

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Mecanismos de control interno para ventas al crédito en el rubro de cuentas
por cobrar, de la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez**
(Tesis de Licenciatura)

Isela Marilí Donis Donis

Guatemala, junio 2016

**Mecanismos de control interno para ventas al crédito en el rubro de cuentas
por cobrar, de la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez**
(Tesis de Licenciatura)

Isela Marilí Donis Donis

Lic. Álvaro Pérez Enríquez (**Asesor**)

Licda. Bani Antonieta Oliveros Mencos (**Revisora**)

Guatemala, junio 2016

Autoridades de Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vice rectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cóbar

Vice rector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cóbar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

M.A. Carlos Augusto Juárez Álvarez

Coordinador de Sede



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.S01-PS.019.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 18 DE MARZO DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Álvaro Pérez Enríquez
Revisora: Licenciada Bani Antonieta Oliveros Mencos
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Mecanismos de control interno para ventas al crédito en el rubro de cuentas por cobrar, de la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez"

Presentada por: Isela Marilí Donis Donis

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. César Augusto Custodio Cóbar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

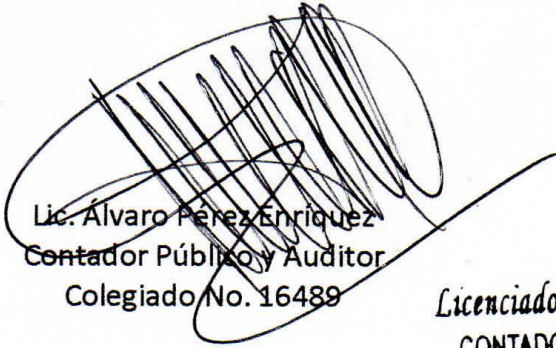
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Mecanismos de Control Interno para ventas al Crédito en el rubro de Cuentas por Cobrar de la Empresa Autoservicios y Repuestos los Méndez", realizado por Isela Marilí Donis Donis carné No. 201501899, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de competencias Profesional en la Tesis con la nota de (80).

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



Lic. Álvaro Pérez Enriquez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 16489

Licenciado Alvaro Pérez Enriquez
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado Activo No. 16489

Jutiapa, 06 de diciembre de 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de revisoría de la Tesis, del tema: Mecanismos de control interno para ventas al crédito en el rubro de cuentas por cobrar, de la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez realizado por Isela Marilí Donis Donis, carné No. 201501899, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencias Profesionales.

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



MSc. Bani Antonieta Oliveros Mencos
Administradora de Empresas
Colegiado No. 9280

DEDICATORIA

A DIOS Y A LA VIRGEN MARÍA:

Por la maravillosa bendición que me ha regalado porque grandes es su misericordia para con migo y mi familia, por guiarme siempre en todo momento y porque nunca soltaron de mi mano dejándome sola, Amen.

A MIS PADRES

Les agradezco por la vida que me han regalado, por sus esfuerzos y sacrificios, por su apoyo y porque siempre están a mi lado cuando más los he necesitado.

A MI HIJO

Gracias amor por cada palabra de aliento y cada sonrisa que me regalaste cuando mis días eran grises, y gracias a que tu existes fuiste mi motivo por el cual hoy soy lo que soy.

A MIS HERMANOS:

Por acompañarme en cada nuevo paso más de mi vida, por sus enseñanzas, por compartir momentos agradables, por su apoyo mutuo y constante, gracias por crecer a mi lado.

A MIS AMIGOS(AS)

Por estar siempre allí cuando tropezaba y me ayudaron a levantar, los quiero mucho por su apoyo incondicional, por las tristezas y alegrías, gracias por creer en mí.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:

Gracias por su cariño, amistad y muestras de compañerismo en nuestro salón de clases.

A LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA:

Por haberme dado la oportunidad de concluir mi carrera un logro más en mi vida.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	1
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Objetivo de la empresa	2
1.1.4 Estructura organizacional	2
1.1.5 Base Legal	3
1.1.6 FODA	4
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Pregunta de Investigación	7
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos de la Investigación	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Alcances y límites de la Investigación	9
Capítulo 2	10
Marco Teórico	10
2.1 Control Interno	10
2.1.1 Implementación del sistema de control interno	10
2.1.2 Características del sistema de control interno para la empresa	11
2.1.3 Elementos del control interno para la empresa	11
2.1.4 Limitaciones del control interno	12
2.1.5 Obligatoriedad	12
2.1.6 Clasificación del control interno	13
2.1.7 Principios que rigen el control interno	14
2.2 Estados Financieros	15

2.2.1 Balance General	15
2.2.2 ¿Qué es activo?	16
2.2.3 Inventarios	17
2.2.4 Tipos de inventarios	17
2.2.5 Inventarios y clasificación	18
2.3 Cuentas por cobrar	19
2.4 Documentos por cobrar	23
2.5 Decreto Número 19-2013 Reformas a la ley de Actualización Tributaria, Decreto número 10-2012 Libro I Impuesto Sobre la Renta, Cuentas Incobrables	25
2.6 Políticas de crédito	26
2.6.1 Las políticas de crédito normales	26
2.7 Clientes	27
2.8 Cartera de clientes	28
2.9 La Morosidad	28
2.10 Confirmación de saldos	29
Capítulo 3	30
Marco Metodológico	30
3.1 Tipo de Investigación	30
3.2 Sujetos de la Investigación	31
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	31
3.4 Diseño de la Investigación	31
3.5 Cronograma de actividades	34
Capítulo 4	37
Resultados de la Investigación	37
4.1 Muestreo	37
4.2 Presentación y resultados del análisis	37
4.3 Discusión de resultados	44

Capítulo 5	48
5.1 Propuesta de Solución y Mejora del Problema	48
Conclusiones	51
Referencias	52
Anexos	54

Lista de Tablas

Tabla 1 Créditos Morosos otorgados en la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez sin documento de soporte	38
Tabla 2 Costo de Implementación de Propuesta y Mejora	50

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Cedula 1, Análisis de Balance General	39
Cuadro 2 Cédula 2, Narrativa de Autoservicios y Repuestos Los Méndez	42

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura Organizacional	2
Figura 2 Árbol de Problemas	6

Lista de Formatos

Formato 1 Modelo de Carta de Confirmación de Saldos de Cuentas por Cobrar

40

Lista de Anexos

Anexo 1 Cuestionario realizado al Propietario de la empresa	55
Anexo 2 Cuestionario dirigido al Perito Contador General de la empresa	57
Anexo 3 Cuestionario dirigido al Encargado de Mecánicos de la empresa	59
Anexo 4 Carta de Solicitud de Investigación	61
Anexo 5 Carta de Aceptación de Investigación	62
Anexo 6 Registro Tributario Unificado (RTU)	63
Anexo 7 Patente de Comercio	65
Anexo 8 Imagen del Rótulo de Clientes Morosos	66
Anexo 9 Modelo de Factura Cambiaria	67
Anexo 10 Recibo de Caja	68

Resumen

En la investigación realizada en la empresa denominada Autoservicios y Repuestos Los Méndez, con el tema mecanismos de control interno para ventas al crédito en el rubro de cuentas por cobrar, se estableció como objetivo general: evaluar el área de cuentas por cobrar para determinar cómo afecta la morosidad de clientes en la situación financiera de la empresa, encontrando que los procedimientos de control interno existentes en las ventas al crédito que realiza la empresa, no son los adecuados, ya que no existe ningún documento que soporte la venta, ni se le da el Propietario y el Contador General, fueron los sujetos de estudio en la investigación, quienes dieron respuesta a los cuestionarios y entrevistas que se les aplicaron, para obtener la información necesaria que permitió establecer la problemática en el control y recuperación seguimiento al cobro de la deuda, lo que ha ocasionado incremento en la morosidad de los clientes.

La empresa desde hace 23 años se dedica a la venta de repuestos para vehículos automotrices y la prestación de servicios, para ello cuenta con personal calificado, el propietario de la empresa otorga créditos a los clientes sin importar el monto y la capacidad de pago que tenga el mismo, razón por la cual la empresa se ha visto en serios problemas financieros, porque al momento de efectuar pagos a proveedores, los créditos otorgados no han sido recuperados y la empresa no cuenta con capital para cubrirlos.

de los créditos otorgados, así como el traslado de dichos saldos a la contabilidad de la empresa y obtener con ello información razonable que permita la toma de decisiones en el momento oportuno y determinar cómo afecta este rubro en el Balance General.

Por lo que se propone la implementación de la factura cambiaria, que permitirá obtener un respaldo de carácter legal para el reclamo de las ventas al crédito, y establecer un procedimiento de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar, para saber el monto de crédito otorgado, quienes nos deben y el tiempo que lleva el crédito, mismo saldo que deberá ser trasladado a la contabilidad y nos servirá para tomar decisiones correctas y darle seguimiento a dichos saldos por medio de cobros y confirmaciones.

Introducción

La empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez, desde hace 23 años se dedica a la venta de repuestos marca TOYOTA para vehículos automotrices de gasolina y diesel, así como a la prestación de servicios de mecánica automotriz y en general, ésta se ubica en 13 calle 0-13 Zona 1, del municipio de Nueva Santa Rosa, Departamento de Santa Rosa, espera establecer sucursales a nivel nacional, se realizó la presente investigación con el tema mecanismos de control interno en el rubro de cuentas por cobrar, cuyo objetivo es evaluar el área de cuentas por cobrar para determinar cómo afecta la morosidad de clientes en la situación financiera de la empresa. A continuación se presentan los cinco capítulos que integran la investigación:

El capítulo uno, contiene los antecedentes de la empresa como fue creada, misión, visión, objetivos de la empresa, se cita la estructura organizacional, las funciones del personal, marco legal como está constituida legalmente la empresa ante las autoridades correspondientes, se conforma el FODA, árbol de problemas, planteamiento del problema, pregunta de la investigación, justificación, objetivo general, objetivos específicos, alcances y límites de la investigación.

En capítulo número dos, se muestra el marco teórico de la investigación, en donde se citan conceptos relacionados con la variable de estudio, entre otros como; Control Interno, Implementación del sistema de control interno, Características del sistema de control interno para la empresa, Elementos del control interno para la empresa, Limitaciones del control interno, Obligatoriedad, Clasificación del control interno, principios que rigen el control interno, Estados financieros, Balance general, Que es activo, Inventarios, Existen varios tipos de inventarios, Inventarios y clasificación, Cuentas por cobrar, documentos por cobrar, Ley de Actualización Tributaria.

En el capítulo número tres, presenta la metodología utilizada durante el trabajo, la investigación es descriptiva, documental y conceptual. Se aplicaron tres cuestionarios al propietario y al Contador General, para recopilar la información y diagnosticar el problema de la empresa, se

presenta también el diseño de la investigación, donde se presenta todo lo realizado durante el desarrollo de la investigación hasta la presentación del informe final, así como la realización de un cronograma de actividades.

En el capítulo cuatro, se incluyen los resultados de la investigación realizada, como el análisis FODA, donde se explican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con que cuenta la empresa, cédulas comparativas, analíticas y la discusión de resultados, en donde se observó la falta de controles internos en la forma de proporcionar créditos en la empresa, ya que no cuentan con un documento que soporte la venta realizada, lo que está ocasionando falta de liquidez a la empresa.

El capítulo cinco, está conformado por la propuesta de solución y mejora, en donde se sugiere un procedimiento que permita llevar el control de las ventas al crédito y el cobro de las mismas, así como establecer quién será la persona encargada de otorgar el crédito, tomando en cuenta el monto y los días que se les proporcionará, para evitar que éstos créditos en algún momento se puedan volver incobrables. Se estructuran las conclusiones de la investigación, se conforman las referencias bibliográficas y adjuntan anexos.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes

Autoservicios y Repuestos Los Méndez, se dedica a la venta de repuestos para vehículos de Diesel y Gasolina, prestación de servicios menores, mecánica automotriz y general, es una empresa reconocida en el municipio de Nueva Santa Rosa, departamento de Santa Rosa. El señor Fredy Antonio Aguilar Méndez, propietario del negocio, laboró en el año 1982 como encargado de ventas de repuestos para la empresa TOYOTA, ubicada en la ciudad capital. En ese entonces en el municipio de Nueva Santa Rosa existían pocas empresas que se dedicaban a la venta de repuestos, por lo que varias personas conocidas, le hacían encargos de repuestos.

Se inicia en el negocio de venta de repuestos como vendedor informal, motivado por el señor padre y hermana, quienes lo apoyaron y le contribuyen a transportar y vender los repuestos, al darse cuenta que la demanda incrementaba cada vez más, habían transcurrido ya 10 años y decidió establecerse como una empresa formal, renunciando al cargo de vendedor y dedicándose exclusivamente a la empresa que constituyo finalmente, años después no sólo vendía repuestos, prestaba servicios de mecánica.

Actualmente la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez, es vendedor exclusivo de la marca TOYOTA y trabaja con otros proveedores tales como: Figueroa y Cía. Ltda., Electro Diesel de Guatemala entre otros, ofreciendo una gran variedad de repuestos, otorgando créditos a clientes.

1.1.1 Misión

Ser el taller de mecánica en general más reconocido del área santarroseña, buscando la satisfacción de nuestros clientes, contando con gran variedad de repuestos de las mejores marcas.

