

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



**“Análisis en el proceso de créditos en Multiservicios Meme’s, S.A., ubicado en Barrio El Rastro, Morales, Izabal”**  
(Tesis de Licenciatura)

Ronald Eduardo Larios Curin

Puerto Barrios, Izabal, mayo 2016

**“Análisis en el proceso de créditos en Multiservicios Meme’s, S.A., ubicado en Barrio El Rastro, Morales, Izabal”**  
(Tesis de Licenciatura)

Ronald Eduardo Larios Curin

Lic. Luis Alfredo Chub Chub (**Tutor**)  
M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, mayo 2016

## **AUTORIDADES UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**  
Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**  
Vicedecano

**Lic. Elmer Ruano Zeceña**  
Coordinador

REF.:C.C.E.E.L.CPA.F01-PS.085.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 07 DE ABRIL DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado Luis Alfredo Chub Chub  
**Revisora:** Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Análisis en el proceso de créditos en Multiservicios Meme's S.A. ubicado en Barrio El Rastro, Morales Izabal"

**Presentada por:** Ronald Eduardo Larios Curin

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

**En el grado de:** Licenciado



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

Nombre completo del tutor: Luis Alfredo Chub Chub  
Título: Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 6172  
Dirección: Livingston Izabal  
No. Teléfono Cel. 55534876  
E-Mail [luischub@gmail.com](mailto:luischub@gmail.com)

Puerto Barrios, 07 de noviembre del 2015.

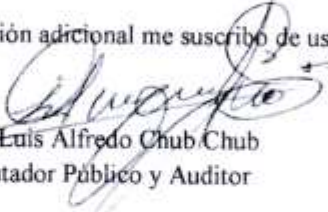
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera Contaduría Pública y Auditoría  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tesis del tema "**Análisis en el proceso de créditos en Multiservicios Meme's S.A. ubicado en Barrio El Rastro, Morales, Izabal**", realizado por **Ronald Eduardo Larios Curin** estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Profesional Privado ETPP, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de ochenta y cinco (85) puntos de cien 100.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional me suscribo de ustedes.

  
Lic. Luis Alfredo Chub Chub  
Contador Público y Auditor

c.c. archivo

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 15 de enero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Análisis en el proceso de créditos en Multiservicios Meme's, S.A., ubicado en Barrio El Rastro, Morales, Izabal"**, Realizado por: **Ronald Eduardo Laríos Curín**, carné No.201502382, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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



MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Por ser mi amigo fiel, por guiar mis pasos, por haberme brindado la fortaleza, sabiduría y por iluminar mi vida y darme la bendición de haber culminado una etapa muy importante.
- A MIS PADRES:** Norma Patricia Curin y Marco Tulio Larios España, por su amor, apoyo y sabios consejos que lograron hacer de mí una persona de bien.
- A MIS HERMANAS:** Por todo su apoyo y por ser un pilar fuerte en mi vida, tanto en los triunfos como en los fracasos y han deseado ver la culminación de esta carrera.
- A MI ESPOSA:** Glenda Elizabeth Ruano de Larios, con quien disfruto este triunfo.
- A MI HIJO:** Bryan Estuardo Larios Ruano, por quien fue mi deseo de superación y espero ser ampliamente superado.
- A MI FAMILIA EN GENERAL:** Con cariño y agradecimientos por su colaboración para que culminara mis estudios.
- A MIS AMIGOS:** Porque sus palabras de ánimo fueron vital e importante para impulsar mi deseo de seguir adelante.
- A MIS COMPAÑEROS DE PROMOCION:** La etapa de estudiantes que vivimos juntos será inolvidable, gracias por su amistad y apoyo.
- A MULTISERVICIOS MEMES, S.A.:** Por permitirme poner en practica mis conocimientos dentro de la empresa.
- A LA UNIVERSIDAD:** Que me impartió sus conocimientos y experiencias que serán la base de mi profesión y por permitirme concluir mi carrera.

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>Resumen</b>  | i  |
| <b>Introducción</b>   | ii |
| <b>Capítulo 1 Marco Conceptual</b>                                      | 1  |
| 1.1 Antecedentes  | 1  |
| 1.2 Planteamiento del problema  | 2  |
| 1.3 Pregunta de investigación   | 2  |
| 1.4 Justificación del problema  | 3  |
| 1.5 Objetivos de la investigación                                       |    |
| 1.5.1 Objetivo general  | 3  |
| 1.5.2 Objetivos específicos   | 3  |
| 1.6 Alcances y límites  | 4  |
| <b>Capítulo 2 Marco Teórico</b>   | 5  |
| <b>Capítulo 3 Marco Metodológico</b>                                    | 28 |
| 3.1 Tipo de investigación   | 28 |
| 3.2 Sujetos de investigación  | 28 |
| 3.3 Instrumentos de recopilación de datos                               | 29 |
| <b>Capítulo 4 Resultados de la investigación</b>                        | 30 |
| 4.1 Muestreo  | 30 |
| 4.2 Presentación de resultados  | 38 |
| 4.2.1 Razones financieras   | 42 |
| 4.2.1.1 Prueba del ácido  | 43 |
| 4.2.1.2 Rotación de cuentas por cobrar                                  | 43 |
| 4.2.1.3 Periodo medio de cobro  | 43 |
| 4.2.2 Análisis del cuadro de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar | 45 |
| 4.2.3 Material de trabajo   | 46 |
| <b>Capítulo 5 Propuesta de solución</b>                                 | 54 |
| 5.1 Propuesta de solución   | 54 |
| 5.2 Producto a entregar   | 55 |



|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 5.3 Objetivo general              | 55 |
| 5.4 Objetivos específicos         | 55 |
| 5.5 Viabilidad del proyecto       | 55 |
| 5.5.1 Recursos                    | 55 |
| <b>Referencias bibliográficas</b> | 64 |
| <b>Conclusiones</b>               | 65 |
| <b>Anexos</b>                     | 66 |

## **Resumen**

El presente informe se basó en el análisis del proceso de créditos, de la empresa Multiservicios Meme's, S.A. la cual está ubicada en Barrios El Rastro, Morales, Izabal.

Por consiguiente, se estableció que el departamento de créditos no cuenta con un proceso para la emisión de créditos, ni controles para evaluar dicho proceso, al igual que en el departamento de contabilidad no contabilizan las provisiones de las cuentas por cobrar, era de suma importancia dicha cuenta por representar el 15.29 % en los estados financieros al 31 de diciembre del 2014.

Lo trascendental de este análisis fue determinar las causas de las inconsistencias en los registros contables, procedimientos de emisión de créditos de dicha sección y emitir una propuesta para subsanar las inconsistencias, con el propósito de que se realicen los registros de forma correcta a partir de la emisión de las recomendaciones y la propuesta de mejora.

Dentro de la propuesta de mejora se contempló la elaboración e implementación de guía de recuperación de cuentas por cobrar, para un buen control y funcionamiento en dicha cuenta y poder tener un mejor control respecto a los clientes, teniendo todos los documentos y registros detallados que respalden dichas deudas.

## **Introducción**

El departamento de contabilidad dentro de una empresa es el responsable de aplicar políticas contables que permitan llevar los registros y reflejar los estados financieros detallados conforme lo necesita la empresa y lo solicita la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.

Es por ello que se hace necesario el análisis en el proceso de crédito en el departamento de contabilidad y el de administración de la empresa Multiservicios Meme's, ubicado en Barrio el Rastro, municipio de Morales departamento de Izabal, al tomar en cuenta las deficiencias de la empresa al momento de no realizar la provisión de cuentas incobrables y de otorgar los créditos a los clientes de igual forma en el departamento de administración en el área de créditos carece de una guía para otorgar créditos a los clientes, reglas específicas y formularios para poder captar toda la información de los clientes.

De acuerdo a la información adquirida se utilizaron los instrumentos de la entrevista para conocer las debilidades, en la contabilización de las cuentas por cobrar y autorización de créditos.

En el capítulo 1 del marco conceptual se habla sobre los antecedentes de la empresa investigada Multiservicios Meme's, S.A., el problema central que tienen, la pregunta realizada para dar una solución al problema, la justificación y los objetivos propuestos para la presente investigación.

En el capítulo 2 del marco teórico está toda la teoría base para sustentar lo relacionado al área de cuentas por cobrar y entender todos los conceptos relacionados, de esta manera servirá de base para sustentar cualquier hallazgo.

En el capítulo 3 marco metodológico en este capítulo se detallan los instrumentos relacionados utilizados para las entrevistas a las personas encargadas de dicha empresa para la recopilación de datos.

En el capítulo 4 resultados de la investigación, está todo el muestreo de campo realizado para analizar las áreas de la empresa y todo el resultado de la investigación, como los papeles de trabajo y los ratios financieros.

En el capítulo 5 propuesta de solución, en el cual se detalla la propuesta generada para dicha empresa a manera de dar solución a todos los hallazgos detectados y así que tengan mejor organización en todos los procesos contables y administrativos en el área de las cuentas por cobrar.

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes

¿Por qué una venta de repuestos?

Menciona el propietario que desde muy pequeño le gustaba mucho el tema de los transportes de pasajeros como un transportistas tienen que saber de repuestos para poder arreglar sus vehículos, entonces allí comienza su relación con los repuestos de vehículos; debido a que él mantenía un stock de repuestos para el consumo de sus transportes pero las personas lo buscaban para que le vendiera algunos repuestos que él mantenía para su consumo y entonces se vio como una oportunidad para poder instalar una venta de repuestos.

Empezó como sub-distribuidor de repuestos HINO de Guatemala, S.A. y gracias a Dios y a la demanda en el año 2,004 se convirtió en distribuidor hasta la fecha.

En el año 2,008 empezó a vender también repuestos variados o sea de multimarcas tanto originales y genéricos para vehículos livianos y pesados y así logró crecer más por la variedad de productos que ofrecía.

En el año 2,009 había demasiada demanda y muchos de los clientes le solicitaban el servicio de un taller y decidió formar una sociedad anónima que se pudiera incluir todas esas clases de servicios y así fue como fundó la sociedad Multiservicios Meme`s, Sociedad Anónima en la cual incluyó Repuestos Shadai, Taller de Mecánica Automotriz y Transportes, lo que le ayudó a tener una mejor posición en el mercado de repuestos con clientes de Izabal, Zacapa y Petén lo cual ha sido de beneficio para los clientes y la empresa.

## 1.2 Planteamiento del problema

Las empresas para trabajar bien y satisfacer a los clientes en una variedad de productos, contraen créditos, así de esta manera trabajan con ventas al crédito.

El departamento de administración es el responsable de velar para que los procesos administrativos estén en orden y de hacer que la empresa funcione con efectividad, así mismo vigilar los procesos de los demás departamentos; como el área de créditos debe de velar para mantener un alto nivel de calidad en la cartera de clientes.

El departamento de contabilidad es el responsable de aplicar políticas contables y por medio de esas políticas contables de llevar buenos registros y así mismo reflejar los estados financieros detallados conforme lo necesita la empresa y lo solicita la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.

La empresa Multiservicios Meme´s, S.A., carece de un departamento de créditos que realice todo análisis para otorgar y cobrar dicho rubro, por esa razón mantiene un alto nivel de cuentas por cobrar que son consideradas incobrables, y el departamento de contabilidad no registra la provisión de cuentas incobrables.

Para controlar esta deficiencia es necesario que el departamento de contabilidad realice el ajuste de la provisión de la cuenta incobrable en los estados financieros para registrar como gasto dichas deudas y una guía de recuperación de cuentas incobrables, así obtener un mejor control en el departamento de créditos.

## 1.3 Pregunta de investigación

Ante esta situación se plantea la siguiente pregunta: ¿debe realizarse un análisis en el proceso de créditos en Multiservicios Meme´s, S.A., ubicada en el Barrio El Rastro, Morales, Izabal?

## 1.4 Justificación del problema

Derivado de las definiciones abordadas en el marco teórico, la empresa Multiservicios Meme´s, S.A. ha dejado de efectuar cobros, lo que repercute en el riesgo de caer a una provisión de cuentas incobrables, de esta manera afecta el flujo de efectivo y las utilidades de la empresa.

Por lo anterior y con la importancia que el tema representa, se realizó la presente evaluación para Multiservicios Meme`s, S.A. que consiste en la revisión de los estados financieros, en especial el área de cuentas por cobrar, se realizaron las pruebas pertinentes con las que se estableció que se dan inconvenientes a la hora de facturar y de rebajar deudas en el sistema, porque no hay un departamento establecido que este revisando de manera constante los créditos.

## 1.5 Objetivos de la investigación

### 1.5.1 Objetivo general

Determinar la razonabilidad de los estados financieros que permita contar con información contable certera y fiable de las cuentas por cobrar según la situación financiera de Multiservicios Meme´s, S.A.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Revisar documentos y controles contables establecidos en la empresa.
- ✓ Identificar si los procedimientos que se utilizan para la preparación de los estados financieros son los adecuados.
- ✓ Evaluar que herramientas utiliza la empresa para obtener una adecuada rotación del rubro de cuentas por cobrar.
- ✓ Conocer la eficiencia y eficacia que la empresa ha obtenido con respecto al manejo y control de las cuentas por cobrar.

## 1.6 Alcances y Límites de la investigación

✓ Alcances

✓ Espacio

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa “Multiservicios Meme’s, S.A.” ubicada en barrio el rastro, Morales, Izabal.

✓ Temporal

El proyecto se realizó del 19 de septiembre al 07 de noviembre de 2015.

✓ Teórica

Para el sustento de la presente investigación se realizó entrevistas, cuestionarios, materiales de trabajo y de apoyo de diversos escritores citados dentro del marco teórico, y fuentes de internet.

✓ Límites

Para realizar el proyecto no se presentó ninguna limitante.



