja) un voucher de punto de venta el analista de taquilla le respalda con un formato de voucher extraviado con la firma y dirección del operador en caso que el cliente haga un reclamo. Este es el paso realizado con el fin de certificar que todos los voucher de ventas coincidan con el reporte de las ventas del día emitido por el punto de venta, para luego ser enviados al departamento de Contabilidad.

En este procedimiento el analista principal de punto de venta debe recibir los vouchers certificando que los montos de la tira de la sumadora anexada coincidan con lo ingresado en el sistema; además verifica que los comprobantes de venta contengan los requisitos para su respectiva conciliación. Después que se realice el cuadro general y todo concuerda con el sistema de caja, los soportes son enviados al departamento de Contabilidad.

El departamento de Contabilidad registra el ingreso de las tarjetas de crédito y débito de la siguiente manera en los asientos contables:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Banco	xxx,xx	
	Ventas súper secos		xxx,xx
	Ventas alimentos perecederos		xxx,xx
	Ventas bodegón		xxx,xx
	Ventas No alimentos		xxx,xx
	Ventas farmacia		xxx,xx

En el asiento anterior se carga el dinero al banco y se abona a las ventas, para dar efecto al registro contable del ingreso del dinero al banco. Seguidamente se realiza un asiento en donde se retiene la comisión bancaria y la retención de impuesto sobre la renta solamente a las tarjetas de crédito y otro asiento donde solo se retiene la comisión a las tarjetas de débito.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Comision Bancaria	xxx,xx	
	Anticipo de ISLR	xxx,xx	
	Banco		xxx,xx

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Comision Bancaria	xxx,xx	
	Banco		xxx,xx

#### 4.4.2.- Puntos Sigo y Créditos Sigo.

El analista de taquilla verifica que los puntos Sigo y créditos Sigo estén firmados por el cliente y procede a realizar una suma por separado de cada una y totalizarla y que esta coincida con lo que se encuentra en el sistema de tesorería, posteriormente lo ingresa en el sistema para certificar la cantidad sumada con lo recibido por el operador de caja. Los puntos Sigo y créditos Sigo solo se aceptan con tinta negra o azul.

Si el crédito no tiene la firma, cedula o se extravía se le hace un informe al operador y una carta de compromiso, donde se hacen responsable a la cancelación de las misma por cualquier reclamo que haga el cliente, igualmente si los puntos no tienen la firma, cedula o se extravía se le realiza informe al operador de caja y débito de la misma.

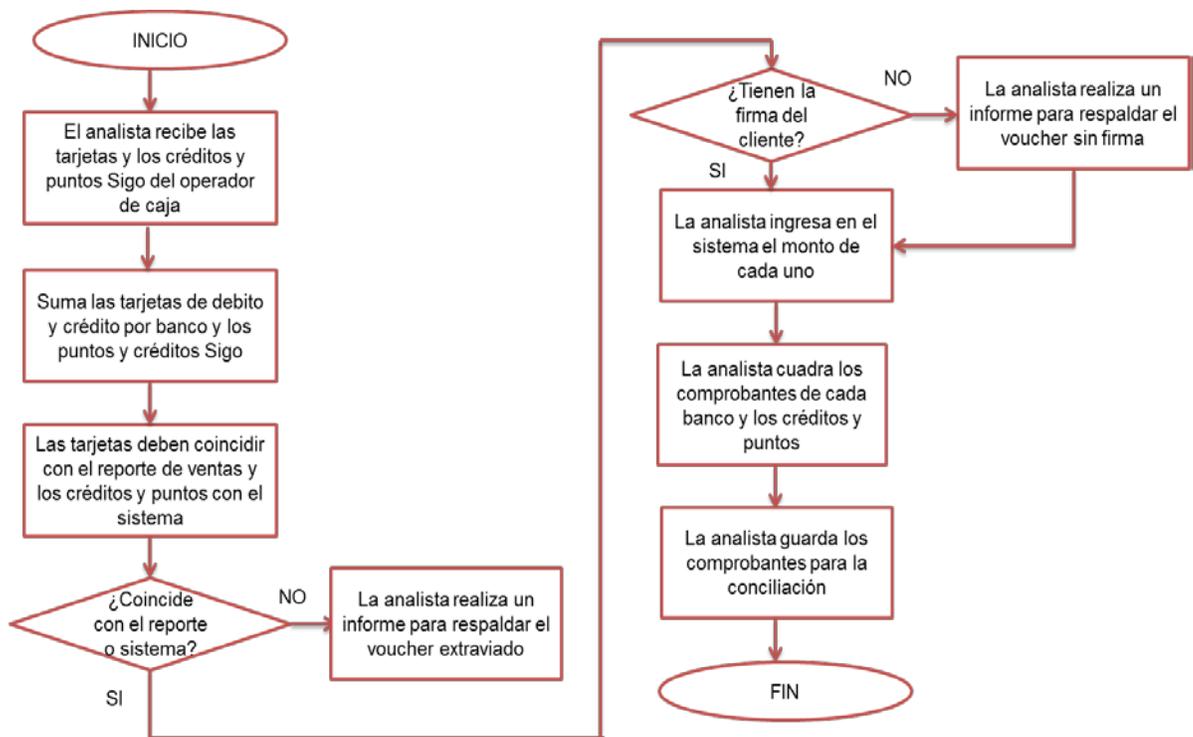
El departamento de Contabilidad registra contablemente los créditos y puntos Sigo de la siguiente manera:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Banco	xxx,xx	
	Sigo créditos por pagar		xxx,xx
	Sigo puntos por pagar		xxx,xx

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Sigo créditos por pagar	xxx,xx	
	Sigo puntos por pagar		
	Ventas súper secos y farmacia		xxx,xx
	Ventas alimentos perecederos		xxx,xx

En el asiento inicial los clientes o empresas afiliadas contratan el servicio de Sigo créditos y Sigo puntos depositando al banco el monto que desean tener en su cuenta de puntos o créditos. Luego que el cliente realiza una compra con los puntos o créditos se carga la cuenta por pagar y se genera la venta.

**Figura N° 12. Flujogramade procedimientos aplicados de auditoría interna de la recepción tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos Sigo y puntos Sigo.**



**Fuente: Ramírez, J. (2013)**

#### **4.5.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados para el depósito y registro de los bonos de alimentación.**

En este procedimiento se describirán los procesos a seguir para los depósitos de los bonos de alimentación por parte del operador de caja y su respectivo registro por el analista de Recaudación y Control.

##### **4.5.1.- Depósito de Bonos de Alimentación**

Este procedimiento es realizado con el objeto de agilizar los cuadros de caja y liberar las cajas registradoras de tener una considerable cantidad de bonos de alimentación (cestatickes). Es un procedimiento realizado diariamente en dos turnos: tres (3) horas después que el operador de caja comienza su jornada y dos (2) horas antes de culminarla. Las horas de los depósitos se informan a los coordinadores de caja y son ellos que las proceden asistir a los operadores de caja al momento de realizarlo. El analista de Recaudación y Control es el encargado de retirar de las cajas estos depósitos en compañía de un oficial de Protección y Servicio.

Para el depósito el analista debe recibir los bonos debidamente clasificados por tipo de bonos, sumados en el formato de Recogida de Bonos de Alimentación y en presencia del operador de caja certifica el monto total, firma el cuaderno de control de entrega de bonos, igualmente al momento de ingresar la información al sistema de tesorería debe estar presente un coordinador del área de caja para presenciar cada recogida de bonos. El analista ingresa al sistema de tesorería, para proceder a realizar la auditoria el analista revisa las sumas, el sello “Solo Reembolso de Ticket”, que no estén rayado y en perfecta condición.

El analista al terminar todos los datos y verificar que todo ha sido ingresado correctamente para cada tipo de bono (Sodexo Pass, Accor, Uni Ticket, Valeven), imprime la recogida de cada operador y la firma. Igualmente, al terminar de ingresar



Este procedimiento es realizado por el analista principal de bonos de alimentación de Recaudación y Control, quien recibe los bonos, certificando que los montos coincidan con la hoja de reporte detallado, para luego firmar una copia de las hojas de reportes para los analistas de Recaudación y Control.

