

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



Evaluación de riesgo y del control interno en el ciclo de transacciones de ingresos y cuentas por cobrar de la empresa Confección de Uniformes S.A.
(Tesis de Licenciatura)

Maritza Bernardet Noj Galicia

Guatemala, Marzo de 2020

Evaluación de riesgo y del control interno en el ciclo de transacciones de ingresos y cuentas por cobrar de la empresa Confección de Uniformes S.A.

(Tesis de Licenciatura)

Maritza Bernardet Noj Galicia

Licenciado Victor Hugo Estrada (**Asesor**)

M. Sc. Julio Cesar Alvarez (**Revisor**)

Guatemala, Marzo de 2020

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador

REF.: C.C.E.E.PELCPA.A02-PS.04.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 DE FEBRERO DE 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Victor Hugo Estrada Santizo.
Revisor: Licenciado Julio César Álvarez García.
Carrera: Programa de Equivalencias Integrales Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Evaluación de riesgo y del control interno en el ciclo de Transacciones de Ingresos y Cuentas por cobrar de la empresa Confección de Uniformes, S.A.".

Presentada por: Maritza Bernardet Noj Galicia

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

En el grado de: Licenciada.


M. A. Ronald Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 03 de abril de 2017

Licda. Lucrecia Cardoza
Universidad Panamericana
Facultad Ciencias Económicas


Estimada Licenciada:

En relación al trabajo de Tutoría de tesis del tema **“Evaluación de Riesgo y del Control Interno en el ciclo de Transacciones de Ingresos y Cuentas por Cobrar de la empresa Confección de Uniformes, S. A.”** realizado por Maritza Bernardet Noj Galicia, carné N° 2001502824, estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor; he procedido a la tutoría del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior; considero que el Informe Final cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencia Profesional –ECP-.

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

Atentamente,



Licenciado Victor Hugo Estrada Santizo
Colegiado No. 6546



Profesionales al Servicio de la Educación

Guatemala, mayo 18 de 2017

Señores

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

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis del Programa de Actualización Académica por Competencias –ACCA- del tema: **“Evaluación de riesgo y del control interno en el ciclo de transacciones de ingresos y cuentas por cobrar de la empresa Confección de Uniformes S.A.”**, realizado por: Maritza Bernardet Noj Galicia, carné 201502824, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión de la misma y he observado que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado.

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



Lic. Julio César Álvarez García
M.Sc. Comunicación Educativa

Dedicatoria a:

- Dios** Por permitirme el don de la vida y con su bendición alcanzar esta meta.
- Mis Padres** Por su comprensión, apoyo y cariño, a quienes dedico mi esfuerzo, mis metas, gracias por siempre que Dios los bendiga.
- Mis hermanos** Por su apoyo incondicional a lo largo de la carrera.
- Mi Familia** Con cariño y agradecimiento.
- Mis Amigos** Que han sido un pilar importante a lo largo de mi formación.
- Mis Tutores** Por su colaboración y dirección en la elaboración y conclusión del presente trabajo.
- Universidad Panamericana** Por permitirme lograr esta meta con éxito y profesionalismo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1: Marco Contextual	01
1.1 Análisis Preliminar Entidad	01
1.1.1 Datos generales de la empresa	01
1.1.2 Misión	01
1.1.3 Visión	02
1.1.4 Información comercial	02
1.1.5 Estructura Organizacional	03
1.1.6 Organigrama de la compañía	05
1.2 Aspectos legales y fiscales	06
1.3 Matriz FODA	09
1.4 Sistema Contable	10
1.5 Planteamiento del problema	13
1.6 Pregunta de investigación	13
1.7 Justificación del problema	13
1.8 Objetivos de la investigación	14
1.8.1 General	14
1.8.2 Específicos	14
1.9 Alcances y límites	14
1.9.1 Alcances	14
1.9.2 Límites	15
Capítulo 2: Marco Conceptual	
2.1 Empresas Comerciales en Guatemala	16
2.2 Clasificación de Empresas según mercado nacional	16

2.3	Definición de Empresas de Uniformes	20
2.4	Cuentas Por Cobrar en el Balance General	20
2.4.1	Concepto de cuentas por cobrar puede ser establecido desde varios puntos de vista	21
2.4.2	Bajo el punto de vista de la documentación que los ampara	23
2.4.3	Documentos más comunes para establecer una relación legal	23
2.4.4	Importancia de las cuentas por cobrar	25
2.4.5	Clasificación de las Cuentas por Cobrar	26
2.4.6	Exigibilidad de las Cuentas por cobrar	27
2.4.7	Concesión de Créditos	27
2.4.8	Bases para el Control de las adquisiciones de cuentas por cobrar	28
2.4.9	Concesión de crédito a través de una cuenta abierta	28
2.4.10	Concesión de crédito a través de títulos de crédito	28
2.4.11	Créditos originados por operaciones distintas a las ventas	29
2.4.12	Administración de las cuentas por cobrar	29
2.4.13	Planeación de las cuentas por cobrar	30
2.5	Control Interno	30
2.5.1	Definición de Control Interno	30
2.5.2	Objetivos de Control Interno	31
2.5.3	Segregación de funciones	31
2.5.4	Elementos del control interno	31
2.5.5	Control Interno en la auditoría	32
2.5.6	Clasificación Control Interno	32
2.5.7	Formas de realizar el estudio y evaluación del control interno	32
2.5.8	Evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno	33
2.5.9	Riesgos de Control	33
2.5.10	Componentes del Control Interno	34
2.5.11	Administración Estratégica bajo la estructura de ERM	35