## Capítulo 2

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedente de los créditos

Faxas del Toro (2011) afirma que las tendencias actuales respecto a la materialización de los créditos en algunos países se conciben como fundamentales para la gestión empresarial. Por medio de los créditos las empresas satisfacen la necesidad de llevar a cabo su proceso productivo, principal fuente de obtención de ingresos, además, facilita el proceso de toma de decisiones de los directivos que contribuyan a obtener mayor productividad y aprovechamiento de sus beneficios.<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>

Afirma el autor que se mencionó con anterioridad, que el surgimiento de las primeras manifestaciones del crédito tuvo lugar con el surgimiento de los bancos como una de sus funciones principales las cuales pueden rastrearse hasta la antigüedad. Los orfebres ingleses del siglo XVII constituyeron el modelo de partida de la banca contemporánea. Guardaban oro para otras personas, a quienes tenían que devolvérselo si así les era requerido. Pronto descubrieron que la parte de oro que los depositantes querían recuperar era solo una pequeña parte del total depositado. Así, podían prestar parte de este oro a otras personas, a cambio de un instrumento negociable o pagare y de la devolución del principal y de un interés. Fue de esta manera que el crédito tuvo lugar en el mundo.<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>

#### 2.2 Crédito

Ramos Soto (2007) afirma que este término se ha manejado como la concesión de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero, un deposito, un activo, caja, un servicio, sin pagar en el momento de recibirlo; cualquier transferencia de bienes, servicios o dinero a cambio de bienes.<http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

Asimismo, afirma que una operación de crédito se caracteriza, por la intervención del tiempo, en ella, uno de los participantes debe esperar un tiempo cierto lapso que el otro cumpla con la ejecución de la obligación contraída, debe hacerle confianza.  
<http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

Ramos Soto (2007) afirma que existe una operación de crédito en el caso de una venta de bienes con el pago digerido o sea venta a crédito o a plazos en el cual se entrega un bien actual contra una suma de dinero que se recibirá en lo futuro. Existe crédito, así mismo cuando se hace un préstamo de dinero, en que se realiza el cambio de una suma de dinero actual contra una suma de dinero futuro, incrementada por el interés. <http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

El autor que se mencionó afirma que el crédito por su duración pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazo. Sin que exista una limitación precisa por cuanto al tiempo que implica cada una de estas variedades, la distinción esencial que permite diferenciar unos de otros, es la función económica que van a cumplir. Así el crédito a corto plazo, que no excedan de dos años, procura a las empresas comerciales e industriales su capital circulante o de trabajo, que les permitirá pagar salarios, adquirir materias primas, en espeta de ingresos provenientes de ventas.<http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

Por su parte afirma que el crédito a largo plazo permitirá la constitución de activos fijos a las empresas ya sea maquinaria o equipo <http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

El autor antes mencionado afirma que el crédito a mediano plazo se aplica o puede aplicarse al desarrollo de los medios de producción o para financiar una producción cuyo ciclo es mayor en tiempo que el que cubre un crédito a corto plazo.<http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

El autor antes mencionado afirma que gracias al crédito las empresas obtienen adelantos de dinero para acometer inversiones, así mismo el llamado crédito al consumo en su dinero que toman prestado los particulares para adquirir bienes personales ya sea a corto plazo o a largo

plazo; sin embargo el exceso del crédito produce inflación, porque hay más dinero que productos y estos se esfuman con mayor rapidez, para evitarlo el estado controla el flujo de dinero imponiendo límites a los créditos bancarios, ya sea elevando los intereses.<http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

### 2.2.1 ¿Cómo está dividido y cuál es la finalidad de una cartera de créditos?

Ramos Soto (2007) afirma que la cartera de créditos está dividida en: créditos comerciales, créditos a micro empresas (MES), créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda. Los créditos comerciales y de micro empresas son otorgados a personas naturales o personas jurídicas y los créditos de consumo y crédito hipotecarios para vivienda son solo destinados a personas naturales. Por lo demás los créditos comerciales, de micro empresas y de consumo, incluyen los créditos otorgados a las personas jurídicas por medio de tarjetas de créditos, operaciones de arrendamiento financiero o cualquier otra forma de financiamiento que tuviera fines similares a los de estas clases de créditos.<http://www.eumed.net/libros/2007c/314/indice.htm>

### 2.3 Crédito interempresarial

Chulia (1991) afirma que el crédito interempresarial constituye una forma de desintermediación financiera, que incluye los créditos comerciales y financieros que se conceden entre sí las empresas no financieras. Este tipo de crédito moviliza un gran volumen de fondos y está definido por rasgos muy particulares. Por ello, resulta conveniente evaluar su relevancia en el proceso de financiación empresarial así como en el propio funcionamiento comercial de la empresa.

El autor afirma que dentro de lo que se conoce como crédito interempresarial se distinguen dos tipos: el crédito comercial y el crédito financiero.

### 2.3.1 Crédito comercial

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2002) afirma que el crédito comercial es una categoría relativa poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están fijados de forma legal. Así, el crédito comercial se puede conceder por medio de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, tiene lugar por medio del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación. De esta manera, el vendedor se convierte en deudor mientras que el comprador asume el papel de acreedor.

Afirma que en cuanto a los términos del crédito comercial, éstos dependen de la industria y el país en que se apliquen. Por otra parte, la colateral no forma parte explícita del contrato, esta no es obligatoriedad, junto con el riesgo de cobro, lo que justificaría la exigencia de un elevado tipo de interés (frente a un crédito bancario más barato). Así, las empresas con un mayor riesgo de impago de sus deudas son las candidatas a preferir los contratos de crédito comercial, al hacer que sus acreedores comerciales operen en la parte más arriesgada del mercado de crédito.

Afirma el autor que en las operaciones comerciales suele ser frecuente el uso de los descuentos por pronto pago frente a precios más elevados en pagos aplazados. Esta práctica implica que, de manera efectiva, se introduce un tipo de interés implícito a las empresas que renuncian a estos descuentos y aplazan el pago (de manera gratuita) a sus proveedores.

Además, afirma que aunque se desconocen las condiciones regulares de comercialización y los tipos de interés que se aplican en el aplazamiento del cobro de sus productos o servicios objeto de negocio, los balances y las cuentas de resultados de las empresas permiten realizar una aproximación, mediante los llamados períodos medios de cobro o de pago de las operaciones comerciales.

Asimismo, afirma que de esta manera se obtiene un indicador de los plazos que, en promedio, se otorgan entre sí las empresas en dichas transacciones.

### 2.3.2 Crédito financiero

Chulia (1991) afirma que el crédito financiero o no comercial abarca los aplazamientos de pago que se conceden entre sí las empresas fuera de lo que es su objeto comercial. Se trata, de deudas contraídas con acreedores o financiación concedida a deudores diversos. El crédito financiero tiene lugar entre grupos reducidos de empresas, sobre todo entre compañías que forman parte de un mismo grupo económico-financiero.

Chulia (1991) afirma que los aspectos principales que caracterizan el marco institucional que se ha ido configurando en torno al uso del crédito interempresarial son, entre otros, los siguientes:

#### 2.3.2.1 La instrumentación

Chulia (1991) afirma que la instrumentación del crédito interempresarial, que se lleva a cabo, por medio de facturas, recibos, letras de cambio, pagarés, compromisos de pago y certificaciones; aunque las tarjetas de crédito se han convertido en el componente más sofisticado de esta forma de financiación.

#### 2.3.2.1 No negociabilidad

Chulia (1991) afirma que el hecho de que el crédito interempresarial se base en una estructura instrumental poco favorable a su movilización, hace que no exista un mercado organizado para esta clase de deuda. Sin embargo, podría producirse algún tipo de compra-venta de la misma entre grupos de empresas conocidas entre sí.

## 2.4 Clases de crédito

Estrada y Estrada (2009) confirma que la esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha futura. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio, cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados. (P. 18)

Afirma el autor que hay varias maneras de ofrecer crédito, tales como las tarjetas de crédito, los préstamos personales, los préstamos para automóvil, los préstamos comerciales por servicios o productos y las hipotecas. (P.18)

El autor mencionado con anterioridad afirma que los créditos se pueden clasificar de diversas maneras, para nuestro estudio se realizará según el grupo económico al que está dirigido, y son los siguientes: (P.19)

### 2.4.1 Créditos corporativos

Estrada y Estrada (2009) afirma que estos créditos son utilizados por empresas e industrias bien establecidas en los mercados, su destino es para inversión en equipos y desarrollo empresarial. (P.19)

### 2.4.2Créditos para pequeñas y medianas empresas

Estrada y Estrada (2009) afirma que estos créditos son utilizados por las pequeñas y medianas empresas, su destino es para desarrollo de estas empresas, que en su mayoría son propietarios individuales que carecen de gran capital. (P.19)

Los créditos para pequeñas y medianas empresas se les conocen con las siglas PYMES.

### 2.4.3Crédito de personas

Estrada y Estrada (2009) afirma que estos créditos son otorgados a personas y su destino es la adquisición de bienes muebles e inmuebles o para consumo. (P.19)

Estos tres grupos necesitan la publicidad para promover sus productos

### 2.5Proceso del crédito

Estrada y Estrada (2009) afirma que el proceso de crédito es la serie de pasos antes de otorgar un crédito, busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera e identificar posibles situaciones de no pago en el futuro. (P.19)

Asimismo, indica que hablar de crédito es tener en cuenta el riesgo desde el punto de vista crediticio; es decir, asumir en quien se va a confiar para prestar dinero o a quien se va a entregar algún producto, creyendo que el pago del crédito sea en el tiempo pactado por la empresa. (P.20)

Además, menciona que en términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en la que no se sabe con exactitud lo que ocurrirá en el futuro. En otros conceptos, riesgo, es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá y que el riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, trata de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. (P.20)

Afirma que el proceso de crédito inicia con la evaluación y análisis de la papelería que se le solicita al futuro cliente; con esta información se realiza una verificación de datos, para determinar si la información no es falsa. Se realiza un análisis de la situación financiera del cliente, basado en el flujo de caja. (P.20)

Hace mención que en años anteriores a 1952, el análisis financiero se realizaba con base al balance y estado de resultados; sin embargo, con el tiempo se ha concluido que no son los inventarios, mucho menos las utilidades las que pagan los préstamos, es la caja. No se le puede otorgar un crédito a una empresa o persona que su flujo de caja es negativo. (P.20)

También, determina que sin embargo por la cultura que se tiene en el país, es muy difícil que una persona individual, posea estados financieros; las empresas que llevan contabilidad por ordenamiento legal los elaboran, pero no proporcionan esta información, limita de esta forma al analista de créditos de dicha herramienta. Para subsanar esta situación se acude a otras técnicas, como análisis escoring, visita al local del cliente para realizar una evaluación visual, y las referencias comerciales, y de los burós de créditos. (P.21)

## 2.6 Políticas de crédito y cobranza

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y a la calidad de los mismos, además de las políticas de crédito de las empresas, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Todas, excepto la última, escapan en gran medida al control de los directores de finanzas. No obstante, al igual que con otros activos circulantes, los directores pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda lo que a su vez debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables.

### 2.6.1 Estándares de crédito

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que las políticas de crédito pueden influir de manera importante en las ventas. Si los competidores extienden crédito en forma liberal y nosotros no, es posible que nuestras políticas frenen las actividades mercadotecnicas de la empresa. El crédito es



uno de los muchos factores que influyen en la demanda del producto de una empresa. Así, el grado en que el crédito puede favorecer la demanda depende de los demás factores implícitos. En teoría, las compañías deben reducir sus estándares de calidad para la aceptación de cuentas, siempre y cuando la rentabilidad de las ventas generadas exceda los costos agregados de las cuentas por cobrar.

## 2.6.2 Términos de crédito

### 2.6.2.1 Periodo de crédito

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que los términos de crédito especifican el tiempo que se concede el crédito a un cliente y el descuento (si es el caso) que se le hará por pronto pago. Por ejemplo, los plazos de crédito de una empresa podrían expresarse así: 2/10, 30 netos. El plazo 2/10 significa que se otorgara un descuentos de 2% si la deuda se salda en un plazo de 10 días a partir de la fecha de facturación. El termino 30 netos indica que si no se opta por el descuento el pago total vencerá a los 30 días de la fecha de expedición de la factura. Entonces el periodo de crédito es de 30 días, si bien la clientela de la empresa a menudo determina los plazos del crédito, el periodo de crédito es la forma en que una empresa puede incrementar la demanda de sus productos.

## 2.7 NIA 310 conocimiento del negocio

Luego de aceptado el trabajo el auditor obtendrá información adicional y más detallada que le permita tener un conocimiento suficiente del negocio para que sea posible identificar y comprender los eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros o sobre el dictamen del auditor. Ese conocimiento se puede obtener de múltiples fuentes tales como experiencias previas, indagación con personal de la entidad y terceros, lectura de la legislación, visitas a las localidades de la compañía y documentos de la compañía.

## 2.8 NIA 520 procedimientos analíticos

Son aquellos relacionados con el análisis de índices y tendencias significativas con la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las entidades pronosticadas. El auditor debe aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planeación y revisión global de la auditoría.

## 2.9 Análisis de solicitudes de crédito

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010). Después de establecer las condiciones de venta que se ofrecerán, las empresas deben evaluar cada una de las solicitudes de crédito y ponderar las posibilidades de que se presenten una deuda incobrable o una demora en los pagos. El procedimiento de evaluación del crédito consiste en tres pasos conexos: Recopilar información sobre los solicitantes, Analizar dicha información para determinar su solvencia y tomar la decisión crediticia a su vez con esta última se determina si el crédito debe autorizarse y cuál será el monto máximo.

### 2.9.1 Fuentes de información

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que son muchas las empresas que ofrecen información de crédito sobre negocios, pero es posible que, en el caso de algunas cuentas, especialmente las pequeñas, el costo de su recopilación sobrepasa la posible rentabilidad de la cuenta. Las empresas que extienden créditos tienen que conformarse con una cantidad limitada de información sobre el cual basar sus decisiones. Además del costo deben considerar el tiempo que toma investigar a un solicitante de crédito. Él envió a un cliente potencial no puede demorarse de manera innecesaria en espera de una investigación crediticia complicada.

### 2.9.1.1 Estados financieros

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que en el momento de la venta prospectiva, el vendedor puede solicitar estados financieros, una de las fuentes más deseables de información para análisis de crédito.

### 2.9.1.2 Investigaciones bancarias

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que otra fuente de información para los análisis de crédito encargados de investigar alguna empresa en particular son los bancos con lo que operan dichas empresas. Casi todos los bancos tienen departamentos de crédito que ofrecen información sobre sus clientes comerciales como un servicio para aquellos clientes que deseen adquirir un crédito que deseen adquirir un crédito comercial.

### 2.9.1.3 Referencias comerciales

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que la información de crédito a menudo se intercambia entre empresas que realizan operaciones comerciales con el mismo cliente. A través de varias organizaciones de crédito, la gente de crédito de un área particular se convierte en un grupo demasiado cohesionado. Una empresa puede preguntar a otros proveedores sobre sus experiencias con respecto a determinada cuenta.

## 2.10 Análisis de crédito

Van Horne, Wachowicz, Jr. (2010) afirma que después de recopilar la información de crédito, las empresas deben realizar un análisis de crédito de los solicitantes. En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionadas. Si, con base en la información inicial de crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el análisis de crédito deseara obtener más datos. Es probable que el valor esperado de la información complementaria exceda el costo de

adquirirla. Con base en los estados financieros de un solicitante de crédito, el analista de crédito debe estudiar las razones. Tendrá particular interés en la liquidez del solicitante y en su capacidad de pagar las deudas a tiempo. Son especialmente relevantes razones como la prueba del ácido, la rotación de las cuentas por cobrar e inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital contable.

Afirma el autor que además de revisar los estados financieros, el analista de crédito tendrá que considerar el carácter de la compañía y su administración, además de su fortaleza financiera, entre otras cosas. Después tratara de determinar la capacidad del solicitante de pagar su crédito y la probabilidad de que no pague a tiempo y con ello, provoque una deuda incobrable.

## 2.11 Administración de cuentas por cobrar

Noriega Castro (2011) afirma que no existe una definición precisa de administración de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible. (P. 5)

Noriega Castro (2011) afirma que el crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa. (P.5)

### 2.11.1 Concepto de cuentas por cobrar

Noriega Castro (2011) reconoce que representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes.

Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta. (P. 5)

### 2.11.2 Clasificación de las cuentas por cobrar

Noriega Castro (2011) indica que las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el balance general como tal. (P. 5)

Dicho autor indica que a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- ✓ Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- ✓ Cuentas por cobrar no comerciales. (P.6)

Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas. (P. 6)

### 2.11.3 Objetivo de las cuentas por cobrar

Noriega Castro (2011) afirma que consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevarlas utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (P.6)

## 2.12 Políticas de cuentas por cobrar

De acuerdo con Noriega Castro (2011) se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. En el caso de la administración de cuentas por cobrar, éstas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente. (P.6)

Afirma que si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son:

Venta al crédito a “n” cantidad de días. Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga. (P. 7)

Descuento por pronto pago. Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días. (P.7)

### 2.12.1 Política de venta al crédito

Según Noriega Castro (2011) una empresa que vende al crédito a sus clientes, incurre en ciertos costos propios del crédito, que son:

- ✓ El costo de capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante el período de crédito.
- ✓ Los costos de cobranza como facturación, contabilidad y sueldos.
- ✓ Costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar, creando un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal.