El registro de los bonos se realiza separadamente, según la empresa emisora, a continuación se describen las características cada uno de estos bonos, a saber:

- ✓ **ACCOR-TICKETS:** el analista principal suma los bonos por denominación de menor a mayor y los agrupa por boletas de 400 tickets, además debe llenar el sobre de cestaticket con los datos del afiliado, el código de afiliación y luego colocar el sello húmedo de Sigo, S.A. y la firma autorizada.

Los bonos son introducidos en la boleta, luego se coloca la cantidad total de los tickets y el monto total a revisar, posteriormente los bonos accor son enviados al Banco Mercantil para su respectivo depósito.

- ✓ **ACCOR-TARJETAS ELECTRONICAS:** el analista principal rectifica los vouchers presentados por cada analista de sus arqueos, hace una sumatoria y los clasifica por lote, busca en el sistema de tesorería, el total detallado del día de accor electrónico y compara que sea el mismo monto que resultado de su sumatoria, si es así transcribe el monto en la relación de bonos del día, para luego ser enviados con la relación y los demás comprobantes al departamento de Contabilidad para su registro.

- ✓ **SODEXHO PASS-TICKETS:**el analista principal suma los bonos por denominación de menos a mayor que fueron entregados por el analista de taquilla, luego verifica en el sistema en los reportes de “recogidas por supervisoras”, si el monto total coincide con la tira sumada por el analista principal y si es correcto, abre la aplicación de Sodexho, le da “Lectura de Boletas”, luego selecciona la fecha, el número de caja y analista que los recibió para proceder a pasar los tickets por un lector de barras uno por uno, al terminar le da la opción “guardar”, y repite este proceso hasta que allá culminado con cada analista y el día completo, al finalizar los tickets del día selecciona la opción de “tramitar” que es cuando la información es enviada a la empresa Sodexho para que esta le pague a Sigo, S.A.

El analista principal de bonos debe revisar, por medio del departamento de Contabilidad si las boletas tramitadas fueron pagas en su totalidad, por medio del código de afiliación.

- ✓ **SODEXHO PASS-ELECTRONICOS:**el analista principal recibe los vouchers dado por las analistas, los desglosa y los ordena por número de caja, para mayor verificación en que caso de algún error, luego procede a ver el reporte detallado del día de las sodexho electrónica y compara la sumatoria de el analista con el reporte y si es correcto, los transcribe en la relación de bonos, para su posterior envió al departamento de Contabilidad y sea registrado.
- ✓ **UNITICKET:**el analista principal suma los bonos por denominación y las bolsas de unitickets enumeradas por lote, las planillas de Unitickets del banco

BOD (Banco Occidental de Descuento) deben especificar el código de afiliación, nombre comercial, número de RIF, número de lote, razón social de la empresa, cantidad de bonos, monto en bolívares, nombre y sucursal del banco donde será depositado y número de lote de la bolsa Uniticket que se está enviando, finalmente el analista debe firmar y sellar la planilla.

- ✓ **VELEVEN:** el analista principal ordena los bonos por denominación de menor a mayor y luego los suma, el analista principal debe llenar la boleta de Valeven con: razón social, número de afiliación, persona de contacto, teléfono, cantidad de vales y monto total de las ventas en bolívares, número de RIF, ante el receptor autorizado, ciudad, número de control, sello y firma de la persona autorizada, luego la bolsa tiene un número de control que debe ser anotado en la boleta de Valeven, se introducen todos los bonos y se procede a cerrar, estas boletas se van transcribiendo en una relación de bonos valeven y en la relación de bonos como tal.

El analista día tras día ingresa cada bolsa Valeven en una bolsa de transporte de valores, cuando ya crea considerable el analista cierra la bolsa y la precinta, luego llena la boleta del transporte de valores, esta ya viene con los datos de la empresa, solo se coloca el código del precinto, la cantidad de bolsas a enviar en letras y número, la dirección a donde será enviada y luego firma y sella el analista autorizada.

El transporte de valores tiene días fijos en que pasa por la empresa, se debe tomar en cuenta que al momento de llegar el personal de transporte de valores el analista debe verificar su autenticidad como empleado de la empresa, exigiéndole su carnet y verificando sus datos en un libro de firmas que es guardado en el

departamento, después de este proceso el analista hace entrega de la bolsa y la boleta, y este regresa la boleta original firmada y se queda con las copias.

- ✓ **TODOS TICKETS:** el analista rectifica los vouchers presentados por cada analista de sus arqueos, clasifica cada voucher por lote, hace una sumatoria y compara el total con el cierre del punto de venta Banesco, para finalizar, hace un total general con todos los subtotales; estos vouchers se envían al departamento de Contabilidad, para su posterior conciliación.

El analista principal registra la información en el formato de Relación de Bonos, donde especifica el número de boletas, cantidad de ticket y el monto en bolívares de cada boleta anexada al reporte general de bonos. El analista envía con el mensajero asignado para el departamento de Recaudación y Control, las boletas accor, uniticket, valeven, así como el comprobante de tramitación de los bonos sodexo y las tarjetas de todo ticket. Una vez que el mensajero ha depositado los Bonos, debe entregar los soportes al analista principal, y esta debe verificar los soportes que está recibiendo, para mejor control.

El analista principal ordena todos los soportes por días con el formato de Relación de bonos y envía los comprobantes ya depositados, con la hoja resumida al departamento de Contabilidad, el mismo se encarga de registrar los asientos contables de la siguiente manera:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Cuenta por cobrar bonos sodhexo	xxx,xx	
	Cuenta por cobrar bonos valeven	Xxx,xx	
	Cuenta por cobrar bonos accor	xxx,xx	

	Cuenta por cobrar bonos Todo tickets	Xxx,xx	
	Ventas súper secos y Farmacia		xxx,xx
	Ventas alimentos perecederos		xxx,xx

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Banco	xxx,xx	
	Cuenta por cobrar bonos sodhexo		xxx,xx
	Cuenta por cobrar bonos valeven		xxx,xx
	Cuenta por cobrar bonos accor		xxx,xx
	Cuenta por cobrar bonos Todo tickets		xxx,xx
	Cuenta por cobrar bonos sodhexo		xxx,xx

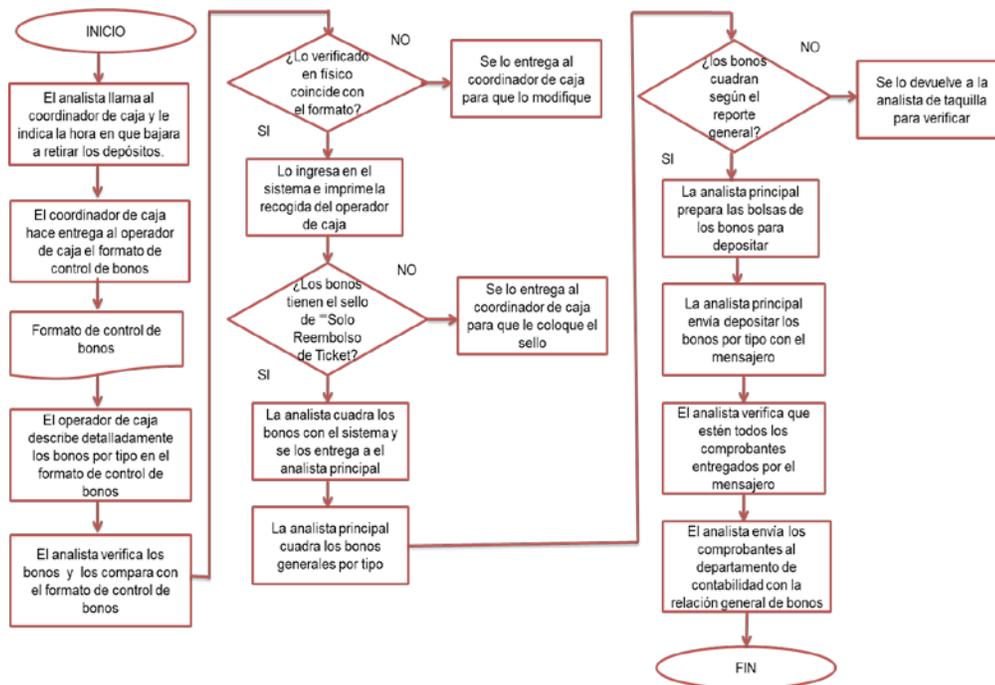
Quando un cliente realiza una compra con bonos se genera una cuenta por cobrar a cada empresa que presta el servicios de bonos de alimentación, posteriormente que el dinero en forma de tickets es abonado en los bancos correspondientes, se realiza el abono a las cuenta por cobrar para disminuirla.

