

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



**Análisis de la razonabilidad del rubro de cuentas por cobrar y
evaluación del control interno en operación de la empresa la
computadora, S.A., referido al 31 de marzo de 2012
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)**

Alexia Judith Pérez Hernández

Guatemala, enero 2013

**Análisis de la razonabilidad del rubro de cuentas por cobrar y
evaluación del control interno en operación de la empresa la
computadora, S.A., referido al 31 de marzo de 2012
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)**

Alexia Judith Pérez Hernández

Lic. Julio Antonio Cantoral -Tutor-
M.S.C. Julio Cesar Álvarez -Revisor-

Guatemala, enero 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez Bracamontes de González
Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Manuel Arrazola Aguilar
Examinador

Licda. Lucrecia Cardoza Bermudez
Examinador

Lic. Elfego Amán López Ramírez
Examinador

Lic. Julio Antonio Cantoral
Tutor

Lic. Julio César Álvarez
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Teléfonos 2434-3219
Telefax 2436-0362
Campus Naranjo,
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.00128.2012-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 03 DE DICIEMBRE DEL 2012

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Julio Antonio Cantoral López tutor y el Licenciado Julio César Álvarez García revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada: “ANÁLISIS DE LA RAZONABILIDAD DEL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN OPERACIÓN DE LA EMPRESA LA COMPUTADORA, S.A., REFERIDO AL 31 DE MARZO DE 2012”, presentado por la estudiante Alexia Judith Pérez Hernández y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00495 de fecha 16 de Octubre del 2012; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

LIC. JULIO ANTONIO CANTORAL LÓPEZ
Contador Público y Auditor

Guatemala, 25 de agosto de 2012

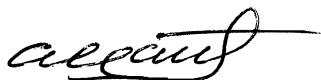
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **“Análisis de la Razonabilidad del Rubro de Cuentas por Cobrar y Evaluación del Control Interno en Operación de la Empresa La Computadora, S.A., referido al 31 de marzo de 2012”**, realizado por **Alexia Judith Pérez Hernández**, carné No. 1124300, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de ochenta y seis (86) puntos de cien (100)

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



Lic. Julio Antonio Cantoral López
Tutor



Julio César Álvarez García
Licenciado en Administración Educativa y M.Sc. en Comunicación Educativa
Teléfono 43514811-54689105
jaseduc@hotmail.com

Guatemala, septiembre 17 de 2012.

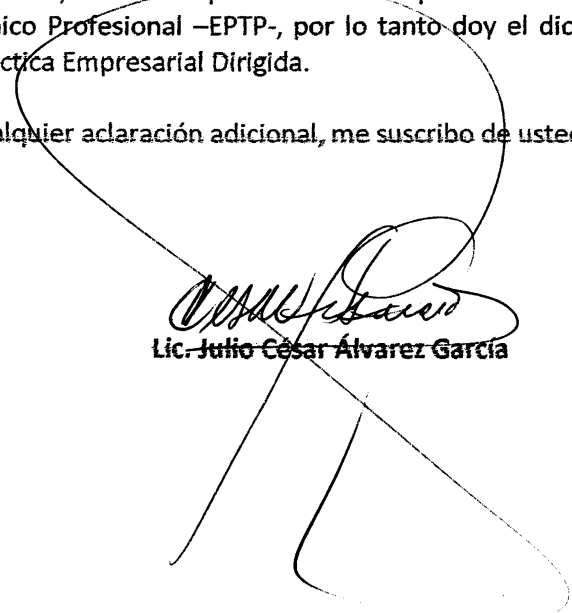
Señores
Coordinadores Programa de Actualización Académica –ACA-
Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida –PED-, del tema: **“Análisis de la razonabilidad del rubro de cuentas por cobrar y evaluación del control interno en operación de la empresa la Computadora, S.A., referido al 31 de marzo de 2012”**, realizado por: **Alexia Judith Pérez Hernández**, Carné No. 1124300, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, he procedido a la revisión de la misma y he observado que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad.

De acuerdo con lo anterior, ~~considero que~~ la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional –EPTP-, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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



Lic. Julio César Álvarez García



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 300.2012

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante PÉREZ HERNÁNDEZ, ALEXIA JUDITH con número de carné 1124300 aprobó con 81 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los dieciséis días del mes de octubre del año dos mil doce.- Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los cinco días del mes de diciembre del año dos mil doce.-----

Atentamente,

M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico



M.Sc. Alba de González
Secretaria General



Zoila de Poggio
cc.Archivo.

Dedicatoria

- A Dios:** Por brindarme su misericordia, bondad y amor día a día para lograr este triunfo.
- A mis padres:** Adrian Guillermo Pérez V. (Q.E.P.D.) y Julia Victoria Hernández Chún, madre, por tu gran amor incondicional y dedicación, por tus sabias palabras y enseñanzas de vida, por soñar conmigo, esté triunfo es tuyo con todo mi amor.
- A mi hija:** Jaqueline Masiel, por ser el regalo que Dios me dio, gracias, por comprender esas horas incontables de soledad, que esté triunfo sea tu inspiración y ejemplo.
- A mi hermano:** Edwin Arturo, con amor y gratitud por estar a mi lado y por apoyarme siempre.
- A:** Jesse, Josué Gerardo, Juan Andrés, Yulissa y Elisa con cariño
- Agradecimiento especial:** A mis tías; Modes y Teófila por su amor incondicional y por estar en los momentos difíciles de mi vida.
- A:** Tías, sobrinos y primos en especial a Claudia Pineda y Vilma Fernández
- A mis sobrinos:** Karen Victoria, Marta Lucia, Julia Jannett y Osai con amor.
- A:** Felipe Puente y Simón Pineda por su apoyo incondicional.
- A mis amigos:** Eli, Gedalia, Shený (Q.E.P.D.), Carlos, Joyce, Roberto y Dora; la vida nos permitió conocernos y compartir tan gratos momentos, y especialmente a Roció, Blanca, Ana Dilma y Rudy coparticipes del último esfuerzo.
- A la Universidad Panamericana:** Por implementar el Programa de ACA y con ello la oportunidad de culminar mi carrera.
- A mis educadores:** Por compartir sus conocimientos y experiencia a lo largo de mi vida estudiantil.

Asesor y revisor:

Licenciados, Julio Antonio Cantoral y Julio Álvarez por la orientación para el desarrollo de la practica empresarial dirigida.

A la empresa:

Por permitirme desarrollar la práctica empresarial dirigida, especialmente a las licenciadas, Vilma Fernández y Dora Moscoso, por el apoyo recibido.

A usted:

Por acompañarme en este momento trascendental de mi vida.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Valores	2
1.1.4 Análisis del FODA	2
1.1.4.1 Fortalezas	2
1.1.4.2 Oportunidades	3
1.1.4.3 Debilidades	3
1.1.4.4 Amenazas	4
1.1.5 Aspectos legales	4
1.2 Planteamiento del Problema	7
1.3 Justificación	7
1.4 Pregunta de la investigación	7
1.5 Objetivos	8
1.5.1 General	8
1.5.2 Específicos	8
1.6 Alcances y Límites	8
1.6.1 Alcances	8
1.6.2 Límites	8
1.7 Marco Teórico	9
1.7.1 Cuentas por cobrar	9
1.7.1.1 Facturación	10
1.7.1.2 Notas de crédito y cargo	10
1.7.1.3 Pagos	10
1.7.1.4 Cuentas incobrables	10

1.7.1.5 El crédito y la cobranza	10
1.7.2 Cuentas por cobrar	11
1.7.3 Deudores diversos	12
1.7.4 Rotación de cuentas por cobrar	12
1.7.5 Norma Internacional de Auditoria –NIA- 540 Auditoría de las estimaciones contables	13
1.7.6 Control Interno	14
1.7.6.1 Naturaleza del control Interno	14
1.7.6.2 Control Interno	15

Capítulo 2

2.1 Tipo de investigación	18
2.1.1 Investigación Descriptiva	18
2.1.2 Técnicas de la Investigación la Observación	18
2.1.3 Investigación Documental	18
2.2 Sujetos de la investigación	19
2.3 Instrumentos a utilizar	19
2.4 ¿Procedimientos utilizados en la investigación?	19
2.5 Aportes esperados	19
2.5.1 A la empresa	19
2.5.2 A la Universidad Panamericana	20
2.5.3 Al país	20
2.5.4 Al Alumno	20

Capítulo 3

3.1 Resultados y análisis de la investigación	21
3.1 Resultado de la investigación	21
3.2.1 Información Financiera	21
3.2.2 Información Económico Contable	24
3.2.3 Información Auditada	29
3.2.4 Evaluación del Área Fiscal	39

3.2.4.1 Impuesto Sobre la Renta –ISR-	39
3.2.4.2 Impuesto Al Valor Agregado –IVA-	40
3.2.4.3 Impuesto de Solidaridad -ISO-	42
Capítulo 4	
4.1 Descripción de la propuesta	44
4.1.1 Forma de desarrollo del trabajo	45
4.1.1.1 Ventajas de la implementación de la propuesta	45
4.1.1.2 Propuesta a implementar	46
4.2 Viabilidad del proyecto	54
4.2.1 Costo de la Implementación	54
Cronograma de trabajos	55
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Referencias	58
Anexos	59
Anexo 1 Solicitud de crédito	60
Anexo 2 Orden de cancelación de crédito	62
Anexo 3 Hoja de entrega de documentos	63
Anexo 4 Hoja de Liquidación de documentos	64
Anexo 5 Aviso de cobro	65
Anexo 6 Cuestionario del estudio de objetivos	66
Anexo 7 Cuestionario del estudio organizacional	68
Anexo 8 Cuestionario de Políticas de la empresa	71
Anexo 9 Cuestionario del estudio de Recursos Financieros	73
Anexo 10 Cuestionario del estudio de cuentas por cobrar	75
Anexo 11 Cuestionario del estudio de sistemas y procedimientos	77

Resumen

La entidad La Computadora, S. A., es una empresa de reciente incorporación al mercado empresarial y cuyo entorno de operaciones lo desarrolla a través de la venta de *hardware*, *software* y accesorios de computadoras por medio del telemarketing. Derivado de su reciente creación y que la Gerencia ha enfocado sus esfuerzos en hacer crecer el negocio a través del área de ventas, ha descuidado la parte administrativa de los controles, en especial en el área de cuentas por cobrar, la cual representa un porcentaje importante dentro de los activos de la entidad lo que hace necesario la implementación de una Guía de Normas y Procedimientos aplicable para el área de cuentas por cobrar.

Se implementara esta Guía de Normas y Procedimientos y se espera llegar a tener una visión clara de lo que es la responsabilidad que conlleva esta área, tanto con la administración de la empresa como para los clientes, ya que al momento de ser consultados los saldos éstos demuestren información certera y oportuna.

Introducción

Los controles gerenciales y operacionales en toda organización comercial son de suma importancia y en particular al que se refiere a la eficiente custodia de cualquier activo; se suman a esta tarea todo un marco de referencia para un control debidamente estructurado, y en la actualidad con el aprovechamiento de una buena implementación de los sistemas de información por computadora y un diseño apropiado en la aplicación de la misma, constituye una buena herramienta para el control interno de sus operaciones y el registro oportuno de las transacciones con el objeto de obtener información confiable para la toma de decisiones.

La práctica empresarial dirigida –PED- constituye la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos a través del pensum de estudios de la carrera de Contador Público y Auditor. La Práctica a que se hace referencia consistió en el análisis de la razonabilidad del rubro de Cuentas por Cobrar, así como la evaluación del control interno en operación de la empresa La Computadora, S. A. y, la implementación de una Guía de Normas y Procedimientos para dicha área.

El alcance del presente trabajo, se determinó sobre la base de un diagnóstico preliminar, lo que permitió realizar un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas –FODA- y determinar los puntos o áreas donde se puedan aportar mejoras.

El Capítulo 1 del informe, está constituido por el estudio preliminar de la empresa objeto de evaluación, que entre otras cosas incluye: la denominación social, antecedentes de su actividad económica, domicilio de sus oficinas, giro del negocio, nombre comercial, capacidad de negocio en marcha, estructura del capital social, estructura organizacional (organigrama de la entidad el cual se propuso), así también se incluyen los objetivos generales y específicos que se trazaron en el trabajo.

En el Capítulo 2, se describen los elementos que contribuyen a comprender los resultados del estudio realizado, así como también las herramientas que se van a utilizar para realizar dicha contribución, como también los aportes esperados dividido en cuatro categorías las cuales se describen a continuación, a la empresa, a la universidad, al país y al estudiante como principal beneficiario.

En el Capítulo 3 se da a conocer los resultados del estudio relacionado al área de cuentas por cobrar, mismo que fueron analizados en tres áreas específicas, como lo es, el Área Financiera, Económico Contable, Auditoría, Fiscal, y Evaluación del control Interno desde un punto de vista de auditor independiente. Este análisis nos ayudó a determinar cuáles son las debilidades y amenazas que la empresa presenta en la actualidad.

El Capítulo 4 comprende lo referente a la implementación de un sistema para mejorar el control interno en el área de cuentas por cobrar a través de una Guía de Normas y Procedimientos, cuya aplicación pretende obtener una información confiable y oportuna del movimiento de clientes, para la toma de decisiones por parte de la administración. Así mismo se exponen las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos del trabajo.