- ✓ Costos de incumplimiento cuando el cliente no paga. La empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados. (P. 7)

### 2.12.2 Política de descuento por pronto pago

Noriega Castro (2011) menciona que la finalidad de esta política es provocar en el cliente, que al realizar su compra, aproveche un descuento ofrecido por saldar sus obligaciones antes de que se cumpla su fecha límite de pago. (P. 8)

Cita el autor mencionado que este plazo puede ser, por ejemplo, de 10 días; es decir, si el cliente cancela su deuda en los primeros 10 días, recibe un porcentaje de descuento por el monto total de su compra, este tipo de política atrae más clientes y aumenta las ventas previstas. Al igual que en el caso anterior de crédito, habría que examinar las utilidades generadas por esta política y compararlas, para decidir si conviene o no adoptarla. (P. 8)

### 2.13 Morosidad

Noriega Castro (2011) indica después de transcurrido el período de crédito establecido, la cuenta no cobrada se considera morosa y la empresa incurre en costos adicionales por gastos de notificaciones, pago de intereses y otras medidas. Los costos de morosidad entonces son gastos asociados con la parte de las ventas que permanecen sin cobrarse después del período de crédito. (P. 8)

### 2.14 Políticas de cobranza

Noriega Castro (2011) determina que se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Un proceso de cobranza incluye el envío de

notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas.

La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza y trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar. (P. 18)

## 2.15 Antigüedad de Cuentas a Cobrar

Noriega Castro (2011) refiere que es una técnica de estimación que analiza las cuentas a cobrar según su antigüedad (esto es, cuentas de menos de 30, entre 30 y 60, de entre 60 y 90 días y aquellas que se originaron hace más de 90 días). Cuanto más tiempo haya pasado desde el origen de la cuenta, menos probable será su cobro. (P.19)

## 2.16 Registro de las cuentas por cobrar incobrables

A continuación se presenta como registrar de manera contable las cuentas por cobrar que se han declarado incobrables, es decir, aquellas cuentas que no se pudieron cobrar, a pesar de realizar todas las gestiones de cobro posibles. La forma para registrar estas cuentas es la de cancelación directa.



Toda empresa que vende a crédito va a llegar a tener alguna cuenta de un cliente que no pueda cobrar, lo que produce un gasto o una pérdida por incobrable.

Durante el proceso de registro de la venta no se hace ningún asiento por incobrable, por el contrario cuando la cuenta se declare como incobrable, se confecciona un asiento para registrar el gasto de la siguiente manera:

|                        |             |             |
|------------------------|-------------|-------------|
| Gastos por incobrables | Q. 1,000.00 |             |
| Cuentas por cobrar     |             | Q. 1,000.00 |

Este método representa dos desventajas y son las siguientes:

Si se realiza una venta al final de un periodo fiscal, el ingreso producto de esta venta se va a reflejar en el estado de resultado de ese período fiscal.

Si con el tiempo esta cuenta no se logra cobrar, por este método se registra el gasto por incobrable en el periodo fiscal siguiente al que se registró el ingreso, y no se logra una apropiada oposición de ingresos y gastos en el mismo periodo, como se menciona con anterioridad en un periodo se registra el ingreso y en el otro el gasto.

Si el monto de la cuenta incobrable es muy grande, el gasto también va a ser muy grande y afecta en forma importante la utilidad de la empresa en un periodo determinado al presentar una utilidad menor.

## 2.17 Índices financieros

Somarriba García afirma que el análisis financiero nos permite el cumplimiento de las metas, planes y desempeño de las empresas en las áreas más importantes de la administración. La obtención y el uso de los fondos se encuentran en el balance general. Los ingresos, gastos y utilidades resultantes el manejo de los fondos en las diversas operaciones de la empresa, en el

estado de resultados. (P.1) Recuperado de <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Menciona el autor que el análisis financiero sirve para examinar las relaciones entre los datos de los datos estados principales, con la finalidad de ver y evaluar la gestión y el grado del éxito alcanzado por la empresa. (P.1).

Recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Con el fin de conocer las debilidades y fortalezas de la empresa y para poder efectuar estos análisis necesitamos de herramientas tales como:

- a) El análisis vertical.
- b) El análisis horizontal.
- c) Las razones financieras. (P.1)

Recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

### 2.17.1 El análisis estático o vertical

Somarriva García afirma que el análisis estático o vertical, se basa en la comparación entre sí de las cifras obtenidas al fin de un periodo de operaciones, tanto en las cuentas de balance general como en el de pérdidas y ganancias. Es decir, el análisis vertical establece la relación porcentual que guarda cada componente de los estados financieros con respecto a la cifra total o principal. Con esta técnica identificamos la importancia e incidencia relativa de cada partida y permite una mejor comprensión tanto de la estructura como de la composición de los estados financieros. Es importante indicar que el análisis vertical se aplica el estado financiero de cada período

individual. (P.2) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Las prácticas más usuales del análisis estático son:

- ✓ Estructura porcentual de las cuentas del activo.
- ✓ Estructura porcentual de las cuentas de pasivo.
- ✓ Estructura porcentual de las cuentas de pérdidas y ganancias
- ✓ Comparación de los valores absolutos de algunas cuentas del activo con algunas cuentas de pasivo para determinar el valor del capital tangible neto.

➤ Estructura porcentual de las cuentas del activo.

Según, Somarriba García con este tipo de estructura porcentual de las cuentas de activo se obtendrá la información respecto a la forma en que están distribuidos los fondos. (P.2) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

➤ Estructura porcentual de las cuentas de pasivo

Somarriba García afirma que la estructura porcentual de las cuentas de pasivo, permitirá apreciar la participación que tienen dentro de la empresa las obligaciones exigibles tanto de corto como de largo plazo, y la responsabilidad de los empresarios para con esas obligaciones a través del capital y reservas. (P.2) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Fórmula del análisis vertical en relación al balance general

$$1) \frac{\text{Valor de cada cuenta de activo}}{\text{Total del Activo}} = \%$$

$$2) \frac{\text{Valor de cada cuenta de clasificación de activo}}{\text{Total de clasificación del activo}} = \%$$

$$3) \frac{\text{Valor de cada cuenta de pasivo y capital}}{\text{Total de pasivo y capital}} = \%$$

$$4) \frac{\text{Valor de cada cuenta de pasivo}}{\text{Total de pasivo}} = \%$$

$$5) \frac{\text{Valor de cada cuenta de clasificación de pasivo}}{\text{Total de clasificación de pasivo}} = \%$$

$$6) \frac{\text{Valor de cada cuenta de capital}}{\text{Total de capital}} = \%$$

Con las formulas anteriores se puede crear los cuadros estadísticos necesarios para el análisis.

### 2.17.2 Razones Financieras

Somarriba García afirma que una razón financiera es un índice que se deriva de la relación de dos partidas de los estados financieros con el fin de medir algún concepto o determinada área de la situación financiera de una empresa. (P.10)

Recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Afirma que para evaluar de manera correcta la condición y desempeño financiero de la empresa, debe tomarse en cuentas aspectos importantes como la consistencia, es decir, que los métodos de valuación empleados sean los mismos entre los períodos evaluados, tanto para el activo, como para el pasivo y capital. (P.10)

Recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

### 2.17.2.1 Razón de prueba rápida o prueba del ácido.

Somarriba García afirma que es semejante al índice de solvencia, en algunos casos se utiliza como complemento de ésta, se diferencia en que se disminuye el inventario en el activo circulante, debido a que éste, es el de menor liquidez dentro del activo circulante. Los inventarios antes de generar efectivos, se compran, se transforman, se almacenan, se venden y hasta se cobran, este ciclo de tiempo lo hace de lenta conversión a efectivo. (P.12) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Representa el número de veces que el activo circulante más líquido cubre al pasivo circulante. Por lo tanto, la razón de prueba rápida, mide la capacidad de una empresa de liquidar sus compromisos a corto plazo, sin basarse en la venta de sus inventarios.

$$\frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo circulante}}$$

### 2.17.3 Rotación de las cuentas por cobrar.

Somarriba García afirma que el tiempo que requieren las cuentas por cobrar para su recuperación es importante para un capital de trabajo más adecuado. (P.14) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Afirma que la rotación por cobrar evalúa el tiempo en que el crédito se convierte en efectivo. Indica qué tantas veces, en promedio, las cuentas por cobrar son generadas y cobradas durante el año. Indica el grado de liquidez de la cuentas de clientes. (P.14) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

El autor mencionado afirma que una alta rotación indica que existe rápida recuperación en las cuentas, por lo tanto, alto grado de liquidez de ella, una baja rotación indica lentitud o sea bajo grado de liquidez. (P.14) recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Su fórmula es:

Ventas netas al crédito

---

Cuentas por cobrar netas

### 2.17.3.1 Periodo medio de cobro

Somarriba García afirma que indica el número promedio de días o meses que tarda una empresa para cobrar sus créditos. (P.14)

Recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

Se considera el período medio de cobro como una medida eficiente de recuperación y de efectividad por la gestión. (P.15)

Recuperado del blog <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>

El período medio de cobro se puede calcular en meses o en días.

Si el índice de rotación es en días =  $\frac{360}{\text{Índice de rotación}}$

## Capítulo 3

### Marco metodológico

#### 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva. Según Tamayo y Tamayo M. En su libro proceso de investigación científica, cuarta edición 2004, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

#### 3.2 Sujetos de investigación

Las personas que fueron sujetos de estudio para el desarrollo de la investigación son las siguientes:

- Personas
  - ✓ Gerente (1)
  - ✓ Sub-Gerente (1)
  - ✓ Jefe de tienda y créditos (1)
  - ✓ Cajera (1)
  - ✓ Compras - bodega (1)
  - ✓ Vendedor (1)
  - ✓ Mensajeros (3)



### 3.3 Instrumentos de recopilación de datos

#### ✓ Cuestionario dirigido al gerente de Multiservicios Meme`s, S.A.

Este cuestionario se realizó con la finalidad de poder recopilar información sobre si se obtiene un procedimiento adecuado sobre el rubro de cuentas por cobrar en Multiservicios Meme`s, S.A., se redactaron siete (7) preguntas cerradas dirigidas al gerente. (ver anexo No. 5)

#### ✓ Cuestionario dirigido al jefe de tienda y créditos

Este instrumento se utilizó con la finalidad de conocer las debilidades sobre la autorización y recopilación de información para poder autorizar nuevos créditos en Multiservicios Memes, S.A., se redactaron siete (7) preguntas cerradas dirigidas al jefe de tienda y créditos. (Ver Anexo No. 4)

#### ✓ Cuestionario dirigido a Cajera

Este instrumento se utilizó con la finalidad de conocer las debilidades sobre la facturación de venta al crédito en Multiservicios Memes, S.A., se redactaron seis (6) preguntas cerradas dirigidas a la cajera. (Ver anexo No. 3)

## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

#### 4.1 Muestreo

Los cuestionarios dirigidos al personal de la empresa, se aplicaron para diagnosticar y determinar si se realiza el proceso adecuado y necesario en el ámbito contable para el buen desempeño del giro operacional de la empresa; o bien detectar si carece de dichos procesos y así mismo proporcionar una guía donde se establezcan los lineamientos adecuados que deben realizar en el desempeño de sus funciones, con el fin de:

Determinar si cuentan con el personal adecuado y necesario para brindar un servicio con calidad, establecer si fueron calificadas con anticipación las autorizaciones de crédito, conocer si la empresa objeto de estudio cuenta con registros adecuados sobre la cartera de créditos, evaluar las políticas que utilizan en el análisis de autorización de crédito, debido a que es de suma importancia relativa dentro de los estados financieros, y conocer si la empresa cuenta con una revisión minuciosa a la cartera de cuentas por cobrar.

De acuerdo a resultados obtenidos por medio de los cuestionarios, se pudo determinar que en la empresa, es necesario asignar a una persona que se encargué de estar pendiente de las cuentas por cobrar, de implementar un procedimiento para todo el proceso de cobros y así poder recuperar el efectivo que se encuentra rezagado en las cuentas por cobrar, implementar un formulario para la autorización de créditos, con la finalidad de obtener una mejor administración y control de la cartera de créditos.

Las preguntas incluidas en los cuestionarios específicos se redactaron en función de obtener respuesta sobre los principales problemas y necesidades de control de la empresa.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada al gerente general de Multiservicios Memes, S.A., para identificar la problemática existente en la entidad.

**Tabla No. 1**

**¿Existe una persona destinada para vigilar de manera periódica el rubro de las cuentas por cobrar?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

La empresa no tiene una persona destinada para vigilar las cuentas por cobrar.

**Tabla No. 2**

**¿Obtienen un procedimiento adecuado para realizar los cobros vencidos?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

Según lo contestado por el gerente no tienen procedimientos para realizar los cobros vencidos.

**Tabla No. 3**

**¿Se realizan confirmaciones por escrito a los clientes para confirmar el saldo que tienen pendiente de pago?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

El gerente general contestó que no realizan confirmaciones por escrito a los clientes para confirmar el saldo que tienen pendiente de pago.

**Tabla No. 4**

**¿Obtienen un archivo destinado de las cuentas por cobrar que respalden todas las verificaciones físicas de dicha cuenta?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
|           | X         |
|           |           |

La empresa no obtiene ningún archivo de todos los clientes que sirva para facilitar y documentar la deuda de dicho cliente.

**Tabla No. 5**

**¿Realizan análisis financieras para ver la rotación de la recuperabilidad de las cuentas por cobrar?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
|           | X         |
|           |           |

No se realizan dichos análisis financieros para ver la rotación de la recuperabilidad de las cuentas por cobrar.

**Tabla No. 6**

**¿Realizan llamadas mensuales a los clientes para realizar dichos cobros?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
| X         |           |
|           |           |

Si se realizan las llamadas a los clientes para realizar dichos cobros.

**Tabla No. 7**

**¿Realizan cobros a los clientes mensuales por escrito?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

Según lo encuestado no se manda cartas de cobros a los clientes.

**Tabla No. 8**

**¿Aplican la provisión de cuentas incobrables según lo establecido en la ley del impuesto sobre la renta?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

El gerente general indica que no aplica la provisión para cuentas incobrables.

**Tabla No. 9**

**¿El saldo del rubro de cuentas por cobrar es cotejado contra el saldo de contabilidad?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

El gerente general responde que no realizan el cotejeado del rubro de cuentas por cobrar con el de contabilidad.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada al jefe de tienda y encargado de créditos de la empresa Multiservicios Meme's, S.A., para identificar la problemática existente en la entidad.

**Tabla No. 1**

**¿Existen procedimientos para autorizar créditos a clientes?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

La empresa no tiene procedimientos para autorizar créditos.

**Tabla No. 2**

**¿Cuentan con algunos requisitos mínimos para solicitar a los clientes para poder autorizarles crédito?**

| SI | NO |
|----|----|
| X  |    |
|    |    |

La persona encuestada responde que si tienen los requisitos mínimos para solicitarle a los clientes.

**Tabla No. 3**

**¿Se realiza el procedimiento de evaluar el record crediticio de las personas que solicitan crédito?**

| SI | NO |
|----|----|
|    | X  |
|    |    |

No se analiza el record del cliente.