1.1.2 Visión

Ser una empresa líder en el mercado automotriz, logrando la apertura de nuevos talleres de prestación de servicios de mecánica en general, con sistemas avanzados y con la óptima tecnología, ofreciendo repuestos de calidad y de marcas reconocidas.

1.1.3 Objetivo de la empresa

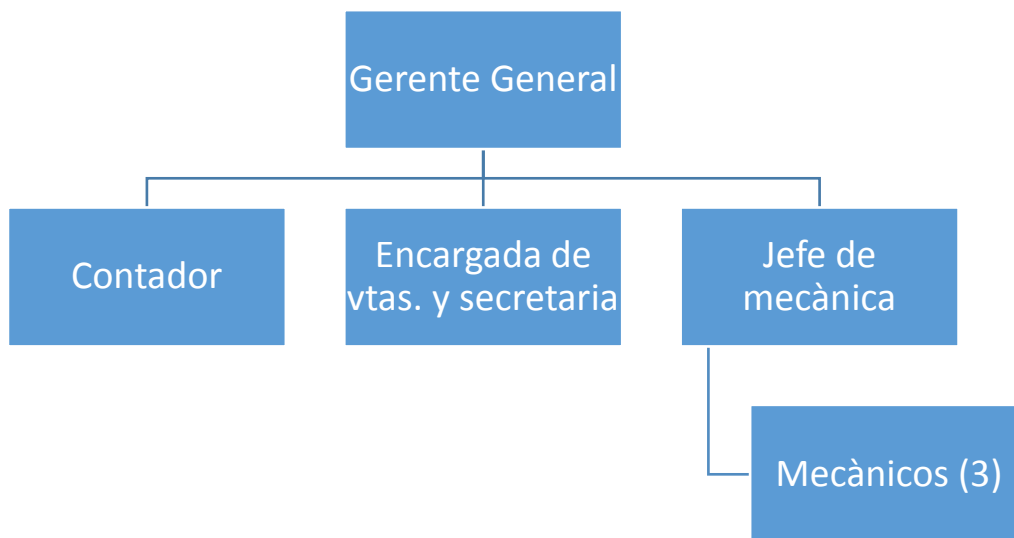
Posicionarse en el mercado a nivel departamental como una de las mejores empresas en prestación de servicios de mecánica en general, y venta de repuestos de la mejor calidad.

1.1.4 Estructura organizacional

La empresa Auto Repuestos Los Méndez está integrada por los siguientes empleados:

- Gerente General (1)
- Encargada de ventas y secretaria (1)
- Contador (1)
- Jefe de mecánica (1)
- Mecánicos (3)

Figura 1 Estructura Organizacional



Fuente: elaboración propia

Gerente General: es el propietario de la empresa, encargado de administrar y asignar funciones al personal.

Contador: se encarga de llevar la contabilidad de la empresa, prestando asesoría en el área contable y tributaria.

Encargada de ventas y secretaria: se encarga de la atención a los clientes en la sala de ventas, verificación de existencias y compras de mercadería.

Jefe de mecánicos: es el encargado del control de calidad en la prestación de servicios de mecánica y cumplimiento de tiempos, tiene a cargo tres mecánicos a quienes supervisa constantemente.

Mecánicos: son los encargados de prestar los diferentes servicios a los vehículos, entre los cuales podemos mencionar: cambios de motor de gasolina a diesel o viceversa, cambios de aceite, reparaciones de clutch, cambios de culatas, entre otros.

1.1.5 Base Legal

Autoservicios y Repuestos Los Méndez, propiedad del señor Fredy Antonio Aguilar Méndez, se encuentra ubicada en 13 Calle 0-13 Zona 1, del municipio de Nueva Santa Rosa, Departamento de Santa Rosa.

Está constituida legalmente de la siguiente forma:

- En el Registro Mercantil con el número 165041, Folio 426, Libro 122.
- Inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, con el Número de Identificación Tributaria NIT: 600246-3, el 09 de abril de 1992.
- En el Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, con una tasa impositiva del 12% entre la diferencia de créditos y débitos, pagos mensuales.

- En el Impuesto Sobre la Renta (ISR), se encuentra afiliado al régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas, sobre la base de una renta imponible estimada en 8% x 25%, pagos trimestrales, según lo establecido en la Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
- Se encuentra afiliado al Impuesto de Solidaridad, acreditando el ISO al Impuesto Sobre la Renta, pagos trimestrales.

1.1.6 FODA

Fortalezas

- La empresa tiene presencia en el mercado.
- Los pagos de impuestos se realizan de forma electrónica por BANCASAT.
- Las instalaciones en donde se encuentra la empresa son propias y adecuadas.
- Amplia línea de repuestos de excelente calidad.
- Cuenta con el respaldo de empresas proveedoras de prestigio a nivel nacional e internacional.

Oportunidades

- Expandir e incrementar la participación en el mercado.
- Conocimientos tecnológicos.
- Infraestructura propia con instalaciones adecuadas.
- Posicionamiento estratégico.

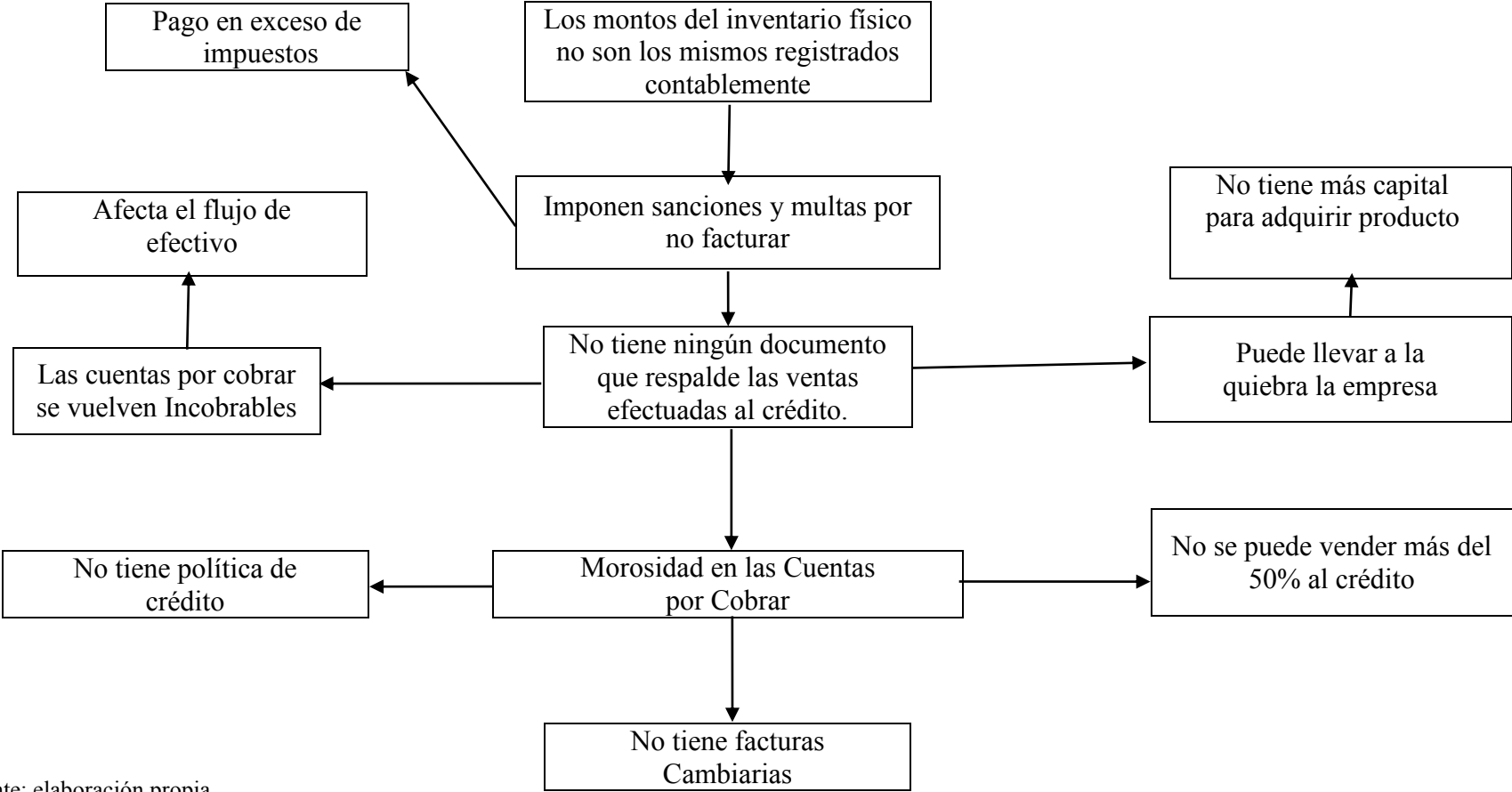
Debilidades

- No cuenta con sucursales.
- A la fecha no se le ha practicado auditoría alguna.
- Pago de multas por pago extemporáneo de impuestos.
- Inexistencia de control en ventas al crédito.

Amenazas

- Competencia en la venta de repuestos.
- Escasez de oportunidades de trabajos.
- Modificación en las leyes aumentando el porcentaje de I.V.A., I.S.R. e I.S.O.
- Cuenta con dos trabajadores temporales.

Figura 2 Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

1.2 Planteamiento del problema

En la evaluación integral realizada a la empresa, se determinó que existe debilidad en el rubro de cuentas por cobrar, el propietario no cuenta con ningún documento que respalde las ventas efectuadas al crédito, lo que afecta el control del efectivo no recuperado y no se puede obtener el costo del producto vendido a los clientes.

Al observar dicha debilidad, el propietario del negocio en el futuro podría tener problemas de capacidad de pago, porque la morosidad de los clientes es muy alta y aumenta constantemente, ocasionando con ello inestabilidad financiera en la empresa, que podría originar incumplimiento en las obligaciones tales como: pago de impuestos, pago de salarios, adquisición de productos, gastos administrativos y en general.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el valor monetario al que asciende la morosidad de clientes de la empresa Auto Repuestos Los Méndez, no registrada contablemente en el año 2014 a junio 2015?

1.4 Justificación

En la investigación realizada a la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez, se hace necesario desarrollar mecanismos de control interno para efectuar ventas al crédito, que afecta el rubro de cuentas por cobrar en el Balance General, debido a la falta de control en el incremento de morosidad de los clientes, lo que genera falta de liquidez financiera en la empresa y no contar con información razonable que permita toma de decisiones de forma oportuna.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Evaluar y cuantificar la morosidad de clientes en el rubro de cuentas por cobrar, para determinar cómo afecta en la situación financiera de la empresa:

1.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer los criterios que utiliza la empresa para la otorgación de créditos.
- Identificar las principales debilidades en los procedimientos contables para el registro y operación en el área de cuentas por cobrar.
- Determinar a través de la cartera de clientes y documentos relacionados, la situación de la empresa en el rubro de cuentas por cobrar.
- Revisar los saldos de cuenta corriente en forma periódica y tomar los riesgos en el nivel de morosidad.
- Realizar un análisis financiero para establecer cómo afecta positiva o negativamente en el Balance General.
- Realizar confirmación de los saldos con los clientes para establecer la veracidad de la cuenta por cobrar.

1.6 Alcances y límites de la Investigación

Alcances

En la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez, se tomó como unidad de análisis el área financiera de la empresa centrándose en el rubro de cuentas por cobrar, a nivel de políticas y procedimientos, en donde la función principal fue establecer los problemas de incobrabilidad y recuperación de las cuentas por cobrar, correspondientes al año 2,014.

Límites

Dentro de las limitantes encontradas se tienen, el área geográfica donde se encuentra ubicada la empresa está a una larga distancia, el factor tiempo con que se contó fue escaso.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Control Interno

Según Charry, (2006) es la reunión de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el regreso y actitudes que desarrollan altos mandos y personal deservicio, con el objetivo de prevenir los riesgos que afectan a las instituciones públicas. Se realiza la fundación de una estructura basada en cinco componentes muy funcionales:

- Ambiente del control
- Evaluación de todos los riesgos
- Actividades del control gerencial
- Comunicación e información

Los beneficios de contar con un sistema de control interno son: lograr los objetivos y metas que son establecidos, promover todo el desarrollo organizacional, lograr máxima eficiencia y transparencia en las todas operaciones, contar con toda la información confiable y oportuna.

2.1.1 Implementación del sistema de control interno

Para Charry Rodríguez, Jorge (2006) en la implementación de un sistema de control interno se deben cumplir las tres fases siguientes:

- a) Planificación: se comienza con todo el compromiso formal de la gran dirección y la constitución de un comité con responsabilidad de manejar el proceso. Comprende también las acciones establecidas a formulación del diagnóstico de la tiempo situado en que esta el sistema de control interno de la institución, con respecto a las normas de control interno

obtenidas, que servirá como una base, para la realización de un plan de trabajo que siga obteniendo aseguradamente la implementación y garantice la eficacia del funcionamiento.