Capítulo 1

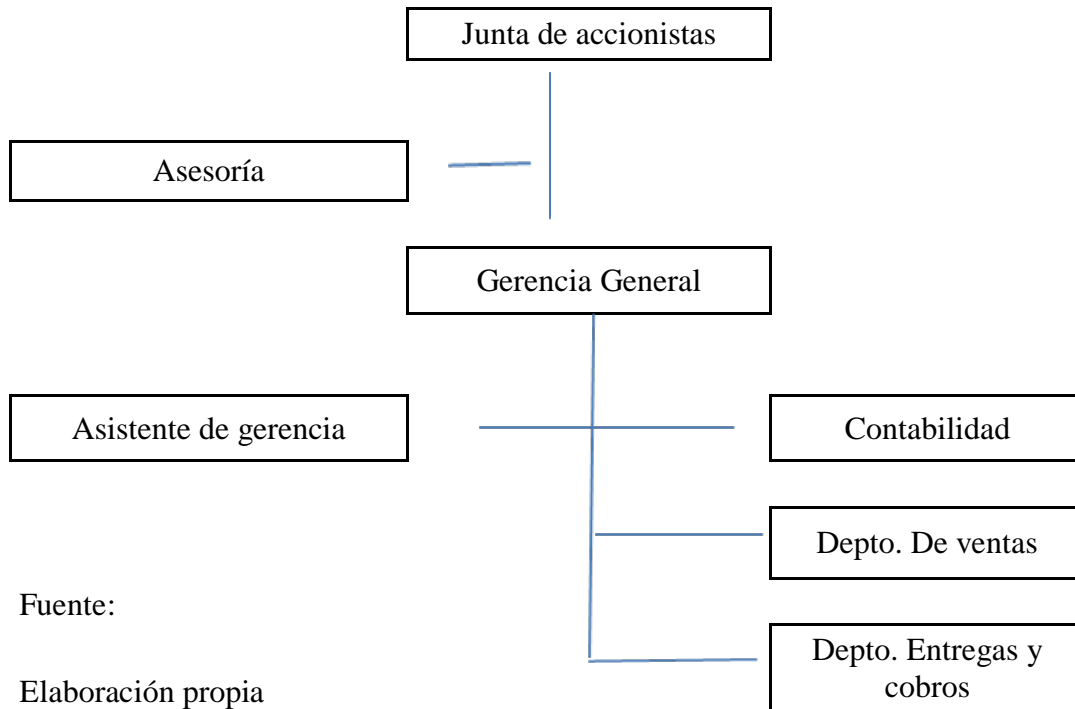
1.1 Antecedentes

La empresa La Computadora, S.A., fue constituida el diez de abril de dos mil ocho, funciona conforme a las estipulaciones del presente instrumento público, Código de Comercio y demás leyes del país de Guatemala, sus operaciones comerciales son por tiempo indefinido, con un capital social de Q.40, 000.00, el cual está formado por un capital suscrito y pagado de Q 25,000.00 y de Q 15,000.00 suscrito. El objeto del negocio es la venta de *hardware*, *software* y accesorios de computadoras (tintas, impresoras, computadoras portátiles y de escritorio, scanners y retroproyectors de diferentes marcas) por medio del telemercadeo.

Los órganos de la sociedad son:

- a) Asamblea General de Accionistas;
- b) Administrador Único y Representante Legal;
- c) Gerencia.

Organigrama de la empresa



Fuente:

Elaboración propia

De acuerdo al diagnóstico practicado a la empresa La Computadora, S.A. y a la aplicación de instrumentos para conocer en forma general su funcionamiento (cuestionarios, entrevistas, y análisis del –FODA-), se determinaron deficiencias dentro de sus procesos de controles administrativos y prácticas contables. Sin embargo el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- se enfocó específicamente en la deficiencia de políticas y sistemas de control interno en el Área de Cuentas por Cobrar y en la evaluación de la razonabilidad de la misma al 31 de marzo de 2012; así como apoyar en los aspectos de organización de la empresa, procedimientos definidos y autorizados por la administración en el desarrollo de sus funciones.

1.1.1 Misión

Aportar a la sociedad guatemalteca insumos de calidad a precios competitivos.

1.1.2 Visión

Ser una de las mejores empresas a nivel nacional para contribuir al desarrollo empresarial guatemalteco, mediante la dotación de insumos de calidad y precios.

1.1.3 Valores

- Lealtad,
- Entusiasmo,
- Responsabilidad,
- Integridad y
- Excelencia en servicio

1.1.4 Análisis del –FODA-

Se resume en los puntos siguientes:

1.1.4.1 Fortalezas

1. Importadores directos de los productos a comercializar,

2. El Gerente General tiene una amplia experiencia y conocimiento sobre los productos que se comercializan,
3. Productos y servicios de calidad,
4. Adecuado sistema de control de inventarios,
5. Tiempo de atención de servicio,
6. Entrega del producto a domicilio y
7. Servicio al cliente personalizado.

1.1.4.2 Oportunidades

1. Debido a que no tienen intermediarios, se ofrecen mejores precios que los de la competencia,
2. El financiamiento de las importaciones es propio y
3. El proceso de ventas es fundamentalmente mediante el telemercadeo.

1.1.4.2 Debilidades

1. No se concilian los saldos contables contra los registros auxiliares,
2. Carece de manuales y procedimientos adecuados para promover la investigación por lo que el incremento de los riesgos es demasiado alto,
3. Propiedad y administración de servicio de parqueo en el sector no es adecuado,
4. Carencia de un plan estratégico,
5. No se cuenta con políticas y procedimientos definidos por escrito,
6. Poca estrategia de comercialización,
7. Elevados costos operativos,
8. Falta de diversificación de productos y servicios ofrecidos a sus clientes,
9. Las áreas físicas de las instalaciones, no son las adecuadas para la visita de clientes por lo que no se cuenta con sala de ventas,
10. El personal de ventas no posee ningún nivel técnico y/o académico para el desarrollo de sus actividades y
11. No se tiene personal específico para el control de la mercadería.

1.1.4.4 Amenazas

1. Incremento generalizado en el nivel general de precios,
2. Surgimiento de competencia,
3. Legislación fiscal o comercial represiva puede incrementar los costos,
4. La ubicación de las oficinas, es un sector de alto riesgo o área roja,
5. No existen políticas definidas para la atención al cliente,
6. La falta de definición formal de puestos y funciones provoca desorganización, irresponsabilidad y pérdida de recursos y
7. La capacidad instalada no es propia por lo que de un momento a otro puede ser requerida.

Dentro de las normas y políticas necesarias para la adecuada gestión de la entidad, es necesario definir las actividades de control que ayuden a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración, por medio de medidas necesarias con el objetivo de controlar los riesgos relacionados al manejo y custodia de las facturas originales ya que son el eje fundamental de las cuentas por cobrar y es el objetivo de este trabajo.

1.1.5 Aspectos legales

El marco legal que encierra a las empresas comerciales, está tipificado en el conjunto de normas existentes en el país, prevaleciendo la Constitución y debajo de esta toda una serie de leyes y reglamentos específicos. La creación de la empresa involucra al Código de Comercio que tipifica a la entidad mercantil la cual puede constituirse en persona individual o jurídica, quien debe de llevar sus registros contables basados en los principios de contabilidad vigentes.

Código de Comercio

El artículo 2 del citado código dice que son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro cualquiera de las actividades para la producción y venta de bienes o prestación de servicios

Inscripción en el Registro Tributario Unificado –RTU-

Según regulaciones en el Código de Comercio todos los comerciantes están obligados a llevar contabilidad y para la realización de la misma deberán obtener la autorización de los libros tales como (diario, mayor, estados financieros e inventarios), así como todos aquellos documentos que son extendidos a los clientes, (facturas, notas de crédito y debito, facturas especiales,) como también otros documentos que las autoridades tributarias consideren oportunos.

Ley del Impuesto Sobre La Renta –ISR-

La inscripción a este impuesto se efectúa en el mismo momento de la inscripción en el Registro Tributario Unificado, y se debe consignar los datos siguientes:

- Tipo de contribuyente,
- Forma de pago al régimen del –ISR-,
- Periodo de imposición,
- Sistema de valorización de inventarios y
- Sistema contable.

Ley del Impuesto de Solidaridad –ISO-

Se establece dicho impuesto a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares y otras formas de organización empresarial que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos o sobre el total de activos, el que sea mayor, el tipo impositivo de este impuesto es el uno por ciento (1%). Los cuales se hacen en forma trimestral haciendo un total de 4 pagos en el año calendario.

Ley del Impuesto Al Valor Agregado –IVA-

De la compra y venta de bienes como de prestación de servicios, del giro normal de la empresa surge el –IVA-, el cual se declara de forma mensual. Puede decirse que la legislación que le aplica a las empresas comerciales, son todas aquellas normas que regulan la actividad mercantil en Guatemala.

Código de Trabajo

El Código de Trabajo decreto no. 1441 del Congreso de la República, en el artículo No. 1 dice “El presente código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión de trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

Artículo No. 2 Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Artículo No. 3 Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

La empresa La Computadora, S.A. está inscrita en el Registro Tributario Unificado en el régimen optativo del –ISR-, siendo sus obligaciones debido a este régimen los siguientes:

- Pago anual del –ISR- del 31% renta imponible,
- Pagos trimestrales del –ISR-, sobre la base de renta imponible estimada,
- Pago del –IVA- mensual según la diferencia entre el cobrado y el pagado,
- Su sistema contable es el devengado,
- Su sistema de inventarios es el de costo de producción o adquisición promedio ponderado de la existencia,
- Pago del –ISO-, con el régimen de éste acreditable al –ISR-

- Obligaciones patronales tales como cuota patronal, al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, Instituto Técnico de Capacitación –INTECAP- y al Instituto de Recreación para los Trabajadores –IRTRA-.

1.2 Planteamiento del Problema

La empresa desconoce si las cifras mostradas en el balance general son reales, ya que no tienen la práctica de conciliar los saldos contables contra los registros auxiliares (en los casos que se llevan); carece de una guía de políticas y procedimientos adecuados para promover la investigación de las cuentas por cobrar, por lo que el incremento de los riesgos es demasiado alto.

El ambiente de control que se plantea en la empresa impide ver con claridad el manejo de sus operaciones, ya que no contiene toda la información requerida.

1.3 Justificación

En la actualidad la empresa La Computadora, S.A., no cuenta con un sistema para realizar el proceso del control interno en el área de cuentas por cobrar para garantizar el resguardo y más que eso, recuperar de forma eficiente la cartera de clientes. Desconoce si las cifras mostradas en sus estados financieros son reales y veraces.

Al considerar la importancia de implementar el control interno en la empresa La Computadora, S.A. en el área de cuentas por cobrar es tener la certeza de que se recuperará de una forma oportuna y eficaz el efectivo de las ventas realizadas en su oportunidad en el tiempo convenido; así como el reflejar en sus registros contables un saldo por cobrar real.

1.4 Pregunta de la investigación

¿Cómo debe ser diseñada una estrategia o metodología, para ser implementada en el área de cuentas por cobrar de la empresa la Computadora, S.A.?

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Plantear una estrategia para la óptima implementación de control interno en el área de cuentas por cobrar en la empresa.

1.5.2 Específicos

a. Verificar la razonabilidad del saldo de cuentas por cobrar al 31 de marzo de 2012 y establecer la existencia de saldos incobrables para proponer los ajustes necesarios para su depuración.

b. Implantar una guía de control interno a la medida para las actividades del manejo de las cuentas por cobrar de la empresa La Computadora, S. A.

c. Implementar una guía que ayude a la administración a determinar el grado de control y eficiencia de esta área

d. Crear y diseñar reportes de las mismas, para la oportuna y clara información para determinar la frecuencia y el saneamiento de los clientes.

1.6 Alcances y Límites

1.6.1 Alcances

La práctica empresarial se realizó en las instalaciones de la empresa La Computadora, S. A., ubicada en la 28 avenida 13-17 de la zona 7 Ciudad de Plata I de esta ciudad y el área evaluada fue la de cuentas por cobrar.

1.6.2 Límites

a) Período de revisión: Para la revisión se considera lo siguiente: la normativa, políticas y procedimientos con que cuenta la empresa durante el segundo semestre de 2012.

b) Fecha de investigación: La investigación se realiza durante los meses de julio y agosto del año 2012.

c) Área de revisión: La investigación considera únicamente el área de cuentas por cobrar.

1.7 Marco Teórico

1.7.1 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se puede convertir en bienes y valores más líquidos disponibles tales como efectivo y que por lo tanto pueden ser cobrados.

Estas cuentas forman parte del balance general de las organizaciones, como comprobante de su Crédito o Haber, ya que con el tiempo se convertirán en efectivo para la compañía.

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en corto y largo plazo.

A corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año.

A largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

Cuentas por Cobrar: son aquellos “dineros” que se adeudan a una entidad económica o a una persona física y que pueden estar o no relacionadas directamente con la actividad comercial, basadas en la calidad moral (clientes), en el cobro coactivo (deudores diversos) ó por medio de una intervención de terceras personas (documentos por cobrar) los cuáles forman parte del activo circulante dentro de la empresa de acuerdo a su fácil realización ó conversión a efectivo real y que son convertibles a un mediano ó largo plazo; lo cuál a diferencia de las cuentas de caja, bancos y mercancías (inventarios ó almacén de acuerdo a la actividad económica de la empresa) que son de realización a corto plazo.

El proceso de las cuentas por cobrar:

- Facturación,
- Notas de crédito y cargo,

- Pagos y
- Cuentas incobrables

1.7.1.1 Facturación

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

1.7.1.2 Notas de crédito y cargo

En aquellas se registra todos aquellos descuentos y devoluciones que se conceden a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas.

1.7.1.3 Pagos

La consideración de pago de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día el departamento de crédito actualiza el auxiliar de clientes.

1.7.1.4 Cuentas incobrables

Agrupan todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos sobre terceras personas. Es decir crédito irrecuperable. Es importante analizar los casos en donde a pesar de sus esfuerzos de cobranza, se aprecia una baja probabilidad de cobro. Cuando esto sucede se debe enviar un aviso de cobro por medio de cartas firmadas por los funcionarios de mayor jerarquía para exigir el pago.

1.7.1.5 El crédito y la cobranza

También son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos:

- Minimizar cuentas incobrables a través de establecer los límites de crédito apropiados para cada cliente,
- Registrar los pagos de los clientes rápidos y de manera certera,
- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida y
- Asegurarse que sólo se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito.

Si estos objetivos no se cumplen las empresas asumen los riesgos siguientes:

- Pérdida excesiva por vender a créditos razonables,
- Pérdida de ventas por la insatisfacción de soluciones por quejas de clientes,
- Desfalcos de caja por un deficiente control de pagos y
- Cuentas por cobrar excesivas, debido a la incapacidad de su cobrar.

1.7.2 Cuentas por Cobrar

Las Cuentas y Documentos por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercaderías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamo.

Las cuentas por cobrar se clasifican generalmente en tres grupos que son:

- Cuentas por cobrar al clientes

Está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa debido al crédito tomado por la venta y a quienes se exige especial garantía documentada.

La empresa la Computadora, S.A., cuenta con un promedio de 75 clientes ya que es el volumen de facturas que utiliza mensualmente y un promedio de 900 facturas anualmente, este es el total de las facturas a crédito debido a que la manera peculiar de venta por medio del telemarketing se debe facturar todo a crédito y luego rebajarlo con los recibos de caja ya que se utiliza el servicio de mensajero para esta actividad.

1.7.3 Deudores diversos

Estos son las que provienen de operaciones diferentes a las ventas y servicios que proporciona la entidad. Este término se refiere a los préstamos que hace la empresa ya sea a su personal o a otras terceras personas.

1.7.4 Rotación de cuentas por cobrar

El análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de las cuentas por cobrar a clientes, su convertibilidad y el período promedio de cobranza para que con base en lo encontrado, cambie de manera total o parcial o reafirme las políticas de cobranza y otorgamiento de crédito pactados.

Es una técnica para medir la circulación de las cuentas por cobrar y se calcule en dos pasos:

Formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar:} \quad \frac{\text{Ventas netas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

Análisis

En esta fórmula se permite conocer las veces en que los créditos otorgados por ventas de artículos son recuperados.

$$\text{Días de crédito} \quad \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

Análisis

Al relacionar la rotación de cuentas por cobrar con un cierto número de días, es posible conocer los días que tarda la rotación de cuentas por cobrar. Es importante observar que mientras menor

es el ritmo de convertibilidad de las cuentas por cobrar, es índice de un movimiento económico mayor, mismo que puede traducirse en un incremento en las utilidades.

Período Medio de cobranza

Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa. En la práctica, su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la posibilidad de un período bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas.

Formula:

$$\text{Periodo medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y documentos por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

Debido a que el índice pretende medir la habilidad de la empresa para recuperar el dinero de sus ventas, para elaborarlo se utilizan las cuentas por cobrar de corto plazo, pues incluir valores correspondientes a cuentas por cobrar a largo plazo podría distorsionar el análisis en el corto plazo.

1.7.5 Norma Internacional de Auditoria –NIA- 540 Auditoría de las estimaciones contables

Introducción

1. El propósito de esta –NIA- es establecer normas, procedimientos y lineamientos sobre la auditoría de estimaciones contables contenidas en los estados financieros.
2. “Estimación contable” quiere decir una aproximación al monto de una partida en ausencia de un medio preciso de medición. Son ejemplos:
 - Estimaciones para reducir inventario y cuentas por cobrar a su valor realizable estimado,
 - Ingreso acumulado,
 - Impuestos diferidos,

- Provisión para una pérdida por un caso legal y
 - Provisión para cumplir con reclamos de garantía.
3. La administración es responsable de hacer las estimaciones contables incluidas en los estados financieros. Estas estimaciones a menudo son hechas en condiciones de incertidumbre respecto del resultado de acontecimientos que han ocurrido o que es probable que ocurran e implican el uso de juicio.

La naturaleza de las estimaciones contables

4. La determinación de una estimación contable puede ser simple o compleja dependiendo de la naturaleza de la partida. Por ejemplo, acumular un cargo por renta puede ser un cálculo simple, mientras que estimar una provisión para un inventario de lento movimiento o excedentes puede implicar análisis considerables de datos actuales y un pronóstico de ventas futuras. En las estimaciones complejas, puede requerirse un alto grado de conocimiento especial y de juicio.
5. Las estimaciones contables pueden ser determinadas como parte del sistema de contabilidad de rutina operando sobre una base de continuidad, o pueden ser no de rutina, operando solo al final del periodo.

1.7.6 Control Interno

1.7.6.1 Naturaleza del control Interno

El control interno surge de la necesidad de contar con métodos, procedimientos y controles eficientes que ayuden a una organización pública o privada a la consecución de sus metas y objetivos, la utilización eficiente de sus recursos y la obtención de información financiera confiable y oportuna, basados en las actividades operatorias que desarrollan. De manera general, se puede afirmar que la consecuencia del crecimiento de los negocios, implicó la complejidad en la organización y por consiguiente un reto de mayor proporción para su administración y control.

1.7.6.2 Control Interno

El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Estas actividades incluyen:

1. Políticas y procedimientos que aseguren la ejecución de las directrices gerenciales,
2. Revisión a cargo de los niveles superiores,
3. Supervisión de funciones y actividades,
4. Procedimiento de información,
5. Controles preventivos y detectivos; y
6. Segregación de funciones y responsabilidades.

La admisión de seguridad razonable, no absoluta, es el reconocimiento que si bien el control interno puede ayudar a evitar pérdidas, a neutralizar riesgos y también a reforzar las posibilidades de alcanzar los objetivos de la entidad, debe tenerse presente que esto tiene sus limitaciones, aún cuando el sistema este bien diseñado. Las causas son varias pero, en general son atribuibles a errores humanos o técnicos, de interpretación u operación, inesperados comportamientos del entorno, colusión entre empleados y también al tener en cuenta estas premisas, el diseño y aplicación de un sistema de control interno, según la concepción vigente en la actualidad, consta de los componentes que interactúan entre sí:

a) Ambiente de Control.

Según el estudio, el ambiente de control se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, el que también se conoce como el clima, esto incluye:

1. Integridad y valores éticos,
2. Competencia laboral,
3. Consejo de Administración y Comité de Auditoría Participativos,

4. Filosofía gerencial y estilo de mando,
5. Estructura organizativa,
6. Asignación de autoridad y responsabilidad, y
7. Políticas de recursos humanos.

b) Evaluación de Riesgos:

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte de forma adversa a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

1. La fijación de objetivos y metas,
2. Identificar los factores claves de éxito y progreso,
3. Identificar los riesgos internos y externos y
4. Cultura organizativa de cambio.

c) Información y Comunicación

Se refiere al sistema de información y de comunicación interna y externa, su procesamiento, emisión. Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas.

Se enfatiza en:

1. Fuente de información interna y externa,
2. Procesamiento y emisión,

3. Calidad y oportunidad,
4. Comunicación efectiva tanto a lo interno como a lo exterior y
5. Los medios de comunicación.

d) Supervisión y seguimiento del Sistema de Control

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La realización de las actividades diarias permite observar si en efectivo los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando de manera adecuada.

Participantes y sus Responsabilidades

Todo el personal tiene alguna responsabilidad sobre el control. La Gerencia es la responsable del sistema de control y debe asumir su propiedad.

Capítulo 2

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva, la observación y documental las cuales tienen por objeto conocer las situaciones inmersas, esto se llevó a cabo para recolectar e identificar las deficiencias que se pudieran detectar en el área de cuentas por cobrar, algunas en la parte administrativa como lo es la organización, políticas, objetivos y recursos financieros entre otras, con el fin de obtener hallazgos importantes que ayuden a contribuir a mejorar la situación de la empresa objeto de estudio.

2.1.1 Investigación Descriptiva

El objetivo de esta investigación consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Para llevar a cabo esta investigación se realizó una entrevista a la contadora con el fin de conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución.

2.1.2 Técnica de la investigación la observación

Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental en todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Esta técnica es muy importante para la realización de la –PED–.

2.1.3 Investigación documental

Es aquella búsqueda en documentos escritos o narrados por expertos en el tema sobre el cual queremos conocer más. Al recopilar la información obtenida en ellos, se pueden comenzar a analizar de forma tal, que podamos determinar hacia donde nos orienta la información que hayamos, es decir, si necesitamos profundizar más sobre un tema en específico, si hay un tema nuevo sobre el cual podemos comenzar a indagar, y otros. Existen dos tipos de investigación

documental, la argumentativa exploratoria y la informativa expositiva que para efectos de la investigación nos apoyaremos en la segunda la cual consiste en determinar solo la información pertinente. Esta herramienta ha sido la base para el desarrollo de la práctica empresarial dirigida puesto que se expuso de una manera clara y concisa las debilidades de la entidad.

2.2 Sujetos de la investigación

La evaluación se realizó con la Gerencia General y la Contadora General para evaluar la necesidad de implementar el control interno en las diferentes áreas que conforman la institución, principalmente en las Cuentas por Cobrar.

2.3 Instrumentos a utilizar

Para llevar a cabo la investigación se utilizaron diversos instrumentos, entre los que se pueden mencionar: guías de entrevistas, cuestionarios y la técnica de observación que permitieron evaluar la deficiencia del control interno.

2.4 Procedimientos utilizados en la investigación

La investigación se apoyo en el diagnóstico empresarial y luego se utilizó la entrevista y cuestionario elaborado sobre el tema objeto de estudio, todo ello sirvió para determinar las fortalezas, debilidades o deficiencias.

2.5 Aporte esperado

El objetivo que conlleva realizar la presente práctica es brindar los aportes siguientes:

2.5.1 A la empresa

Proporcionar un informe técnico que le permita establecer la razonabilidad del saldo de cuentas por cobrar, así como contar con un manual que permita mejorar sus controles internos para evitar riesgos y obtener información confiable y oportuna.

2.5.2 A la Universidad Panamericana

Obtener una fuente de consulta que sea de apoyo para futuras investigaciones que tenga relación con el problema objeto de estudio.

2.5.3 Al país

Proporcionar una guía para la revisión de las cuentas por cobrar, derivado de las ventas al crédito, con el propósito de que dicha guía esté disponible para futuras consultas al público en general.

2.5.4 Al alumno

Un documento de ayuda que le sirva para evidenciar los conocimientos adquiridos a través de la formación universitaria, para aplicarlos en su actividad profesional.

Capítulo 3

3.1 Resultados y análisis de la investigación

En el presente capítulo se describen los resultados y el análisis de los hallazgos encontrados en la revisión efectuada a la empresa La Computadora, S.A., los cuales de acuerdo al diagnóstico practicado y a la aplicación de instrumentos (cuestionarios, entrevistas y análisis del FODA), dan a conocer en forma general su funcionamiento. Se determinó como principal deficiencia la ausencia de control en los procesos administrativos y prácticas contables, en especial en el área de Cuentas por Cobrar, rubro del cual se desconoce su razonabilidad al 31 de marzo de 2012.

3.2 Resultado de la investigación

A continuación se presentan los resultados y el análisis de la evaluación realizada al rubro de cuentas por cobrar de la empresa al 31 de marzo de 2012.

3.2.1 Información Financiera

Índices Financieros

Índice de Solvencia

Son las que miden la capacidad de pago que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Este índice se obtiene de dividir los activos corrientes sobre los pasivos corrientes y el rango en que debe estar la empresa es de 2 a 1 quetzales.

Indice de Solvencia

Activo corriente / Pasivo corriente

$$572,603.73/414,770.06 = Q1.38$$

Generalmente se tiene la creencia que una relación corriente igual o mayor a uno (1) es sinónimo de buena liquidez por lo que el resultado de este índice es bueno ya que por cada quetzal comprometido la empresa tiene el respaldo de Q 1.38 en el activo corriente, es la capacidad que tiene la empresa de pagar.