**Tabla No. 4**

**¿Cuentan con algún margen de crédito para los clientes al crédito?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
| X         |           |
|           |           |

Si tienen asignados márgenes de crédito para los clientes al crédito.

**Tabla No. 5**

**¿Se verifican los plazos de crédito de los clientes que cuando se pasan del plazo lo bloquean para ya no venderle más?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
|           | X         |
|           |           |

No se verifican los plazos de créditos de los clientes que ya se pasaron del plazo establecido y no se bloquea para no venderles más.

**Tabla No. 6**

**¿Se extiende el monto cuando el cliente llega a su límite de crédito?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
| X         |           |
|           |           |

Si un cliente llega a su límite de crédito se le extiende el monto.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la cajera de la empresa Multiservicios Meme's, S.A., para identificar la problemática existente en la entidad.

**Tabla No. 1**

**¿Existe algún procedimiento para la facturación de venta al crédito?**

| SI | NO |
|----|----|
| X  |    |
|    |    |

Si tienen un procedimiento para la facturación de venta al crédito.

**Tabla No. 2**

**¿Tiene acceso a algún listado de la cartera de clientes que se le otorga crédito?**

| SI | NO |
|----|----|
| X  |    |
|    |    |

Si tiene acceso a la cartera de clientes que se les vende al crédito.

**Tabla No. 3**

**¿Cuándo es una venta al crédito usted realiza el procedimiento de revisar si el cliente tiene autorizado crédito en la empresa para facturarle?**

| SI | NO |
|----|----|
| X  |    |
|    |    |

Si revisa en el sistema que si el cliente tiene autorizado el crédito.



**Tabla No. 4**

**¿Si se vende al crédito a un cliente que ya tiene autorizado el crédito y ese cliente ya se excedió del límite que tiene autorizado usted pide autorización para que se le pueda facturar?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
| <b>X</b>  |           |
|           |           |

Si pide autorización para facturar cuando un cliente se excedió de crédito.

**Tabla No. 5**

**¿Si se vende al crédito a un cliente que ya está autorizado y ese cliente se encuentra moroso usted le factura?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
| <b>X</b>  |           |
|           |           |

Si le factura a un cliente aunque este moroso.

**Tabla No. 6**

**¿Si se realiza una venta y es al crédito a una persona nueva usted verifica si ya le autorizaron el crédito?**

| <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|-----------|-----------|
| <b>X</b>  |           |
|           |           |

Revisa si está autorizado el crédito para poder facturarle.

## 4.2 Presentación de resultados

De acuerdo a las respuestas obtenidas se pudo identificar que la empresa está constituida de acuerdo a las leyes de Guatemala, según lo constatado en la escritura de constitución, cumple con sus obligaciones fiscales, legales y patronales.

La presente investigación realizada en Multiservicios Memes, S.A. que dicha empresa su actividad principal es la compra venta de repuestos nuevos y usados para vehículo automotores, se realizaron tres cuestionarios para los encargados de las principales funciones, análisis de estados financieros y basándonos siempre en las normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de auditoría y todo lo estudiado que se encuentra en el marco teórico, se llegó a determinar varias inconsistencias para el buen funcionamiento de la empresa y el área más vulnerable según lo que reflejó el análisis de los estados financieros es la cuenta por cobrar.

El siguiente estudio tiene como objetivo principal evaluar sobre el procedimiento del control interno que se tiene sobre el rubro de cuentas por cobrar debido a que esta cuenta es muy importante para el retorno del capital por eso mismo es necesario implementar la estimación de cuenta incobrable y una guía de recuperabilidad de las cuentas incobrables.

En esta investigación se utilizaron tres instrumentos de los cuales se detalla de forma individual un análisis a continuación:

El cuestionario dirigido al gerente general de Multiservicios Memes, S.A., detallado en el anexo No. 3 se realizó para poder identificar lo siguiente:

- ✓ Determinar si la empresa tiene destinado un departamento de crédito.
- ✓ Establecer si Multiservicios Memes S.A. tiene unos procedimientos relacionados de las cuentas por cobrar.
- ✓ Verificar si la empresa tiene procedimientos de cobros mensuales.
- ✓ Evaluar si la empresa tiene algún método de recuperación de cuentas incobrables.

- ✓ Conocer si la empresa realiza razones de las cuentas incobrables para conocer el buen funcionamiento o liquidez de la empresa.

El cuestionario dirigido al jefe de tienda y encargado de créditos de la empresa Multiservicios Meme's, S.A., detallado en el anexo No. 4 se realizó con el fin de:

- ✓ Evaluar si la empresa tiene algún procedimiento en todo el proceso de autorización de créditos.
- ✓ Revisar si la empresa tiene a una persona que se encargue de controlar las cuentas por cobrar.
- ✓ Analizar si la empresa tienen destinados algunos requisitos para solicitar a las empresas que solicitan créditos.
- ✓ Determinar si la empresa controla las cuentas por cobrar con respecto que el clientes este al día con sus abonos.

El cuestionario dirigido a la cajera de la empresa Multiservicios Meme's, S.A., detallado en el anexo No. 5, se realizó con el fin de:

- ✓ Determinar todo el procedimiento de la facturación que realiza la cajera en Multiservicios Meme's, S.A.
- ✓ Revisar todas las funciones que realiza la cajera.
- ✓ Revisar que accesos tiene la cajera con el sistema del software que tiene la empresa para dichos controles.
- ✓ Revisar si la cajera tiene algún control de las ventas al crédito.
- ✓ Conocer si la cajera tiene conocimientos de los clientes a que se le venden al crédito.
- ✓ Controlar si la cajera tiene conocimiento de los clientes que la empresa ha determinado en bloquear dichos créditos.
- ✓ Conocer si le notifican a la cajera de todos los clientes morosos.

Con los instrumentos que se utilizaron en la investigación empresarial y comparado con el marco teórico anterior y con las normas internas de auditoría que hablan sobre el tema de la investigación del rubro de las cuentas por cobrar se determinaron las siguientes inconsistencias:

Según la norma internacional de auditoría –NIA- 310 conocimiento del negocio, luego de aceptado el trabajo el auditor obtendrá información adicional y más detallada que le permita tener un conocimiento suficiente del negocio para que sea posible identificar y comprender los eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros o sobre el dictamen del auditor. Ese conocimiento se puede obtener de múltiples fuentes tales como experiencias previas, indagación con personal de la entidad y terceros, lectura de la legislación, visitas a las localidades de la compañía y documentos de la compañía.

Según la norma internacional de auditoría –NIA- 520 procedimientos analíticos, son aquellos relacionados con el análisis de índices y tendencias significativas al tomar en cuenta la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las entidades pronosticadas. El auditor debe aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planeación y revisión global de la auditoría.

La administración de Multiservicios Meme´s, S.A. tiene personal capacitado y eficiente con los conocimientos adecuados, la empresa debería de tener la misma importancia de llevar un buen control interno con el rubro de las cuentas por cobrar y de las cuentas incobrables porque los cobros y los créditos emitidos lo realizan el personal de ventas y la cajera; la administración y el gerente tienen el conocimientos adecuado para estar en el rubro de las cuentas por cobrar y de las incobrables y así llevar un mejor control interno.

Los procedimientos administrativos se utilizan para agilizar procesos y ser menos tediosos y así obtener resultados más rápidos, pero en Multiservicios Meme´s la principal causa que los registros de las cuentas por cobrar sean tan elevados y que se haya llegado hasta tener cuentas incobrables es por falta de políticas, procedimientos y de una guía para la recuperación de las cuentas incobrables.

La empresa ha incumplido con la NIC 8 “políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores” el objetivo de esta norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La norma trata de realizar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por esta en ejercicios anteriores, y con los elaborados por otras entidades. Y con la NIAS 300 con implementar procedimientos, políticas y guías para facilitar todo el funcionamiento de las operaciones correctas, de poder ejecutar los registros contables correctos y de poder mejorar el control interno para poder disminuir los errores en el rubro de las cuentas por cobrar.

## 4.2.1 Razones financieras

**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2014**  
**MULTISERVICIOS MEMES, S.A.**  
**CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

|                                     |   |                |         |
|-------------------------------------|---|----------------|---------|
| <b>ACTIVO</b>                       |   |                |         |
| CORRIENTE                           |   |                |         |
| CAJA Y BANCOS                       | Q | 197,828.52     | 6.16%   |
| CLIENTES                            | Q | 491,008.82     | 15.29%  |
| ISR PAGADO EN EXCESO                | Q | 125,822.29     | 3.92%   |
| ISO                                 | Q | 143,012.92     | 4.45%   |
| INVENTARIO                          | Q | 1,765,428.84   | 54.98%  |
|                                     | Q | 2,723,101.39   |         |
| NO CORRIENTE                        |   |                |         |
| MOBILIARIOS Y EQUIPO                | Q | 68,659.72      | 2.14%   |
| MAQUINARIA Y EQUIPO                 | Q | 76,796.22      | 2.39%   |
| VEHICULOS                           | Q | 646,542.85     | 20.14%  |
| EQUIPO DE COMPUTACION               | Q | 24,370.50      | 0.76%   |
| SOFTWARE                            | Q | 29,732.14      |         |
|                                     | Q | 846,101.43     |         |
| DEPREC. ACUM. MOBILIARIO Y EQUIPO   | Q | 20,339.67      |         |
| DEPREC. ACUM. MAQUINARIA Y EQUIPO   | Q | 45,891.44      |         |
| DEPREC. ACUM. VEHICULOS             | Q | 280,443.50     |         |
| DEPREC. ACUM. EQUIPO DE COMPUTACION | Q | 11,508.68      |         |
|                                     | Q | 358,183.29     | -11.15% |
|                                     | Q | 487,918.14     |         |
| SUMA DEL ACTIVO                     |   | Q 3,211,019.53 | 100.00% |
| <b>PASIVO</b>                       |   |                |         |
| CORRIENTE                           |   |                |         |
| PROVEEDORES                         | Q | 600,000.00     | 96.31%  |
| IVA POR PAGAR                       | Q | 1,666.55       | 0.27%   |
| ISR POR PAGAR                       | Q | 21,307.59      | 3.42%   |
|                                     | Q | 622,974.14     |         |
| SUMA DEL PASIVO                     |   | Q 622,974.14   | 100.00% |
| <b>CAPITAL</b>                      |   |                |         |
| CAPITAL AUTORIZADO                  | Q | 1,000,000.00   | 38.64%  |
| RESERVA LEGAL                       | Q | 86,529.12      | 3.34%   |
| UTILIDADES RETENIDAS                | Q | 1,043,390.59   | 40.32%  |
| GANANCIA DEL PERIODO                | Q | 458,125.68     | 17.70%  |
|                                     | Q | 2,588,045.39   |         |
| SUMA PASIVO Y CAPITAL               |   | Q 3,211,019.53 |         |

#### 4.2.1.1 Prueba del ácido

$$\frac{\text{Q. } 2,723,101.39 - \text{Q. } 1,765,428.84}{\text{Q. } 622,974.14} = 1.54$$

Quiere decir que por cada Q.1.00 de pasivo corriente tiene en disponible y realizable Q.1.54

En esta razón, se considera un resultado satisfactorio un valor de 1.0, pero su aceptación va a depender del tipo de negocio.

#### 4.2.1.2 Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Q. } 3,041,720.80}{\text{Q. } 491,008.82} = 6.19$$

No se deben perder de vista que un factor de medición es la política de crédito en cuanto al tiempo.

El análisis de antigüedad de saldo es una buena técnica para evaluar las cuentas a cobrar, facilita la información necesaria por tipo de cuentas y el período específico al tomar en cuenta su punto de origen. Además puede indicar un promedio aproximado de la recuperación por medio de ponderar las cifras en cuadro de análisis de antigüedad de saldos.

#### 4.2.1.3 Periodo medio de cobro

$$\frac{360}{6.19} = 58.16 \text{ días}$$

Quiere decir que se tarda 58.16 días para recuperar el efectivo, es muy lenta la recuperación.

El período medio de cobro sólo es el significativo en relación con los términos de crédito de la empresa.

Si por ejemplo la empresa tiene un período de crédito a sus clientes de 3 meses o 90 días y la relación indica 120 días, esto puede reflejar un crédito mal manejado o una cobranza ineficiente, o ambas cosas a la vez.

Otra forma de calcular es:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas netas al crédito}}$$
$$\frac{\text{Q. 491,008.82} \times 360}{\text{Q. 3,041,720.80}} = 58.11$$

Si se pueden dar cuenta en las dos fórmulas da lo mismos días en recuperación.