- b) Ejecución: es el desarrollo de las acciones del plan de trabajo. También se da en dos tipos de niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el nivel principal se mantienen las políticas y normativa de control suficiente para la salvaguarda de los objetivos institucionales, bajo el marco de las normas de control interno. En el siguiente, se pasa a examinar los controles ya existentes a efecto de que estos resguarden la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adquirido.
- c) Evaluación: es un proceso de implementación del sistema de control interno y de eficaz funcionamiento, a través de una mejora continua.

2.1.2 Características del sistema de control interno para la empresa

Según Coopersy Lybrand, (1997) origina parte componente de los sistemas contables, economistas, ejecuciones y sistemas administrativos de la entidad. Lo determina y sustenta la autoridad mayor de la sociedad, el destino del cual establece un patrón para un sistema de control interno apropiado y constante a la substancia y objetivos de la sociedad; cada delegado es garantizador del control interno en dicha empresa, conforme al sistema de la organización empresarial, corroborando una información fiel, correcta, severa, estricta, veraz y congruente.

2.1.3 Elementos del control interno para la empresa

Para Coopersy Lybrand, (1997) el control interno es el proceso de unidad de acciones estructuradas y coordinadas, para determinar si los procesos que realiza la empresa son correctos. En cada una de las áreas de la organización, cada persona encargada de tener el mando es responsable de la aplicación del control interno. Debe facilitar la consecución de los objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa; se trata de un aporte trascendental, estos

controles internos no son los tipos de elementos restrictivos sino que dan oportunidad a dichos procesos, accediendo y promoviendo la consecución de estos objetivos.

2.1.4 Limitaciones del control interno

Según Rodríguez, Charry, (2006) la definición de la seguridad razonable está vinculada con el reconocimiento explícito de la presencia de limitaciones de dicho control interno. En la aplicación del control interno, existe la posibilidad de cometer errores como resultado de interpretaciones erróneas de indicaciones, errores de juicio, despiste, distracción y fatiga.

Todas las actividades de control, están dependiendo de la separación de segregaciones y funciones, pueden ser engañadas por colusión entre trabajadores, esto quiere decir, ponerse en unión para dañar a terceros. La expansión de todos los controles adquiridos en la organización también obtiene límite por consideraciones de costo; por lo tanto, no es adecuado establecer los controles que brindan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de todos los costos.

2.1.5 Obligatoriedad

Para Martínez, Diego (2007) los procedimientos del control interno de cada empresa, inicia con el proceso de evaluación en las diversas similitudes, por lo que deben de adquirir estabilidad económica en las acciones y precauciones del control interno; por lo que deben cumplir específicamente por las personas vinculadas y responsables con determinado funcionamiento. Son de aplicación para todos los programas empresariales del país, las unidades presupuestadas, el sistema bancario nacional y el sector cooperativo. Los procedimientos manuales deben confeccionarse, teniendo muy en cuenta toda las críticas, generalizados en normas formalizadas de carácter general de control interno.

2.1.6 Clasificación del control interno

Según Coopersy Lybrand, (1997) en el año de 1,958 se realizó la división, por el comité de procedimientos (AICPA), el alcance del control interno en dos áreas importantes que son:

- Control interno contable: son todas aquellas medidas que se vinculan específicamente con el cuidado de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la fiabilidad de los registros y de la exactitud de la información de registros contables, ejemplo: reglamentar la realización de un conteo físico parcial constante y sorpresivo de los bienes almacenados que consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren específicamente a los cuidados de todos los activos y asegurar que las cuentas e informes financieros sean confiables con exactitud.
- Control interno administrativo: son todas aquellas medidas diseñadas específicamente para mejorar lo que es la eficiencia operacional y que no tienen vínculo directo, con la confiabilidad de los registros contables, ejemplo: es requisito de que todos los trabajadores deben ser capacitados en relación a los reglamentos, normas de seguridad y salud, que se refieran al trabajo que realizan.

El control interno son los procedimientos y métodos que se vinculan con las operaciones de una entidad y con las directivas, políticas e informes administrativos, tiene vinculación específicamente con eficiencia de todas las operaciones emitidas y establecidas por determinada entidad. Este es el proceso integrado a los demás procesos y no a un conjunto de fuertes mecanismos burocráticos instalados a los mismos que se caracteriza por medio de los elementos comunes que sobresalen conceptualmente de la siguiente forma:

- Los controles internos, son ejecutados por todo el consejo de la administración, la dirección y el resto de trabajadores de una entidad, con la meta de una garantía razonable para el logro de los objetivos.
- El control interno es un proceso es un medio para llegar a una terminal y no un fin en sí mismo.

- Lo llevan a cabo todas las personas que están en las actuaciones en todos los niveles; no se trata solamente de instrucciones de organización y procesos, políticas, reglamentos e impresos.
- La única oportunidad de aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.
- Al comentarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una unión de acciones integradas a los procesos siguientes procesos: planificación, ejecución y supervisión.

Es fundamental, que se entiendan todos los objetivos del control interno y dentro de esa comprensión, puedan alejar los objetivos principales que siguen los controles fundamentales de todos aquellos controles de menos importancia o trascendencia. Se debe obtener conocimiento de cuáles son los objetivos que sigue cada control, o qué pretende cada control, para poder examinarlo o comprenderlo y así poder determinar cuándo este es efectivo o simplemente no se cumple, lo que significa que hay que ir a la fuente del control.

2.1.7 Principios que rigen el control interno

Coopersy Lybrand, (1997) presentan una breve definición de cada uno de todos estos principios que rigen el control interno:

- División del trabajo: la esencia de este principio profundiza en la lejanía de funciones de las unidades operativas de todas las actividades de forma tal, que un individuo no tenga un control completo de todas las operaciones, para lo cual se debe repartir el trabajo de modo que una operación no inicie y finalice en la persona o departamento que la comenzó; de esta forma el trabajo de una persona es verificado por una segunda, que trabaja sola, pero que al mismo instante está verificando la operación que se realizó, lo que habilita la detección de errores u otras irregularidades.
- Fijación de responsabilidades: consiste en que todas las personas, departamento, entre otros, tenga establecido información y tenga conocimiento de la responsabilidad, no sólo de las todas las funciones, sino de las relaciones con los medios y los recursos que están a

cargo, las atribuciones, facultades y las responsabilidades en unión con estos para poder tener conocimiento de cada una de estas. Es importante tener definido conceptualmente las responsabilidades de quien debe realizar cada operación y dejar evidencia documentada de quien efectuó cada de estas operaciones de forma obligatoria y contar con respaldo ante cualquier situación.

- Cargo y descargo: Este inicio está íntimamente unido con el de la fijación de responsabilidades, pues optar facilidad a la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse lo más claro el control de lo que ingresa y egresa; cualquier operación registrada en una cuenta distinta a la naturaleza debe ser investigada lo máximo posible. El cargo y el descargo están directamente relacionados con querer y aceptar las responsabilidades de un recurso en cada una de operación o transacción; debe establecer absolutamente claro mediante la firma en los documentos que correspondan, quién adquiere y quién da, en qué cantidad y qué tipo de recurso utilizó para realizar mencionado proceso.

2.2 Estados Financieros

Según Juárez, Ambrosio (2008) se definen como un registro de las actividades financieras de una empresa, persona o entidad; en el caso de una entidad, los Estados Financieros básicos son toda la información financiera presentada de una manera estructurada y en una forma práctica de poder comprender. Por lo general incluyen cuatro Estados Financieros básicos que son: Estado de Resultados, Balance de Situación, Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros.

2.2.1 Balance General

Para Sanz Vilariño, (2001) es un resumen breve de todo lo que la institución o empresa tiene, de lo que deben de obtener y de lo que realmente le pertenece al dueño a un límite de fecha. Al elaborar el Balance General el propietario obtiene la información realmente valiosa sobre la empresa, como el estado de las deudas, lo que debe cobrar o la disponibilidad de dinero en el

momento o en un futuro próximo. El Balance General está formado por: Activos, pasivos y patrimonio.

2.2.2 Qué es activo?

Según Brooking, Annie (1997) el activo es el conjunto de bienes, derechos y de otros recursos de los cuales dispone una empresa; ya sean tangibles o intangibles, de los que es probable que la empresa obtenga beneficios económicos en el futuro.

Podemos distinguir diversos tipos de activos:

- Activo no corriente o activo fijo: bienes y derechos adquiridos con intención de que permanezcan en determinada empresa durante más de un año, que no se han adquirido con fines de venta; como maquinarias y bienes inmuebles como maquinarias y bienes inmuebles.
- Activos fijos: son aquellos bienes de la empresa que no cambian durante el proceso de producción de ventas, no pueden convertirse en líquidos a corto plazo, ya que son necesarios para la empresa y el buen movimiento; entre algunos activos fijos podemos mencionar los siguientes: maquinaria y equipo, vehículos, muebles y enseres, construcciones.
- Activo corriente o activo circulante: son todos los bienes y derechos obtenidos con la intención de obtener una forma estable al menor tiempo de un año, como es el caso de las existencias.

Son aquellos activos que se convierten en líquidos, con facilidad en un término de doce meses, es todo aquel dinero disponible que tiene la empresa para utilizarlo en cualquier momento; estos activos son:

- a) Caja: es el dinero que se tiene disponible y los cheques al día no consignados.
- b) Inventarios: son el detalle completo de las cantidades y valores correspondientes de materias primas, productos en proceso y productos terminados de una empresa.

2.2.3 Inventarios

Según Kouzes, James (2003) son bienes tangibles que se tienen para la venta, en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios, posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios, empaque envases e inventarios de tránsito.

Las industrias dedicadas a comercio de productos o artículos entre otros, por ser de trascendental función y la que atribuye origen a todas las operaciones restantes, requieren de una insistente información simplificada y observada sobre los inventarios, lo cual exige el inicio de un orden progresivo de cuentas importantes y amparos relacionadas con dichos controles.

2.2.4 Tipos de inventarios

Para Kouzes, James (2003) existen varios tipos de inventario y son: inventario de materia prima, de producción en proceso, de producción terminada.

- Inventario de materia prima: es el valor de las materias primas disponibles a la fecha de la elaboración del Balance, valoradas al precio de costo.
- Inventario de producción en proceso: es el beneficio de los productos que se encuentran en proceso de realización; para poder definir el costo aproximativo de los inventarios, es vital adjuntar al costo de materias primas, el desembolso directo implicado hasta la coyuntura de la realización del Balance; por ejemplo, la mano de obra sea pagada como sueldo fijo o por unidad trabajada.
- Inventario de producción terminada: es el valor de la mercadería que se tiene disponible para la venta, valorada al costo de producción.

2.2.5 Inventarios y clasificación

Para Kouzes, James (2003) en la cuenta de compras se incluyen las mercaderías compradas durante los periodos contables con el objeto de volver a venderlas con fines de lucro y que forman parte del objeto para el cual fue creada la empresa; no se incluyen en esta cuenta la compra de terrenos, maquinarias, edificios, equipos, entre otros. Esta cuenta tiene un saldo deudor, no entra en el Balance General de la empresa y se cierra por ganancias y pérdidas o costo de ventas.

Las devoluciones de compras, es la devolución de mercaderías por incumplimiento o por malas condiciones de pedido; fue creada con el fin de evidenciar toda aquella mercadería que ha sido comprada, que la empresa ha reintegrado por cualquier eventualidad, no obstante esta cuenta depreciará la compra de mercaderías, no se costeará a la cuenta compras.

Los gastos de compras, ocasionados por las compras de mercaderías deben dirigirse a la cuenta titulada: gastos de compras; esta cuenta tiene un saldo deudor, no entra en el balance de saldo deudor y no entra en el balance general.

La cuenta ventas, esta controlará todas las ventas de mercaderías realizadas por la empresa y que fueron compradas con este fin. Las operaciones de venta, contablemente deben registrarse, y emitirse comprobantes al cliente.

La cuenta devoluciones sobre ventas, la cual está creada para reflejar las devoluciones realizadas por los clientes a la empresa.

Mercaderías en tránsito, son aquellas mercaderías que realizan fuerza del comerciante y las cuales son debidamente controladas por separado, en facultad de que tienen costos adicionales; así mismo porque luego de ser registradas en la cuenta de tránsito para su debido mando y detalle. En ciertas ocasiones, especialmente si la empresa realiza compras en el foráneo, encontramos que se han realizado liquidaciones o agenciar convenios de pago por mercancías que

la empresa compró, y debido algunas razones de distancia o cualquier eventualidad, aún no han sido recibidas en la empresa.

Mercaderías en consignación, es la mercadería o bien que ha sido destinado para la venta, por medio de dos personas la primera es denominada consignador, quien es la persona propietaria del bien y quien lo envía, a la persona denominado comisionista para que este, venda el bien según lo que ambos acordaron, a cambio de una comisión por cada venta realizada, esta sigue siendo parte del inventario y propiedad exclusiva del consignador y no debe de ser retribuido hasta no venderlo.

Inventario final, es el que se elabora o se realiza al terminar el ejercicio contable y así mismo mide el valor de las mercaderías en físico de la empresa, la cual se encuentra disponible para venderla o utilizarla al final del período contable y su correspondiente valoración. Al vincular dicho inventario con el inicial, las compras y ventas netas del período contable, se alcanzaran las ganancias o pérdidas de ese período. El control interno de los inventarios se inicia con el establecimiento de un departamento de compras, que deberá gestionar las compras de los inventarios siguiendo el proceso de compras.