Índice de Capital de trabajo

Este índice se obtiene de restas los activos corrientes de los pasivos corrientes

Indice de Capital de trabajo

$$\begin{array}{rcl} \text{Activo corriente - Pasivo corriente} & & \\ 572,603.73 - 414,770.06 & = & \text{Q157,833.67} \end{array}$$

Este índice no es más que el excedente de los activos corrientes una vez cancelados los pasivos corrientes este indica que la empresa está preparada para seguir el negocio en marcha, ya que a pesar que tiene deudas a corto plazo, también tiene liquidez para cancelar sus deudas.

Índice de Liquidez o Prueba de Acido

Mide la capacidad de pago inmediata que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Si al realizar este índice se encuentra en el rango de 0.80 a 1 quetzal se puede decir que la empresa esta en buenas condiciones de seguir en el mercado sin ninguna complicación.

Índice de Liquidez

$$\frac{\text{Activo corriente - inventario}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{572,603.73 - 170,013.83}{414,770.06} = 0.97$$

Al realizar este índice la empresa reflejo que esta en el rango establecido dando como resultado una buena liquidez.

Índice de Rotación de cuentas por cobrar

$$\begin{array}{rcl} \text{Ventas / Cuentas por cobrar} & & \\ 816,377.44 / 283,711.85 & = & 3 \end{array}$$

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, durante un periodo fiscal. Tomando en cuenta que los datos para calcular este índice se tomaron del estado financiero al 31 de diciembre de 2011.

Plazo medio de cobranza

360/Rotación cuentas por cobrar

$$360/3 = 120$$

Nos muestra los días de plazo que les otorgamos a nuestros clientes o sea el tiempo el tiempo que tardamos en la recuperación de la venta al crédito. Con la salvedad que los montos para calcular este índice están indicados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2011.

Indices de Endeudamiento

Pasivo Total /Activo Total

$$414,770.06/588,195.02 = 0.71$$

Este nos explica cómo está comprometido el activo por cada quetzal que debe, teniendo un endeudamiento del 71%, lo cual no es razonable ya que el rango debería estar entre el 60% por lo que se considera que la empresa esta endeudada.

Índice de Rotación de Inventarios

$$\frac{\text{Costo de venta}}{\bar{X} \text{ Inventarios}} = \frac{269,468.70}{170,013.83} = 1.58$$

Representa el número de veces que es utilizado la totalidad del inventario durante un periodo. La empresa tiene una rotación de 1.58 veces la cual no se puede establecer una cifra debido a que se utiliza para la logística de comprar una mercadería para su existencia en stock, dependiendo de su movimiento.

Derivado del análisis anterior, se concluye que la situación financiera y capacidad de pago de la empresa La Computadora, S. A., referida al 31 de diciembre de 2011, es razonable.

3.2.2 Información Económico Contable

La Computadora, S.A.
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2011
(Cifras expresadas en quetzales)

Activo no corriente		15,591.29	2.65 %
Propiedades planta y equipo	15,591.29		
Activo corriente		572,603.73	97.35 %
Caja y bancos	-2,976.44		
Ctas. por Cobrar			
Cientes	283,711.85		
Cientes Locales	287,346.98		
Reserva Ctas Incobrables	<u>-3,635.13</u>		
Cuentas por Liquidar	33,726.90		
Anticipos y avances	56,221.67		
Inventario de Mercaderia	170,013.83		
Otros activos diversos	31,905.92		
SUMA DEL ACTIVO		<u><u>588,195.02</u></u>	<u><u>100.00 %</u></u>
Patrimonio y pasivo			
Patrimonio		173,424.96	29.48 %
Capital social	40,000.00		
Capital suscrito y pagado	25,000.00		
Capital suscrito	<u>15,000.00</u>		
Reservas	2,925.46		
Resultados del ejercicio	51,739.75		
Resultado de periodos anteriores	<u>78,759.75</u>		
Pasivo			
Pasivo corriente		414,770.06	70.52 %
Ctas por pagar	401,573.96		
Proveedor Locales	<u>13,196.10</u>		
SUMA PATRIMONIO Y PASIVO		<u><u>588,195.02</u></u>	<u><u>100.00 %</u></u>

Fuente: Datos proporcionados por la empresa.

La Computadora, S.A.
Estado de Resultados
al 31/12/2011
(Cifras expresadas en quetzales)

Ingresos		816,377.40
Ventas Locales	831,402.33	
Devoluciones	-15,024.93	
		=====
Ingresos brutos		816,377.40
Costos y Gastos		
Costo		359,477.07
Costo de Ventas	269,468.70	
Inventario Inicial	16,758.36	
Compra de Mercadería	422,724.17	
	-	
Inventario Final	170,013.83	
Servicios	90,008.37	
Honorarios	90,008.37	

Gasto de Operación		335,832.33
Gastos de personal	15,075.44	
Comisiones	15,075.44	
Gastos de Ventas	320,756.89	

Sueldos	11,500.00	
Alquileres	11,319.18	
Hospedaje y Alimentación	63,302.99	
Empaque y Etiquetas	777.81	
Aseo y vigilancia	4,092.86	
Depreciación vehículo	2,678.57	

Papelería y Útiles (fotocopias)	4,566.78	
Parqueos y peajes	1,838.62	
Gastos no deducibles	23,383.44	
Combustibles	78,419.95	
Impuesto IDP	13,676.15	
Envíos y encomiendas	14,611.38	
Misceláneos	7,359.70	
Atención al personal	4,078.33	
Repuestos y reparaciones	14,372.72	
Energía Eléctrica	985.08	
Teléfono	16,323.46	
Uniformes	946.43	
Depreciación Mobiliario y Equipo	914.48	
Mantenimiento de Instalaciones	354.71	
Servicios profesionales	45,254.25	
Otros gastos y productos financieros		69,328.25
Financieros		56,221.25
Bonificaciones	51,694.66	
Gastos bancarios	275.00	
Descuentos otorgados	4,251.59	
Impuesto de renta y complementarios		13,107.00
Impto. renta y complementarios	13,107.00	
Ganancia del ejercicio		51,739.75

Fuente: Datos proporcionados por la empresa.

Con base al balance general referido al 31 de diciembre de 2011, los principales activos de la empresa lo constituyen la cartera de clientes por Q283.7 miles e inventarios de mercadería por

Q170.0 miles, que representan, en su orden, el 48.2% y 28.9% del total de activos (Q588.2 miles).

El resto de activos están conformados por caja y bancos, propiedad, planta y equipo, cuentas por liquidar y otros cativos, los que en su conjunto representan el 22.9% del activo total.

Rubros del balance general de la estructura financiera de la empresa:

a) Propiedad, Planta y Equipo

Este rubro está integrado por Q 15,591.29.

Se verificó el auxiliar contable generado al 31 de diciembre de 2011, estableciendo que el mismo cuadra con los saldos del balance general. Asimismo, se establecieron las siguientes deficiencias de control interno:

- No se cuenta con tarjetas de responsabilidad por cada activo asignado al personal para su uso y custodia.
- Los activos fijos no cuentan con código de identificación que permita su fácil ubicación dentro del auxiliar contable.
- El auxiliar contable no está integrado por activo en forma individual. Por ejemplo, si en una compra se adquirieron 6 sillas, el auxiliar reporta 6 sillas por el valor total, por lo que no es factible identificar en forma individual cada activo.

b) Caja y bancos

Este saldo constituye un sobregiro contable por la emisión de cheques que en su conjunto superaron el saldo disponible al 31 de diciembre de 2011. Esta situación se originó por que la Gerencia General ordenó emitir los pagos a todos los proveedores cuyo plazo para pago venciera en enero 2012, ya que los funcionarios con firmas autorizadas estarían fuera del país y se buscaba mantener las buenas relaciones con los proveedores y no alterar el suministro de inventarios y servicios.

Como parte de los procedimientos de revisión, se analizaron las conciliaciones bancarias, observando que las mismas están firmadas por la persona que las elabora y por el Contador General como supervisor de la misma. Las partidas en conciliación reportadas en las conciliaciones bancarias corresponden a operaciones del mes de diciembre de 2011, las cuales fueron liquidadas en el mes de enero de 2012.

a. Inventarios para la Venta

Este saldo está integrado por Q 170,013.83

Este saldo lo constituye nuestra mercadería que tenemos a la venta, la cual es lo que genera la rentabilidad de la empresa. Para validar este rubro se revisó el inventario físico realizado al 31 de diciembre de 2011, constatando que las diferencias establecidas fueron mínimas y aclaradas durante el conteo.

b. Cuentas por liquidar

Este saldo está integrado por Q 33,726.90

Está integrado por los préstamos que se les autoriza a los empleados. Para validar este rubro se verificó los descuentos en nómina realizados de enero a junio de 2012, verificando que todos los anticipos que figuran en la integración son sujetos de amortización a través del descuento en nómina. Asimismo, se seleccionaron 5 casos al azar cuyo saldo al 31 de diciembre de 2011 fue confirmado vía telefónica con los empleados responsables.

c. Anticipos y avances

Este saldo está integrado por Q 56,221.67

Estos son anticipos que se les entregan a los proveedores para que nos entreguen la mercadería ya que son políticas de las empresas con las que se trabajan. Para validar dichos saldo se revisó la integración del rubro en los meses de enero, febrero y marzo de 2011, verificando que los mismos fueron liquidados conforme se concretaban las entregas de mercadería y prestación de servicios correspondientes.

d. Otros activos diversos

Este saldo está integrado por Q 31,905.92

Este rubro lo constituyen los créditos que se van acumulando por el giro del negocio, ante la Superintendencia de Administración Tributaria, -SAT-, el cual fue validado con base en el Recibo y Pago del Impuesto al Valor Agregado presentado en el mes de enero de 2012, con SAT 2232 número 185371.

e. Cuentas por Cobrar

Este saldo está integrado por Q 283,711.85

Este rubro lo constituye nuestro tema a investigar el cual representa el 49.55% del total del activo.

3.2.3 Información Auditada.

Los saldos que se tomaron para el examen de auditoría fueron los mayores los cuales representan un saldo importante de la cartera total.

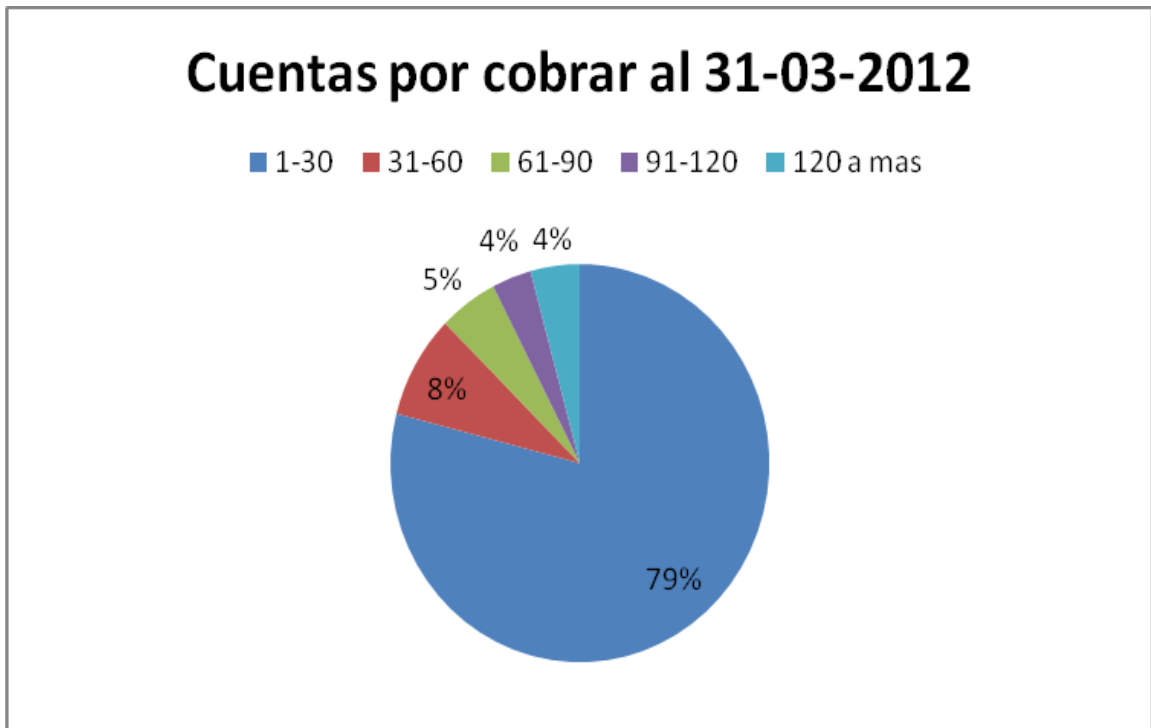
Antigüedad de Saldos

A continuación se detalla por antigüedad el saldo de la cuenta por cobrar de la empresa, la cual como puede apreciarse en el cuadro siguiente, el 80% del saldo está a 30 días, por lo que se puede considerar que la empresa posee una cartera sana:

La Computadora, S.A.

Antigüedad de saldos
Al 31 de marzo de 2012
Expresados en quetzales

Tiempo en días	Saldo		
1 - 30	163,592.95	80	%
31 - 60	17,361.22	8	%
61-90	10,368.81	5	%
91 - 120	7,016.20	3	%
120 a mas	8,741.58	4	%
Total	207,080.76	100.00	%



Fuente: Elaboración propia.