En cuanto a las tarjetas de alimentación se registra de igual manera que una tarjeta de débito, se carga a banco y se abona las ventas.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Banco	xxx,xx	
	Ventas súper secos y farmacia		xxx,xx
	Ventas alimentos perecederos		xxx,xx

**Figura N°14. Relación de bonos general.**





Fuente: Ramírez J. (2013)

#### 4.6.- Procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicados para la conciliación de puntos de venta.

La conciliación de punto de ventas no es más que la comparación de los estados de cuenta de los bancos con los cuales la empresa Sigo, S.A. ha firmado contratos de afiliación con el estado de cuenta del sistema de tesorería, para la verificación del saldo actual en la cuenta de la empresa, luego de que se le realizan las comisiones y retenciones respectiva. El departamento de Recaudación y Control tiene afiliado cinco (5) bancos como punto de ventas que se encuentran integrados en un solo punto de venta llamado Merchant (Banesco, Provincial, Mercantil, Corpbanca y Venezuela) adicional están cuatro (4) puntos externos asignados por dichos bancos en caso de que el punto interno falle (Corpbanca, Venezuela, Platco (Provincial y Mercantil) y Banesco).

El analista principal se encarga de realizar las conciliaciones al finalizar el mes correspondiente, los estados de cuenta de los bancos son publicados en una carpeta llamada “O”, que no es más que un enlace de red entre el departamento de Contabilidad y el departamento de Recaudación y Control, el analista principal procede a descargar los estados de cuenta, según el número de cuenta de cada banco asignado a la sucursal, el analista principal, descarga y los pega en una hoja de Excel para cada banco.

Seguidamente el analista procede a la modificación del estado de cuenta, solamente los movimientos relacionados con las tarjetas de crédito y débito, por lo general el estado de cuenta queda de la siguiente manera: fecha de pago, lote, operación o concepto, monto con decimal, monto bruto, retención en Bs., comisión en Bs., porcentaje de retención, porcentaje de comisión y fecha de venta.

En la mayoría de los bancos se maneja las mismas fórmulas para calcular la tasa de retención y la tasa de comisión, solamente varía el porcentaje y el tipo de tarjeta recibido por cada banco, las formulas son las siguientes:

- ✓ Retención Bs.=monto bruto\*ret. designada por el banco /100
- ✓ Comisión Bs. =monto bruto-monto neto-retención en Bs.
- ✓ % Retención =retención bs/monto bruto\*100
- ✓ % Comisión =comisión bs/monto bruto\*100

A continuación se mencionaran los procedimientos de conciliación de puntos de ventas realizados de acuerdo a cada banco:

#### **BANCO BANESCO:**

Luego de que el analista principal tiene el estado de cuenta recibido del departamento de Contabilidad con las modificaciones mencionadas anteriormente, se procede a bajar las transacciones de punto Merchant del banco Banesco a través del módulo Merchant Servs del sistema de tesorería, se selecciona en el enlace History Reportes el tipo de reporte que se quiere descargar (transacciones), la sucursal y la fecha que se desea bajar, las transacciones se bajan en bloques de 5 días por la cantidad de bancos que maneja el punto en un solo día, se copia las transacciones y se pegan en una hoja cálculo de Excel.

Cuando el analista ya tiene copiado el estado de cuenta en la hoja de cálculo de Excel, procede a separar en diferentes hojas (Mercantil, Provincial y Banesco), copia en una hoja aparte Banesco, se elimina lo que no se va a usar del estado de cuenta y se deja solo el dato (fecha), adquiriente (banco), terminal, transacciones (tipo), batchnum (lote) y Amount (monto bruto), cabe agregar que los datos del reporte se descargan en idioma inglés y el analista lo traduce al español.

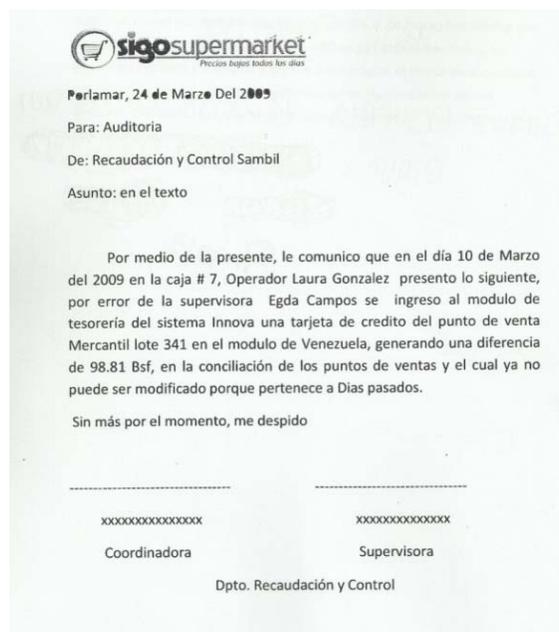
El analista debe modificar la fecha y la hora ya que vienen en unas columnas juntas y solamente se necesita la fecha para la conciliación. Luego de que el analista ha dejado solo lo que va utilizar, separa las tarjetas de crédito y débito en hojas diferentes, este proceso se realiza por el volumen de ventas que tiene dicho banco, se ordena por fecha, datos, subtotales para cada cambio de lote, elimina los reversos (lo que está en negativo como el mismo monto positivo), se rellenan los espacios vacíos y se copia y pega especial-valores, una vez ordenado tanto el estado de cuenta como las transacciones de Merchant, el analista procede a cruzar los estados de cuenta, este cruce se realiza aplicando fórmulas de Excel entre las dos hojas, los cuales van a determinar el monto real de las ventas, descontando las retenciones y comisiones ocasionadas de las ventas diarias de la empresa.

De este modo el analista principal obtiene la información correspondiente y cruza los datos de las tarjetas, del estado de cuenta de la empresa y el estado de

cuenta del banco (Merchant), para así verificar sus montos reales y que los mismos fueron depositados, luego procede a vaciar la información de caja hoja en el cuadro final del banco Banesco y lo envía al departamento de Contabilidad.

También existe la posibilidad que se encuentren diferencias al momento del cruce y que el monto no coincida, esto quiere decir que hubo un error de parte de la analista de taquilla al momento de la transcripción, en donde ingreso algún lote o banco de tarjeta de débito o crédito en uno que no le pertenece, por ejemplo, ingreso una tarjeta Todo Ticket por una tarjeta de crédito Banesco, el analista principal de conciliación debe realizar un informe (Figura N°15) al analista que realizo la transcripción indebida para así avalar dicha diferencia, cabe agregar que este informe es utilizado con cada uno de los bancos donde se presenta inconsistencias en el proceso de conciliación.

**Figura N° 16. Informe de error en ingreso.**



**Fuente: Sigo,  
BANCO  
MERCANTIL:**

**S.A. (2013)  
PROVINCIAL Y**

El analista principal selecciona las dos (2) hojas de Excel, donde había colocado los estados de cuenta del banco Mercantil y Provincial que fueron descargados de Merchant. Para poder conciliar estos bancos se debe descargar también las ventas del Platco, que es el otro punto de venta externo que toma esos dos bancos.

El analista ingresa en la página web de Platco, colocando en el buscador: [www.platco.com.ve](http://www.platco.com.ve), selecciona comercio en línea, coloca el usuario y clave de la empresa, luego busca resumen de venta, se debe tomar en cuenta que este proceso debe hacerse por separado para cada banco, se selecciona un banco primero y luego el otro, la forma de bajarlo es por día y solo se toma los totales de tarjeta de débito y crédito por día.

El analista para empezar a realizar la conciliación, toma el estado de cuenta descargado del Merchant en la hoja de cálculo de Excel e imprime los totales de las tarjetas de débito y crédito del punto Platco de cada banco, en la hoja de Excel del estado de cuenta del Merchant inserta una columna e ingresa manualmente los totales de la tarjetas de crédito y débito por día y con fórmulas ya establecidas se obtiene el monto de la venta neta luego de realizar las retenciones y comisiones de cada banco.