2.3 Cuentas por cobrar

Para Charles T., (2004) son todos los derechos monetarios acorde a empresas o individuos, las cuentas por cobrar son las que establecen el crédito que la empresa otorga a los clientes por medio de un monto abierto, en la trayectoria común de un negocio, como consecuencia de ceder artículos o servicios, con el propósito de preservar a la mayoría de los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas demandan lo que son las propuestas de crédito.

Las ventas ofrecidas al crédito, otorgan como resultado las cuentas por cobrar, ordinariamente en condiciones de crédito, en las que se negocian el desembolso dentro de un número establecido de días o en un período determinado, si bien es comprendido que todas las cuentas por cobrar no se deben recolectar interiormente dentro del período de crédito estipulado, las cuentas por cobrar son distinguidas como parte delo que es el activo circulante de la entidad, por lo que se da mayor consideración a lo que es la dirección eficiente de la misma.

El objetivo que se sigue con el propósito de la dirección de las cuentas por cobrar, debe ser no solamente de cobrarlas con apresuramiento, si no también debe ceder mayor atención, a lo que son los dilemas de lo que es apreciación y provecho, que se exteriorizan en la diversidad de espacios de la dirección. Estas direcciones engloban la resolución de todas las políticas de crédito anteriormente otorgadas, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

En el activo circulante se encuentran las cuentas por cobrar y documentos por cobrar, además como las cuentas por cobrar se encuentran correspondidas con todas las ejecuciones realizadas de la empresa, su importe debe de ser cobrado según la estipulación obtenida. Entre las cuentas por cobrar, cuentas con diversidad de explicaciones se encuentran:

- A causa de una cuenta por cobrar ocurre la disminución de inventarios y a la vez es una deuda por un cliente producido por la venta al crédito.
- Así mismo se distingue como la manera de agenciar un crédito por parte del negocio a los clientes, por medio de la prestación de un servicio o la venta de un bien, con compromiso y la obligación de que va a obtener una entrada de efectivo, por la estimación del incidente consumado en el plazo más reducido posible.
- Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios, ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.

El crédito es un compromiso que se establece entre dos o más personas o empresas en el cual la primera que compra se compromete a devolver en efectivo el valor de la compra total a la segunda que es la proveedora de producto o servicio. Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a los clientes, una buena política de crédito, permitiría a la empresa tener una administración exitosa, para esto se deberá desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Los estándares de créditos definen el criterio para conceder crédito a un cliente, se tratan los asuntos tales como: evaluaciones de créditos, referencias, períodos de pago e índices financieros, los cuales ofrecen una base cuantitativa, para establecer y hacerlos cumplir.

Al momento que un cliente desee obtener un crédito, se acerca a la persona designada para la venta de producto, realiza la solicitud, posteriormente la solicitud debe ser analizada por las áreas involucradas juntamente con la administración de la empresa. Si la entidad con anterioridad ya le ha adjudicado crédito al demandante, tiene la suficiente indagación, descripción, relacionado a cerca de las muestras de abono del demandante; el principio circundante principal de información crediticia, son proporcionadas por dichos estados financieros, por las entidades de semejanzas comerciales y la inspección bancaria.

Al realizar demanda al cliente, que pro visionan los estados financieros de los últimos períodos, la empresa puede realizar la debida investigación de la inmovilidad financiera de éste, el cumplimiento, el aprovechamiento, la compensación y la disposición de endeudamiento, aunque en un Balance o Estado de Resultados, no se manifiesta la información suficiente, en relación a la regla del desembolso pasado, el entendimiento y consciencia de la situación financiera de la entidad, puede mostrar y advertir la naturaleza de la dirección y la conducción financiera absoluta.

En el proceso de evaluación de un crédito se debe contemplar un análisis profundo, tanto de de aspectos cualitativos como cuantitativos. La decisión crediticia, se debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes; así mismo se debe considerar después de haber realizado el análisis del crédito. La administración de todas las cuentas por cobrar tiene que ser beneficiosa porque aporta en la rentabilidad y el riesgo. La calidad de esta política de crédito que implante una empresa que está apoyada por la capacidad productiva o el nivel de prestación de los servicios, los montos y el margen de utilidad; estas políticas puede ser distintas conforme el tiempo y de manera adquiridas a las decisiones adoptadas.

La política de crédito es una de las razones accesibles por la empresa, interviene en la precisión de ventas y está formada por las siguientes:

- El tiempo de crédito: es el tipo de tiempo dado a los clientes para el pago de las obligaciones.
- Las normas de crédito: los clientes tienen que poseer una capacidad económica mínima para que se les otorgue el crédito.

- La política de cobranza: está obteniendo relación con el carácter restringido o flexible que se le da a las cuentas por cobrar morosas.
- Los descuentos ofrecidos: deben de pagar lo más pronto.

En un marco estrictamente teórico, las empresas preferirían efectuar todas las ventas al contado las que pueden, sin duda lo hacen, pero en la práctica son pocas las privilegiadas que por razones de mercado, exclusividad de productos o tecnología punta pueden exigir el pago inmediato a cambio de bienes o servicios. Las empresas saben que los clientes no sólo deciden en función de la calidad de los productos, precio o condiciones de suministros, sino que también el plazo y condiciones de pago son factores determinantes en el cierre de las operaciones mercantiles.

Las condiciones de pago son con mucha frecuencia un elemento decisivo para vender y la cifra de negocios de una compañía puede aumentar considerablemente gracias a la concesión de créditos a los clientes. Así mismo una empresa proveedora no se encuentra sola en el mercado, salvo raras excepciones, y muchas veces las condiciones de pago vienen impuestas por uso hábitos ya existentes y unas costumbres adquiridas en el sector en que opera. Solamente los oligopolios y los suministradores que ofrecen determinados productos en exclusiva pueden imponer condiciones draconianas a los compradores y exigirles el pago al contado.

Ventajas del crédito para los compradores de bienes, la realidad del mercado es que la débil capitalización de las empresas compradoras de bienes y las dificultades que tienen para obtener créditos bancarios o acceder al mercado de capitales. El administrador de los créditos tiene la responsabilidad de administrar la excelente política de crédito de la empresa. La empresa debe obtener bien específica la política crediticia porque la venta al crédito es un buen instrumento que favorece a la empresa en el control donde se desempeña. Debe existir un control periódico sobre la antigüedad y los años de las cuentas por cobrar.

La política de cobro consiste en las instrucciones que se continúan para cobrar las cuentas con más antigüedad. Un cambio específico de ésta obtendría variaciones en las ventas y el tiempo de cobro. Cuando toda la política de créditos es fiable favorece al aumento de ventas, los costos y las cuentas por cobrar. Los costos suben porque se necesitará más poder de trabajo, materias primas y obtiene más requerimientos para establecer la producción o prestación de servicios.

Al subir las cuentas por cobrar, se aumentan los costos de mantenimiento y pueden salir cuentas incobrables. Entonces, al tomar una política de crédito lo justo a tomar en cuenta es, si los ingresos por las ventas son mayores que los costos. Cuando se hace una venta al crédito, el inventario baja por el precio, las cuentas por cobrar suben por el precio de venta y lo distinto es la utilidad, que se forma en el efectivo al ejecutar el cobro. La administración de las cuentas por cobrar tiene que obtener un control si se debe o no tener conocimiento del crédito, la cantidad de este, el tiempo de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar, para que haya una competente gestión comercial.

El objetivo principal de la corporación de cuentas por cobrar es cobrarlas con tiempo anticipado. Además, es un instrumento que contribuye a subir la situación de las ventas y da una mejora a los beneficios. Los objetivos específicos cuando al auditar una de las cuentas y documentos por cobrar son los siguientes:

- Verificar mediante las pruebas de auditoría que las cuentas y los documentos por cobrar sean realmente verdaderos.
- Determinar que el importe con el cual se muestran los saldos de las cuentas y los documentos por cobrar en los estados financieros sean correctos.
- Comprobar mediante las pruebas de auditoría que las cuentas y los documentos por cobrar, sean seguramente cobrables.
- Determinar que las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar, en lo que se refiere a ingresos, deducciones y pérdidas por incobrabilidad sean correctas.
- Comprobar mediante las pruebas de auditoría que la valoración de las cuentas y los documentos por cobrar, así como su presentación en los balances sean correctos.

2.4 Documentos por cobrar

Para Álvarez, Adalberto (2002) la mayoría de las empresas solicitan a los clientes que firmen documentos cuando se les amplía el plazo de pago de las cuentas vencidas. En tales casos las empresas prefieren el uso de documentos por cobrar en vez de una cuenta abierta, debido a las siguientes ventajas que se listan a continuación:

- El documento puede convertirse en efectivo antes del vencimiento si se descuenta en un banco o una entidad financiera.
- En caso de impago permite efectuar una demanda judicial que hace posible cobrar la deuda.
- La tenencia de un documento permite tener un reconocimiento por escrito, tanto del plazo de la deuda, como del importe de la misma.
- Los documentos ganan intereses que incrementan los ingresos ya que estos últimos constituyen un cargo por el uso del dinero. En los negocios, la mayor parte de las transacciones referentes a documentos están comprendidas dentro de un período menor de un año, y este período se expresa generalmente en días.

El plazo del documento hace necesario contar con precisión el número real de días que transcurren desde el día siguiente a la expedición del documento, hasta el día de vencimiento. El pagaré y la letra de cambio constituyen los documentos de cobro más usados hoy en día en las empresas a nivel internacional. El primero constituye una promesa incondicional de pagar una suma de dinero a la vista, a una fecha fija o a una fecha futura determinada, puede que devengue o no intereses, dejándose expresado en el mismo, en el caso de que se carguen.

El proceso de cobro de los documentos por cobrar es muy similar al de las cuentas por cobrar. Si el poseedor de una letra de cambio, llegada la fecha de vencimiento, no la puede cobrar, podrá protestarla a través de un proceso judicial, de esta forma podrá reembolsarse del importe, gastos de protesto y recambio. El importe a reclamar se conoce como cuenta de resaca e incluye las partidas siguientes: gastos de protesto, corretaje de negociación, daño de recambio y gastos de correspondencia.

2.5 Decreto Número 19-2013 Reformas a la ley de Actualización Tributaria, Decreto número 10-2012 Libro I Impuesto Sobre la Renta, Cuentas Incobrables

Cuentas incobrables, conforme al artículo 21 numeral 20, de la Ley Impuesto Sobre la Renta decreto número 19-2013, actualización 10-2012, son deducibles de la renta obtenida por el contribuyente que opera en el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas, las cuentas incobrables que se originen en operaciones del giro habitual del negocio o la imputación realizada a una reserva que no podrá exceder del tres por ciento (3%), de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar al cierre de cada uno de los periodos anuales de liquidación. Dichas formas de deducción son alternativas, pudiendo el contribuyente elegir entre una u otra.

Una vez elegida la forma de deducción directa o la de reserva, ésta solamente puede ser cambiada con autorización expresa y previa de la administración tributaria y sólo en los casos que se justifique la necesidad del cambio. En los casos que se autorice el cambio, éste tendrá efecto en el período de liquidación definitiva anual inmediato siguiente a aquél de la autorización. Si al final del período anual de imposición la reserva creada y la respectiva imputación al gasto fue declarado como deducible en algún período anterior, excede al tres por ciento (3%) del saldo principal de cuentas y documentos por cobrar, el contribuyente imputará la diferencia a la renta bruta del período de liquidación correspondiente.

En un período de imposición, el monto de los saldos que se califiquen como incobrables, con arreglo a lo dispuesto en la ley, agote el monto de la reserva constituida, será deducible la imputación directa que se realice, hasta por el monto debidamente comprobado no cubierto a través de dicha reserva. Lo anterior no significa cambio de forma de deducción. Cuando la reserva exceda del tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, en el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación, en que se produzca el mismo.

2.6 Políticas de crédito

Según Brachfield Alsina, (2009) son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito. Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener la cifra de ventas y cuota de mercado.

La misión de estas políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas por cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras. Las políticas restrictivas proponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes, que se les puede otorgar este beneficio, por consiguiente debe definir plazos de pago propuestos para todos.

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante estas también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa. Sin embargo una empresa puede desarrollar una política de riesgos, a la medida de las necesidades, combinando aspectos de cada una de las tres clases de políticas relacionadas anteriormente. Nunca hay que olvidar que lo importante de una política de créditos no es atenerse a la ortodoxia de la teoría, sino que sea efectiva en la praxis empresarial.

2.6.1 Las políticas de crédito normales

Para Brachfield (2009) las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pagos comunes en la industria. Las empresas que adoptan

este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a los clientes y por ello deberán asumir ciertos costes financieros, esta clase de políticas se puede aplicar cuando en la situación interna de la empresa y la coyuntural.

2.7 Clientes

Para Vilas (2011) un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra. Para los negocios, el cliente es aquel individuo que mediante una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto o servicio de cualquier tipo, (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, entre otros). Es sinónimo de comprador o de consumidor y se los clasifica en activos e inactivos, de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen de compra, satisfecha o insatisfecha, y según si son potenciales.