Conclusión

Esta gráfica muestra que la empresa mantiene una cartera sana, ya que los saldos de 0 a 30 días representan el 79% del total de la cartera y a más de 120 días solamente un 4% del saldo de la cartera, por lo que está bastante sana.

Con el propósito de evaluar la situación financiera y capacidad de pago de la empresa al 31 de diciembre de 2011, se procedió a realizar el cálculo de los principales índices financieros, los cuales fueron considerados tomando en cuenta la actividad económica de la empresa.

Evaluación del Control Interno de la Cuenta por Cobrar desde el punto de vista del Auditor Independiente

VERIFICACIÓN DE SALDO DE LA CUENTA POR COBRAR AL 31 DE MARZO DE 2011

La computadora, S.A.

Confirmación de Saldos

al 31 de marzo de 2012

Cifras expresadas en quetzales

Clientes	Saldo al 31/03/2012	Recibida		De acuerdo		Saldo Verificado	Diferencia
		SI	NO	SI	NO		
Julia Hernández	3,500.00	X				3,500.00	-
Karen Pérez	4,500.00	X				4,500.00	-
El triunfo, S.A.	8,514.00	X				8,514.00	-
El Sarzalito, S.A.	1,350.00	X				1,000.00	350.00
Vilma García	2,530.00	X				2,530.00	-
Di Pleis, S.A.	5,000.00	X				5,000.00	-
Canal Antigua, S.A.	12,000.00	X				13,000.00	- 1,000.00
Telecom	10,000.00		X	N/A	N/A	10,000.00	-
SEPREM	30,000.00	X				30,000.00	-
Emilio Cardona	3,000.00	X				3,000.00	-
Masiel Gutiérrez	1,500.00	X				1,500.00	-
Felipe García	5,000.00	X				5,000.00	-
Jerson Madrid	4,520.00	X				4,520.00	-

La Media Cancha	5,550.00		X	N/A	N/A	5,550.00	-
Modesta Pineda	3,500.00	X				3,500.00	-
Milagros Bernal	4,500.00	X				4,500.00	-
Municipalidad de Villa Nueva	9,845.00	X				9,845.00	-
Colegio Camino Verde	3,000.00	X				3,000.00	-
Colegio Rayito de Luz	2,500.00		X	N/A	N/A	2,000.00	500.00
Repuestos Álvarez	7,850.00	X				7,850.00	-
Acin de Guatemala, S.A.	3,500.00	X				3,500.00	-
Constructora Gramajo & Asoc.	6,000.00	X				6,000.00	-
Jesús Nerio	6,000.00	X				6,000.00	-
Jorge García	6,000.00	X				6,000.00	-
Edwin Villacinda	2,000.00		X	N/A	N/A	2,000.00	-
Restaurantes de Guatemala, S.A.	1,000.00		X	N/A	N/A	1,000.00	-
EMETRA	5,000.00	X				5,000.00	-
Distribuidora Eben – Ezer	3,000.00	X				3,000.00	-
Distribuidora Emanuel	4,000.00	X				4,000.00	-
Talleres Puente	9,000.00	X				6,000.00	3,000.00
El Café, S.A.	3,000.00	X				3,000.00	-
Saldo verificado	176,659.00	62.27%				173,809.00	2,850.00
Saldo no verificado	100,027.91	37.73%					
Cuentas por cobrar	207,080.76						

Algunos de los clientes se les verificaron su saldo ya que tenían pagos que no se habían realizado en el sistema, debido a la falta de procedimientos que esta carece.

Verificación de cobros posteriores

Con el propósito de verificar la razonabilidad del saldo de la cuenta por cobrar al 31 de marzo de 2012, en adición a la circularización de saldos realizada, se verificó el cobro posterior de las facturas pendientes de cobro al 31 de marzo de 2012, con el resultado siguiente:

La computadora, S.A.
Cancelación de los saldos estudiados
al 31 de marzo de 2012
Cifras expresadas en quetzales

Clientes	Saldo al	Meses de pago			Saldo a
	31/03/2012	Abril	Mayo	Junio	Julio
Julia Hernández	3,500.00	3,500.00			-
Karen Pérez	4,500.00		2,800.00	1,700.00	-
El triunfo, S.A.	8,514.00		5,000.00	3,000.00	514.00
El Sarzalito, S.A.	1,000.00	1,000.00			-
Vilma García	2,530.00	2,530.00			-
Di Pleis, S.A.	5,000.00	1,000.00	2,500.00	1,000.00	500.00
Canal Antigua, S.A.	13,000.00	7,000.00	5,000.00		1,000.00
Telecom	10,000.00	8,000.00	500.00	1,500.00	-
					-

SEPREM	30,000.00		30,000.00	
Emilio Cardona	3,000.00		3,000.00	-
Masiel Gutiérrez	1,500.00	1,500.00		-
Felipe García	5,000.00		3,000.00	2,000.00
Jerson Madrid	4,520.00		4,500.00	20.00
La Media Cancha	5,550.00	3,500.00		2,050.00
				-
Modesta Pineda	3,500.00	4,500.00		1,000.00
Milagros Bernal	4,500.00	4,500.00		-
Municipalidad de Villa Nueva	9,845.00		9,845.00	-
Colegio Camino Verde	3,000.00	3,000.00		-
Colegio Rayito de Luz	2,000.00	2,000.00		-
Repuestos Álvarez	7,850.00	7,850.00		-
Acin de Guatemala, S.A.	3,500.00		3,500.00	-
Constructora Gramajo & Asoc.	6,000.00		6,000.00	-
Jesús Nerio	6,000.00		6,000.00	-
Jorge García		6,000.00		-

	6,000.00				
Edwin Villacinda	2,000.00	2,000.00			-
Restaurantes de Guatemala, S.A.	1,000.00		1,000.00		-
EMETRA	5,000.00		5,000.00		-
Distribuidora Eben – Ezer	3,000.00	3,000.00			-
Distribuidora Emanuel	4,000.00	4,000.00			-
Talleres Puente	6,000.00	2,000.00	3,000.00	1,000.00	-
El Café, S.A.	3,000.00	3,000.00			-
	<hr/>				
Saldo examinado	173,809.00	69,880.00	54,645.00	46,220.00	3,064.00
Saldo confirmado mediante circularización	33,271.76				
	<hr/>				
Cuentas por cobrar	207,080.76				

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

Con base al trabajo realizado se concluye que el saldo de cuentas por cobrar al 31 de marzo de 2012, es razonable.

Principales hallazgos determinados en a evaluación de la cuenta por cobrar –

Clientes:

Hallazgos

En los hallazgos encontrados en la evaluación del estudio realizado a las cuentas por cobrar se detectó que la Gerencia toma poca participación a este rubro por lo que es necesario implementar el control interno en el mismo debido a la materialidad que este representa en el balance de situación al 31 de marzo de 2012.

Positivo

El Gerente es quien autoriza los descuentos, notas de crédito y cargo realizado a los clientes.

Este aspecto es importante dentro del ambiente de control, toda vez que evita que se emitan notas de crédito y cargo para beneficiar a los clientes de manera deliberada en perjuicio de la empresa. Adicionalmente, aplicando este procedimiento se garantiza que la alta Administración se involucre en los procesos de cartera (cuenta por cobrar).

El Gerente es quien toma la decisión de cancelar el crédito a los malos clientes.

A través de este procedimiento, se garantiza una cartera sana, ya que la Gerencia previo a cancelar el crédito de un cliente, analiza los factores positivos y negativos de dicha acción, sienta un precedente y evidencia su involucramiento en las finanzas de la empresa.

Negativo

La empresa no tiene como políticas cotejar los saldos de los clientes con los registros que lleva la contabilidad.

Derivado de la falta de cotejo de saldos entre los registros auxiliares y la contabilidad, al 31 de marzo de 2012 existe una diferencia de dos mil ochocientos cincuenta quetzales Q 2,850.00, la cual, no obstante es inmaterial, denota una debilidad en el control interno.

La empresa no realiza integraciones por antigüedad de saldos.

No obstante la Gerencia General se involucra en el control de cargos y abonos a los clientes, el contar con reportes de antigüedad de saldos de la cuenta por cobrar permite a la Administración evaluar la implementación de políticas de cobro y/o otorgamiento de créditos, o bien, modificar las existentes. En adición, dicho reporte muestra una visión de la calidad de la cartera y permite tomar decisiones relacionadas con aspectos de liquidez y presupuestos de flujos de fondos.

No existen políticas para las cuentas incobrables.

Debido a que la cartera es bastante sana, la empresa no ha considerado que se utilice el porcentaje real al cual tiene derecho debido al régimen que está inscrito, el cual deja de gozar de este beneficio.

La empresa no cuenta con el expediente de cada cliente que respalde su autorización del crédito por falta del gerente.

La gerencia está involucrada íntimamente con el giro de la empresa, debido a esta razón deja algunos lineamientos importantes para el historial de los clientes y la empresa como dejar documentado el otorgamiento del crédito.

La empresa no tiene como políticas verificar los límites de crédito de cada cliente.

Esta es una debilidad de la gerencia, ya que no tiene políticas de cuando es el crédito que se le otorga a cada uno de los clientes, únicamente le interesa la venta.

La empresa no realiza corte diario de las facturas que los cobradores llevan en ruta

Debido al poco personal y derivado de la confianza que se maneja dejan de realizar cortes diarios de facturas y lo realizan de forma semanal.

Carencia de una guía de procedimientos.

La empresa casi todo lo lleva empíricamente ya que su crecimiento fue inesperado y la gerencia es muy celosa con la información financiera por esta razón dejan el tema de control interno como algo que no está entre sus prioridades.

Utilización de controles blandos que no minimizan el riesgo en esta área

Debido a que no cuentas con personal capacitado para la implantación de controles están dejando el riesgo inherente en un riesgo latente.

Duplicidad de Funciones.

Derivado que hay poco personal se pudo constatar que no existe segregación de funciones, esto se debe a que no hay una guía para cada área.

Falta de Políticas y procedimientos en cuanto al resguardo de las facturas

En el área de Cuentas por Cobrar no existe ninguna guía para orientar a la persona encargada, se ve que existe equipo, recurso humano pero no lineamientos específicos que ayuden a integrar de una forma correcta el quehacer de esta área.

No existe una visión clara de la responsabilidad de los documentos.

Debido a que no hay una persona con sus respectivas responsabilidades por escrito y un lugar seguro para resguardar los mismos no se puede responsabilizar a ninguna persona.

Personal falto de conocimiento o inadecuado, con relación a las actividades a realizar.

Como no existe un departamento de auditoría, no tienen guías específicas de trabajo, lo cual es algo que perjudica el crecimiento de la empresa.

Cuentas incobrables

Provisión:

Se revisó el cálculo de las cuentas incobrables dando como resultado lo siguiente:

Saldo al 31/12/2011	Q 287,346.98
3% calculo de reserva	Q 8,620.41
Saldo reflejado en el balance	Q 3,635.13
Diferencia	Q 4,985.28

La provisión reflejada en los estados financieros no cumple con el porcentaje que la ley establece del 3% en el artículo 38 inciso “q” de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, actualmente la empresa no está utilizando el beneficio de dicho gasto ya que únicamente está aplicando 1.265066% de las cuentas por cobrar.

3.2.4 Evaluación del Área Fiscal

3.2.4.1 Impuesto Sobre la Renta –ISR-

La empresa La Computadora, S. A., está inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- bajo el régimen del Impuesto Sobre la Renta como contribuyente normal, determinando el impuesto respectivo sobre la base de una renta estimada del cinco por ciento (5%) del total de las rentas brutas obtenidas en el trimestre respectivo.

Se tuvieron a la vista las diferentes declaraciones trimestrales que la empresa está obligada a presentar debido al régimen que está inscrita,

La Computadora, S.A.
Periodo de Enero a diciembre 2011
Cedula de ISR

Periodo	Base	Renta imponible	Impuesto determinado	ISO acreditable a ISR	Presentado	Observaciones
Enero - marzo de 2011	187,535.21	9,376.76	2,906.80	-	2,906.80	
Abril - junio de 2011	261,484.98	13,074.25	4,053.02	669.74	3,383.28	
Julio - septiembre de 2011	208,727.15	10,436.36	3,235.27		3,235.27	
Enero - marzo de 2012	225,961.42	11,298.07	3,502.40		3,502.40	

Conclusión

Se verificó que los pagos se realizan de manera correcta y su presentación ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- se da en las fechas programadas por dicha autoridad.

3.2.4.2 Impuesto al Valor Agregado –IVA-

En lo que respecta al –IVA-, la empresa carga en sus ventas el 12% del impuesto, el cual es liquidado de forma mensual, como resultado de deducir el crédito fiscal pagado en las compras de bienes y servicios que realiza.

Según esta Ley en el artículo 14 define al débito fiscal como la suma del impuesto cargado al contribuyente en las operaciones afectas realizadas en el período impositivo respectivo, siendo los mismos para el año 2011 los siguientes:

La Computadora, S.A.