Cada punto de venta, es decir, Merchant y Platco, cobran una comisión y retención diferentes, ya que son el mismo banco pero diferentes entidades que se encargan de instalar el punto de venta como tal, el Merchant no cobra retención ni comisión a las tarjetas de débito y cobra solo retención a las tarjetas de crédito, a diferencia del Platco que cobra comisión y no retención a las tarjetas de débito y cobra comisión y retención de tarjetas de crédito.

De esta forma el analista principal de Recaudación y Control concilia las cuentas de los dos bancos de igual procedimiento pero en hojas de cálculo diferentes

de Excel ya que cada uno es una entidad bancaria diferente, al finalizar la conciliación se hace el cuadro final y se envía al departamento de Contabilidad.

### **BANCO VENEZUELA Y CORPBANCA:**

El analista principal después de descargar los estados de cuenta de la carpeta “O” procede a descargar el Credicard, que es el estado de cuenta donde se encuentran las tarjetas del Merchant y los puntos externos del banco Venezuela y Corpbanca. El analista acceso a internet con el siguiente link: [www.credicard.com.ve/crediacard/jspComercio/comercio.jsp](http://www.credicard.com.ve/crediacard/jspComercio/comercio.jsp) e ingresa el usuario y clave correspondiente que es suministrada por el departamento de Contabilidad, y es diferente de acuerdo a cada sucursal, procede a descargar seleccionando la afiliación de cada banco, tanto Venezuela como Corpbanca y colocando el rango de la fecha la cual no puede ser mayor a 15 días, una vez descargado el analista lo copia en una hoja de cálculo de Excel por separado.

El analista tiene en cuenta que a la hoja de cálculo de Excel de cada banco le tiene que agregar dos columnas para calcular la tasa de comisión y la tasa de retención.

Después de tener esta información el analista principal proceder a limpiar, es decir, a eliminar lo que no necesita para realizar la conciliación de cada uno de los bancos de forma separada, a continuación de mencionan los procedimientos a realizar de cada uno y su conciliación.

### **Banco Corpbanca**

El analista después de haber copiado el estado de cuenta del credicard en una hoja de cálculo de Excel, se elimina las transacciones que no se necesitan. Se selecciona datos y se ordena por fecha, lote y tipo; y se copia todo en la otra ventana de la misma hoja de cálculo de Excel, cabe agregar que el banco Corpbanca cobra comisión a todas las tarjetas y la retención solo a las tarjetas de american y tarjetas de crédito.

Finalmente después que se realiza los procedimientos el analista principal realiza el cruce seleccionando el monto bruto y la fecha y se le aplica formulas ya establecidas para compararlos con el estado de cuenta enviado por el departamento de Contabilidad luego se procede a revisar las transacciones el cual debe reflejar el mismo monto del estado de cuenta enviado por el departamento de Contabilidad, descontado el porcentaje de retención y comisión del banco.

#### **Banco de Venezuela:**

El analista principal después de descargar el credicard de la página de internet, y seleccionar el banco Venezuela, procede a modificar para su respectivo cruce; el estado de cuenta debe reflejar una vez modificado solo fecha, lote, tipo, cargo y monto, sino hay cargo (nota de consumo) elimina la columna de cargo.

El analista después de haber ajustado el cuadro, debe limpiarlo y dejar solamente las tarjetas electrón, débitos y créditos, el estado de cuenta cuando se descarga los montos, estos vienen sin céntimos, el analista realiza una fórmula para modificar el monto y agregarle los céntimos, cabe destacar que las tarjetas electrón y débito cobran comisión y solamente las tarjetas de crédito cobran retención y comisión a la vez.

Finalmente después que se realizan los procedimientos el analista principal procede a realizar cruce seleccionando el monto bruto y la fecha y se le aplica formulas ya establecidas para compararlos con el estado de cuenta enviado por el

departamento de Contabilidad luego se procede a revisar las transacciones el cual debe reflejar el mismo monto del estado de cuenta enviado por el departamento de Contabilidad, descontado el porcentaje de retención y comisión del banco.

### **Resumen de venta de cada banco.**

El analista principal después de haber realizado la conciliación de cada uno de los bancos de acuerdo a los procedimientos ya antes mencionados y de este modo obtener el monto final, tomando en cuenta las retenciones y comisiones, de los abonos realizados por el banco en las cuentas de la empresa y a su vez haber detectado cualquier error realizado por el analista de taquilla que pueda afectar al momento de la conciliación y no obtener un monto preciso de la venta, procede a realizar el resumen de venta por cada banco.

Cabe agregar que muchas veces no se realiza el pago de alguna venta por ser un reclamo hecho por el banco (nota de consumo), es decir, el banco solicita vía correo los voucher donde el cliente desconoce la compra, el analista procede a buscarla y lo escanea junto con una carta explicándole que si pertenece a nuestras ventas o en el caso de que no pertenezca también envía la carta, pero mencionando que no pertenece a las ventas de la empresa, esta carta debe ir firmada por el coordinador del departamento de Recaudación y Control y debe llevar un correlativo y ser archivada por cada banco.

El analista debe enviar un cuadro final por cada banco, el cual contiene un resumen de ventas por mes. El analista coloca en la hoja de cálculo de Excel el saldo inicial que es el pendiente del mes anterior, verifica que el saldo final cuadre con las reclamos pendiente y los errores en ingreso se suman o restan en el saldo final dependiendo del error.

El analista después de tener en cuenta esas consideraciones busca un banco al cual ya haya finalizado la conciliación y selecciona todas las ventas (parar en la fecha y le da control “e”, menú, insertar tabla dinámica, aceptar y sobre el cuadro le da botón derecho, opción tabla dinámica y mostrar diseño de tabla clásica y luego acepta. El analista selecciona las celdas de fecha, tipo y monto bruto y luego selecciona el tipo de tarjetas (debito, electrón, créditos o american) y se toma el total general, copia y pega las tarjetas de crédito y débito en el cuadro final estando pendiente de correlativo de las fechas.

Luego el analista verifica que el monto final del cuadro sea igual a los reclamos pendientes del año corriente y reclamos de años anteriores, procede a llenar el cuadro final con los datos requeridos del cuadro. Después que el analista termina el cuadro y verifica que todo esté bien lo debe enviar al departamento de Contabilidad, para a enviarlo busca en el equipo, carpeta “o”, public, dirección de administración, departamento de Recaudación y Control, la sucursal a la cual corresponde y luego conciliación del mes.

**Figura N° 17.Ejemplo de resumen de venta.**

**Sucursal SUPERMARKET**  
 Relación de Ingresos Punto de Venta Mes JUNIO 2009  
 BANCO PROVINCIAL 0108-0993-25-010006073