La lealtad del cliente hacia la marca reduce la vulnerabilidad ante las acciones de la competencia, ya que los competidores pueden desmotivarse ante la perspectiva de los elevados recursos que son necesarios para atraer a clientes satisfechos. Aunque en muchas ocasiones la lealtad del cliente ha sido confundida con la repetición de la compra, hay que señalar que es un concepto mucho más amplio que la retención de clientes, la repetición de la compra, es una condición necesaria, pero no suficiente, para que el comprador sea leal, la combinación de diferentes niveles de repetición de la compra y de compromiso da lugar a tres tipos de lealtad:

- Lealtad verdadera: es una de las situaciones magistrales porque en ella se armoniza una máxima inclinación a frecuentar la compra con una disposición de trato especial hacia la marca no hacia la empresa.
- Lealtad latente: el consumidor sustenta una disposición proclive a la marca pero no acostumbra la compra, son consumidores que no manifiestan un modelo de conducta afianzada con la marca. Usualmente muy en cuenta lo que produce adquirir un determinado, establecido elevación del compromiso, la entidad debe procurar conseguir provecho de la

circunstancia adjudicando todos los recursos fundamentales, para que este tipo de consumidores se alteren en clientes perseverantes de la marca.

- Lealtad espuria: los clientes de la empresa mantienen un patrón de comportamiento repetitivo en cuanto a la adquisición de productos o servicio, pero no experimentan compromiso con la marca. Es la situación característica de un cliente que sigue comprando una marca por no incurrir en los cortes de cambio que supone buscar otra o porque siempre la encuentra.

2.8 Cartera de clientes

Según Pinedo (2007) se denomina cartera o portafolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de ventas y con los que interesa mantener un contacto. Los clientes pueden ser activos, es decir que ya se les ha vendido algo o potenciales, los clientes se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como fondo de comercio. Los jefes de venta de la empresa son los encargados de estructurar la cartera de clientes, clasificándolos según el consumo anual de productos pero también de otros factores, como la capacidad para atraer a otros clientes, se encargan de planificar las visitas de los vendedores a los clientes en función de potencial como compradores.

2.9 La Morosidad

Para Vilariño, Ángel (2001) es el retraso o la demora en realizar el pago de alguna cantidad de dinero debida. En el incidente de los créditos de las entidades financieras, particularmente se manifiesta como la fracción entre el importe de créditos morosos y el total de préstamos cedidos, la tasa de morosidad también se define de la siguiente manera:

Tasa de morosidad = créditos impagados/total de créditos. Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

1. Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.
2. Riesgo sub estándar: son aquellas operaciones que no pueden ser estimadas como dilemas o fallidas, sí se manifiestan algunos decaimientos que pueden evidenciar la asunción de omisión por parte del consorcio financiero mayor que el revestimiento global dotado.
3. Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).
4. Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una insistente división sobre la cuenta de resultados del consorcio financiero, a causa del razonamiento para indigencias que ésta debe proporcionar para hacer frente a los admisibles desembolsos que se vayan ratificando. Así mismo el ingreso de un crédito en condición de morosidad, manifiesta la parada de percibir los intereses en la cuenta de resultados.

2.10 Confirmación de saldos

Según Sánchez (2008) consiste en corroborar la autenticidad de activos, operaciones, entre otros. generalmente por escrito, de una persona independiente de la empresa examinada, y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y condiciones de la operación, y por tanto, de informar de una manera válida sobre ella. La técnica de confirmación se aplica mediante el sistema de dirigirse a la persona a quien se solicita la confirmación y pedirle que conteste por escrito al propio auditor otorgándole la información solicitada.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

En la presente investigación se utilizó la investigación descriptiva, documental y conceptual.

- a) Investigación Descriptiva: consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes que son predominantes a través de la descripción exacta de todas las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. La investigación descriptiva fue útil para el investigador porque permitió ordenar agrupar o sistematizar los objetos que están involucrados en el trabajo.

- c) Investigación Documental: esta investigación se apoya en la parte esencial del proceso de investigación científica, que constituye una estrategia donde se mira y reflexiona sistemáticamente sobre las realidades, usando para ello distintos tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis. Se utilizó este tipo de investigación porque sirvió para diagnosticar el problema de la empresa y así mismo donde se aplicaron los instrumentos uno, dos y tres.

- d) Investigación Conceptual: esta es la parte importante de un proceso de investigación científica, que constituye una estrategia donde se mira y reflexiona sistemáticamente sobre realidades, usando para ello distintos tipos de documentos. Indaga, interpreta, dar datos e informaciones sobre un tema denominado de cualquier ciencia, teniendo como finalidad tener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo. En la empresa Los Méndez, se utilizó la investigación conceptual, porque se revisaron los libros contables y se determinó la ausencia de la cuenta por cobrar.

3.2 Sujetos de la Investigación

Para realizar la presente investigación se contó con la colaboración de las siguientes personas: La

- Propietario de la empresa.
- Contador general.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Para recabar la información en el trabajo de campo, fue necesario estructurar tres cuestionarios, lo cuales fueron aplicados a los sujetos de estudio.

Instrumento 1: es un cuestionario estructurado integrado de 15 preguntas abiertas y cerradas, el cual fue aplicado al propietario de la empresa mediante la técnica de entrevista persona a persona, con el objeto de obtener la información necesaria para la elaboración de los antecedentes históricos de la empresa y así mismo proyectar algunos de los problemas que esté afectando a la empresa.

Instrumento 2: es un cuestionario estructurado que consta de 16 preguntas abiertas entre otras, el cual fue aplicado al Contador General de la empresa mediante la técnica de entrevista persona a persona, con el objeto de obtener la información necesaria para detectar y analizar el problema que afronta la empresa y poder darle a esta un tipo de solución para determinado problema.

Instrumento 3: es un cuestionario estructurado que consta de 18 preguntas abiertas entre otras, el cual fue aplicado al propietario de la empresa mediante la técnica de entrevista persona a persona, con el objeto de obtener el análisis suficiente para obtener más información y poder ahondar más en el problema actual y dar una solución.

3.4 Diseño de la Investigación

Programa de actividades de investigación

- Se eligió la empresa para realizar el proyecto de investigación.
- Se solicitó autorización en la empresa para trabajar en ella.

- Se realizó acercamiento para hacer la primera visita a la empresa.
- Se realizó el primer cuestionario para conformar los antecedentes de la empresa.
- Se realizó el segundo cuestionario en donde se realizó el diagnóstico de la empresa.
- Se procedió a realizar la estructura del FODA.
- Se estructuró el árbol de problemas para determinar la variable.
- Se conformó el capítulo uno, que está integrado por el marco conceptual y se envió para su revisión.
- Se procedió a corregir el capítulo uno.
- Se hizo la primera reunión de presentación con el tutor del proyecto de investigación para la respectiva revisión.
- Se elaboró el capítulo dos, que está integrado por el marco teórico y se envió para su revisión.
- Se procedió a corregir el capítulo dos.
- Se elaboró el capítulo tres que está integrado por el marco metodológico y se envió para su revisión.
- Se procedió a corregir el capítulo tres.
- Se elaboró el capítulo 4 que corresponde al anteproyecto.
- Entrega del anteproyecto para última revisión.
- Entrega final corregido y revisado el anteproyecto.
- Se realizará el trabajo de campo para la investigación para la elaboración del anexo número tres.
- Presentación del informe.
- Se presentó al tutor sobre el tema para afinar detalles.
- Entrega del capítulo número de dos que está conformado por el marco teórico el tema a desarrollar la investigación.
- Entrega del capítulo número tres, se elaboró la metodología utilizada durante el trabajo, investigación descriptiva, documental y conceptual.

- Se entregó el cuestionario número tres dirigido al jefe de mecánicos.
- Correcciones a los cuestionarios número tres.
- Entrega del capítulo cuatro, se elaboró las cédulas comparativas y analíticas, los resultados de la investigación y la discusión de los resultados.
- Correcciones del capítulo número cuatro.
- Entrega del capítulo número cinco, se elaboró la propuesta de solución y mejora, donde se sugiere un procedimiento adecuado que permita llevar el control adecuado de las ventas al crédito.
- Correcciones del capítulo número cinco.
- Entrega del anteproyecto para revisión.
- Entrega del anteproyecto corregido y revisado.
- Se realizó el trabajo de campo para la investigación sobre el cuestionario número tres.

3.5 Cronograma de Actividades

Año 2015																			
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo					
Nº	Actividades realizadas	23	24	25	27	4	6	14	15	6	11	22	23	24	28	2	5	7	9
1	Solicitud a la empresa para realizar la práctica.	■																	
2	Entrevista con el propietario de la empresa.		■																
3	Entrega de Cuestionario uno.			■															
4	Realización de correcciones.					■													
5	Elaboración anexo 1 y 2.						■												
6	Entrega de evaluación integral.							■											
7	Elaboración capítulo uno.								■										
8	Respuesta de autorización de la empresa.									■									
9	Reunión con tutor para presentación.										■								
10	Entrega del capítulo 2.											■							

Año 2015																			
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo					
No	Actividades realizadas	23	24	25	27	4	6	14	15	6	11	22	23	24	28	2	5	7	9
11	Entrega capítulo 3 al tutor.												■						
12	Correcciones realizadas al capítulo 2.													■					
13	Correcciones realizadas al capítulo 3.														■				
14	Entrega de borrador de anteproyecto al tutor.																■		
15	Entrega de anteproyecto revisado y corregido al tutor.																	■	
16	Tesis 1 trabajo de campo																		■

Año 2015

		Junio			Julio		Agosto		Septiembre		Octubre			Noviembre		
No	Actividades realizadas	25	26	28	10	25	20	23	26	9	14	20	30	31		
17	Presentación de resultados del trabajo de campo Capítulo 3.	■														
18	Corrección Referencias Bibliográficas		■													
19	Corrección Proyecto de Investigación			■												
20	Revisión en plataforma al proyecto de investigación				■											
21	corrección instrumento 3 y 4					■										
22	Análisis de Resultados						■									
23	Correcciones al Capítulo 4.							■								
24	Realización de Cédulas de Análisis								■							
25	Reenvió Capítulo 4.									■						
26	Envío de Propuesta Capítulo 5.										■					
27	Correcciones sugeridas Capítulo 4.											■				
28	Correcciones Capítulo 5.												■			
29	Correcciones al borrador del informe.													■		
30	Presentación borrador Informe al tutor.														■	
31																■

Fuente: elaboración propia

Las actividades mencionadas en el cronograma se cumplieron conforme a las etapas realizadas, en el presente informe final, en el tiempo establecido y se siguieron las indicaciones e instrucciones que requieren un trabajo de investigación.

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Muestreo

No se presenta muestreo por ser una investigación caso empresa.

4.2 Presentación y resultados del análisis

Análisis FODA

Análisis de las Fortalezas: La empresa se encuentra con gran presencia en el mercado en una posición estable y reconocida, debido a que cuenta con respaldo de empresas proveedoras de alto prestigio a nivel nacional e internacional, cuenta con instalaciones propias por lo cual no hay gastos de arrendamiento; la forma y manera de realizar el pago de sus tributos se realizan de forma electrónica por medio de Bancasat; los repuestos que venden son de calidad y se encuentra enfocada en brindar un buen servicio y atención a los clientes.

Análisis de las Oportunidades

Según análisis realizado la empresa cuenta con la oportunidad de expandirse en el mercado y de aumentarlo, cuenta con la distribución exclusiva de repuestos Toyota, se encuentra en posicionamiento estratégico de acuerdo a la ubicación, realiza diagnósticos por medios computarizados y otro tipo de tecnología que permite brindar al cliente un mejor servicio y una mayor seguridad en la reparación de los vehículos.

Análisis de las Debilidades

Las debilidades de la empresa puede provocar que en un futuro cierre las instalaciones, dos de los trabajadores que posee son temporales, no cuenta con más sucursales, a la presente fecha no se ha practicado ninguna auditoría debido a la inexistencia de control interno; ha realizado pago de multas debido a la presentación extemporánea de las declaraciones de impuestos, pero lo que

realmente está afectando a la empresa es que no cuenta con un control adecuado para otorgar créditos a los clientes.

Análisis de Amenazas

Entre las amenazas con que cuenta la empresa se encuentra la competencia en la venta de repuestos de diferentes marcas proveedoras; así mismo debido a los cambios constantes de leyes relacionada a pagos de tributos entre otros y la distancia que hay que recorrer cuando algún cliente necesita un repuesto urgente y la empresa no tiene existencia.

Tabla 1
Créditos Morosos otorgados en la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez sin documento de soporte

Año	Mes	Monto	Año	Monto	Diferencia
2014	Enero	Q.10,568.00	2015	Q. 20,160.00	Q. 9,592.00
	Febrero	Q.15,298.00		Q. 18,614.00	Q. 3,316.00
	Marzo	Q.18,963.00		Q. 15,396.00	-Q. 3,567.00
	Abril	Q.25,260.00		Q. 22,270.00	-Q. 2,990.00
	Mayo	Q.15,645.00		Q. 39,995.00	Q.24,350.00
	Junio	Q. 3,220.00		Q. 12,915.00	Q. 9,695.00
	Total	Q.88,954.00		Q.129,350.00	Q.40,396.00

Fuente: elaboración propia

Se determinó una diferencia entre el monto de la morosidad del semestre del año 2014, en comparación con el año 2015 de Q.40,396.00, sin embargo dichos valores solo aparecen anotados en cuadernos simples, carecen de un documento legal para poder respaldar las ventas al crédito y garantizar el cobro respectivo, por lo tanto es importante establecer el mecanismo de control y procedimiento para recuperar los montos de crédito otorgado a los clientes. Al revisar el Balance General de la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez, se estableció que en el mismo no existe el rubro de cuentas por cobrar, donde se ubique la cuenta clientes, sin embargo existe una cartera de morosidad la cual, se convierte en una cuenta por cobrar.