#### 4.2.2 Análisis del cuadro de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar

| CUADRO DE CUENTAS POR COBRAR   |       |                     |                     |                     |                    |                     |
|--------------------------------|-------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| NOMBRE DEL CLIENTE             | FECHA | VALOR               | 1-30 DIAS           | 31-60 DIAS          | 61-90 DIAS         | 91 DIAS A MAS       |
| JOSE MANUEL SANDOVAL           |       | Q 6,400.00          |                     |                     |                    | Q 6,400.00          |
| SELVIN SOLORZANO               |       | Q 18,200.00         |                     |                     |                    | Q 18,200.00         |
| CARLOS SALGUERO                |       | Q 11,145.00         |                     |                     |                    | Q 11,145.00         |
| NEFTALI CERON                  |       | Q 2,900.00          | Q 2,900.00          |                     |                    |                     |
| GUSTAVO VILLEDA                |       | Q 900.00            |                     | Q 900.00            |                    |                     |
| JUAN MANUEL ALDANA             |       | Q 6,540.00          |                     |                     | Q 6,540.00         |                     |
| ASOCIADOS LA TROPICAL, S.A.    |       | Q 11,854.00         |                     | Q 11,854.00         |                    |                     |
| MULTINEGOCIOS FAJA, S.A.       |       | Q 2,910.00          | Q 2,910.00          |                     |                    |                     |
| JUAN CARLOS GONZALEZ           |       | Q 150.00            | Q 150.00            |                     |                    |                     |
| TTCASA, S.A.                   |       | Q 9,430.00          |                     |                     | Q 9,430.00         |                     |
| VICTOR MANUEL URBINA           |       | Q 150.00            |                     |                     |                    | Q 150.00            |
| REFINSA, S.A.                  |       | Q 80.00             |                     |                     |                    | Q 80.00             |
| IMPORTADORA BUENOS AIRES, S.A. |       | Q 2,504.00          |                     | Q 2,504.00          |                    |                     |
| FRUTERA DEL ATLANTICO, SA.     |       | Q 1,740.00          | Q 1,740.00          |                     |                    |                     |
| LEONEL GONZALEZ                |       | Q 2,664.00          | Q 2,664.00          |                     |                    |                     |
| EXTRACTORA LA FRANCIA          |       | Q 30,964.00         |                     |                     | Q 30,964.00        |                     |
| ERICK VILLEDA                  |       | Q 6,000.00          |                     |                     |                    | Q 6,000.00          |
| ISRAEL ALDANA RECINO           |       | Q 14,100.00         |                     |                     |                    | Q 14,100.00         |
| EDGAR ESQUIVEL                 |       | Q 1,726.00          |                     | Q 1,726.00          |                    |                     |
| FUENTES DEL NORTE LA PIONERA   |       | Q 40,430.00         |                     |                     | Q 40,430.00        |                     |
| ALDRIN BORTZOCK                |       | Q 2,400.00          |                     | Q 2,400.00          |                    |                     |
| ALMILCAR GIRON                 |       | Q 8,282.00          | Q 8,282.00          |                     |                    |                     |
| JACOBO AYALA                   |       | Q 112.00            | Q 112.00            |                     |                    |                     |
| GASOLINERA SANTA MONICA        |       | Q 3,040.00          |                     |                     |                    | Q 3,040.00          |
| DISTRIBUIDORA SANTA ISABEL     |       | Q 39,200.00         | Q 39,200.00         |                     |                    |                     |
| MAXMINIO SARCEÑO               |       | Q 7,990.00          |                     |                     |                    | Q 7,990.00          |
| CARLOS CHINCHILLA              |       | Q 1,970.00          |                     | Q 1,970.00          |                    |                     |
| AGRICOLA TRINITARIA, S.A.      |       | Q 13,227.02         | Q 13,227.02         |                     |                    |                     |
| NATURACEITES, S.A.             |       | Q 50,840.00         |                     | Q 50,840.00         |                    |                     |
| ERICKLA, S.A.                  |       | Q 20,260.00         |                     |                     |                    | Q 20,260.00         |
| DISAR, S.A.                    |       | Q 32,940.00         |                     | Q 32,940.00         |                    |                     |
| CABLE IZABAL                   |       | Q 8,700.00          |                     | Q 8,700.00          |                    |                     |
| HUGO DIAZ                      |       | Q 8,400.00          | Q 8,400.00          |                     |                    |                     |
| MIGUEL ANGEL RAMOS             |       | Q 980.00            | Q 980.00            |                     |                    |                     |
| RUDI CALDERON                  |       | Q 16,230.00         |                     | Q 16,230.00         |                    |                     |
| JOSE ADAN VILLEDA LEMUS        |       | Q 10,000.00         |                     |                     |                    | Q 10,000.00         |
| CIRCULOS DEL NORTE, S.A.       |       | Q 6,520.00          |                     | Q 6,520.00          |                    |                     |
| JOSE ARMANDO LIRA GODINEZ      |       | Q 2,400.00          | Q 2,400.00          |                     |                    |                     |
| JAIRO OSORIO                   |       | Q 11,770.00         | Q 11,770.00         |                     |                    |                     |
| SITRABI                        |       | Q 20,150.00         | Q 20,150.00         |                     |                    |                     |
| HUGO ORTEGA                    |       | Q 14,880.00         |                     |                     |                    | Q 14,880.00         |
| RUDI PORTILLO                  |       | Q 12,960.00         | Q 12,960.00         |                     |                    |                     |
| MARIO ORELLANA                 |       | Q 1,130.00          | Q 1,130.00          |                     |                    |                     |
| COLEGIO ABC                    |       | Q 1,724.80          | Q 1,724.80          |                     |                    |                     |
| AGROPECUARIA JIM               |       | Q 15,020.00         |                     | Q 15,020.00         |                    |                     |
| DIRECCION AREA DE SALUD        |       | Q 6,596.00          | Q 6,596.00          |                     |                    |                     |
| COROSAL, S.A.                  |       | Q 2,500.00          | Q 2,500.00          |                     |                    |                     |
|                                |       | <b>Q 491,008.82</b> | <b>Q 139,795.82</b> | <b>Q 151,604.00</b> | <b>Q 87,364.00</b> | <b>Q 112,245.00</b> |

#### 4.2.3 Material de trabajo de cuentas por cobrar

RONALD LARIOS & ASOCIADOS  
Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
cel.: 5555-2828

Empresa: MULTISEVICIOS MEME'S, S.A.

Periodo: AL 31 DICIEMBRE 2014

Cedula analítica de  
Cuentas por Cobrar

|         |           |       |
|---------|-----------|-------|
|         | CEDULA C  |       |
|         | Iniciales | Fecha |
| preparo |           |       |
| reviso  |           |       |

| CUENTA                         | SALDO AL<br>31/12/2014 | AJUSTES Y RECLASIFICA |             | SALDO SEGÚN<br>AUDITORIA |
|--------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|--------------------------|
|                                |                        | DEBE                  | HABER       |                          |
| Cuentas por cobrar             | Q 491,008.82           |                       | Q 9,670.00  | Q 481,338.82             |
| Estimación cuentas incobrables |                        | Q 9,670.00            | Q 14,440.16 | Q (4,770.16)             |
|                                | Q 491,008.82           | Q 9,670.00            | Q 24,110.16 | Q 476,568.66             |

Conclusión: Se examinó el rubro de cuentas por cobrar, de conformidad con las técnicas y procedimientos de auditoría, apegados a las NIAS, luego de aplicar la auditoría se determinó que el saldo de cuentas por cobrar asciende a Q. 481,338.82 incluye ajustes y reclasificaciones y se procedió a calcular la estimación de cuentas incobrables ajustado al 3% sobre el saldo de clientes como lo indica la ley del ISR, debido a que la empresa no realizó el respectivo cálculo.

RONALD LARIOS & ASOCIADOS  
 Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
 cel.: 5555-2828

Empresa: MULTISERVICIOS MEMES, S.A.

|   |         |            |       |
|---|---------|------------|-------|
| Periodo: al 31/12/2014                  |         | CEDULA C-1 |       |
|   |         | Iniciales  | Fecha |
| Cedula sumaria de<br>Cuentas por Cobrar | preparo |            |       |
|   | reviso  |            |       |

| CUENTA | SALDO AL<br>31/12/2014 | AJUSTES Y RECLASIFICA |       | SALDO SEGÚN<br>AUDITORIA |
|--------|------------------------|-----------------------|-------|--------------------------|
|        |                        | DEBE                  | HABER |                          |

|                    |              |  |            |              |
|--------------------|--------------|--|------------|--------------|
| Cuentas por cobrar | Q 491,008.82 |  | Q 9,670.00 | Q 481,338.82 |
|                    |              |  |            |              |

|              |     |            |              |
|--------------|-----|------------|--------------|
| Q 491,008.82 | Q - | Q 9,670.00 | Q 481,338.82 |
|--------------|-----|------------|--------------|

Conclusión: se realizó la sumaria de cuentas por cobrar con una sola cuenta.

**RONALD LARIOS & ASOCIADOS**  
Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
cel.: 5555-2828

Empresa: Multiservicios Meme's, S.A.

Periodo: al 31 de diciembre 2014

Cedula analítica de  
clientes

|         |              |       |
|---------|--------------|-------|
|         | CEDULA C-1-1 |       |
|         | Iniciales    | Fecha |
| preparo |              |       |
| reviso  |              |       |

| CUENTA | SALDO AL<br>31/12/2014 | AJUSTES Y RECLASIFICA |       | SALDO SEGÚN<br>AUDITORIA |
|--------|------------------------|-----------------------|-------|--------------------------|
|        |                        | DEBE                  | HABER |                          |

|                                |             |  |            |             |
|--------------------------------|-------------|--|------------|-------------|
| JOSE MANUEL SANDOVAL           | Q 6,400.00  |  | Q 6,400.00 | Q -         |
| SELVIN SOLORZANO               | Q 18,200.00 |  |            | Q 18,200.00 |
| CARLOS SALGUERO                | Q 11,145.00 |  |            | Q 11,145.00 |
| NEFTALI CERON                  | Q 2,900.00  |  |            | Q 2,900.00  |
| GUSTAVO VILLEDA                | Q 900.00    |  |            | Q 900.00    |
| JUAN MANUEL ALDANA             | Q 6,540.00  |  |            | Q 6,540.00  |
| ASOCIADOS LA TROPICAL, S.A.    | Q 11,854.00 |  |            | Q 11,854.00 |
| MULTINEGOCIOS FAJA, S.A.       | Q 2,910.00  |  |            | Q 2,910.00  |
| JUAN CARLOS GONZALEZ           | Q 150.00    |  |            | Q 150.00    |
| TTCASA, S.A.                   | Q 9,430.00  |  |            | Q 9,430.00  |
| VICTOR MANUEL URBINA           | Q 150.00    |  | Q 150.00   | Q -         |
| REFINSA, S.A.                  | Q 80.00     |  | Q 80.00    | Q -         |
| IMPORTADORA BUENOS AIRES, S.A. | Q 2,504.00  |  |            | Q 2,504.00  |
| FRUTERA DEL ATLANTICO, SA.     | Q 1,740.00  |  |            | Q 1,740.00  |
| LEONEL GONZALEZ                | Q 2,664.00  |  |            | Q 2,664.00  |
| EXTRACTORA LA FRANCIA          | Q 30,964.00 |  |            | Q 30,964.00 |
| ERICK VILLEDA                  | Q 6,000.00  |  |            | Q 6,000.00  |
| ISRAEL ALDANA RECINO           | Q 14,100.00 |  |            | Q 14,100.00 |
| EDGAR ESQUIVEL                 | Q 1,726.00  |  |            | Q 1,726.00  |
| FUENTES DEL NORTE LA PIONERA   | Q 40,430.00 |  |            | Q 40,430.00 |
| ALDRIN BORTZOCK                | Q 2,400.00  |  |            | Q 2,400.00  |
| ALMILCAR GIRON                 | Q 8,282.00  |  |            | Q 8,282.00  |
| JACOBO AYALA                   | Q 112.00    |  |            | Q 112.00    |
| GASOLINERA SANTA MONICA        | Q 3,040.00  |  | Q 3,040.00 | Q -         |
| DISTRIBUIDORA SANTA ISABEL     | Q 39,200.00 |  |            | Q 39,200.00 |
| MAXMINIO SARCEÑO               | Q 7,990.00  |  |            | Q 7,990.00  |
| CARLOS CHINCHILLA              | Q 1,970.00  |  |            | Q 1,970.00  |

|                           |   |           |  |  |   |           |
|---------------------------|---|-----------|--|--|---|-----------|
| AGRICOLA TRINITARIA, S.A. | Q | 13,227.02 |  |  | Q | 13,227.02 |
| NATURACEITES, S.A.        | Q | 50,840.00 |  |  | Q | 50,840.00 |
| ERICKLA, S.A.             | Q | 20,260.00 |  |  | Q | 20,260.00 |
| DISAR, S.A.               | Q | 32,940.00 |  |  | Q | 32,940.00 |
| CABLE IZABAL              | Q | 8,700.00  |  |  | Q | 8,700.00  |
| HUGO DIAZ                 | Q | 8,400.00  |  |  | Q | 8,400.00  |
| MIGUEL ANGEL RAMOS        | Q | 980.00    |  |  | Q | 980.00    |
| RUDI CALDERON             | Q | 16,230.00 |  |  | Q | 16,230.00 |
| JOSE ADAN VILLEDA LEMUS   | Q | 10,000.00 |  |  | Q | 10,000.00 |
| CIRCULOS DEL NORTE, S.A.  | Q | 6,520.00  |  |  | Q | 6,520.00  |
| JOSE ARMANDO LIRA GODINEZ | Q | 2,400.00  |  |  | Q | 2,400.00  |
| JAIRO OSORIO              | Q | 11,770.00 |  |  | Q | 11,770.00 |
| SITRABI                   | Q | 20,150.00 |  |  | Q | 20,150.00 |
| HUGO ORTEGA               | Q | 14,880.00 |  |  | Q | 14,880.00 |
| RUDI PORTILLO             | Q | 12,960.00 |  |  | Q | 12,960.00 |
| MARIO ORELLANA            | Q | 1,130.00  |  |  | Q | 1,130.00  |
| COLEGIO ABC               | Q | 1,724.80  |  |  | Q | 1,724.80  |
| AGROPECUARIA JIM          | Q | 15,020.00 |  |  | Q | 15,020.00 |
| DIRECCION AREA DE SALUD   | Q | 6,596.00  |  |  | Q | 6,596.00  |
| COROSAL, S.A.             | Q | 2,500.00  |  |  | Q | 2,500.00  |

|   |            |  |   |          |   |            |
|---|------------|--|---|----------|---|------------|
| Q | 491,008.82 |  | Q | 9,670.00 | Q | 481,338.82 |
|---|------------|--|---|----------|---|------------|

Conclusión: se realizó la integración de los clientes que están pendientes de pago y el ajuste como incobrables los saldos de los clientes José Manuel Sandoval, Víctor Urbina, Refinsa, S.A. y Gasolinera Santa Mónica por motivo que esta deuda tiene de estar registrada por más de un año.

**RONALD LARIOS & ASOCIADOS**  
 Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
 cel.: 5555-2828

Empresa: Multiservicios Meme's, S.A.

Periodo: al 31 de diciembre 2014

Cedula de circularizacion de  
 clientes

|         |              |       |
|---------|--------------|-------|
|         | CEDULA C-1-2 |       |
|         | Iniciales    | Fecha |
| preparo |              |       |
| reviso  |              |       |

| CUENTA | SALDO AL<br>31/12/2014 | CONFORME | INCONFORME | NO<br>CONTESTO |
|--------|------------------------|----------|------------|----------------|
|        |                        |          |            |                |

|                            |             |             |  |             |
|----------------------------|-------------|-------------|--|-------------|
| JOSE MANUEL SANDOVAL       | Q 6,400.00  | Q 6,400.00  |  |             |
| SELVIN SOLORZANO           | Q 18,200.00 | Q 18,200.00 |  |             |
| CARLOS SALGUERO            | Q 11,145.00 | Q 11,145.00 |  |             |
| VICTOR MANUEL URBINA       | Q 150.00    | Q 150.00    |  |             |
| REFINSA, S.A.              | Q 80.00     |             |  | Q 80.00     |
| ERICK VILLEDA              | Q 6,000.00  |             |  | Q 6,000.00  |
| ISRAEL ALDANA RECINOS      | Q 14,100.00 | Q 14,100.00 |  |             |
| GASOLINERA SANTA<br>MONICA | Q 3,040.00  | Q 3,040.00  |  |             |
| MAXMINIO SARCEÑO           | Q 7,990.00  | Q 7,990.00  |  |             |
| ERICKLA, S.A.              | Q 20,260.00 |             |  | Q 20,260.00 |
| JOSE ADAN VILLEDA LEMUS    | Q 10,000.00 | Q 10,000.00 |  |             |
| HUGO ORTEGA                | Q 14,880.00 |             |  | Q 14,880.00 |

|              |             |  |             |
|--------------|-------------|--|-------------|
| Q 112,245.00 | Q 71,025.00 |  | Q 41,220.00 |
|--------------|-------------|--|-------------|

**RONALD LARIOS & ASOCIADOS**  
 Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
 cel.: 5555-2828

Empresa: Multiservicios Meme's, S.A.

Periodo: al 31 de diciembre 2014

Estadística de circularización  
de clientes

|         |                |       |
|---------|----------------|-------|
|         | CEDULA C-1-2-1 |       |
|         | Iniciales      | Fecha |
| preparo |                |       |
| reviso  |                |       |

| DESCRIPCION | VALOR | % |
|-------------|-------|---|
|-------------|-------|---|

|                   |              |      |
|-------------------|--------------|------|
| Total de clientes | Q 491,008.82 | 100% |
| Circularizados    | Q 112,245.00 | 23%  |
| No Circularizados | Q 378,763.82 | 77%  |

| DESCRIPCION            | VALOR        | %    | CANTIDAD | %    |
|------------------------|--------------|------|----------|------|
| Cientes Conformes      | Q 71,025.00  | 63%  | 8        | 67%  |
| Cientes Inconformes    | 0            |      |          |      |
| Cientes sin respuestas | Q 41,220.00  | 37%  | 4        | 33%  |
|                        | Q 112,245.00 | 100% | 12       | 100% |

**RONALD LARIOS & ASOCIADOS**  
 Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
 cel.: 5555-2828

Empresa: MULTISERVICIOS MEMES, S.A.