11

Fecha	Saldo Inic.	Venta	TDC	TDB	Provimillas	Cta x Pagar	Error Ingr	Comisión	Retención	Saldo Final
01/06/2009	1.295,49	41.527,70	16.754,09	24.636,51	137,10	0,00	0,00	158,72	837,70	1.295,49
02/06/2009	1.295,49	31.672,50	11.248,05	20.424,45	0,00	0,00	0,00	107,58	562,40	1.295,49
03/06/2009	1.295,49	23.117,05	12.027,18	10.873,30	216,57	0,00	0,00	103,61	601,36	1.295,49
04/06/2009	1.295,49	37.818,86	19.945,84	17.873,02	0,00	0,00	0,00	158,26	997,29	1.295,49
05/06/2009	1.295,49	32.965,47	13.802,79	19.162,68	0,00	0,00	0,00	131,13	690,14	1.295,49
06/06/2009	1.295,49	25.550,70	14.260,20	11.290,50	0,00	0,00	0,00	124,30	713,01	1.295,49
07/06/2009	1.295,49	11.463,64	6.035,69	5.379,87	48,08	0,00	0,00	55,29	301,78	1.295,49
08/06/2009	1.295,49	17.598,37	5.111,28	12.362,32	124,77	0,00	0,00	27,26	255,56	1.295,49
09/06/2009	1.295,49	2.355,13	2.122,13	198,00	35,00	0,00	0,00	0,01	106,11	1.295,49
10/06/2009	1.295,49	18.350,06	10.921,64	7.413,79	14,63	0,00	0,00	99,13	546,08	1.295,49
11/06/2009	1.295,49	19.954,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21.250,04
12/06/2009	21.250,04	20.301,99	8.438,11	11.340,77	175,67	0,00	0,00	60,50	421,91	21.597,48
13/06/2009	21.597,48	25.337,31	15.752,34	29.826,52	60,44	0,00	0,00	133,33	787,62	1.295,49
14/06/2009	1.295,49	54.657,76	26.174,12	28.470,46	13,18	0,00	0,00	218,61	1.308,71	1.295,49
15/06/2009	1.295,49	43.604,84	19.973,93	23.630,91	0,00	0,00	0,00	152,74	998,70	1.295,49
16/06/2009	1.295,49	16.081,16	8.221,76	7.859,40	0,00	0,00	0,00	65,92	411,09	1.295,49
17/06/2009	1.295,49	24.397,96	11.659,60	12.738,36	0,00	0,00	0,00	105,61	582,98	1.295,49
18/06/2009	1.295,49	12.810,86	4.915,66	7.869,63	25,37	0,00	0,00	35,80	245,78	1.295,49
19/06/2009	1.295,49	19.517,29	8.667,64	10.803,00	46,65	0,00	0,00	80,07	433,38	1.295,49
20/06/2009	1.295,49	16.473,70	7.807,30	8.456,63	209,77	0,00	0,00	67,07	390,37	1.295,49
21/06/2009	1.295,49	35.908,46	20.108,43	15.557,11	242,92	0,00	0,00	138,31	1.005,42	1.295,49
22/06/2009	1.295,49	69.573,70	33.976,38	35.517,03	25,21	81,73	136,81	256,37	1.698,82	1.295,49
23/06/2009	1.295,49	39.232,60	23.328,01	15.800,58	104,01	0,00	0,00	203,65	1.166,40	1.295,49
24/06/2009	1.295,49	25.298,70	15.585,60	9.786,60	0,00	73,50	0,00	53,26	775,61	1.295,49
25/06/2009	1.295,49	36.722,32	20.434,60	16.284,73	2,99	0,00	0,00	155,05	1.021,73	1.295,49
26/06/2009	1.295,49	39.232,91	18.831,05	20.284,76	117,10	0,00	0,00	146,30	941,55	1.295,49
27/06/2009	1.295,49	45.299,18	22.655,33	22.643,85	0,00	0,00	0,00	175,62	1.132,77	1.295,49
28/06/2009	1.295,49	45.629,56	17.328,38	28.247,48	53,70	0,00	0,00	203,19	866,42	1.295,49
29/06/2009	1.295,49	17.823,02	9.892,60	7.804,26	126,16	0,00	0,00	64,81	494,63	1.295,49
30/06/2009	1.295,49	16.839,01	6.310,83	10.518,18	8,00	0,00	2,00	59,20	315,54	1.295,49
<b>TOTALES</b>		<b>867.116,16</b>	<b>412.290,56</b>	<b>453.054,70</b>	<b>1.787,32</b>	<b>155,23</b>	<b>138,81</b>	<b>3.340,67</b>	<b>20.610,85</b>	<b>1.295,49</b>

Saldo Inicial	1.295,49
(+) Ventas	867.116,16
(-) Tarjetas Crédito	412.290,56
(-) Tarjetas Débitos	453.054,70
(+ ó -) Error en Ingreso	138,81
(+) Cuentas por Pagar	155,23
(-) provimillas	1.787,32
<b>Saldo Final</b>	<b>1.434,30</b>

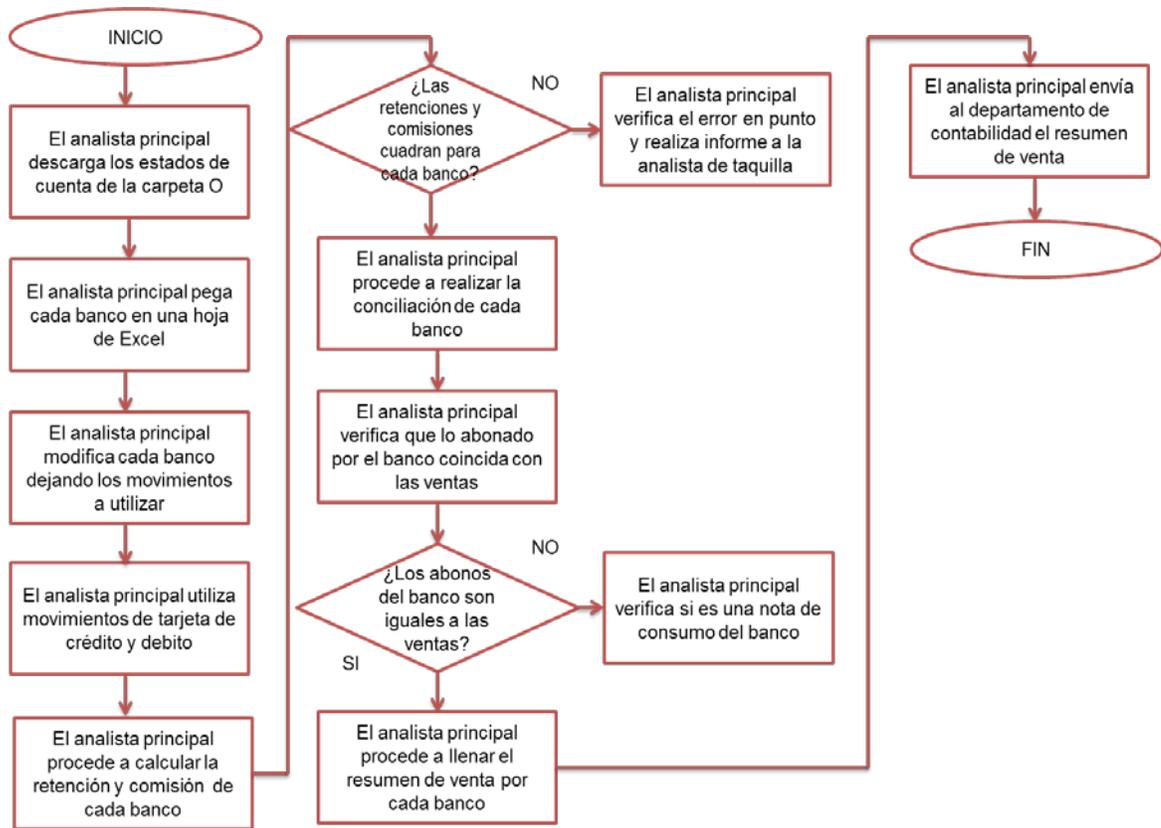
Cta. por Cobrar Mes Anterior	1.295,49
Cta. por Pagar	155,23
Reclamos	1.295,49
<b>Total Ventas</b>	<b>867.116,16</b>
<b>Total Comisión del Mes</b>	<b>3.340,67</b>
<b>Total Retención del Mes</b>	<b>20.610,85</b>
Cta. por Cobrar	1.295,49

Realizado Por:

Revisado Por:

Fuente: Sigo, S.A. (2013)

Figura N° 18. Flujograma de procedimientos aplicados de auditoría interna para la conciliación de puntos de venta.



**Fuente:** Ramírez J. (2013)

***FASE V.- COMPARACION DE LOS  
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA  
INTERNA DEL EFECTIVO EN EL  
DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y  
CONTROL EN LA EMPRESA SIGO, S.A.  
CON LAS BASES TEORICAS Y LEGALES  
RELACIONADAS.***

---

**FASE V.- COMPARACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL EFECTIVO EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACION Y CONTROL EN LA EMPRESA SIGO, S.A. CON LAS BASES TEORICAS Y LEGALES RELACIONADAS.**

**5.1.- Análisis comparativo de los procedimientos de auditoría interna del efectivo en el departamento de Recaudación y Control en la empresa sigo, s.a. con las bases teóricas y legales relacionadas.**

El departamento de Recaudación y Control de la empresa Sigo, S.A. lleva a cabo la auditoría interna del efectivo, ejecutando los procedimientos descritos anteriormente, los cuales son de relativa importancia a la hora de determinar los resultados obtenidos, por lo que es necesario seguir lineamientos para cumplir dichos procesos.