Cuadro 1
Cédula 1.
Análisis del Balance General

Cuentas	SalDOS del Balance General 2014		Balance General a junio 2015	
	Sin incluir Cuentas por Cobrar	Incluyendo Cuentas por Cobrar	Sin incluir Cuentas por Cobrar	Incluyendo Cuentas por Cobrar
Activo				
<u>Corriente</u> (Cifras Expresado en Quetzales)				
Caja	26,504.44	26,504.44	59,453.49	59,453.49
I.S.R. Trimestral	7,826.64	7,826.64	2,458.11	2,458.11
I.S.	7,533.72	7,533.72	5,249.14	5,249.14
I.S. Por Acreditar	5,667.54	5,667.54	5,667.54	5,667.54
Iva Por Cobrar	263.00	263.00	4,200.32	4,200.32
Mercaderías	497,651.45	497,651.45	457,651.45	457,651.45
Cuentas por Cobrar (Clientes)	0.00	88,954.00	0.00	129,350.00
	545,446.79	634,400.79	534,680.05	664,030.05
<u>No Corriente</u>				
Vehículos	57,217.67	57,217.67	57,217.67	57,217.67
Mobiliario y Equipo	1,380.00	1,380.00	1,380.00	1,380.00
	58,597.67	58,597.67	58,597.67	58,597.67
Suma del Activo	604,044.46	692,998.46	593,277.72	722,627.72
Pasivo				
<u>Corriente</u>				
Cuentas Por Pagar	33,271.53	122,225.53	11,743.58	141,093.58
Cuota Laboral IGSS Por Pagar	74.34	374.34	374.34	374.34
I S R Anual	11,621.00	11,621.00	4,326.05	4,326.05
Suma del Pasivo	45,266.87	134,220.87	16,443.97	145,793.97
<u>Capital</u>				
Capital	558,777.79	558,777.79	558,777.79	558,777.79
Pérdidas y Ganancias	0.00	0.00	18,055.96	18,055.96
Suma del Pasivo y Capital	604,044.66	692,998.66	593,277.72	722,627.72

Fuente: elaboración propia

Análisis:

Derivado de la revisión al Balance General del año 2014, se observó que la empresa Autoservicios y Repuestos los Méndez no registró contablemente Q.88,954.00, que corresponde al saldo de morosidad por ventas efectuadas al crédito que no han sido recuperados, sin embargo al registrarlos contablemente, ocasionó un incremento en el saldo de Cuentas por Pagar Proveedores, así mismo se encontró un saldo de cuentas por cobrar del primer semestre del año 2015 de Q.129,350.00, no registrado contablemente, que representa un incremento del 68.77%, en comparación con el año 2014, lo que significa que las cuentas por pagar aumentaron considerablemente y esto puede ocasionar en la empresa falta de liquidez, ya que no habrá disponibilidad de efectivo en caja para cubrir dichos compromisos. En ese sentido la empresa tendría que buscar fuentes de financiamiento o realizar el cobro de los montos de cuentas por cobrar.

Así mismo para confirmar los saldos de clientes, se procedió a realizar confirmación de saldos mediante el siguiente formato:

Formato 1.

Modelo de Carta de Confirmación de Saldos de Cuentas por Cobrar

AUTOSERVICIOS Y REPUESTOS LOS MENDEZ

Fecha: _____ Ref. _____

Señor

Juan Carlos González

3ª. Avenida 4-16 Zona 1, Nueva Santa Rosa, Santa Rosa

Respetable Señor González

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted, con el objeto de solicitarle se sirva confirmar a nuestra auditora externa Isela Marilí Donis Donis, el saldo que existe a nuestro favor al 30 de junio de 2015 por Q.12,915.00 _____ rogamos a usted indicar en el espacio provisto, su conformidad o reparos con el saldo anotado a esta fecha.

Encaso que hubiere alguna diferencia, le agradeceremos proporcionar toda la información que permita a nuestra Auditora externa determinar el saldo real pendiente de pago.

Una vez firmada y fechada su respuesta, sea enviada directamente a nuestra Auditora externa en sobre cerrado y con dirección que incluimos para su comodidad.

Atentamente

Fredy Antonio Aguilar Méndez Propietario de “Autoservicios y Repuestos Los Méndez”
Dirección: 0 Avenida 12-98, Zona 1, Nueva Santa Rosa, Santa Rosa

Respuesta:

El saldo arriba indicado de Q.3,220.00, al 30 de junio de 2014, a favor de Autoservicios y Repuestos Los Méndez es correcto y el mismo está de acuerdo con nuestros registros.

Fecha _____

Firma y Sello

Fuente: elaboración propia

Con esta carta se confirmó el saldo pendiente de pago del mes de junio de 2015, por valor de Q.12, 915.00, encontrando que el mismo pertenece a un solo cliente.

Mediante este procedimiento se confirmaron las cuentas por cobrar de los saldos indicados en los meses de abril mayo y junio de 2015, en los cuales los clientes firmaron de conformidad, no se determinaron diferencias, por lo que únicamente se deberá dar seguimiento para el cobro de los mismos.

Cuadro 2
Cédula 2

Cédula Narrativa de Autoservicios y Repuestos Los Méndez

<p>Observación:</p>	<p>Que en la visita de campo, en el área de ventas se observó el rótulo en donde indica las personas que no pagaron los créditos del año 2014, sin embargo estos créditos no cuentan con documentación de soporte.</p> <p>En la revisión a las ventas se observó que existen al contado y al crédito, por los créditos otorgados no se extiende ningún documento al cliente, que garantice la recuperación, por lo que se convierte en cuenta por cobrar; se procedió a revisar las instalaciones donde realizan las reparaciones de los vehículos y se observó que la empresa no cuenta con mucho trabajo, debido a la situación económica que se vive en la actualidad, lo que podría ocasionar que el propietario de la empresa ya no otorgue créditos.</p> <p>Se estableció que la empresa no cuenta con criterios o políticas para otorgar créditos, el propietario otorga los mismos por los montos que le soliciten sin investigar la capacidad de pago del cliente y no establece plazo para cancelarlo.</p> <p>Solo el propietario sabe de los saldos de cuentas por cobrar y no los traslada al contador para darle el tratamiento adecuado a dichos saldos y su traslado a la contabilidad, por lo que esta es la principal debilidad de la empresa para el registro y operación contable.</p> <p>El propietario es el encargado de darle seguimiento a las cuentas por cobrar sin embargo por la carga del trabajo a veces no las realiza, por lo que es</p>
---------------------	--

	<p>importante delegar dicha actividad en otro empleado para que exista control de cobros y evitar que los clientes se olviden de la deuda.</p> <p>Mediante este procedimiento se confirmaron las cuentas por cobrar de los saldos indicados en los meses de abril mayo y junio de 2015, en los cuales los clientes firmaron de conformidad, no se determinaron diferencias, por lo que únicamente se deberá dar seguimiento para el cobro de los mismos.</p>
Conclusión:	<p>Se determinó que la empresa no cuenta con documentos de respaldo que amparen las ventas al crédito. La empresa en cualquier momento puede enfrentar problemas económicos debido a que se vende pero no hay un ingreso en la cuenta de caja.</p>
Recomendación:	<p>Realizar un procedimiento de cobro y elaborar facturas cambiarias, para que sea el documento legal que garantice la recuperación de la venta al crédito ya que la misma se considerara pagada si tiene su respectivo recibo de caja.</p>

Análisis:

Debido a la situación en la cual se encuentra la empresa, se debe de implementar estrategias o políticas que ayude a mejorar la problemática, donde se cuente con garantía para el cobro de las ventas realizadas al crédito, con ello evitar la falta de liquidez financiera en la que pueda incurrir la empresa y que el negocio siga en marcha.

4.3 Discusión de resultados

Según lo observado en el trabajo de campo realizado en la empresa, se presenta la discusión en la cual se comparan los resultados obtenidos en la investigación, con lo indicado en la teoría, siendo el objeto de estudio los mecanismos de control interno para ventas al crédito en el rubro de cuentas por cobrar de la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez.

Derivado de los resultados obtenidos, se determinó que la empresa carece de control interno sobre las ventas al crédito y que no cuenta con un documento que respalde dichas ventas.

En la revisión a las ventas se observó que existen al contado y al crédito, por los créditos otorgados no se extiende ningún documento al cliente, que garantice la recuperación, por lo que se convierte en cuenta por cobrar;

Según Brachfield Alsina, Pere (2009) las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa.

Se estableció que la empresa no cuenta con criterios o políticas para otorgar créditos, el propietario otorga los mismos por los montos que le soliciten sin investigar la capacidad de pago del cliente y no establece plazo para cancelarlo.

Solo el propietario sabe de los saldos de cuentas por cobrar y no los traslada al contador para darle el tratamiento adecuado a dichos saldos y su registro en la contabilidad, por lo que esta es la principal debilidad de la empresa para el registro y operación contable.

Según Pinedo González, Alfonso (2007) la cartera de clientes, se denomina cartera o portafolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. La clientela se entiende que forma parte de los

bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como fondo de comercio. Los jefes de venta de la empresa son los encargados de estructurar la cartera de clientes, clasificándolos según el consumo anual de productos pero también de otros factores, como la capacidad para atraer a otros clientes.

En la revisión a las ventas se observó que existen al contado y al crédito, por los créditos otorgados no se extiende ningún documento al cliente, que garantice la recuperación, por lo que se convierte en cuenta por cobrar; si en el futuro la empresa no establece mecanismos para solucionar esta problemática podría ocasionar que el propietario ya no otorgue créditos.

La morosidad, según Vilariño Sanz, Ángel (2001) es el retraso o la demora en realizar el pago de alguna cantidad de dinero debida. En el incidente de los créditos de las entidades financieras, particularmente se manifiesta como la fracción entre el importe de créditos morosos y el total de préstamos cedidos.

El propietario es el encargado de darle seguimiento a las cuentas por cobrar sin embargo por la carga del trabajo a veces no las realiza, por lo que es importante delegar dicha actividad en otro empleado para que exista control de cobros y evitar que los clientes se olviden de la deuda ya que se observó que algunas deudas van de los 15 a los 180 días como se observa el semestre del año 2015, aun no se han cancelado dichos montos.

Según Charry Rodríguez, Jorge (2006) el control interno es la reunión de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el regreso y actitudes que desarrollan altos mandos y el personal al servicio, con un objetivo de prevenir los riesgos que afectan a las instituciones o empresas.

La empresa no cuenta con controles internos establecidos, que minimicen el índice de morosidad de la cartera, porque no posee ningún procedimiento en donde se obligue al cliente a cumplir con la deuda adquirida. Se determinó que en el Balance General no figura la cuenta de clientes o cuentas por cobrar, lo que contradice al índice de morosidad que realmente maneja la empresa,

por lo que no se realizan procedimientos contables adecuados, para el registro y operación de las cuentas por cobrar.

Según Ambrosio Juárez, Víctor (2008) los Estados Financieros se definen como un registro de las actividades financieras de una empresa, persona o entidad; en el caso de una entidad, los Estados Financieros básicos son toda la información financiera presentada de una manera estructurada y en una forma práctica de poder comprender. Por lo general incluyen cuatro Estados Financieros básicos que son: Estado de Resultados, Balance de Situación, Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros.

Se realizó cédula de análisis financiero del Balance General del año 2014 y primer semestre del año 2015, donde se observó que la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez no registra contablemente las deudas por las ventas al crédito y no realizarlas afecta negativamente en la situación financiera de la empresa, ya que al no contar con disponibilidad de efectivo por no cobrar dichas deudas, puede ocasionar a la empresa falta de liquidez financiera para cubrir sus gastos de operación, como se ve reflejado en dicha cedula, corresponde a saldos de morosidad que no han sido recuperados, lo que significa que al aumentar la morosidad aumentan las cuentas por pagar, así mismo al no registrar dicho rubro la contabilidad se convierte en inexacta.

Según Sánchez Curiel, Gabriel (2006) la confirmación de saldos consiste en corroborar la autenticidad de activos, operaciones, entre otros. Generalmente por escrito, de una persona independiente de la empresa examinada, y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y condiciones de la operación, y por tanto de informar de una manera válida sobre ella. La técnica de confirmación se aplica mediante el sistema de dirigirse a la persona a quien se solicita la confirmación y pedirle que conteste por escrito al propio auditor otorgándole la información solicitada.

Mediante la utilización de carta de confirmación de saldos, se verificó los saldos indicados en la tabla 1, que corresponden a los meses de abril mayo y junio de 2015, en los cuales los clientes firmaron de conformidad, no se determinaron diferencias, por lo que únicamente se deberá dar seguimiento para el cobro de los mismos.