Periodo de Enero a diciembre 2011

Cedula de IVA debito

Mes	Libro de ventas			Declaraciones		Diferencia
	Base	IVA	IVA ajustado	Base	IVA	
Enero	39,985.00	4,798.20	4,798.00	37,683.00	4,522.00	276.00
Febrero	53,109.00	6,373.08	6,373.00	53,109.00	6,373.00	-
Marzo	96,741.00	11,608.92	11,609.00	96,741.00	11,609.00	-
Abril	43,729.00	5,247.48	5,247.00	43,729.00	5,247.00	-
Mayo	71,558.00	8,586.96	8,587.00	71,558.00	8,587.00	-
Junio	80,816.00	9,697.92	9,698.00	80,816.00	9,698.00	-
Julio	53,035.00	6,364.20	6,364.00	53,035.00	6,364.00	-
Agosto	68,665.00	8,239.80	8,240.00	68,665.00	8,240.00	-
Septiembre	17,809.00	2,137.08	2,137.00	17,809.00	2,137.00	-
Octubre	41,818.00	5,018.16	5,018.00	41,818.00	5,018.00	-
Noviembre	30,814.00	3,697.68	3,698.00	30,814.00	3,698.00	-
Diciembre	35,598.00	4,271.76	4,272.00	35,598.00	4,272.00	-
Total	633,677.00	76,041.24	76,041.00	631,375.00	75,765.00	
√	Se cotejo contra declaracion y libro de ventas					

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión:

En el mes de enero de 2011 se determinó una diferencia de doscientos setenta y seis quetzales exactos. (Q 276.00) la cual se originó por la anulación de facturas después que ya estaban

impresos los folios respectivos, los cuales ya no se rehicieron, por lo que se les recomendó repetir dichos folios para evitar una multa con la Administración Tributaria.

De no repetir la impresión de los folios indicados en el párrafo anterior, la empresa tendría una contingencia fiscal derivada de una posible revisión por parte de la autoridad tributaria por cinco mil quetzales exactos. Q 5,000.00, que correspondería al pago de multa según el artículo 94, inciso 4 del Código Tributario.

- Según el artículo 8 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, se define como crédito fiscal a la suma del impuesto cargado al contribuyente por las operaciones afectas realizadas durante el mismo período, siendo para el año 2011 la siguiente:

La Computadora, S.A.
Periodo de Enero a diciembre 2011
Cedula de IVA credito

Mes	Libro de compras			Declaraciones		Diferencia	
	Base	IVA	IVA Declarado	Base	IVA		
Enero	32,749.36	3,929.92	3,930.00	33,358.33	4,003.00	73.00	
Febrero	71,095.34	8,531.44	8,531.00	71,095.34	8,531.00	0.00	
Marzo	61,168.00	7,340.16	7,340.00	61,168.00	7,340.00	-	
Abril	45,013.17	5,401.58	5,402.00	45,013.17	5,402.00	0.00	
Mayo	54,579.88	6,549.59	6,550.00	58,008.33	6,961.00	411.00	
Junio	67,867.14	8,144.06	8,144.00	67,867.14	8,144.00	- 0.00	
Julio	117,978.00	14,157.36	14,157.00	117,978.00	14,157.00	-	
Agosto	48,641.00	5,836.92	5,837.00	48,641.00	5,837.00	-	
Septiembre	35,321.92	4,238.63	4,239.00	35,321.92	4,239.00	0.00	
Octubre	31,611.00	3,793.32	3,793.00	31,611.00	3,793.00	-	
Noviembre	74,255.00	8,910.60	8,911.00	74,255.00	8,910.00	- 1.00	
Diciembre	12,098.00	1,451.76	1,452.00	12,098.00	1,451.00	- 1.00	
Total	652,377.81	78,285.34	78,286.00	656,415.23	78,768.00	482.00	
√	Se cotejo contra declaracion y libro de compras						

Fuente: Elaboración Propia

Conclusión:

En la verificación del pago del impuesto se determinó una diferencia en el mes de enero de 2011, la cual se debe a que faltaba por operar algunas facturas y ya estaban impresos los folios del libro de compras. Derivado de lo anterior, se recomendó a la Gerencia la reimpresión de los folios respectivos.

En lo que respecta a los meses de noviembre y diciembre de 2011, las diferencias se deben a las aproximaciones que se hacen para presentar las declaraciones sin decimales, las cuales son inmatrimales.

3.2.4.3 Impuesto de Solidaridad

La empresa cumple con otras obligaciones tributarias, como lo es el Impuesto de Solidaridad, -ISO-. La empresa tributa bajo el régimen que esta afecto a los ingresos debido a que estos son mayores que el activo neto.

La Ley del -ISO- en su artículo 7 indica en qué forma se puede calcular el impuesto, siendo este los siguientes:

- f. La cuarta parte del monto del activo neto, o,
- g. La cuarta parte de los ingresos brutos.

La Computadora, S.A.
Periodo de Enero a diciembre 2011
Cedula de ISO

Periodo	Base	Renta imponible	Impuesto determinado	Presentado en fecha	Observaciones
Enero - marzo de 2011	425,470.46	106,367.62	1,063.68	√	
Abril - junio de 2011	425,470.46	106,367.62	1,063.68	√	La fecha del periodo esta malo
Julio - septiembre de 2011	425,470.46	106,367.62	1,063.68	√	
Octubre - diciembre de 2011	425,470.46	106,367.62	1,063.68	√	Se presento con un día de atraso
Enero - marzo de 2012	816,377.40	204,094.35	2,040.94	√	

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión:

Con este impuesto se pudo constatar que se están aplicando bien el cálculo, pero en el segundo trimestre del año 2011, el período presentado esta incorrecto, ya que dejaron el mismo período del primer trimestre, por lo que se les hizo la observación para que presente una rectificación de dicha declaración. Por esta rectificación la empresa está sujeta al pago de una multa de cien quetzales (Q 100.00), pudiendo solicitar una disminución conforme el artículo 106 del Código Tributario.

En el tercer trimestre hubo una contingencia de un día por lo que se tuvo que realizar un pago que no es material sin embargo se tuvo que realizar un pago de mora por cincuenta y tres centavos (Q 0.53) y un interés de cuarenta centavos (Q 0.40) mismos que fueron pagados a la -SAT-, mediante formulario SAT 1601 1134919 presentado el 01 de febrero de 2012.

Capítulo 4

Como se indicó en el Capítulo 1, la empresa La Computadora, S. A., tiene 4 años de operaciones, y se dedica a la venta de *hardware*, *software* y accesorios de computadoras (tintas, impresoras, computadoras portátiles y de escritorio, scanners y retroproyectors de diferentes marcas) por medio del telemarketing. Derivado del rápido crecimiento en tan corto plazo, la empresa presenta deficiencias en los procesos y controles administrativos en general; sin embargo, la presente investigación se enfocó en la evaluación de las políticas y sistemas de control interno en el Área de Cuentas por Cobrar; así como en la evaluación de la razonabilidad de la misma al 31 de marzo de 2012.

El presente capítulo presenta una propuesta de solución o mejora a las deficiencias de control interno detectadas en la empresa, las cuales se desarrollaron en el Capítulo anterior.

4.1 Descripción de la propuesta

Las cuentas por cobrar constituyen un factor importante para cualquier empresa, ya que son los derechos de cobro convertibles en dinero, es determinante para mantener buenos índices de liquidez.

Al considerar que el saldo de cuentas por cobrar al 31 de marzo de 2012 por doscientos ocho mil ochenta quetzales con setenta y seis centavos (Q 208,080.76), es razonable, no se determinó ningún ajuste por incobrabilidad; asimismo, la contabilización de la cuenta por cobrar se realiza con base a la normativa contable internacional aplicable, por lo que la propuesta se enfoca en las deficiencias encontradas en el estudio de las cuentas por cobrar y la falta de políticas de crédito para la empresa La Computadora, S.A. A continuación se presenta la siguiente propuesta, la cual se encuentra sobre la base del sistema de control interno y sus objetivos los cuales son:

La Salvaguarda de las facturas

Garantizar información financiera confiable y oportuna, relacionada con el área de cuentas por cobrar.

Promover eficiencia operativa de los créditos y cuentas por cobrar

Cumplir objetivos, políticos, leyes, reglamentos y otros aplicables a créditos y cuentas por cobrar.

4.1.1 Forma de desarrollo del trabajo

Derivado de que el saldo de las cuentas por cobrar al 31 de marzo de 2012 es razonable (según pruebas de auditoría realizadas) y una vez identificados las debilidades de la empresa a través de los cuestionarios al personal involucrado se propone implementar una Guía de Normas y Procedimientos para el rubro de cuentas por cobrar, debido a la importancia de este rubro dentro de los activos de la empresa. Se considera que la implementación de la Guía citada es una herramienta clave para que el negocio siga estando como negocio en marcha.

4.1.1.1 Ventajas de la implementación de la propuesta

La empresa contará con los siguientes beneficios al implementar la propuesta sugerida que a continuación se describen:

Las políticas y procesos en el rubro de las cuentas por cobrar estarán definidos por escrito.

Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran apropiadamente.

Mejorar el sistema de control de las facturas. (ver anexo 3)

Mantener información oportuna y actualizada de los saldos por cobrar.

Confirmar que la compañía cuenta con el soporte adecuado para las cuentas por cobrar.

Evitar errores y fraudes en la manipulación de los valores.

4.1.1.2 Propuesta a implementar

De acuerdo al estudio realizado se sugiere la creación de una Guía de Políticas y Procedimientos para esta área, que a continuación se describe.

Control Interno.

Es el conjunto de actividades puesta en práctica en una empresa para que, sustentadas en métodos sistemáticos se logren alcanzar los siguientes objetivos:

Proteger y salvaguardar los activos y evitar su mala utilización.

Evitar que sea contraídos pasivos indebidamente

Aumentar las eficiencias en las operaciones

Alcanzar exactitud y contabilidad en la información financiera.

Lograr que se cumplan las políticas establecidas en la empresa.

Elementos de control interno:

Para alcanzar estos objetivos, el sistema de control interno debe estar sustentado en los siguientes elementos:

1. Organización de la empresa

La organización está conformada por una serie de elementos a través de los cuales se logra que las actividades de la empresa se desarrollen en forma armoniosa y sistemática.

Asignación de responsabilidades

Es también fundamental. Los nombramientos de personal para cada actividad y la jerarquía que se le concede deben ser comunicados con claridad. Así se lograra que toda transacción sea previamente autorizada por el funcionario designado.

2. Procedimientos de Control Interno:

Para que los elementos de control interno anteriormente descritos cumplan su función, es necesario establecer los procedimientos que permitan alcanzar tales objetivos. Estos procedimientos se refieren a:

Planificación y Sistematización

El control interno se verá fortalecido en la medida en que se planifique con anticipación todas las actividades y se cuenta con los procedimientos a seguir en cada actividad

Formas y Registros

Junto con la guía de Normas y Procedimientos, debe activarse la utilización de formularios procurando que, sin llegar a una proliferación exagerada sean los necesarios para alcanzar los objetivos tales como: facturas, notas de despacho, recibos, notas de crédito, notas de debito, informes de recepción, etc.

Informes

La efectividad del sistema de control interno debe medirse por los resultados prácticos que proporcionan.

Guía

1. Se entiende por cuentas por cobrar todos aquellos derechos adquiridos por la empresa, a través de su Departamento de Ventas, cuentas por cobrar de empleados, socios y empresas relacionadas. (ver anexo 1)

2. Es responsabilidad del encargado de cuentas por cobrar realizar el Cronograma de cobros de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
3. El encargado de las cuentas por cobrar mantendrá actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar. (ver anexo 4)
4. Todo pago realizado a través de depósito bancario deberá ser cancelado en efectivo a nombre de la empresa La Computadora, S.A.
5. Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán con el encargado de Cuentas por Cobrar por noventa (90) días, después de este lapso y previo verificación de su imposibilidad de cobro por parte del encargado, será enviado a la gerencia quien procederá de acuerdo al caso.
6. El encargado de Cuentas por Cobrar será responsable de emitir mensualmente: Estado de cuentas detallados de las cuentas por cobrar dependiendo de la antigüedad los cuales serán de 30, 60, 90 y mas días.
7. El encargo deberá contactar al cliente y realizar gestión de cobro. (ver anexo 5)
8. El encargado de cobro deberá elaborar el recibo de caja y operar pago de clientes en el sistema.
9. Que las cuentas por cobrar se mantengan dentro de los límites planeados de crédito.
10. Que las cuentas incobrables sean las mínimas.