Periodo: al 31 de diciembre 2014

CEDULA DE ESTIMACION DE  
 CUENTAS INCOBRABLES

|         |              |       |
|---------|--------------|-------|
|         | CEDULA C-1-3 |       |
|         | Iniciales    | Fecha |
| preparo |              |       |
| reviso  |              |       |

| CUENTA                            | SALDO AL<br>31/12/2014 | AJUSTES Y RECLASIFICA |             | SALDO SEGÚN<br>AUDITORIA |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|--------------------------|
|                                   |                        | DEBE                  | HABER       |                          |
| Estimación de cuentas Incobrables |                        | Q 9,670.00            | Q 14,440.16 | Q (4,770.16)             |
|                                   |                        |                       |             |                          |
|                                   | Q -                    | Q 9,670.00            | Q 14,440.16 | Q (4,770.16)             |

Conclusión: se realizó el ajuste de las cuentas incobrables y estimación de cuentas incobrables cumplimientos con las normas de contabilidad y la ley del ISR.



**RONALD LARIOS & ASOCIADOS**  
 Aldea agua caliente, Puerto Barrios, Izabal  
 cel.: 5555-2828

Empresa: MULTISERVICIOS MEMES, S.A.

Periodo: al 31 de diciembre 2014

CEDULA ANALITICA DE ESTIMACION  
 CUENTAS INCOBRABLES

|         |                |       |
|---------|----------------|-------|
|         | CEDULA C-1-3-1 |       |
|         | Iniciales      | Fecha |
| preparo |                |       |
| reviso  |                |       |

| CUENTA                           | VALOR        |
|----------------------------------|--------------|
|                                  |              |
| cuentas incobrables              | Q 9,670.00   |
|                                  |              |
| <b>PROVISION SEGÚN AUDITORIA</b> |              |
|                                  |              |
| clientes                         | Q 481,338.82 |
| 3% de estimación                 | Q 14,440.16  |
|                                  |              |

Conclusión: se realizó la analítica de la cuenta incobrable para reflejar dicho ajustes; se registró las cuentas incobrables y la estimación de las cuentas incobrables, al reflejar la resta queda saldo de estimación.

## Capítulo 5

### 5.1 Propuesta de solución

En la actualidad el área de contabilidad y administración son de vital importancia en una empresa, ambas trabajan unidas, porque si hay una buena administración en todos los procesos la contabilidad dará resultados con utilidades que todo empresario espera en su negocio, para poder competir con otras empresas y poder sobresalir en todo el territorio y poder posicionarse a un nivel nacional. Las empresas buscan soluciones prácticas y exitosas en las funciones en donde se presentan inconsistencias en el giro de la empresa.

En las empresas siempre existirán deficiencias contables y administrativas porque día a día el giro empresarial se vuelve más exigible en caso de resultados, y procesos dentro de la empresa pero estas deficiencias que se encuentran y que resulten en el camino de la vida se pueden corregir si son implementadas las herramientas necesarias que se apeguen a las deficiencias que existen, pero hay que tomar en cuenta los avances tecnológicos que sirven para solventar inconsistencias y deficiencias. Para ello es necesario de analizar bien las deficiencias que se encuentran en dichas áreas para lograr cubrir las necesidades en un corto tiempo y así facilitar la toma de decisiones de los directivos.

Esta evaluación de control interno está enfocada en el rubro de cuentas por cobrar el rubro representa un 15% del total de cuentas por cobrar, es un porcentaje elevado por la liquidez de dicha empresa, dicha empresa se trata de una sociedad anónima y está sujeta a leyes fiscales y lo principal es poder cumplir con dichas leyes, en o cual está en un incumplimiento de ellas, para lograr esta deficiencia se hará por medio de una elaboración e implementación de políticas contables y de una guía de recuperación de cuentas por cobrar, para poder tener un buen control en el rubro de cuentas por cobrar.

## 5.2 Producto a entregar

Después de realizar toda la evaluación de las actividades de la empresa en estudio se les propone “Implementación de guía de recuperación de cuentas por cobrar en la empresa Multiservicios Meme’s, S.A.

## 5.3 Objetivo general

Proponer una guía de recuperación de cuentas por cobrar para un buen control y funcionamiento en dicha cuenta.

## 5.4 Objetivos específicos

- ✓ Orientar al personal de contabilidad con la aplicación de la provisión de cuentas por cobrar.
- ✓ Organizar el proceso administrativo de cuentas por cobrar.
- ✓ Capacitar al personal de la administración con el proceso de recuperación de cuentas por cobrar.

## 5.5 Viabilidad del proyecto

### 5.5.1 Recursos

#### ✓ Humanos

No es necesaria la contratación de una persona, la empresa es responsable de aplicar la presente políticas contables y guía de recuperación de cuentas por cobrar, con el apoyo del personal contable y administrativo que está involucrado en todo el manejo de la cuenta por cobrar.

✓ **Materiales**

Para la implementación de dicha propuesta solo se necesitan los siguientes útiles de oficina: hojas papel bond, fólderes, fastenes, impresora, tinta para impresora, equipo de cómputo, calculadora, archivo y una capacitación sobre las políticas contables y guía.

✓ **Ubicación**

La empresa cuenta con un lugar para reuniones en el segundo nivel y con un pizarrón y un proyector para poder dar a conocer las políticas contables y la guía de recuperación de cuentas por cobrar a todo el personal contable y administrativo.

✓ **Costos**

Para la ejecución de dicha propuesta genera los siguientes gastos:

**Costo beneficio de la propuesta**

| <b>Descripción</b>                       | <b>Justificación de los gastos</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>Precio unitario en Quetzales</b> | <b>Total en Quetzales</b> |
|--|---|-----------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Hojas de papel bond tamaño carta (resma) | Impresión de las políticas contables y guía de recuperación de cuentas por cobrar.  | 1               | Q 45.00                             | Q 45.00                   |
| Tinta (relleno)                          | Impresión de las políticas contables y guía de recuperación de cuentas por cobrar.  | 1               | Q 40.00                             | Q 40.00                   |
| Encuadernación                           | Encuadernar las políticas contables y la guía (Informe).  | 1               | Q 50.00                             | Q 50.00                   |
| Capacitación                             | Para explicar las políticas contables y la guía al personal contable y administrativo.                                      | 2 horas         | Q 100.00                            | Q 200.00                  |
| Reproducción del informe                 | Se entregara fotocopias de las políticas contables y guía al gerente general, al personal de contabilidad y administración. | 100             | Q 0.25                              | Q.25.00                   |
|  | Los costos totales de la propuesta son:   |                 |                                     | Q 360.00                  |

Fuente: elaboración propia.

Firmas

En aceptación de la propuesta, se firma la presente propuesta en Puerto Barrios, Izabal, a los 30 días del mes de noviembre del año 2015.

(f) \_\_\_\_\_

Ronald Eduardo Larios Curin

Consultor

Universidad Panamericana

Extensión Puerto Barrios

(f) \_\_\_\_\_

Donaldo Ayala Pérez

Gerente General

Multiservicios Meme's, S.A.

## Políticas contables de cuenta por cobrar

De acuerdo con las indicaciones de los nuevos marcos normativos de información financiera, todas las empresas deben de desarrollar su respectivo manual de políticas contables, mediante el cual se busca prescribir el tratamiento de cada una de las cuentas de importancia relativa, que integra los estados financieros, así como su estructura.

El manual de políticas contables de una empresa es de suma importancia debido a que guía al departamento contable como realizar respectivos ajustes.

El presente manual proporciona una guía a los ejecutores de las operaciones que tenga a cargo el registro de los movimientos contables de las cuentas por cobrar.

Los objetivos que cumple las presentes políticas es el de presentar uniformidad en las operaciones y registros contables de la empresa, facilitar a preparación de informes en el departamento de contabilidad y proporcionar información adicional para ampliar los reportes actuales.

- ✓ Verificación del registro que genero la creación de la cuenta por cobrar.
- ✓ Evaluar la autenticidad de los documentos que respaldan los requerimientos de crédito.
- ✓ Registro de la provisión de cuentas incobrables por el porcentaje máximo legal.
- ✓ Considerar como cuenta incobrable las deudas que sean mayor a tres años de antigüedad.
- ✓ La factura debe ser emitida por el total de la venta y debe de indicar que es una venta al crédito.
- ✓ No se puede facturar productos que más adelante se van a despachar.
- ✓ La factura debe de estar firmada por el cliente.

- ✓ La factura original deberá ser trasladada al departamento de contabilidad.
- ✓ Después de verificar el contador la factura al crédito deberá ser trasladada al departamento de créditos.
- ✓ La cajera deberá de trasladarle los respectivos abonos de los clientes al contador.
- ✓ El contador después de registrar los abonos deberá de ser trasladado al departamento de crédito para que rebajen dicha deuda.
- ✓ El encargado de créditos deberá de realizar un informe mensual del balance de antigüedad de saldo al gerente y al contador.

## Guía para un mejor control en cuentas por cobrar

En la actualidad las empresas mercantiles buscan cada día como incrementar sus ventas y crecer en el ámbito empresarial.

Para poder lograr dichos propósitos se tienen que preparar con normas y procedimientos en dos áreas muy importantes que controlan todas las operaciones e informes dentro de ellas las cuales son los departamento de contabilidad y el de administración, ellos son los encargados de crear todas las normas y procedimientos para mejorar y minimizar todos los procesos administrativos.

Por esa misma razón las empresas se ven la necesidad de poder crear guías en distintas áreas para poder dejar escrito como sería todos los procesos administrativos y contables por el cual se rigen dichas empresas.

Esta guía de cuentas por cobrar tiene el objetivo general de poder ayudar al departamento de crédito a llevar un mejor control con respecto en los clientes, de tener todos los documentos respaldados y los registros contables detallados.

### Documentación a presentar los clientes

- ✓ Formulario de solicitud de crédito debidamente lleno con los datos que se le solicitan.
- ✓ Fotocopia simple de escritura de constitución de la empresa.
- ✓ Fotocopia simple del nombramiento de representante legal.
- ✓ Fotocopia simple del documento personal de identificación del representante legal.
- ✓ Fotocopia simple del número de identificación tributaria del representante legal.
- ✓ Fotocopia simple del registro tributario unificado de la empresa.
- ✓ Fotocopia simple de la patente de comercio.



- ✓ Fotocopia simple de la patente de sociedad.
- ✓ Constancia de ingresos.
- ✓ Estados financieros de los últimos dos años y del presente año.
- ✓ Estado de cuentas bancarias de los últimos tres meses.
- ✓ Fotocopia simple del recibo de luz.

### Procedimientos a seguir para la autorización de créditos

- ✓ El encargado de créditos recibe la solicitud por el cliente y verifica que esté llena.
- ✓ El encargado de créditos deberá de revisar al cliente por la página del infonet.
- ✓ El encargado de créditos deberá de realizar una entrevista con el cliente para confirmar que los datos consignados en el formulario sean los correctos.
- ✓ El encargado de créditos deberá de verificar las referencias personales del cliente.
- ✓ El encargado de créditos deberá de verificar las referencias comerciales del cliente.
- ✓ El encargado de créditos deberá de verificar las referencias bancarias del cliente.
- ✓ Si el cliente cumple con todos los requisitos, el encargado de créditos deberá de solicitar la autorización al gerente general para poder darle apertura al crédito.
- ✓ El encargado de crédito al recibir la autorización de crédito del cliente deberá de proceder a formar el expediente respectivo.
- ✓ El gerente general no deberá de autorizar el crédito si los clientes están atrasados en sus pagos en otras instituciones, que tengan cheques rechazados, que se haya detectado una referencia falsa y que aparezca en el listado del infonet.

## Procedimientos a seguir para la realización de cobros

- ✓ A los cinco días de vencida una cuenta por cobrar el encargado de créditos procederá a enviar una carta de cobro para recordarle al cliente que tiene una obligación pendiente con la empresa.
- ✓ Un máximo de cartas enviadas que realizará el departamento de créditos es de tres cada dos días.
- ✓ Si el cliente no da respuesta a las cartas enviadas, el encargado de créditos procederá a llamar al cliente y exigirle el pago de inmediato, el departamento de crédito deberá de realizar un máximo de tres llamadas durante tres días.
- ✓ Si el cliente tiene una excusa razonable se puede llegar a un acuerdo para prorrogar el período de pago hasta un máximo de prórroga de 15 días.
- ✓ Cuando no hay respuesta del cliente y que no haya llegado a ningún arreglo con él y la deuda sea considerable se trasladara a procedimiento jurídico.

### ✓ Licenciado auxiliar

Es necesaria buscar ayuda de un Abogado externo a la empresa para ver el listado de los clientes morosos que se consideran cuentas incobrables para que el realice un método de cobro aparte como manera presionar a dichos clientes, la contratación de dicho Licenciado no genera un costo adicional porque según investigación los licenciados en este caso cobran un 10% de la totalidad de la deudas de los clientes pero se les paga si logran recuperar algo de la deuda entonces la empresa le sumaria el 10% al total como asunto de intereses y así cubrir con el pago del licenciado.

## Ejemplo

| Cliente                    | total deuda |
|----------------------------|-------------|
| Ericla, S.A.               | Q. 5,000.00 |
| Cobro del licenciado 10%   | Q. 500.00   |
| Total a cobrar             | Q. 5,500.00 |
| Menos pago del licenciado  | Q. 500.00   |
| Recuperado para la empresa | Q. 5,000.00 |

Como se refleja en el ejemplo la empresa no gastaría nada al contratar al licenciado para que se encargue el de cobrar.

### ✓ Archivo de clientes

Tener un archivo exclusivo de los clientes al crédito ordenado en forma alfabética documentado todo lo que respalda ya sea que respalde los pagos efectuados por dicho cliente o que respalde la deuda que quedó pendiente de pago, guardar todos los documentos de prueba de cobros que se les realizaron y que se quedó como cliente moroso de manera contable se registra como cuenta incobrable, y así cumplir con la ley del Impuesto Sobre la Renta, Artículo 21 Costos y Gastos Deducibles numeral 20 Cuentas Incobrables, que sirve para poder declarar esas cuentas incobrables como gasto en los estados financieros y así no incurrir con un ajuste o multa por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, y usarlo como un escudo fiscal.