La empresa no cuenta con controles internos establecidos, que minimicen el índice de morosidad de la cartera, porque no posee ningún procedimiento en donde se obligue al cliente a cumplir con la deuda adquirida.

Capítulo 5

5.1 Propuesta de Solución y Mejora del Problema

Introducción

Derivado de los resultados encontrados en la investigación realizada en la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez, se determinó que no cuenta con procedimientos internos relacionados con el control del índice de morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.

La morosidad es uno de los problemas con los que cuenta la empresa, debido a que no se le da seguimiento al cobro de las deudas y en ocasiones los créditos otorgados van de los 15 días a más de 180.

Por lo que se propone llevar a cabo un procedimiento que permita llevar el control de las ventas al crédito y el cobro de las mismas, así como establecer quién será el encargado de otorgarlos tomando en cuenta los días que se les proporcionará, para evitar que estos créditos en algún momento se puedan volver incobrables.

Cuando se autorice el crédito, se propone la utilización de la factura cambiaria, la cual será entregada al comprador y la misma se dará por cancelada, cuando el cliente posea el respectivo recibo de caja, de lo contrario esta venta estará pendiente de ser cobrada o pagada.

Antecedentes

Con el pasar del tiempo la empresa ha crecido considerablemente, lo que ha ocasionado falta de controles, debido a que antes todo se hacía de forma empírica y atendiendo las necesidades del uso de la tecnología para facilitar los procesos de funcionamiento de la misma, se ha dejado por un lado uno de los controles importantes como lo son las deudas de los clientes.

Los sueños de las empresas es crecer cada día más y poderse expandir a otros lugares, debido a la

necesidad de obtener más ingresos y abarcar el mercado de los repuestos, para ello es necesario la utilización e implementación de controles internos como el mencionado anteriormente que permitirá optimizar los recursos económicos de la empresa

Justificación

En el análisis realizado al Balance General del año 2014 y primer semestre del año 2015, se observó que la empresa Autoservicios y Repuestos Los Méndez no registra contablemente las deudas por las ventas al crédito y no realizarlas afecta negativamente en la situación financiera de la empresa, ya que al no contar con disponibilidad de efectivo por no cobrar dichas deudas, puede ocasionar a la empresa falta de liquidez financiera para cubrir sus gastos de operación, como se ve reflejado en dicha cedula, corresponde a saldos de morosidad que no han sido recuperados, lo que significa que al aumentar la morosidad aumentan las cuentas por pagar, así mismo al no registrar dicho rubro la contabilidad se convierte en inexacta.

Se realizó un análisis comparativo de ventas al crédito que no se ha recuperado, comprendido del uno de enero al treinta de junio, correspondiente a los años 2014 y 2015, cuyos montos se encontraron registrados en cuadernos simples y no en la contabilidad de la empresa, pero sin identificar a los clientes, se puede observar el incremento de morosidad de Q.40, 396.00, en comparación de un año con otro, lo que afecta negativamente a la empresa y puede ocasionar pérdida de liquidez financiera.

Por lo que es necesario la implementación de la factura cambiaria y un procedimiento de control interno para las cuentas por cobrar, que nos permitirá saber el monto otorgado, quienes nos deben y el tiempo que lleva el crédito, mismo saldo que deberá ser trasladado a la contabilidad y nos servirá para tomar decisiones correctas.

Objetivo General:

Reducir la morosidad de la cartera de clientes, para lograr obtener recursos que permitan a la empresa invertir y cumplir con los compromisos de operación.

Objetivos Específicos

- Mantener un archivo donde se guarden las facturas que amparen todas las ventas realizadas al crédito, ordenadas por clientes y días de crédito.
- Contabilizar todas las ventas al crédito, para que figuren en el Balance General.
- Darle seguimiento a los saldos establecidos en la cuenta por cobrar, hacer llamadas constantes, enviar cartas para confirmar saldos pendientes y solicitar el pago.

Procedimiento

- Implementar el uso de la factura cambiaria y el recibo de caja respectivo.
- Establecer un sistema computarizado, que nos permita obtener los saldos de la cuenta corriente, con el objetivo de saber el monto otorgado, quienes nos deben y el tiempo que lleva el crédito.

El costo que se debe pagar por la impresión de facturas cambiarias y recibos de caja es el siguiente:

Tabla 2

Costo de Implementación de Propuesta y Mejora

Descripción	Costo
Impresión de 1,500 facturas cambiarias tamaño media carta	Q. 850.00
Impresión de 1,500 recibos de caja.	Q. 700.00
Sistema computarizado de ventas	Q. 1,000.00
Computadora e impresora	Q. 3,500.00
Total	Q. 6,550.00

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

- Como resultado de la investigación realizada se concluye que a la fecha la empresa no cuenta con políticas, controles y/o criterios para determinar días de crédito otorgados a cada cliente y se carece de procedimientos en el control de las ventas al crédito.
- Según revisión al Balance General, se concluye que la principal debilidad de la empresa con relación a las cuentas por cobrar se da como consecuencias de la inexistencia de registro contable de las cuentas por cobrar, por lo que el activo circulante no refleja un saldo real.
- Se concluye que la empresa registra saldos de cuentas por cobrar en cuadernos simples, sin la documentación e identificación de los clientes, no cuenta con ningún documento que respalde las ventas que otorga al crédito, situación que afecta a la empresa.
- Una conclusión más es que la empresa no realiza cobros a los clientes en ningún período, por lo que se desconoce el nivel de morosidad existente, debido al exceso de trabajo con el que cuenta y por no contar con un trabajador específicamente para esta área.
- Según revisión realizada en los Estados Financieros se concluye que se observa como aumenta las cuentas por cobrar del año 2,014 hacia el año 2,015 en un 68.77% por lo provocara en la empresa falta de liquidez y no habrá disponibilidad de efectivo en caja.
- Se establece la confinación de saldos realizadas en el formato 1, indica un saldo a favor de la empresa de Q. 3,220.00 al 30 de Junio de 2,014, por lo tanto únicamente se deberá dar seguimiento para el cobro de los mismos para poder recuperar la liquidez de la empresa.

Referencias

Libros:

1. Ambrosio Juárez Víctor A. (2008). *Auditoria practica de estados financieros*.
2. Ávila Macedo Juan J. (2007). *Introducción a la contabilidad*. Editorial Umbral, S.A. de C.V.
3. Brachfield Alsina Pere. (2009). *Gestión de crédito y cobro*. Editorial Profit.
4. Bravo Juan. (1997). *Los Nuevos conceptos del control interno (informe coso)*. (3ª. ed.). Madrid. Ediciones Días de Santos, S.A.
5. Brooking Annie. (1997). *Capital intelectual*. (1ª. ed.). Editorial Paidós, Saicf.
6. Charles T. Horngren. (2004). *Contabilidad*. (5ª. ed.) México: Pearson Educación.
7. Charry Rodríguez Jorge A. (2006). *Gerencia del sistema de control interno*. (3ª. ed.) Ilustrada.
8. F. Franklin, Benjamín Enrique. (2007). *Gestión estratégica del cambio*. (2ª. ed.). México. Pearson Educación.
9. Horne Van, James C. y Wachowicz, John Jr. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. (11ª. ed.). México. Pearson Educación.
10. Kouzes James M. y Posner Barry Z. (2003). *Inventario de prácticas de liderazgo*. (3ª. ed.) Editora John Wiley & Sons, Inc.
11. Martínez Marulando Diego. (2007). *Fundamentos para una introducción al derecho*. Editorial Universidad de Antioquia.
12. Pimentel Álvarez Adalberto E. (1993). *Prácticas administrativas y comerciales*. México. Editora Limusa, S.A. de C.V.
13. Pinedo González Alfonso. (2007). *Aumente su cartera de clientes*. Editorial Gesbiblo, S.L.
14. Sánchez Curiel Gabriel. (2006). *Auditoria de estados financieros*. (2ª. ed.).
15. Tomas Jaime, Batlle J. Emilio. (2000). *Como prevenir la morosidad adaptada a la ley concursal, al nuevo plan general contable y a Basilea II*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000. Planeta de Agostini profesional y formación, S.L.

16. Vilariño Sanz Ángel. (2001). *Sistema financiero español*. Edición Akal, S.A.

17. Vilas José M. (2011). *Marcas líderes y distribuidora*. Editora Esic.

Páginas de Internet

18. *Activo y pasivo*. (2015, 10 de abril). Recuperado de:
<http://negocios.uncomo.com/articulo/que-es-el-activo-y-el-pasivo-en-contabilidad-22393.html#ixzz3XZZFdW9I>.

19. *Cuenta incobrable*. (2015, 13 de abril). Ley de Impuesto Sobre la Renta Reforma Actualizada Decreto 10-2012. Recuperado de: <http://leydeguatemala.com/acuerdo-gubernativo-numero-213-2013/cuentas-incobrables/12309/>.

20. *Morosidad*. (2015, 9 de abril). Recuperado de: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>.

Anexos

Anexo 1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Sede Jutiapa



Cuestionario dirigido al Propietario de la empresa.

Instrucciones: a continuación se presentan una serie de preguntas a las cuales debe escribir la respectiva respuesta.

1. ¿A qué se dedica la empresa? _____
2. ¿En qué fecha se formó la empresa? _____
3. ¿Cuál es la Misión? _____
4. ¿Cuál es la Visión? _____
5. ¿Cuál es la ubicación donde se encuentra su empresa? _____
6. ¿Cuál es el objetivo de la empresa? _____
7. ¿Cuántos empleados tiene su empresa? _____
8. ¿Qué puestos de trabajo hay en su empresa? _____
9. ¿Se encuentra registrado legalmente ante SAT? _____

10. ¿En qué régimen se encuentra inscrito ante SAT? _____

11. ¿Se encuentra su empresa afecta al impuesto de I.V.A e impuesto de I.S.R.? _____

12. ¿Se encuentra su empresa afiliada al Instituto de Seguridad Guatemalteca (I.G.S.S.)?

13. ¿Existen contratos de trabajo? _____

14. ¿Los trabajadores cuentan con las prestaciones de que establece el código de trabajo?

15. ¿Existe algún bono extra además de todas las prestaciones que estos reciben por sus labores? _____

16. ¿Cuenta con prestaciones adicionales a la ley la empresa para los empleados?

17. ¿Qué problemas afronta su empresa, escriba 3? _____

Anexo 2

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Sede Jutiapa



Cuestionario dirigido al Contador general de la empresa.

Instrucciones: a continuación se presentan una serie de preguntas a las cuales debe escribir la respectiva respuesta.

- 1) ¿Lleva (contabilidad) Auditoria Interna? _____
- 2) ¿Qué orden tiene para guardar información? _____
- 3) ¿En qué régimen se encuentra inscrito? _____
- 4) ¿Realiza presupuesto de Ingresos y Egresos anual? _____
- 5) ¿Qué sistema utiliza para llevar su contabilidad? _____
- 6) ¿Se cuenta con algún libro auxiliar de las cuentas por cobrar? _____
- 7) ¿Cuántas auditorías le han practicado en los últimos 4 años? _____
- 8) ¿Qué tipo de auditoría le han practicado a su empresa? _____

9) ¿Cuenta la empresa con un capital propio o con algún financiamiento?

10) ¿Qué tipo de financiamiento utiliza? _____

11) ¿Cuenta con algún seguro contra desastre? _____

12) ¿Qué tipo de estrategia utiliza para que su cliente mayorista no se retire?

13) ¿Qué procedimiento utiliza para llevar un control adecuado de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar? _____

14) ¿Cuenta la empresa con políticas de créditos? _____

15) ¿En qué medio realiza los pagos de impuestos de IVA, I.S.R. e I.S.O.?

16) ¿Cuál es el método de valuación de inventarios? _____

Anexo 3

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Sede Jutiapa



Cuestionario dirigido al Encargado de Mecánicos de la Empresa.

Instrucciones: a continuación se presentan una serie de preguntas a las cuales debe escribir la respectiva respuesta.

1. ¿Otorga ventas al crédito? _____
2. ¿Cuenta la empresa con algún documento de respaldo con el cual se pueda realizar el cobro a los clientes? _____
3. ¿El o la encargada que realiza los cobros de ventas al crédito está altamente capacitado?

4. ¿Cuenta con algún período establecido para otorgar ventas al crédito a los clientes?

5. ¿Cuenta con el equipo y sistemas adecuados para la realización de servicios de mecánica?

6. ¿Conocen procedimientos de cobros? _____

7. ¿Están establecidas las políticas de cobro? _____
8. ¿Existe algún sistema electrónico de cuenta corriente en el cual se registran los cargos y los abonos que realizan los clientes? _____
9. ¿Cuenta con algún procedimiento establecido para la recuperación de las cuentas por cobrar en caso el cliente se niegue a pagar y sea necesario un proceso judicial? _____
10. ¿Cuál es el monto máximo autorizado para ventas al crédito y que da el visto bueno?