Para una mejor comprensión del lector, a continuación se presenta el flujograma del proceso indicado anteriormente:

Cheques devueltos

11. Debido a que el Gerente está conforme con la cartera está bastante sana no hay cargos por cheques rechazados, ya que estos no son frecuentes; sin embargo, se propone implementar el cobro administrativo por cheque rechazado, el cual podría ser inicialmente de Q50.00, esto con el propósito de evitar que algunos clientes tomen la práctica de jinetear fondos utilizando a la empresa como pivote.
12. El encargado de cuentas por cobrar se encargará del control de los cheques devueltos y los enviará al Registrador para que lo incluya como una Cuenta por Cobrar en el sistema financiero.
13. El encargado ingresará en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar los cheques devueltos por el banco para su gestión y control.
14. El encargado emitirá la nota de débito correspondiente por el valor de los cargos por cheques rechazados, evidenciándose el mismo en el estado de cuenta del cliente y enviando copia al expediente físico del mismo, con el objetivo de dejar historia del comportamiento crediticio del cliente.
15. El encargado de cuentas por cobrar solicitará quincenalmente un informe de las gestiones de cobros de los cheques devueltos realizados por el vendedor responsable.
16. El encargado de cuentas por cobrar es el encargado de actualizar la ficha de información con las anotaciones de cheques rechazados con el propósito de ver si se le penaliza con algún recargo dependiendo de la frecuencia.
17. El encargado de llevar las conciliaciones es el indicado de realizar un memorándum dirigido al vendedor el cual va adjunto el cheque rechazado para su pronto pago y esta a su vez con

copia para el encargado de cuentas por cobrar para reversar la operación y así tener actualizada su cartera.

Políticas Generales

La Gerencia General debe garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos de desempeño definido para cada área.

El Gerente será el encargado de trasladar la información de aprobación de crédito al ejecutivo de ventas y este último al cliente mediante los documentos establecidos para la aprobación de crédito. (ver anexo 1)

Políticas específicas

Todo Pedido debe ser facturado y despedido según las condiciones pactadas con el cliente.

La cartera de clientes debe mantenerse actualizada, todo cliente nuevo debe completar la documentación básica que lo identifique legalmente: Patente de comercio, Documento de identificación (Cedula o Documento Personal de Identificación –DPI-), en el caso de personas individuales, para sociedades copia que lo acredite como representante legal de la empresa.

A todo cliente nuevo se le debe generar un registro con la información completa del contacto, empresa, teléfonos, dirección de la facturación y despacho.

La depuración de la cartera la debe realizar cada trimestre (marzo, junio, septiembre y diciembre), los cuales consistirá en los siguientes rubros, clientes a recuperar, clientes no deseables.

Todo cliente nuevo que aspire a un crédito deberá realizar las primeras 3 compras al contado.

Todas las semanas el encargado de cuentas por cobrar debe entregar a la gerencia un reporte donde se detallan las facturas de clientes ya vencidas.

Procedimiento

Gerencia

Proceso que consiste en valorar solicitudes de crédito de clientes interesados en establecer una relación de negocio formal y sostenible con la empresa.

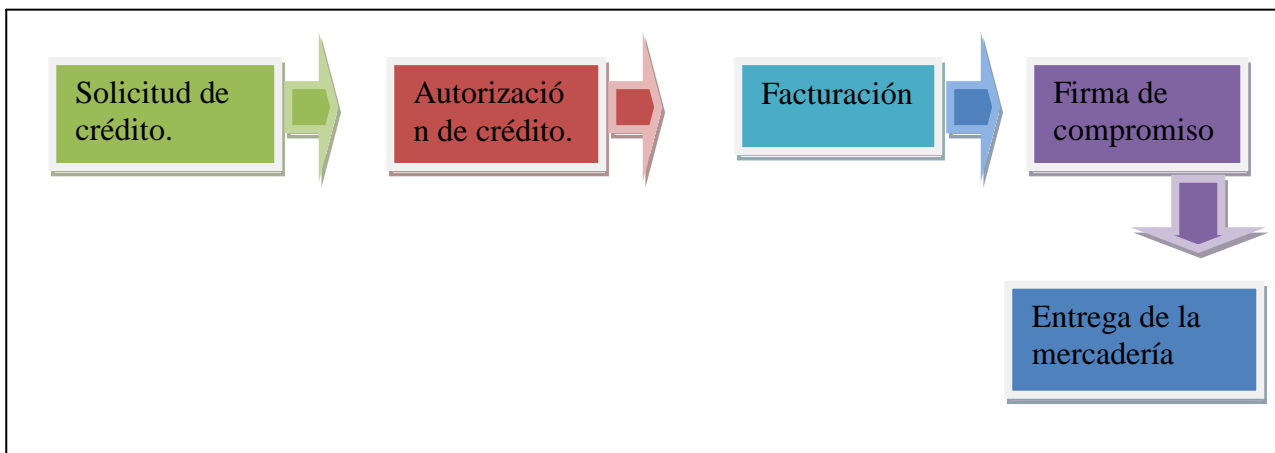
Facturación

Proceso que consiste en emitir la factura por venta de producto. Esto sobrentiende el despacho del producto, el reconocimiento de una deuda a favor de la empresa, el ingreso de efectivo a las cuentas de la misma.

Cuentas por cobrar

1. Solicitud de crédito, el vendedor es responsable de llenar las formas pre-impresas para el otorgamiento de crédito, a través de su Departamento de Ventas. (ver anexo 1).
2. El Gerente General da el visto bueno en las formas pre-impresas para el otorgamiento de crédito. (ver anexo 1).
3. Una vez autorizado el crédito, el departamento de facturación procede a extender la factura para su despacho,
4. El cliente debe de firmar la factura cambiaria esto con el fin de respaldar su compromiso con la empresa para el pago de la misma.

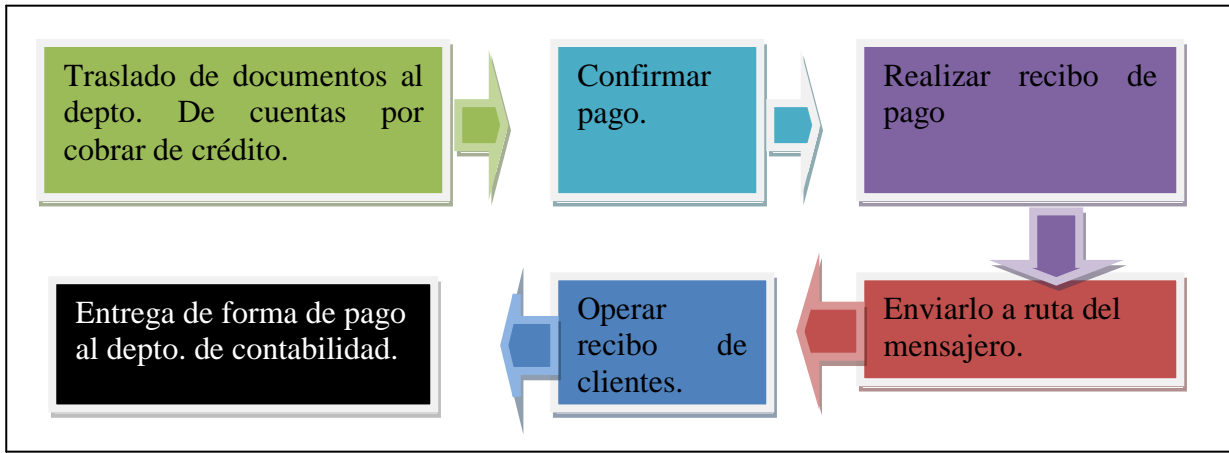
5. Entrega de la mercadería.



Fuente: Elaboración Propia.

6. El departamento de ventas trasladara la factura de crédito al departamento de créditos y cobranza.
7. Es responsabilidad del encargado de cuentas por cobrar realizar la confirmación de cobro, según el cronograma de cobros de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
8. El encargado de cobro deberá elaborar el recibo de caja
9. La persona encargada de llevar las cuentas por cobrar es el responsable de enviar el cobro a la ruta del mensajero. (ver anexo 3)
10. El encargado de las cuentas por cobrar es responsable de operar el pago y mantendrá actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar. (ver anexo 4)
11. El encargado entregara al departamento de contabilidad el efectivo, depósito o cualquier medio de pago que el cliente haya utilizado para cancelar su deuda.

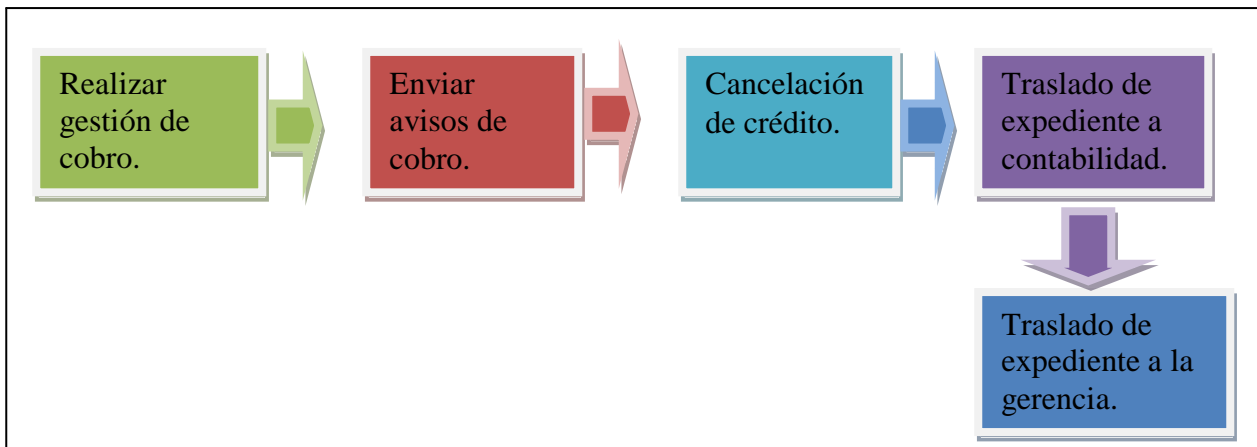
12. Todo pago realizado a través de depósito bancario deberá ser cancelado en efectivo a nombre de la empresa La Computadora, S.A.



Fuente: Elaboración Propia.

Procedimiento de cuentas morosas

1. Realizar gestión de cobro de acuerdo al cronograma de cobros, establecidos.
2. Si el deudor no cancela la deuda en la fecha establecida, realizar nuevos intentos de gestión de cobro dentro de un lapso prudente. (ver anexo 5).
3. Elaborar informe de gestión (tomando en cuenta el número de intentos de cobros realizados, las fechas, formas de comunicación y resultados). (Ver anexo 2).
4. Remitir el informe con copia de los documentos correspondiente al departamento de contabilidad.
5. Luego de agotar las vías de cobro se debe trasladar a la gerencia para continuar con la asesoría jurídica para recuperar el cobro.



Fuente: Elaboración propia.

4.2 Viabilidad del proyecto

La aplicación y adaptación del sistema es viable debido a las siguientes razones:

No necesita inversión o aumento en costo de operación, debido a que cuenta con los recursos tecnológicos, (computadoras, impresoras, correo electrónico, teléfono) necesarios para la implementación.

Utiliza los procesos existentes y los mejora, para lograr resultados más efectivos.

Esta implementación se encuentra en la espera de la autorización de la gerencia general para ser aplicadas en su totalidad.

4.2.1 Costo de la Implementación

La implementación de estos procedimientos solo requiere de la compra de un archivo con caja fuerte incorporada debido a que no cuentas con un lugar seguro para salvaguardar los documentos (facturas) con respecto a equipo y mobiliario, sin embargo la empresa puede trabajar con los elementos financieros, humanos y materiales existentes.

Conclusiones

1. La empresa no cuenta con una Guía de normas y procedimientos que permita estandarizar los controles, métodos y otros aspectos relacionados con las cuentas por cobrar y su posterior recuperación; lo que produce un desbalance y dificultad al momento de utilizar el libro auxiliar de dicha empresa.
2. La empresa no tiene establecido los procedimientos para evaluar la situación crediticia de los clientes, por lo que se le concede el crédito a personas que no tienen capacidad de pago y de esa manera dar el otorgamiento del mismo, sin ser previamente investigadas y con ello pueden tener en el futuro problemas de cuentas incobrables.
3. La Gerencia General participa activamente en el proceso de control de las cuentas por cobrar y cobro pero de manera empírica, esto se debe a la falta de no contar con reportes auxiliares confiables que permitan consultar el historial de cada cliente y de esa manera tomar decisiones precisas para el aumento de crédito o cancelación del mismo.
4. No se ha implementado ningún programa de cobro intensivo para la recuperación de los saldos caídos en mora, como consecuencia el retorno del capital de la empresa en los créditos concedidos se vuelve muy lento y con el riesgo de que se pueda perder los montos atrasados.
5. El no contar con una Guía de Normas y Procedimientos para operar de forma eficiente y eficaz en el rubro de Cuentas por Cobrar da lugar a errores en los Estados Financieros debido a que no existe un comparativo que permita demostrar la fidelidad de los saldos y también repercute en la antigüedad de saldos.

Recomendaciones

- 1.) Que el Gerente General autorice el uso de la Guía de Normas y Procedimientos que se le esta proponiendo, la cual tiene como objetivo estandarizar los controles para el área de cuentas por cobrar y tener una clara misión para la pronta recuperación de efectivo y con ello minimizar recursos tanto humanos como de tiempo.

- 2.) Que la empresa autorice la utilización de las formas pre impresas que se le proponen en el presente trabajo con el fin de dar crédito a personas con capacidad de pago y con ello tener la certeza de que se le está otorgando crédito a personas que cuentan con un buen record crediticio comercial y de esta manera conocer a que clientes se les da crédito.

- 3.) Que la Gerencia General implemente la Guía de Normas y Procedimientos, para que su participación en el proceso de control de las Cuentas por Cobrar, sea beneficiosa para la empresa con decisiones certeras al momento de aumentar los montos de créditos autorizados y de igual manera tomar decisiones precisas para la cancelación de los ya otorgados.