## Referencias Bibliográficas

- 1 Ramos soto, Ana Luz, (2007). Las microfinanzas estudio de caso: caja de ahorros de la ciudad de Oaxaca de Juárez. (edición electrónica gratuita). Recuperado de [www.eumed.net/libros/2007c/314/](http://www.eumed.net/libros/2007c/314/)
- 2 Carlos Chulia (el crédito empresarial, una manifestación de la desintermediación financiera edición 1991, paginas 106)
- 3 James C. Van Horne, John M. Wachowicz, Jr. (2002). fundamentos de administración financiera.(undécima edición). México
- 4 Faxas del Toro, Pavel Jesús. Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa, en observatorio de la economía latinoamericana, No. 150, 2011. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>
- 5 Estrada y Estrada, José Manuel. (2009). (tesis de procedimientos de control y análisis de crédito en una empresa editora de periódicos, Universidad de San Carlos de Guatemala, facultad de ciencias económicas). Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3466.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3466.pdf)
- 6 Noriega Castro, Jamie Verónica.(2011). (Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de ciencias económicas) Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)
- 7 Lic. Jorge Luis Somarriba García (finanzas I) universidad Nacional de Ingeniería – UNI Norte sede regional esté. Recuperado de <https://jlsomagar.files.wordpress.com/2008/10/analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.doc>
- 8 Congreso de la República de Guatemala. (Decreto 10-2012). Ley del impuesto sobre la renta.
- 9 Normas Internacionales de Auditoria
- 10 Normas internacionales de Contabilidad

## CONCLUSIONES

1. En la revisión realizada se determinó que la empresa no realiza la provisión de cuentas por cobrar, por falta de inducción y capacitación al personal encargado, no se tiene contemplado este rubro para imprevistos que se presenten en el transcurso de las operaciones de la empresa en evaluación.
2. Se determinó que no se utilizan procedimientos adecuados para la preparación de información contable, reflejada en los estados financieros, corriendo el riesgo de que la información que se da a conocer a la gerencia general y usuarios ajenos a la empresa, no sea confiable.
3. En la empresa no se tienen herramientas, guías o controles internos efectivos en cuanto a las cuentas por cobrar que permitan optimizar las gestiones de registro, control, recuperación y emisión de créditos, con el fin de evitar pérdidas que representen importancia relativas a la empresa.
4. Las cuentas por cobrar de esta empresa no han sido manejadas de forma eficiente y eficaz, lo que ha generado cuentas con vencimientos que sobrepasan los límites normales establecido de forma interna, generando pérdidas para la empresa, lo que no ha sido usada para deducciones de impuesto, por falta de documentación de soporte.

# ANEXOS

## Anexo No. 1

### Evaluación integral

#### a) Contacto inicial

- Antecedentes

Inició el 14 de febrero de 1,983 con transportes Ayala pero inscrita legalmente ante la Superintendencia de Administración Tributaria SAT fue el 14 de febrero de 1,992 todo marchaba bien como transportes pero el 14 de febrero del año 2,000 el propietario se decidió a fundar Repuestos Shadai en Barrio la Bomba, Morales, Izabal.

¿Por qué una venta de repuestos?

Menciona el propietario que desde muy pequeño le gustaba mucho el tema de los transportes de pasajeros como un transportistas tienen que saber de repuestos para poder arreglar sus vehículos entonces allí comienza su relación con los repuestos de vehículos ya que él mantenía un stock de repuestos para el consumo de sus transportes pero las personas lo buscaban para



que le vendiera algunos repuestos que él mantenía para su consumo y entonces se vio como una oportunidad para poder instalar una venta de repuestos.

Se empezó como sub-distribuidor de repuestos HINO de Guatemala, S.A. y gracias a Dios y a la demanda en el año 2,004 pasamos a ser distribuidores del mismo repuestos hasta la fecha.

En el año 2,008 se empezó a vender repuestos variados o sea de multimarcas tanto originales y genéricos para vehículos livianos y pesados y así logró crecer por la variedad de productos que se ofrecía.

En el año 2,009 se vio demasiada demanda y muchos de los clientes nos solicitaban un buen taller para seguir dando siempre un mejor servicio y se decidió formar una sociedad anónima que se pudiera incluir todas esas clases de servicios y se fundó la sociedad Multiservicios Meme`s, Sociedad Anónima que se incluyó Repuestos Shadai, Taller de Mecánica Automotriz y Transportes, lo que ayudó a tener una mejor posición en el mercado de repuestos con clientes de Izabal, Zacapa y Petén, ha sido de beneficio para los clientes como también para la empresa.

- **Visión**

Ser la mejor empresa comercializadora de repuestos automotriz en la región del Nor-Oriente y poder generarles un valor agregado siempre a nuestros clientes.

- **Misión**

Es una empresa dedicada a atender las necesidades de repuestos y servicios mecánicos en el mercado automotriz a través del mejor equipo humano, brindándoles un excelente servicio de venta y de mecánica a nuestros clientes. Somos distribuidores de repuestos originales y genéricos de alta calidad a precios muy accesibles a nuestros clientes.

- **Actividad de la empresa**

Es una empresa dedicada a la actividad de compra y venta de repuestos nuevos y usados, lubricantes, llantas, accesorios para todo vehículos automotriz liviano y pesados y los servicios de mecánica, alineación, balanceo, pinchazo, enderezado y pintura.



- Valores

- ✓ El respeto: se defiende el respeto mutuo y la dignidad de los colaboradores.
- ✓ La integridad: se desempeña con total transparencia y honestidad, actuando responsablemente por medio de las acciones.
- ✓ El compromiso: trabajan con una alta vocación de servicio de forma que ofrecen lo mejor de la empresa y reciben la satisfacción de servir.
- ✓ La excelencia: buscan siempre los mejores estándares de desempeño, desarrollando las habilidades y conocimientos de todos los colaboradores, trabajando en equipo para lograr una mejor calidad de vida.

- Objetivos

- ✓ Ofrecer un servicio integrado de calidad en la distribución y venta de repuestos, accesorios para vehículos automotriz a nivel Nor-Oriental.
- ✓ Cumplir y superar las expectativas de los clientes por medio de un servicio excelente, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos.
- ✓ Capacitar a los colaboradores en forma continua, con el objeto de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.

- Base legal

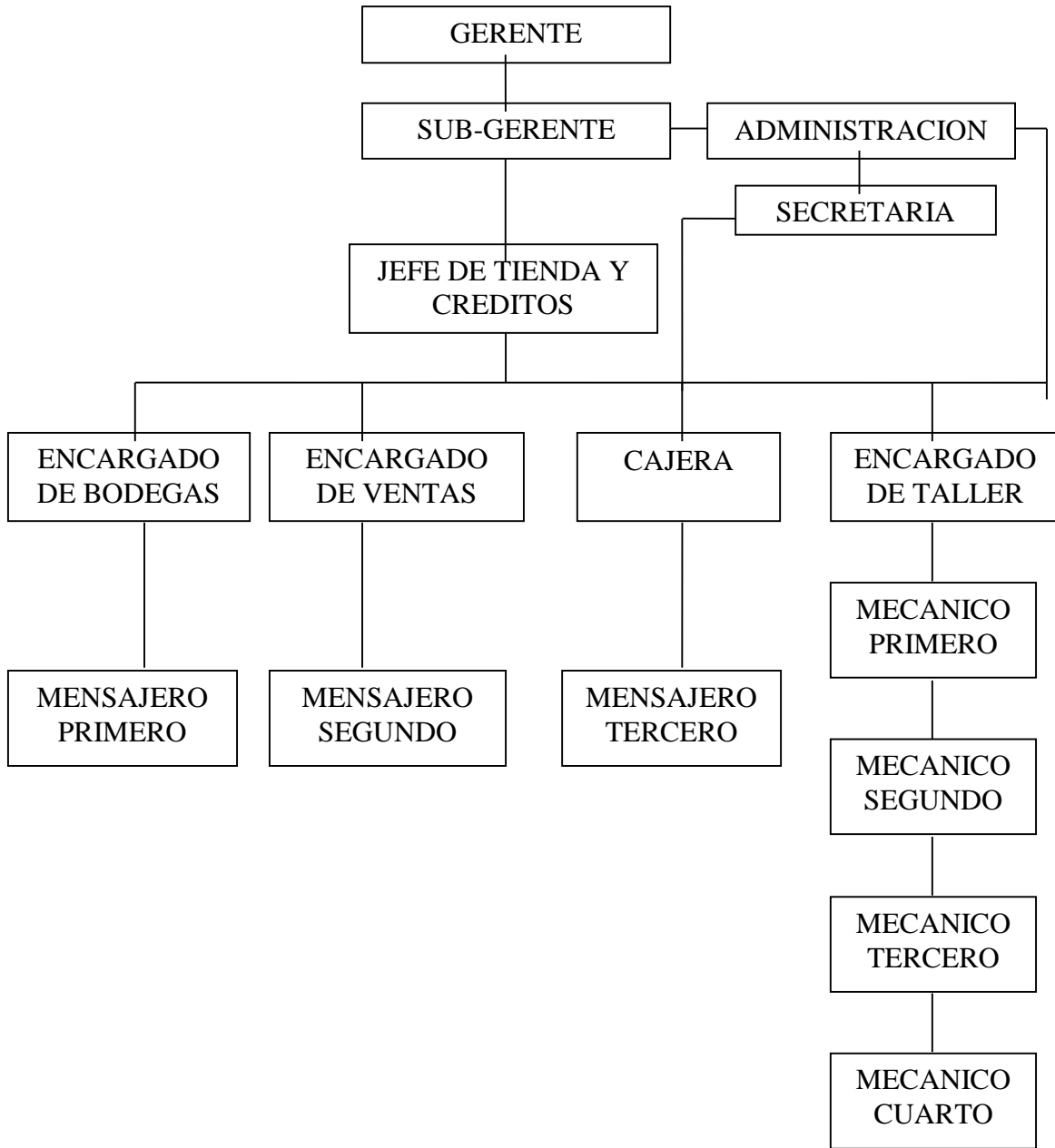
- ✓ Inscrita legalmente en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT 03/12/2009 con el número de escritura 54 con fecha 25/09/2009.
- ✓ Inscrita legalmente en el Registro Mercantil de la República de Guatemala patente de comercio de sociedad número de registro 84598 folio 267 libro 178.
- ✓ Inscrita Legalmente en el Registro Mercantil de la República de Guatemala patente de comercio de empresa número de registro 535314 folio 357 libro 497.

- Organigrama

Multiservicios Meme`s S.A. cuenta con un organigrama en donde se representa la estructura jerárquica de la empresa que la representa en todos los niveles empresariales.

**Figura No. 1**

**Organigrama general de la empresa Multiservicios Meme's, S.A.**



- Carta de autorización



**TODO TIPO DE REPUESTOS, HINO, REPUESTOS TOYOTA, JAPONESES, COREANOS Y AMERICANOS**

Morales 17 marzo de 2,015

Sr. Ronald Larios:

Estimado señor Larios:

Le saludo cordialmente deseándole que el Creador derrame bendiciones abundantes en todas en todas las áreas de su vida.

Por medio de la presente hago constar que en atención a su solicitud he resuelto otorgar Autorización para que pueda realizar su tesis empresarial en Multiservicios Meme's, S.A., la cual conlleva a realizar un estudio de una auditoria, inspecciones, cuestionarios, entrevistas o encuestas necesarias para la formulación de su proyecto, por lo tanto estamos en toda la disponibilidad posible para proporcionar la información necesaria en el transcurso de su tesis.

Atentamente,

  
DONALDO AYALA PEREZ  
GERENTE GENERAL

MULTISERVICIOS MEME'S, S. A.  
REG. 636314-FOLIO 357-LIBRO 497  
TEL: 7948-9652  
BARRIO LOS CASTROS  
MORALES, IZABAL

*Servicios profesionales de Mecánica General, Alineación 3D, Montajes y Balances para todo tipo de vehículo. Llantas, baterías, accesorios y más. Además contamos con el Servicio de Enlucado y Pintura.*

b) Instrumentación



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

| Datos Generales                 |
|---------------------------------|
| 1. Nombre de la empresa: _____  |
| 2. Tipo de empresa: _____       |
| 3. Fecha de constitución: _____ |
| 4. Actividad económica: _____   |
| 5. Dirección: _____             |
| 6. Teléfono (s) _____           |
| 7. E-mail: _____                |
| 8. Representante legal: _____   |
| Captura de información          |
| Fecha: del: _____ al: _____     |
| A cargo de: _____               |



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

## Guía de entrevista inicial dirigida al Sub-Gerente de Multiservicios Meme's, S.A.

Responda las siguientes preguntas enfocada a diferentes áreas de su empresa, marque con una X la que considere pertinente.

### I. Información empresarial

1.¿Considera contar con el personal que Multiservicios Meme's, S.A. necesita para el buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿Cuenta con políticas contables en Multiservicios Meme's, S.A.?

Sí

No

3.¿Considera que se encuentran bien definidos los departamentos existentes en Multiservicios Meme's, S.A.?

Sí

No

4.¿Cuentan con algún manual de funciones para los cargos existentes en Multiservicios Meme´s, S.A.?

Sí

No

5.¿En qué porcentaje considera que se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman Multiservicios Meme´s, S.A.?

6. ¿Tienen conocimientos los trabajadores de Multiservicios Meme´s, S.A. del reglamento interno existente?

Sí

No

7.¿Existe alguna área en especial con alguna deficiencia el cual le gustaría llevar un mejor control?

Sí

No

8.¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeñan en Multiservicios Meme´s, S.A.?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

9. ¿Cada cuánto se realizan inventarios en Multiservicios Meme's, S.A.?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

10. ¿Existe una persona destinada revisando la cartera de clientes en Multiservicios Meme's, S.A.?

Sí

No

11. ¿Cada cuánto se revisan los créditos que da Multiservicios Meme's, S.A.?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

12. ¿En qué área de Multiservicios Meme's, S.A. le gustaría que se le realizara un análisis FODA?

Gracias por la colaboración



c) Recopilación de la información



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

| Datos Generales  |
|--|
| 9. Nombre de la empresa: <u>Multiservicios Meme`s, S.A.</u><br>10. Tipo de empresa: <u>Mercantil</u><br>11. Fecha de constitución: <u>25/09/2,009</u><br>12. Actividad económica: <u>Compra y venta de repuestos, accesorios y llantas nuevos y usados</u><br>13. Dirección: <u>Barrio el Rastro, Morales, Izabal</u><br>14. Teléfono (s) <u>7948-9652</u><br>15. E-mail: <u>compras.memesgmail.com</u><br>16. Representante legal: <u>Gustavo Arody Villeda Hernández</u> |
| Captura de información   |
| Fecha: del: <u>16 de febrero</u> al: <u>27 de febrero del 2015</u><br>A cargo de: <u>Ronald Eduardo Larios Curin</u>   |



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

## **Guía de entrevista inicial dirigida al Sub-Gerente de Multiservicios Meme´s, S.A.**

Responda las siguientes preguntas enfocada a diferentes áreas de su empresa, marque con una X la que considere pertinente.

### **I. Información empresarial**

1.¿Considera contar con el personal que Multiservicios Meme´s, S.A. necesita para el buen funcionamiento?

Sí

No

2.¿Cuenta con políticas contables en Multiservicios Meme´s, S.A.?

Sí

No

3.¿Considera que se encuentran bien definidos los departamentos existentes en Multiservicios Meme´s, S.A.?

Sí

No

4.¿Cuentan con algún manual de funciones para los cargos existentes en Multiservicios Meme´s, S.A.?

Sí

No

5.¿En qué porcentaje considera que se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman Multiservicios Meme´s, S.A.?

70 %

6. ¿Tienen conocimientos los trabajadores de Multiservicios Meme´s, S.A. del reglamento interno existente?

Sí

No

7.¿Existe alguna área en especial con alguna deficiencia el cual le gustaría llevar un mejor control?

Sí

No

8.¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeñan en Multiservicios Meme´s, S.A.?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

9. ¿Cada cuánto se realizan inventarios en Multiservicios Meme's, S.A.?

Mensual  Semestral  Anual  Nunca

10. ¿Existe una persona destinada revisando la cartera de clientes en Multiservicios Meme's, S.A.?

Sí  No

11. ¿Cada cuánto se revisan los créditos que da Multiservicios Meme's, S.A.?

Mensual  Semestral  Anual  Nunca

12. ¿En qué área de Multiservicios Meme's, S.A. le gustaría que se le realizara un análisis FODA?