11. ¿En el caso de que las cuentas no fuera posible recuperar existe alguna política para que los saldos sean declarados incobrables? _____
12. ¿Se realiza la conciliación de las cuentas mensualmente? _____
13. ¿Se dan a conocer los resultados de los cobros? _____
14. ¿Con que frecuencia es la rotación de las cuentas por cobrar? _____
15. ¿Por medio de que vía se realiza el cobro de las ventas otorgadas al crédito? _____
16. ¿Existe la verificación de la autenticidad de los pedidos? _____
17. ¿Existe una estructura organizacional en el área de cuentas por cobrar? _____
18. ¿Se envían notas a los clientes para la confirmación de los saldos pendientes de pago?

Anexo 4

Carta de solicitud de investigación



Jutiapa, 02 de marzo de 2015

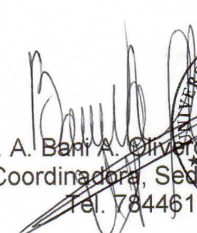
REF.:UPANA.C.C.E.E.SJ.001.2015

A QUIEN INTERESE:

Deseándole éxitos en sus labores diarias, me dirijo a usted, solicitándole apoyo y autorización para que la estudiante **Isela Marilí Donis Donis, carné número 201501899**, del Programa ACA Auditoría, pueda realizar la investigación de proyecto de graduación, en la Institución a su cargo en el área que compete a la profesión que desempeñará, dicha práctica equivale al trabajo de tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor.

Sin otro particular, y agradeciendo su colaboración.

Atentamente,


M. A. Bani A. Oliveros Meno
Coordinadora, Sede Jutiapa
Tel. 78446105



Anexo 5

Carta de aceptación de Investigación



TOYOTA

Repuestos Genuinos
Fredy Antonio, Aguilar Méndez

13 Calle 0-13 Zona 1 Nueva Santa Rosa, Santa Rosa


Nueva santa Rosa, 10 de marzo de 2015.

M.A. Bani A. Oliveros Menco,
Coordinadora, Sede de Jutiapa,
Jutiapa,
Presente,

Deseándole éxitos en sus labores cotidianas, me dirijo a distinguida universidad para **HACER CONSTAR QUE:** Autorizo a la alumna **Isela Marilí Donis Donis**, con carné número **201501899**, para realizar la investigación del proyecto de graduación en mi empresa, brindándole información y apoyo relacionado a esta, suplicando su confidencialidad en los datos relacionados a mi empresa.

Sin otro particular me suscribo ante usted.

Atentamente,

f)  Vo.Bo.
Fredy Antonio Aguilar Méndez



Anexo 6

Registro Tributario Unificado (RTU)

30/11/2015

	CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	
RATIFICADO REALIZÓ ACTUALIZACIÓN O CONFIRMACIÓN DE DATOS	
CUI	1776536391401
NIT	6002463
ESTADO	ACTIVO
NOMBRE	FREDY ANTONIO, AGUILAR MENDEZ
RATIFICADO HASTA	20/02/2016
	
Número de Acceso: 822950	

DOMICILIO FISCAL	13 CALLE 0-13 ZONA 1 NUEVA SANTA ROSA, SANTA ROSA
TELÉFONO	7888-9393
FAX	
GÉNERO	MASCULINO
NACIONALIDAD	GUATEMALTECA
CORREO ELECTRÓNICO	cherinm@hotmail.com
CORREO ELECTRÓNICO AGENCIA VIRTUAL	
NÚMERO PASAPORTE	

NÚMERO COLEGIADO	-
FECHA COLEGIADO	
FECHA DE NACIMIENTO	21/02/1968
FECHA INSCRIPCIÓN RTU	09/04/1992
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE DATOS	01/04/2013
FECHA ÚLTIMA RATIFICACIÓN DE DATOS	30/10/2015
FECHA DE FALLECIMIENTO	
ACTIVIDAD ECONÓMICA	OTROS SERVICIOS A VEHÍCULOS AUTOMOTORES
SISTEMA INVENTARIO	PRIMERO EN ENTRAR PRIMERO EN SALIR (PEPS)
SISTEMA CONTABLE	Devengado
CALIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	NORMAL

1. DATOS REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES) ACTIVO(S)

2. DATOS CONTADOR

NIT	411235-0
NOMBRE	FRANCISCO EVELIO, DONIS MEDA
FECHA NOMBRAMIENTO	08/09/2004
ESTADO	ACTIVO

https://farm3.sat.gob.gt/jpa-eservicios/consultas/reporteObligaciones.jsf?d4ft4NZ3ODo_=-kpauTEBDKl_&s1ttoX6P/2VJws5IOFwJdpwWkT%3EW6M=kpauTE..

3. DATOS ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO ACTUALIZADO

	NÚMERO Y NOMBRE ESTABLECIMIENTO	1 - AUTOSERVICIOS Y REPUESTOS LOS MENDEZ
	DOMICILIO COMERCIAL	13 CALLE 0-13 ZONA 1 NUEVA SANTA ROSA,SANTA ROSA
3.1	FECHA INICIO OPERACIONES	23/11/1994
	ESTADO	ACTIVO
	FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	22/05/2012

4. DATOS DE AFILIACIONES

IMPUESTO AFILIADO	RÉGIMEN	NOMBRE DE LA OBLIGACIÓN	FRECUENCIA DE PAGO
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO ANUAL	PAGO ANUAL
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO MENSUAL	PAGOS MENSUALES
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO TRIMESTRAL	PAGOS TRIMESTRALES
ISR	SOBRE UTILIDADES	INFORME SEMESTRAL DE SALDOS DE INVENTARIOS	PRESENTACIÓN SEMESTRAL
Iva Dom.	GENERAL	IVA PERSONA INDIVIDUAL COMERCIANTE O TÉCNICO	PAGOS MENSUALES
Vehiculos	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL DE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL
De Solidaridad	IMPUESTO DE SOLIDARIDAD ACREDITABLE A ISR	PAGOS TRIMESTRALES	PAGOS TRIMESTRALES

5. OTRAS OBLIGACIONES

ISR Pagos Trimestrales Forma de Cálculo: RENTA BRUTA X 8 % X 25 %

NOTAS:

- A. Al modificar sus datos de inscripción, deberá dar aviso a la "SAT" para evitar sanciones posteriores.
- B. La presente constancia tendrá validez de un año, al realizar cualquier modificación a sus datos de inscripción pierde su validez.
- C. La autenticidad de esta constancia puede ser verificada mediante el número de acceso 822950 en el sitio www.portal.sat.gob.gt o por medio del lector de código QR desde un dispositivo móvil.

CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

NIT	6002463
NOMBRE	FREDY ANTONIO, AGUILAR MENDEZ
DOMICILIO FISCAL	13 CALLE 0-13 ZONA 1 NUEVA SANTA ROSA,SANTA ROSA
FECHA MODIFICACIÓN	01/04/2013

Usuario: 6002463
 AGENCIA VIRTUAL
 Fecha de impresión: 30/11/2015
 Hora: 18:08:54

IMPRIMIR

Anexo 7

Patente de Comercio

Patente de Comercio de Empresa
REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA
GUATEMALA, C. A.

Nº 013562 /01-08

La Empresa Mercantil
AUTOSERVICIOS Y REPUESTOS LOS MENDEZ

Fue inscrita bajo el número de Registro 165041 Folio 426 Libro 122 de Empresas Mercantiles
Número de Expediente 27219 - 1994 Categoría UNICA
Dirección Comercial 13 CALLE 0-13 ZONA 1, NUEVA SANTA ROSA, SANTA ROSA

Objeto IMPORTACION, EXPORTACION, COMPRA VENTA DE VEHICULOS REPUESTOS, ACCESORIOS PARA VEHICULOS LUBRICANTES, ACEITES, MAQUINARIA Y EQUIPO INDUSTRIAL Y COMERCIAL, Y MERCADERIAS EN GENERAL.

Fecha de Inscripción 24 / NOVIEMBRE / 1994
Nombre Propietario (s) FREDY ANTONIO AGUILAR MENDEZ
Nacionalidad GUATEMALTECA Documento de Identificación F-6 21523
Extendida en NUEVA SANTA ROSA Orden Registro SANTA ROSA
Dirección de Propietario 13 CALLE 0-13 ZONA 1, NUEVA SANTA ROSA, SANTA ROSA Departamento
Clase de Establecimiento INDIVIDUAL Representante EL PROPIETARIO
Fecha de emisión de esta Patente: Guatemala 06 de AGOSTO de 2008.

HECHO POR: OSCAR FERNANDO PINEDA PELAEZ / 855161
Registador Mercantil General de la República

NOTA: Esta patente deberá ser colocada en lugar visible.

Anexo 8

Imagen del Rótulo de Clientes Morosos

Listado de las Personas Que deben a ésta Tienda

SEÑORES:	Cantidad:
Santos Verdurero:	Q 4,100. ⁰⁰
Yin Losina (Riachuelo)	Q 1,200. ⁰⁰
Chupe Veneno (La Joya)	Q 1,540. ⁰⁰
Victor Hernández (Hijo)	Q 400. ⁰⁰
Miguel Ángel González ^{San José} _{Rincón} _{ta.}	Q 1,565. ⁰⁰
Don Blas Malaria: _{Centro de} _{salud}	Q 685. ⁰⁰
Maco Ordoñez: (Taller)	Q 2,350. ⁰⁰
Wilber Florian: (Casillas)	Q 1,100. ⁰⁰
Victorio García Parada: (Cacatote)	Q 2,500. ⁰⁰
René Hernández: (Hijo)	Q 2,500. ⁰⁰
Izabel Giron (Casillas)	Q 750. ⁰⁰

VERGÜENZA NO ES "DEBER"
VERGÜENZA ES NO "PAGAR"

Anexo 9

Modelo de Factura Cambiaria

**AUTOSERVICIOS Y REPUESTOS
LOS MÉNDEZ**

FREDY ANTONIO AGUILAR MENDEZ
0 Ave. 12-98 Zona 1
Nueva Santa Rosa, Santa Rosa

**FACTURA CAMBIARIA
Serie E
(LIBRE DE PROTESTO)**

No. 00025

Santa Rosa de Lima:	DÍA	MES	AÑO
---------------------	-----	-----	-----

NIT: 600246-3

NOMBRE:		NIT:	
DIRECCIÓN:		CODIGO:	
PEDIDO No.	CONTADO	CREDITO	ENVIAR A:

CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	IMPORTE
		SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES		
Total en Letras:			TOTAL Q	

IMPRESOS SOLARES.NI. 1060837-9. Teléfax: 78889572

Autorizado Según Resolución No.2014-5-3000-5423 de la 2501 a la 3000 de fecha 20/02/2014. Vence 20/02/2016

<p>CONDICIONES DE VENTA</p> <p>a) Las facturas no pagadas a su vencimiento tendrán un recargo del <input type="text"/> % de interés mensual sobre saldo de mora.</p> <p>b) No se aceptan cambios ni devoluciones después de sellada la factura.</p> <p>c) El comprador da como bueno el valor total de esta factura y se compromete a cancelarlo al vencimiento, el comprador renuncia al fuero de su domicilio y se somete a los tribunales del depto. de Santa Rosa señalado para recibir notificaciones, citaciones o emplazamientos. La dirección actual de su negocio, salvo aviso de cambio que diere por escrito.</p> <p>d) Las firmas de cualquier factor o del comprador al aceptar esta factura obligará a este a cumplir con todas las condiciones estipuladas en la misma.</p>	Firma del Comprador Aceptante	Firma del Comprador Avalista	Nombre de Empresa Libradora
	Nombre: _____	Nombre: _____	De crédito a favor:
	No. de Cédula: _____	No. de Cédula: _____	Del Representante Legal
			Título: _____

En el Municipio de Nueva Santa Rosa a los días de crédito establecidos en esta factura y que comienza a correr en esta fecha, se servirán pagar por esta única **factura cambiaria** girada, libre de protesto a la orden o endoso de **Autoservicios y Repuestos Los Méndez** el valor total sobre el que esta extendida, valor recibido que aceptarán ustedes a cuanta según nuestro aviso.

_____ Aceptación Fecha y Sello del Comprador

Anexo 10

Recibo de Caja

**AUTOSERVICIOS Y REPUESTOS
LOS MÉNDEZ**

FREDY ANTONIO AGUILAR MENDEZ
0 Ave. 12-98 Zona 1
Nueva Santa Rosa, Santa Rosa

RECIBO DE CAJA

No. 00025

Recibimos de: _____
La Cantidad de: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____

FECHA
Día / Mes / Año

Por Q. _____

VENDEDOR

FECHA DE PRÓXIMO PAGO

TIEMPO DE CREDITO

Por Concepto de: _____

Orden No.	Documento No.	Fecha de Abono	Monto Abonado	Saldo Actual

Comprador Aceptante

Los Méndez

**AUTOSERVICIOS Y REPUESTOS
LOS MÉNDEZ**

FREDY ANTONIO AGUILAR MENDEZ
0 Ave. 12-98 Zona 1
Nueva Santa Rosa, Santa Rosa

RECIBO DE CAJA

No. 00025

Recibimos de: _____
La Cantidad de: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____

FECHA
Día / Mes / Año

Por Q. _____

VENDEDOR

FECHA DE PRÓXIMO PAGO

TIEMPO DE CREDITO

Por Concepto de: _____

Orden No.	Documento No.	Fecha de Abono	Monto Abonado	Saldo Actual

Comprador Aceptante

Los Méndez