- 4.) Que al departamento de Cuentas por Cobrar se les capacite con el fin de que tengan las herramientas necesarias para seguir paso a paso la gestión de cobro cuando estos estén demasiado atrasados para agotar todos los medios con el fin de que cuando la Gerencia intervenga sea para tomar decisiones de manera judicial, esto con el fin de recuperan la cartera.

- 5.) Una vez autorizada la Guía de Normas y Procedimientos utilizarla, para minimizar errores en la cartera de los clientes y a la vez contar con una herramienta confiable y oportuna tanto para los Estados Financieros los cuales se generan anualmente como para la evitar las clientes morosos.

Referencias

<http://www.mitecnologico.com/Main/CuentasPorCobrarConcepto> el 24-04-2012

<http://es.scribd.com/doc/7775716/Cuentas-Por-Cobrar> 25-04-2012

<http://www.supercias.gov.ec/Documentacion/Sector%20Societario/Estadisticas/Indicadores/TABLAS%20FORMULAS%20Y%20CONCEPTOS.pdf>, el 24-04-2012.

www.mitecnologico.com/Main/CuentasPorCobrarConceptoEn caché - Similares

www.rppnet.com.ar > Apuntes-Tesis

www.itescham.com/Syllabus/Doctos/r332.DOC

Definición.de

Normas Internacionales de contabilidad

Boletines de auditoría con relación a las cuentas por cobrar
Universidad de San Carlos de Guatemala

Decreto 2-70 Código de comercio

Decreto 73-2008 Impuesto de Solidaridad

Decreto 26-92 Impuesto Sobre la Renta

Decreto 27-92 Impuesto al Valor Agregado

Decreto 04-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando

ANEXOS

Anexo 1
La Computadora, S.A.
SOLICITUD DE CREDITO

Lugar y fecha:	<u>Guatemala, 05 de agosto de 2011</u>		
Nombre Completo (propietario / Representante Legal)	<u>Masiel Gutiérrez</u>		
Documento de identificación (Representante Legal y/o persona individual)			
No. De documento	A-1 822808	DPI	<input type="text"/>
		Cedula	<input type="text" value="XXX"/>
		Pasaporte	<input type="text"/>
Razón social (Persona Jurídica)	<u>Distribuidora Eben Ezer</u>		
Dirección Comercial	<u>7a. Avenida 3-40, zona 7 El Rosario</u>		
Datos para facturación			
Nombre:	<u>Masiel Gutiérrez</u>		
Dirección	<u>7a. Avenida 3-40, zona 7 El Rosario</u>		
Nit	<u>717552-3</u>		
Teléfono	<u>24241142</u>		
3 Referencias Personales			
Nombre	Dirección	Teléfono	
Karen Pérez	Ciudad	2458-6210	
Julia Jeannette Pérez	Ciudad	2244-7582	
Marta Lucia Pérez	Ciudad	5560-8050	
3 Referencias Comerciales			
Nombre	Dirección	Teléfono	
Distribuidora Osai, S.A.	Zona 10	2367-4520	
Publicidad Génesis, S.A.	Zona 14	2332-8703	

Macro Sistemas, S.A.	Zona 11	2440-5860
3 Referencias bancarias		
Nombre	Dirección	Teléfono
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	Zona 9	2332-6704
Banco Industrial, S.A.	Zona 4	2221-3839
Banco G&T Continental, S.A.	Zona 9	2338-6838
<p>Por este medio declaro que los datos escritos arriba son auténticos y autorizo a la empresa La Computadora, S.A., para que pueda solicitar la información requerida para dicha relación comercial</p>		
_____	_____	_____
Firma del Solicitante	Firma del vendedor	
USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA		
Monto de crédito autorizado _____	Días de crédito autorizado _____	
Fecha autorizado _____	Autorizado por: _____	

Anexo no. 5
La Computadora, S.A.
Aviso de Cobro

Guatemala, xx de xx de 2012

Señor(a)

Nombre

Presente

Estimado cliente

Por este medio adjuntamos estado de cuenta de su cuenta, misma que presenta un atraso de 95 días, por un valor de en letras (Q xxxxxx). Si hubiera inconformidad con su saldo mucho le agradeceremos se sirva comunicarlo al teléfono 24545454 o al correo cuentasporcobrar@lacomputadora.com con el encargado de cuentas por cobrar el señor Julio Ramos.

De estar de acuerdo con su saldo mucho le agradeceremos acercarse a nuestras oficinas a solventar esta situación o depositar a la cuenta no. XXXXXXXXXXXX a nombre de La Computadora, S.A. depósitos monetarios al Banco Industrial, S.A., y remitirnos una copia para realizar su respectivo recibo y rebaja en nuestro registros contables.

Atentamente,

Osai Ball

Gerente General

Anexo 6

Cuestionario del estudio de objetivos

LA RECOPIACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN ES EXCLUSIVAMENTE PARA
FINES ACADÉMICOS, A SER USADOS EN EL CURSO DE PED, DE LA
UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

Encuestadora: Alexia J. Pérez Hernández
Gerente
Responsable de la información: General

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existe objetivos económicos, sociales y
generales a largo, mediano y corto plazo.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas y
señalar afirmando o negando; en aquellas preguntas que no tiene respuesta, indicar que
No Aplican.

1. ¿La empresa cuentas con objetivos generales, sociales, económicos y de servicio?

si No

2. ¿Hay una definición clara entre los objetivos generales y los específicos de la
organización?

si No

3. ¿Están por escrito?

si No

4. ¿Están bien definidos?

si No

5. ¿A qué niveles se han difundido los objetivos generales de la empresa?

si no N/A

6. ¿Se adaptan los objetivos a las demandas del medio?

si no XX

7. ¿Existe una clara comprensión y aceptación por quienes han de realizarlos?

si no XX

8. ¿Participan en su formulación los mandos medios y superiores?

si no XX

9. ¿Se dispone de una clasificación de objetivos a corto, mediano y largo plazo?

si no N/A

10. ¿Son cuantificables los objetivos generales y específicos de la empresa?

si no N/A

Anexo 7

Cuestionario del estudio organizacional

LA RECOPIACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN ES EXCLUSIVAMENTE PARA
FINES ACADÉMICOS, A SER USADOS EN LA PRACTICA EMPRESARIAL
DIRIGIDA (PED), DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

Encuestadora: Alexia J. Pérez
Hernández
Gerente
Responsable de la información: General

Objetivo: Identificar si dentro de la gestión organizacional, existen sistemas formales o informales y si su existencia es suficiente para el cumplimiento de objetivos empresariales.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas y señalar afirmando o negando; en aquellas preguntas que no tiene respuesta, indicar que No Aplican.

1. ¿Se dispone de una organización formal establecida?

si no

2. ¿Existe un organigrama general y/o particular?

Si no

3. ¿Cual es de grado de detalle con que se encuentra elaborado el organigrama?

Si no N/A

4. ¿Están satisfechos los funcionarios con la organización actual?

Si no

5. ¿Coincide la organización formal con la organización real?

Si no

6. ¿Se dispone de base legal?

Si no

7. ¿Se dispone de reglamento interno de operaciones?

Si no

8. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos?

Si no

9. ¿Existe duplicidad de funciones?

Si no

10. ¿Se busca la especialidad del empleado?

Si no

11. ¿Existe equilibrio entre la responsabilidad y la autoridad?

Si no

12. ¿Existe una línea de definida de autoridad desde la dirección hasta el último de los niveles?

Si no

13. ¿Existen normas de funcionamiento interno?

Si no

14. ¿Existe algún marco legal que justifique las funciones de la dirección?

Si No

15. ¿Se han aplicado en la empresa programas de desarrollo organizacional y de calidad total?

Si No

Anexo 8
Cuestionario de Políticas de la empresa

LA RECOPIACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN ES EXCLUSIVAMENTE PARA
FINES ACADÉMICOS, A SER USADOS EN LA PRACTICA EMPRESARIAL
DIRIGIDA (PED), DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

Encuestadora: Alexia J. Pérez
Hernández
Gerente
Responsable de la información: General

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa cuenta con políticas generales establecidas formales o informales y si su existencia es suficiente para el cumplimiento de la misma.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas y señalar afirmando o negando; en aquellas preguntas que no tiene respuesta, indicar que No Aplican.

1. ¿Existen políticas de la empresa generales y particulares?

si no

2. ¿Se encuentran las políticas por escrito?

si no

3. ¿Están bien definidas?

si no

4. ¿Son claras y precisas?

si no

5. ¿A qué niveles se ha dado a conocer?

NIVEL OPERATIVO

6. ¿Se conocen las políticas donde deben ser aplicadas?

si no

7. ¿Cómo se dan a conocer las nuevas políticas?

N/A

si no

8. ¿Se obtienen comentarios del personal a cerca de las nuevas políticas?

N/A

si no

Anexo 9
Cuestionario del estudio de recursos financieros

LA RECOPIACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN ES EXCLUSIVAMENTE PARA
FINES ACADÉMICOS, A SER USADOS EN LA PRACTICA EMPRESARIAL
DIRIGIDA (PED), DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

Encuestadora: Alexia J. Pérez Hernández
Gerente
Responsable de la información: General

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existen lineamientos específicos para la
preparación de la información financiera, si su existencia es suficiente para el
cumplimiento de los compromisos tributarios formales de la misma.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas y
señalar afirmando o negando; en aquellas preguntas que no tiene respuesta, indicar que
No Aplican.

1. ¿La función contable es responsabilidad de la empresa o de un despacho externo?

Empresa Externo

2. ¿Se cuenta con un catalogo de cuentas?

Si no

3. ¿Se lleva un control sobre los libros, registros y formas en uso?

Si no

4. ¿Como considera la información que contienen los estados financieros?

buena mala

5. ¿Se efectúan estudios periódicos de análisis e interpretación de los estados financieros?

Si no

6. ¿Las personas que tienen acceso a la información financiera, tienen la autoridad para la toma de decisiones?

Si no

7. ¿Se cuenta con un sistema de presupuesto en la empresa?

Si no

8. ¿Enuncie las categorías de los productos y/o servicios que dan origen a los ingresos que se perciben?

9. ¿Son recibidos los ingresos con la documentación comprobatoria necesaria para su registro contable?

Si no

10. ¿Describe brevemente el sistema contable?

En los registros e interpretación de información financiera, se aplican la Normas Internacionales.

Anexo 10

Cuestionario del estudio de cuentas por cobrar

LA RECOPIACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN ES EXCLUSIVAMENTE PARA FINES ACADÉMICOS, A SER USADOS EN LA PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA (PED), DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

Encuestadora: Alexia J. Pérez
Hernández
Gerente
Responsable de la información: General

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existen procedimientos y manuales que ayuden al buen desempeño de las cuentas por cobrar, para la pronta recuperación de la cartera.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas y señalar afirmando o negando; en aquellas preguntas que no tiene respuesta, indicar que No Aplican.

1. ¿Se determina los saldos de los clientes por lo menos una vez al mes y los totales se comparan contra registros contables?

Si no

2. ¿Se preparan integraciones por antigüedad de saldos y estas son revisadas periódicamente por algún funcionario?

Si no

3. ¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?

Si No

4. ¿Las cancelaciones de cuentas por cobrar son autorizadas por el gerente?

Si No

5. ¿Las notas de cargo y crédito son autorizadas por el gerente?

Si No

6. ¿Si se otorgan descuentos, estos son aprobados por el gerente?

Si No

7. ¿Si se tienen ventas al crédito, existe expedientes de su otorgamiento con las políticas y la evidencia de su autorización?

Si no

8. ¿Se verifican los límites de crédito en cada operación?

Si no

9. ¿Existe una lista donde se le entregan las facturas que llevan los cobradores por ruta?

Si no

10. ¿Se realiza corte diario a los cobradores para el resguardo de las mismas?

Si no

Anexo 11

Cuestionario del estudio de sistemas y procedimientos

LA RECOPIACIÓN DE ESTA INFORMACIÓN ES EXCLUSIVAMENTE PARA
FINES ACADÉMICOS, A SER USADOS EN LA PRACTICA EMPRESARIAL
DIRIGIDA (PED), DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA.

Encuestadora: Alexia J. Pérez
Hernández
Responsable de la información: Gerente General

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existen manuales y procedimientos para el buen desenvolvimiento del personal en sus quehaceres cotidianos.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas y señalar afirmando o negando; en aquellas preguntas que no tiene respuesta, indicar que No Aplican.

1. ¿La empresa cuenta con un manual general de sistemas y procedimientos?

si no

2. ¿Se actualizan periódicamente?

si no

3. ¿Se han elaborado sistemas y procedimientos en cada área?

si no

4. ¿Están en proceso de elaboración?

si no

5. ¿Se realizan estudios de tiempos y movimientos en las diferentes áreas de la empresa?

si no

6. ¿Los procedimientos que se elaboran tienen diagrama de flujo?

si no

7. ¿Para el desarrollo de los procedimientos se consideran los objetivos básicos y las metas por departamento?

si no

8. ¿Existen procedimientos o sistemas mecanizados?

si no