Seguidamente se mostrarán los procedimientos de auditoría interna del efectivo en cuadros comparativos acompañados del sustento de las bases teóricas y legales que avala, promueve y limitan estos procedimientos.

**Cuadro N° 2.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados para los reportes “Z” con las bases legales relacionadas.**

BASES LEGALES	PROCEDIMIENTOS APLICADOS
<p><b>Providencia Administrativa N° 0071:</b>                      Artículo N° 41                      El usuario de las Máquinas Fiscales debe cumplir con las siguientes obligaciones:                      ...3. Conservar en el local y en buen estado el Libro de Control de Reparación</p>	<p>Para el analista de la empresa Sigo, S.A., el cuadro de las ventas del diaria del sistema, “Z” INNOVA y “Z” fiscal es de significativa importancia debido a que es un requisito exigido por el Servicio Nacional Integral de Administración</p>

<p>y Mantenimiento.  ...5. Emitir el Reporte Global Diario o Reporte “Z” de las Maquinas Fiscales, utilizadas, por cada día de operación.</p>	<p>Tributaria(SENIAT) al momento de una fiscalización, lo cual determina los ingresos reales de la empresa y a su vez constituye un reporte que no puede ser alterado.</p>
<p><b>Código Orgánico Tributario:</b> Artículo N° 145 “Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir con los deberes formales... Literal 2. Emitir los documentos exigidos por las leyes tributarias especiales, cumpliendo con los requisitos y formalidades en ellas requeridos”.</p>	<p>La empresa Sigo, S.A. emite facturas a través de máquinas fiscales, cumpliendo con las normas y requisitos exigidas por el SENIAT, ya que las máquinas fiscales fueron obtenidas por empresa autorizadas por el SENIAT.</p>

**Nota: Elaborado por Ramírez, J. (2013)**

**Análisis:** la empresa Sigo, S.A. a través del departamento de Recaudación y Control cumple con las normas y requisitos exigidos por el SENIAT, ya que éste regula y promueve el uso de máquinas fiscales para un control determinado de las ventas y de esta manera evitan que las empresas evadan impuestos al momento de pagar los tributos establecidos.

El departamento de Recaudación y Control, vigila que los reportes obtenidos diariamente cuadren con las ventas realizadas en el día y que estos comprobantes se encuentren en su totalidad en el departamento de acuerdo a la cantidad de cajas registradoras encontradas en la sucursal, y que el libro de reparación y mantenimiento de cada impresora este resguardado en el departamento de Recaudación y Control, bajo la custodia de los analistas, con el fin de una posible pérdida y tenerlo a la disposición cuando sean exigido por el SENIAT.

**CUADRO N° 3.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados para las cajas chicas de sencillo y gastos con las bases teóricas relacionadas.**

BASES TEORICAS	PROCEDIMIENTOS APLICADOS
<p><i>Catacora (1997)</i>:El objetivo de custodia que controla el uso o disposición no autorizado de los activos de la empresa. Este control se divide en control de custodia física y existencia física, del primero se menciona que los activos que adquiere la empresa existen para prevenir y detectar el uso no autorizado de los activos en especial los más valiosos y movibles como el efectivo y en segundo esta para detectar si las cantidades o valores mantenidos en custodia coinciden con los registros, ejemplo, arqueos de fondos de caja chica.</p>	<p>El coordinador del departamento de Recaudación y Control una vez asignadas las cajas chicas de sencillo y las cajas chicas de gastos, cada custodia debe tener su caja con el respectivo candado para ser resguardada en el área de Recaudación y Control y así también a su vez realiza auditoría interna, estas pueden ser: semanales, quincenales, mensuales o cuando se ameriten ya sea por cambio de custodia o arqueos sorpresa, para verificar que el monto entregado se encuentre intacto.</p>

**Nota: Elaborado por Ramírez, J. (2013)**

**Análisis:** en base a lo que define Catacora (1997) y los procedimientos establecidos, se infiere que el departamento de Recaudación y Control verifica adecuadamente el uso y custodia de las cajas chicas asignadas al departamento, siguiendo un control establecido para prevenir y detectar el uso inapropiado de las cajas y que el dinero asignado se encuentre completo para el cambio de algún sencillo o respaldado por algún documento fiscal relacionado con los gastos internos de la empresa al momento de realizar auditoria.

Así también se evidencia que el coordinador del departamento encargado de velar por el cumplimiento de los procedimientos relacionado con las cajas chicas cumple con sus asignaciones de auditorías internas del efectivo y de esta manera

constatar que el dinero asignado a cada analista o asistente de gerencia pueda ser usado para realizar las actividades diarias del departamento o cubrir las necesidades de la empresa Sigo, S.A.

**CUADRO N° 4.- Análisis comparativo entre procedimientos aplicados del efectivo (billetes y monedas) y cheques con las bases teóricas relacionadas.**

BASES TEORICAS	PROCEDIMIENTOS APLICADOS
<p><i>Catacora (1997)</i>:El objetivo de la exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se deriva de ellos, es decir, que se registren en forma exacta. La exactitud es indispensable que sea establecida en el momento que se realiza la transacción. Así también, se tiene que el objetivo de autorización establece límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base a las políticas y procedimientos establecidos.</p> <p>La recepción de efectivo según Holmes (1975) refiere “que al establecer un sistema de control para recibir efectivo, debe tratarse que su operación garantice que todo el efectivo recibido se registre”...</p>	<p>El analista registra el dinero exacto recibido de las ventas diarias de la empresa, el operador de caja realiza el depósito del dinero y el analista ingresa en el sistema el dinero total recibido de las cajas registradoras, seguidamente le hace entrega al analista principal para que este procede prepararlo, envasarlo y enviarlo depositar en los bancos correspondientes por el transporte de valores, luego el analista principal recibe los comprobantes de los depósitos y registra en el cuaderno de transito el total de depósitos diarios tanto en billetes como cheques y le anexa los comprobantes para ser revisado por el coordinador del departamento y enviarlo al coordinador general de los departamentos de Recaudación y Control a nivel nacional.</p>

**Nota: Elaborado por Ramírez, J. (2013)**

**Análisis:** el departamento de Recaudación y Control se encarga de manejar, registrar y controlar el efectivo específicamente los billetes y los cheques, se ingresan según su realidad (lo recibido por el operador de caja de acuerdo a las ventas diarias de la empresa), los analistas del departamento siguen los procesos establecidos por la empresa, según lo requerido por el sistema de tesorería.

En este procedimiento el analista verifica por medio del sistema que lo recibido por el operador de caja concuerde con lo verificado manualmente al momento del depósito, dado que es una forma de pago vulnerable a un mal conteo o posible hurto por parte del operador de caja o el analista.

El analista registra en su totalidad el dinero recibido, luego el analista principal verifica que el dinero que será enviado al banco concuerde con el sistema y después de recibir los comprobantes de depósito el coordinador lo revisa nuevamente como última auditoria de control del efectivo, antes de ser enviado al departamento de Contabilidad y se registre contablemente. De esta forma; se puede evidenciar que el departamento de Recaudación y Control, cumple con los procedimientos de una manera eficaz.

**CUADRO N° 5.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados de la recepción de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos Sigo y puntos Sigo con las bases teóricas relacionadas.**

BASES TEORICAS	PROCEDIMIENTOS APLICADOS
<p><i>Catacora (1997):</i> El objetivo de existencia permite asegurar que solo se registren operaciones que afecten la entidad, así como también minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no</p>	<p>En este proceso el analista verifica de forma general que las transacciones realizadas y registradas por el operador de cajas por medio de tarjetas de crédito y débito como una forma de pago de efectivo, concuerden con el reporte de</p>

<p>corresponde a transacciones reales de la organización.</p>	<p>cierre arrojado por los punto de ventas y que estos registros sean igual a lo reflejado en el sistema de tesorería y que no sea encuentre ninguna información errónea realizada por parte del operador de caja que afecte una futura conciliación o el abono que realice el banco posteriormente. Así también el analista verifica el registro de los créditos y puntos Sigo, y que estos cumplan con las requerimientos exigidos por el departamento Recaudación y Control para su registro.</p>
---	--

**Nota: Elaborado por Ramírez, J. (2013)**

**Análisis:** de acuerdo a los descrito anteriormente por Catacora (1997) y comparado con las actividades realizadas por el analista, se puede apreciar que el mismo tiene claro los procesos a seguir en el departamento de acuerdo al registro de las tarjetas de crédito y débito y así como también los puntos y créditos Sigo.