En el área de cobros

Gracias por la colaboración

d) Análisis de la información

**Tabla 1**

Respuestas generales de la entrevista dirigida al Sub-Gerente de Multiservicios Meme`s, S.A.

| Preguntas  | Respuestas consolidadas  |
|--|--|
| ¿Considera contar con el personal que Multiservicios Meme`s, S.A. necesita para el buen funcionamiento?                        | El entrevistado indicó que en Multiservicios Meme`s, S.A. si cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo las tareas dentro de la empresa. |
| ¿Cuenta con políticas contables en Multiservicios Meme`s, S.A.?  | El entrevistado indico que el Multiservicios Meme`s, S.A. no cuenta con las políticas contables para un mejor funcionamiento.                      |
| ¿Considera que se encuentran bien definidos los departamentos existentes en Multiservicios Meme`s, S.A.?                       | No se encuentran bien definidos los departamento en la empresa de Multiservicios Meme`s, S.A.  |
| ¿Cuentan con algún manual de funciones para los cargos existentes en Multiservicios Meme`s, S.A.?                              | El entrevistado indico que los empleados no cuentan con un manual donde indiquen las funciones para el cargo que desempeñan.                       |
| ¿En qué porcentaje considera que se cumplen los procedimientos en los departamentos que conforman Multiservicios Meme`s, S.A.? | El porcentaje de cumplimiento de los procedimientos de Multiservicios Meme`s, S.A. es de 70%.  |

|   |   |
|---|---|
| <p>¿Tienen conocimientos los trabajadores de Multiservicios Meme´s, S.A. del reglamento interno existente?</p>                        | <p>Todos los trabajadores de Multiservicios Meme`s, S.A. tienen conocimiento del reglamento interno existente.</p>                          |
| <p>¿Existe alguna área en especial con alguna deficiencia el cual le gustaría llevar un mejor control?</p>                            | <p>El área donde la empresa esta baja es la de cuentas por cobrar y en inventarios.</p>   |
| <p>¿Cada cuánto se capacita al personal del cual está a cargo, sobre las funciones que desempeñan en Multiservicios Meme´s, S.A.?</p> | <p>Los empleados de Multiservicios Meme`s, S.A. nunca reciben capacitaciones sobre las funciones que ellos desempeñan.</p>                  |
| <p>¿Cada cuánto se realizan inventarios en Multiservicios Meme´s, S.A.?</p>   | <p>El entrevistado indicó que cada semestre realiza inventarios en bodega de la mercadería.</p>   |
| <p>¿Existe una persona destinada para revisar la cartera de clientes en Multiservicios Meme´s, S.A.?</p>                              | <p>No cuenta una persona destinada para revisar la cartera de clientes.</p>   |
| <p>¿Cada cuánto se revisan los créditos que dá Multiservicios Meme´s, S.A.?</p>   | <p>Cada mes se revisa los créditos de los clientes para ver cómo se ponen al día.</p>   |
| <p>¿En qué área de Multiservicios Meme´s, S.A. le gustaría que se le realizara un análisis FODA?</p>                                  | <p>El sub-gerente de Multiservicios Meme´s desea que se le realice en el área de crédito pero también le gustaría en el área de ventas.</p> |

## Anexo No. 2

### Análisis FODA

Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, al analizar sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada.

Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto y planear una estrategia de futuro.

Durante la etapa de planeamiento estratégico y a partir del análisis FODA se deben de contestar cada una de las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Cómo se puede destacar cada fortaleza?
- ✓ ¿Cómo se puede disfrutar cada oportunidad?
- ✓ ¿Cómo se puede defender cada debilidad?
- ✓ ¿Cómo se puede detener cada amenaza?

- Análisis externo

La empresa no existen puede existir fuera de un entorno, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las amenazas y oportunidades que el contexto puede presentarle a una organización.

- ✓ Oportunidades

Son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué circunstancia mejoran la situación de la empresa?
- ¿Qué tendencias del mercado pueden favorecernos?
- ¿Existe una coyuntura en la economía del país?

✓ Amenazas

Son situaciones negativas, externas al programa o proyecto que pueden atentar contra este, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué obstáculos se enfrentan a la empresa?
- ¿Qué están haciendo los competidores?
- ¿Se tienen problemas de recursos de capital?
- ¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

• Análisis interno

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis FODA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, entre otros.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, al realizar un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta la empresa.

✓ Fortalezas

Son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otro de igual clase.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:



- ¿Qué consistencia tiene la empresa?
- ¿Qué ventajas hay en la empresa?
- ¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?

✓ Debilidades

Se refieren a todos aquellos elementos, recursos de energía, habilidades y actitudes que la empresa tiene y constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Las debilidades son problemas internos que una vez identificados y desarrollada una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué se puede evitar?
- ¿Qué se debería mejorar?
- ¿Qué desventajas hay en la empresa?

| <b>Análisis foda</b>  |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Área de Ventas</b>   |  |  |  |
| Análisis interno  |  | Análisis externo   |  |
| Fortalezas  | Debilidades  | Oportunidades  | Amenazas   |
| (Positivas)   | (Negativas)  | (Positivas)  | (Negativas)  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad del vendedor para atender grandes demandas.</li> <li>• Mantiene una buena relación con la mayoría de los clientes.</li> <li>• Vendedor con amplio conocimiento de los productos ofrecidos.</li> <li>• Atención personalizada de acuerdo al tipo de vehículo.</li> <li>• Portafolio amplio de productos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de estrategia para captar nuevos clientes.</li> <li>• Falta de precios establecidos.</li> <li>• Falta de personal.</li> <li>• Vendedor desleal.</li> <li>• Vendedor concede créditos sin autorización.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar lo que nuestros clientes necesitan y lo que los competidores no se lo dan.</li> <li>• Tener una buena calidad entre precio-calidad en nuestros productos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de competencia de bajar precios.</li> <li>• Competencia desleal.</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

| <b>Análisis foda</b>   |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Compras-Bodega</b>  |  |  |   |
| Análisis interno   |  | Análisis externo   |   |
| Fortalezas   | Debilidades  | Oportunidades  | Amenazas  |
| (Positivas)  | (Negativas)  | (Positivas)  | (Negativas)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los productos es bastante buena.</li> <li>• Capacidad para atender grandes demandas.</li> <li>• Buena relación con los proveedores.</li> <li>• Buena identificación de los productos.</li> <li>• Mantiene una buena gama de productos en stock.</li> <li>• Actualización en la base de datos inmediata.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de compras tiene exceso de obligaciones por apoyo en ventas.</li> <li>• Falta de control en el despacho de productos.</li> <li>• Bodega desordenada.</li> <li>• Mal operación del software con la salida de bodega.</li> <li>• El bodeguero le de salida a los productos simulando que es a crédito.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de los plazos de créditos con los proveedores.</li> <li>• Búsqueda de nuevos proveedores.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora por parte de los proveedores en el surtido de los productos.</li> <li>• No ingresar productos al sistema por falta de un generador cuando hay cortes de energía.</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

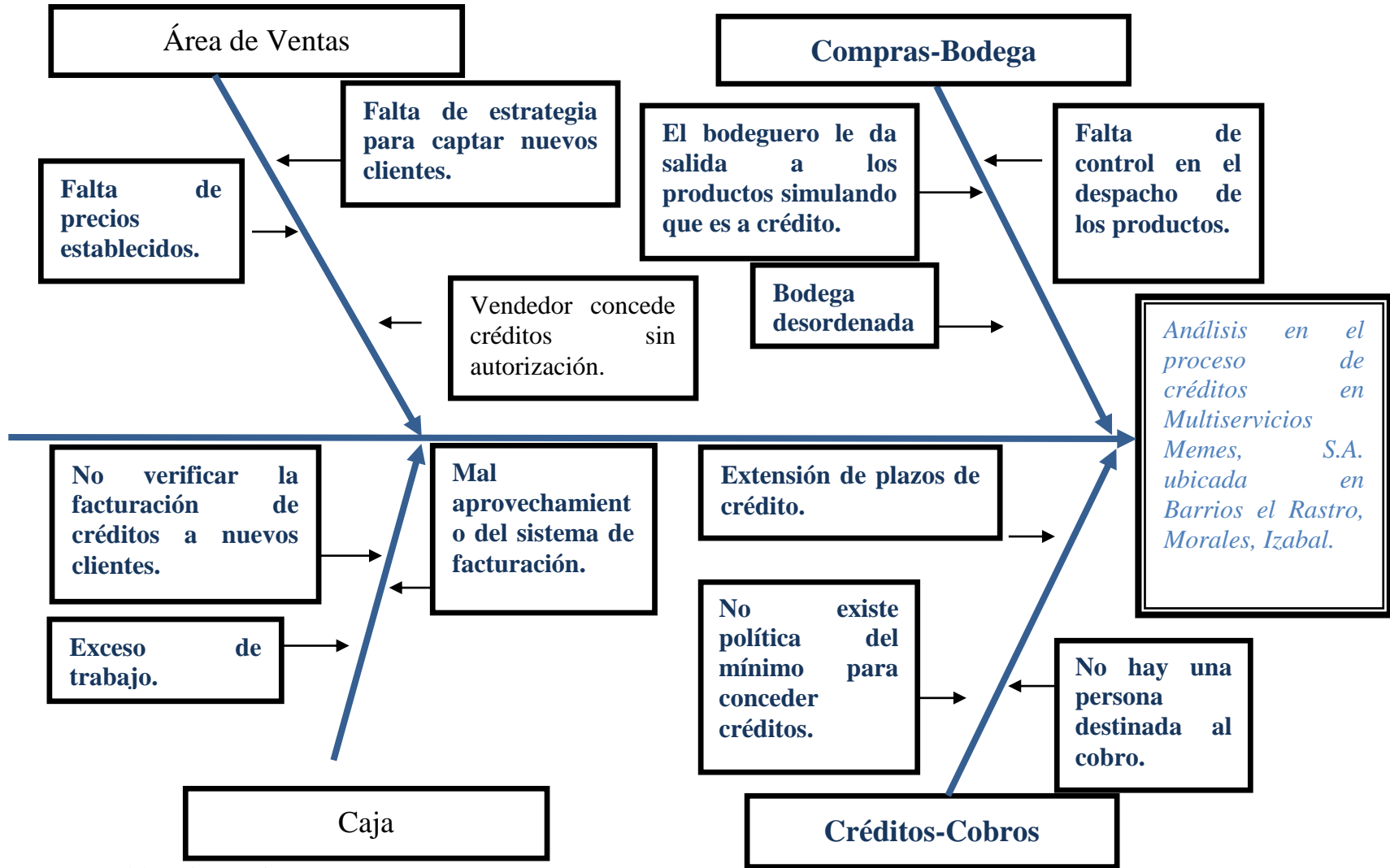
| <b>Análisis foda</b>   |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Caja</b>  |  |  |  |
| <b>Análisis interno</b>  |  | <b>Análisis externo</b>  |  |
| <b>Fortalezas</b>  | <b>Debilidades</b>   | <b>Oportunidades</b>   | <b>Amenazas</b>  |
| <b>(Positivas)</b>   | <b>(Negativas)</b>   | <b>(Positivas)</b>   | <b>(Negativas)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortes de caja diario.</li> <li>• Depósitos diarios.</li> <li>• Buen control de caja.</li> <li>• Cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores.</li> <li>• Lealtad del personal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal aprovechamiento del sistema de facturación.</li> <li>• Exceso de trabajo.</li> <li>• No verifica la facturación de créditos a nuevos clientes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar al máximo el software de facturación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejarse convencer de los clientes para facturar en otro día.</li> <li>• No facturar por falta de generador cuando hay cortes de energía.</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

| <b>Análisis foda</b>  |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>Crédito - Cobros</b>   |   |  |  |
| Análisis interno  |   | Análisis externo   |  |
| Fortalezas  | Debilidades   | Oportunidades  | Amenazas   |
| (Positivas)   | (Negativas)   | (Positivas)  | (Negativas)  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar actualizado los saldos.</li> <li>• Seguimiento a los clientes morosos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay una persona destinada al cobro.</li> <li>• No se cumplen con las políticas de crédito.</li> <li>• Extensión de plazos de crédito.</li> <li>• No se registran cuentas incobrables cuando procede.</li> <li>• No existe política del mínimo para conceder crédito.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de créditos.</li> <li>• Evaluar el record crediticio de los posibles clientes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar crédito a pesar de la evaluación del mar record crediticio.</li> <li>• No contar con medidas cuando los clientes se ven en imposibilidades para cancelar sus deudas.</li> <li>• Encargado concede créditos por finalidad personal.</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

# Diagrama Causa – Efecto



Fuente: elaboración propia.

### Anexo No. 3



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

#### Entrevista dirigida al Gerente general de Multiservicios Meme's, S.A.

Responda las siguientes preguntas enfocada a su área de la empresa, marque con una X la que considere pertinente.

1. ¿Existe una persona destinada que este vigilando de manera constante el rubro de las cuentas por cobrar?

Sí

No

2. ¿Obtienen un procedimiento adecuado para realizar los cobros vencidos a los clientes?

Sí

No

3. ¿Se realizan confirmaciones por escrito a los clientes para confirmar el saldo que tienen pendiente de pago?

Sí

No

4.¿Obtienen un archivo destinado de las cuentas por cobrar que respalden todas las verificaciones físicas de dicha cuenta?

Sí

No

5.¿Realizan análisis financieras para ver la rotación de la recuperabilidad de las cuentas por cobrar?

Si

No

6. ¿Realizan llamadas mensuales a los clientes para realizar dichos cobros?

Sí

No

7. ¿Realizan cobros mensuales por escrito a los clientes?

Sí

No

Gracias por la colaboración



## Anexo No. 4



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

### Entrevista dirigida al Área de Créditos de Multiservicios Meme's, S.A.

Responda las siguientes preguntas enfocada a su área de la empresa, marque con una X la que considere pertinente.

1. ¿Existen procedimientos para autorizar créditos a clientes?

Sí

No

2. ¿Cuentan con algunos requisitos mínimos para solicitar a los clientes para poder autorizarles crédito?

Sí

No

3. ¿Se realiza el procedimiento de evaluar el record crediticio de las personas que solicitan crédito?

Sí

No

4.¿Cuentan con algún margen de crédito para los clientes al crédito?

Sí

No

5.¿Se verifican los plazos de crédito de los clientes que cuando se pasan del plazo lo bloquean para ya no venderle más?

Si

No

6. ¿Se extiende el monto cuando el cliente llega a su límite de crédito?

Sí

No

Gracias por la colaboración

## Anexo No. 5



Universidad Panamericana  
Facultad de Ciencias Económicas  
Informe de tesis  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

### Entrevista dirigida al Área de Caja de Multiservicios Meme's, S.A.

Responda las siguientes preguntas enfocada a su área de la empresa, marque con una X la que considere pertinente.

1. ¿Existe algún procedimiento para la facturación de venta al crédito?

Sí

No

2. ¿Tiene acceso a algún listado de la cartera de clientes que se le otorga crédito?

Sí

No

3. ¿Cuándo es una venta la crédito usted realiza el procedimiento de revisar si el cliente tiene autorizado crédito en la empresa para facturarle?

Sí

No

4. ¿Si se vende al crédito a un cliente que ya tiene autorizado el crédito y ese cliente ya se excedió del límite que tiene autorizado usted pide autorización para que se le pueda facturar?

Sí

No

5. ¿Si se vende al crédito a un cliente que ya está autorizado y ese cliente se encuentra moroso usted le sigue facturando?

Si

No

6. ¿Si se realiza una venta y es al crédito a una persona nueva usted verifica si ya le autorizaron el crédito?

Sí

No

Gracias por la colaboración