En el departamento los analistas siguen unos procesos establecidos por la empresa, a medida que pasa el tiempo van obteniendo experiencias que le servirán de apoyo para resolver cualquier error o inconveniente ocurrido durante el proceso registro por parte de los operadores de caja en las cajas registradoras, y que a su vez el analista obtiene información detallada de cada una de las transacciones realizadas diariamente por medio de los reportes de cierre de puntos de venta. Esta información registrada por el analista, será una de las bases para el posterior registro de los asientos contables en el departamento de Contabilidad, como entradas de efectivo en las cuentas bancarias de la empresa o por cobro a las empresas afiliadas al servicio de créditos Sigo.

**CUADRO N° 6.- Análisis comparativo entre los procedimientos aplicados para el depósito y registro de los bonos de alimentación con las bases teóricas relacionadas.**

BASES TEORICAS	PROCEDIMIENTOS APLICADOS
<p>Holmes (1975): en todas las auditorias debe haber revisión y observación, inspección y cómputo, prueba evidente, prueba de exactitud y reconciliación.</p>	<p>El analista recibe los bonos de alimentación depositados por los operadores de caja, clasificados por tipo y ya sumados por el coordinador de caja, el analista solo coteja que el monto reflejado en la suma concuerde con lo sumado manualmente por él, observa que no tengan ninguna enmienda o estén vencidos.</p>
<p>Montilla y Cante (2005) <i>Confiabilidad</i>: se entiende como la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.</p>	<p>El analista registra los bonos en el sistema de tesorería de acuerdo a lo contado físicamente, los bonos (por tipos) son enviados con el reporte detallado al analista principal, este revisa en el sistema de tesorería y confirma su confiabilidad y procede a prepararlos para su depósito, el analista recibe los documentos de los comprobantes como evidencia y control de los bonos ya depositados.</p>

**Nota: Elaborado por Ramírez, J. (2013)**

**Análisis:** los bonos de alimentación son formas de pago tratadas como efectivo, son depositados en el banco y tienen el mismo proceso que el dinero, y además el analista cumple con la auditoría interna apropiada. En este procedimiento se separan las funciones entre la persona que registra y quien audita los comprobantes de los bonos posteriormente. Todo lo que se recibió de los bonos de alimentación se controla a través del sistema de tesorería y se deposita diariamente, el coordinador del

departamento audita nuevamente la evidencia recibida por los depósitos (comprobantes bancarios) para verificar que sea el mismo monto reflejado en el sistema, y luego ser enviado al departamento de Contabilidad y sea registrado contablemente.

La responsabilidad del analista de Recaudación y Control en cuanto al procedimiento de depósito y registro de los bonos de alimentación es cumplida en su totalidad, ya que se ingresan al sistema de tesorería los bonos de las ventas, se depositan en los bancos correspondientes y se envían al departamento de Contabilidad.

**CUADRO N° 7.- Análisis comparativo entre los procedimientos para la conciliación de puntos de ventas con las bases teóricas relacionadas.**

BASES TEORICAS	PROCEDIMIENTOS APLICADOS
<p>Montilla y Cante (2005) <i>Segregación de funciones</i>: señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final, de manera particular en las organizaciones grandes, ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción, esto como medio de protección para esas mismas personas y de la misma organización.</p>	<p>El analista principal recibe los estados de cuenta del banco enviados por el departamento de Contabilidad, seguidamente descarga de las páginas correspondientes las transacciones que realiza la empresa diariamente para luego proceder a realizar la conciliación de cada banco de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada uno, y finalmente reflejarlos en el resumen de venta final. La conciliación de punto de ventas es revisada y verificada por el departamento de Contabilidad, para determinar así, que sea lo depositado por los bancos correspondientes.</p>
<p>Catacora (1997): El objetivo de integridad permite asegurar que se</p>	<p>En la conciliación de puntos de ventas realizadas por el analista, se comprueba</p>

<p>registren todas las transacciones en el periodo en el cual corresponden, la violación de este objetivo existe cuando en el inicio de las transacciones no se incluye toda la información, un ejemplo será, obviar el registro de las operaciones de forma cronológica.</p>	<p>que las transacciones realizadas diariamente, sean igual al abono de los bancos en las cuentas de la empresa, al mismo tiempo que se realizan las ventas día a día.</p>
<p>Holmes (1975): el error intencional de principio, omisión o perpetración es la consecuencia de un plan deliberado, o que está involucrada usualmente una persona ímproba.”</p>	<p>El analista que concilia puede encontrar diferencias cuando realiza la conciliación, esto quiere decir que hubo un error de parte del analista de taquilla al momento de la transcripción, en donde ingreso algún lote o banco de tarjeta de débito o crédito en uno que no le pertenece, por ejemplo, ingreso una tarjeta Todo Ticket por una tarjeta de crédito Banesco.</p>

**Nota: Elaborado por Ramírez, J. (2013)**

**Análisis:** el analista del departamento de Recaudación y Control es el encargado de este procedimiento, realizado de acuerdo a la aplicación de fórmulas de retención y comisión para obtener así los descuentos hechos por dichas entidades bancarias, el analista quizás sea el mismo que revisa y concilia toda la información referente a los abonos realizados por los bancos, pero realmente es el departamento de Contabilidad quien registra la información en los asientos contables.

Aunque las ventas de las empresas se realizan diariamente y a su vez llevan una secuencia cronológica, es probable que el banco no abone en la fecha exacta de las ventas sino uno o dos días después. También puede ocurrir que el banco no abone por algún error del analista, esta falta puede ser solucionada con rapidez para que la entidad bancaria, lo certifique y proceda a abonarlo en la cuenta de la empresa, tomando en cuenta el tipo de error registrado o presentado por el banco.

Ahora bien, después de realizar las comparaciones pertinentes se puede definir que los procedimientos de auditoría interna el efectivo aplicados en el departamento de Recaudación y Control, se ejecutan de forma compleja aun cuando hay cosas que mejorar y depurar a fin de que su cumplimiento se ajuste completamente a los procedimientos establecidos en el departamento para cada uno, siguiendo específicamente las bases teóricas de los autores ya mencionados, el manual de procedimientos del departamento de Recaudación y Control, las bases legales como es la providencia administrativa N° 0071 y lo ya establecido por el Código Orgánico Tributario para evitar futuras sanciones o un mal control de los procedimientos realizados referente a las máquinas fiscales.

## CONCLUSIONES

Considerando que el punto de partida para el desarrollo de este trabajo de grado fue la realización de pasantías, las cuales le permitieron observar detalladamente los procedimientos de auditoría interna del efectivo aplicado durante un poco más de 3 años laborando en el departamento de Recaudación y Control, y de esta forma verificar que dichos procedimientos se encuentren en lo establecido por la empresa y las leyes que lo rigen; estableciendo así objetivos que permitieran indagar en información relevante y significativa concerniente a dichos objetivos.

Una de las áreas principales que integran cualquier entidad es el departamento de Recaudación y Control conocido en otras organizaciones como departamento de tesorería, donde se manejan las entradas y pocas salidas de todas las formas tratadas como efectivo (billetes, cheques, tarjetas de crédito y débito, puntos Sigo y crédito Sigo), las operaciones y procesos que allí se realizan involucran directamente el recurso financiero de la entidad, por lo tanto se hace indispensable contar con mecanismo de auditoría interna en dicha área que garanticen el resguardo y verificación eficiente del recurso financiero.

En este sentido luego de realizar los análisis correspondientes, adaptado a las características específicas de la auditoría interna del efectivo que se rigen en el departamento de Recaudación y Control de la empresa Sigo, S.A., se puede concluir lo siguiente:

- ✓ La empresa Sigo, S.A. específicamente el departamento de Recaudación y Control es una organización privada que se rige por sus políticas y procedimientos internos estos realizados por la alta gerencia, pero a su vez cumple con requerimientos exigidos por los entes públicos, como lo es el SENIAT, para evitar

de ese modo una infracción que le conlleve a alguna sanción que pueda ser perjudicial para el desarrollo económico de sus ventas.

- ✓ En respecto a las cajas chicas de sencillo y gastos, el departamento de Recaudación y Control por medio de las analistas llevan un control de auditoria interna especifico, que es verificado por el coordinador general del departamento con el fin de velar por el uso adecuado de las cajas chicas.
  
- ✓ En la aplicación de auditoria interna del efectivo (billetes y monedas) y cheques, los analistas siguen procedimientos específicos para depositar y registrar el dinero tal cual es recibido por los operadores de caja, y a su vez se guardar un respaldo de estos registros con el arqueo de auditoria realizado por el analista y a su vez es presenciado por el coordinador de caja para reafirmar el ingreso del dinero en su totalidad.
  
- ✓ En respecto a la recepción de tarjetas de débito y crédito así como los puntos y créditos Sigo, S.A., los procedimientos realizados por el analista son detallados y engorrosos a la vez, ya que deben sumar caja por caja todas las transacciones diarias hechas por el operador de caja, para obtener el mismo monto que se refleja en el reporte de cierre, al igual que los puntos y créditos que coincida con lo reflejado en el sistema de tesorería, este procedimiento le retrasa el trabajo en otras áreas por el tiempo que tarda sumando cada una.
  
- ✓ Los procedimientos de depósitos y registro de bonos de alimentación siguen un control minucioso para su verificación y posterior registro en el sistema de tesorería, el analista debe cumplir con el procedimiento exigido para cada tipo de bono con el fin de obtener un mayor control para cada uno.
  
- ✓ Las conciliaciones bancarias determinan el monto real depositado en las cuentas de la empresa Sigo, S.A., a veces por errores internos del departamento de

Recaudación y Control los bancos no depositan el monto que resulto de las conciliaciones realizadas por las analistas.

## RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los procedimientos que lleva a cabo el departamento de Recaudación y Control, para un mejoramiento significativo de la auditoría interna, se concluyó que existen ciertos mecanismos que se pueden mejorar y perfeccionar, adaptándolos a lo dispuestos por las bases teóricas y legales. Es por esta razón que existe un conjunto de aspectos que se deben considerar para el desarrollo significativo de los procesos del departamento.

Por consiguiente se mencionan sugerencias que permitan mejorar la aplicación de los procedimientos ligados al departamento de Recaudación y Control:

- ✓ Asignar a una analista mensual o trimestral para que verifique los casos de las “Z” fiscales que se han podido dejar de resolver por falta de tiempo de las mismas analistas.
- ✓ Minimizar el tiempo en que las analistas realizan las auditorías de cajas, estudiando las normas y procedimientos internos del departamento para buscar un punto donde el proceso se pueda hacer más fácil y con mayor rapidez y que no afecte las conciliaciones que serán realizadas al finalizar cada mes.
- ✓ Realizar un estudio de personal por parte de la gerencia, para ver si los que se encuentran en el departamento pueden realizar todas las actividades que desempeñan diariamente y así optar por ingresar más personal al departamento.

- ✓ Interpretar y difundir adecuadamente el manual de normas y procedimientos dirigido a todo el personal del departamento de Recaudación y Control de forma clara y eficiente.
- ✓ El coordinador del departamento de Recaudación y Control realice reuniones con el personal de soporte técnico que son los encargados del funcionamiento de sistema INNOVA, para informar que sus modificaciones muchas veces ocasionan fallas en las auditorías internas de los reportes “Z”
- ✓ Realiza inducciones para el mejoramiento de los procesos desempeñados en el departamento por los analistas encargados.
- ✓ Diseñar un plan de entrenamiento al personal que está ingresando nuevo de manera que este conozca su función y los procesos para el desarrollo de las actividades en el departamento de Recaudación y Control.

## REFERENCIAS

### Textos:

ABAD, J. (1998). *Enciclopedia de la Auditoría*. (2da edición). Barcelona (España).  
Océano Grupo Editorial, S.A.

CATACORA, F. (1997). *Sistema y procedimientos contables*. Bogotá (Colombia).  
MacGraw-Hill

COVA, V. (2008). *Políticas y procedimientos para el departamento de Recaudación  
y Control Sigo, S.A.*

GOMEZ, J (2005). *La auditoria interna*.

HOLMES, A. (1975). *Auditoría-Principios y Procedimientos*. 2da edición. México.  
Editorial Hispano-Americana.

MANTILLA, S. CANTE, S. (2005). *Auditoria del control interno*. Eco ediciones  
Itda. Bogota. Esfera editores ltda.

MENDIVIL, V. (2002). *Elementos de Auditoría*. 5ta edición. Mexico. Internacional  
Thomson Editores, S.A.

PEÑA, J. (2007). *Control, auditoría y revisión fiscal*. Eco ediciones ltda.  
Colombia. Editorial Kimpresltda

SANTILLANA J. (2003). *Establecimiento de sistemas de control interno*. 2da  
edición. México. Thomson.

WHITTINGTON R. PANY, K. (2000). *AUDITORÍA: Un Enfoque Integral* (12<sup>a</sup>  
edición). Colombia: MacGraw-Hill

WHITTINGTON R. PANY, K. (2005). *Principios de Auditoría*. 2da. Edición. Mexico: MacGraw-Hill

**Fuentes electrónicas:**

Jiménez Y. (2008). *Auditoría Externa*. [Documento en Línea] <http://www.gerencie.com/auditoria-externa.html>. Autor: Yolanda Jiménez. [Consulta: 2012, agosto 27]

Hernández E. y Sánchez A. (2007). *Auditoría y Control Interno*. [Documento en Línea] <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm>. [Consulta: 2012, agosto 2012]

**Leyes:**

Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial N° de la República Bolivariana de Venezuela 37.305 de fecha 17 octubre 2001

Providencia Administrativa N° 0071. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.759 de fecha 08 de noviembre de 2011.

Normas y procedimientos de auditoria interna DNAI N° 0. *Declaración de normas de auditoría interna*. 14 de julio 2007.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DEL EFECTIVO APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL EN LA EMPRESA SIGO, S.A.
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
Ramírez Caldas Jazmín Carolina	CVLAC: V-19.557.558 E MAIL: jazzcaro14@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**Procedimientos de auditoría internaControl internoEfectivoReportes Z



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Salazar Janet	CVLAC:	X			
	V-9.306.022				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lugo Delvis	CVLAC:	X			
	V-14.840.737				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Rodríguez Eucaris	CVLAC:	X			
	V-7.196.960				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Rodríguez Alneida	CVLAC:	X			
	V-13.540.803				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

2013 AÑO	04 MES	29 DÍA
-------------	-----------	-----------

LENGUAJE. SPA

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TRABAJO_DE_GRADO_JAZMIN_RAMIREZ	.PDF
TRABAJO_DE_GRADO_JAZMIN_RAMIREZ	.DOCX

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F G H I J K L  
M N O P Q R S T U V W X Y Z . a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z . 0 1 2  
3 4 5 6 7 8 9 .

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

LICENCIADA EN CONTADURIA PÚBLICA

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

LICENCIADA

**ÁREA DE ESTUDIO:**

DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA

**INSTITUCIÓN:**

UDO- NUCLEO DE NUEVA ESPARTA



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLANOS CURVELO**  
Secretario



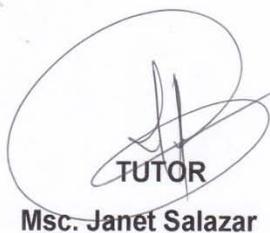
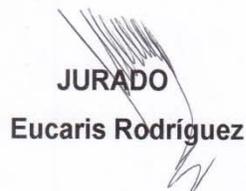
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"

**AUTOR****AUTOR**  
  
Jazmín Ramirez**AUTOR**  
**TUTOR**  
Msc. Janet Salazar  
**JURADO**  
Delvis Lugo  
**JURADO**  
Eucaris Rodríguez**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**