2.5.12 Control Interno de Acuerdo a COSO (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission)	36
2.5.13 Componentes del control Interno COSO II	37
2.5.14 Ambiente de Control	38
2.5.15 Valoración de riesgos	39
2.5.16 Objetivos	39
2.5.17 Riesgos	40
2.5.18 Riesgos a nivel de Actividad	41
2.5.19 Análisis de riesgos	41

Capítulo 3: Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación	42
3.2 Sujetos de investigación	42
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	43
3.4 Diseño de la investigación	45

Capítulo 4: Resultados de la investigación

4.1 Muestreo	48
4.2 Presentación de resultados	48
4.3 Análisis de los resultados	55
4.4 Conclusión de la investigación	56

Capítulo 5: Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción	57
5.2 Justificación	57
5.3 Objetivos de la propuesta	58
5.3.1 General	58
5.3.2 Específicos	58
5.4 Desarrollo de la propuesta	58

5.5 Programa de implementación	64
5.6 Presupuesto de la propuesta	64
Referencias	66
Anexos	67

Lista de cuadros

Cuadro 1	Organigrama	5
Cuadro 2	Descripción de Módulos contables de la Compañía	11
Cuadro 3	Programa de actividades de Investigación	47
Cuadro 4	Matriz de Riesgos de control del Área de Cuentas por Cobrar	54
Cuadro 5	Elaboración del Código de Ética	59
Cuadro 6	Descripción de Capacitaciones para el personal	60
Cuadro 7	Directrices para realizar el manual de Políticas procedimientos	62

Lista de graficas

Grafica 1	Aplicación Proceso de Autorización de créditos por personal de alta	51
Grafica 2	Control de Registro de Facturación en cuenta corriente	52
Grafica 3	Control de Cobranza y entradas de efectivo	53

Resumen

Este trabajo se enfoca en el área de cuentas por cobrar e ingresos, en la cual se determinó el diagnóstico como área crítica y con base a esa debilidad se decidió realizar la “Evaluación de Riesgo y Control Interno en el Ciclo de Transacciones de Ingresos y Cuentas por cobrar de la empresa Confección de Uniformes, S.A.”

La finalidad es proporcionar soluciones factibles para que puedan corregir la forma de cómo se debe de contabilizar dichas cuentas por concepto de uniformes y la preparación de los estados financieros.

Con la implementación de este sistema se espera que la empresa pueda obtener mejores resultados, con mayor agilidad, precisión, exactitud y confiabilidad, los que proporcionaran un marco integral para la obtención de información financiera y así obtener los errores potenciales que puedan llegar afectar a la compañía y administrar los riesgos para proporcionar la seguridad razonable.

Introducción

Esta investigación denominada “Evaluación de riesgo y control interno en el ciclo de transacciones de ingresos y cuentas por cobrar de la empresa, Confección de Uniformes, S.A.”, ofrece un análisis de los resultados de una evaluación y diagnóstico de control interno realizado por un Contador Público y Auditor independiente; revela una importante brecha en la prueba de controles y la relación con el nivel de riesgos y el impacto sobre la confiable y oportuna emisión de información de un departamento de créditos y cobros.

El trabajo se ha estructurado en cinco capítulos, los que desglosados contienen: En el primer capítulo se presenta en forma general la definición de la empresa, en el segundo se describe el marco conceptual. El tercer capítulo detalla la investigación su desarrollo, y se establecen los lineamientos a seguir.

En el cuarto capítulo, se analiza el muestreo de los datos obtenidos de la evaluación de control interno, los resultados se presentan en graficas para determinar la efectividad de cada uno de los procesos con que cuenta la compañía, y se obtiene el nivel de riesgos de cada una de las etapas.

El quinto capítulo da a conocer la propuesta de solución al tema planteado, con su introducción, justificaron, los objetivos, el desarrollo, el programa, y por último las referencias y anexos.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

Confecciones de Uniformes, S.A. es una filial de Industrias Carrillo, con más de 50 años de experiencia en el mercado guatemalteco, que brinda a los clientes calidad, responsabilidad, innovación y excelencia en todas las líneas de productos en prendas de vestir, entiéndase uniformes para personal que laboran para las compañías.

1.1.1 Datos generales de empresa

Constitución e inscripción realizada en el Registro Mercantil General de la República de Guatemala el 28 de agosto de 2009, es una microempresa la cual se concibe en el seno familiar, los propietarios de la compañía lo conforman esposos, la empresa nace de la incorporación de los hijos en dicho sector, (por instrucciones de los dueños de dicha empresa no podrá hacerse del conocimiento alguno o dar información real del funcionamiento de las operaciones de dicha compañía por lo que desde este momento es necesaria no hacer referencia al nombre comercial de la entidad.

Su principal actividad es el diseño, confección, fabricación y distribución de uniformes, así como material promocional en la región de Centroamérica y México. Sirviéndole siempre con calidad, puntualidad y excelencia; para la satisfacción de los clientes por medio de la creación, confección, diseño y fabricación de uniformes y promocionales a su gusto, esto nos ha llevado a traspasar las fronteras y brindar los servicios al sur de México, El Salvador y Honduras.

1.1.2 Misión

Ofrecer a los clientes el mejor servicio para la fabricación de uniformes manteniendo altos estándares de calidad en todos los productos, además de un absoluto compromiso con tiempos de entrega así mismo garantizar innovación y buenos precios que logren alcanzar las mejores condiciones para establecer relaciones de negocios estable y duraderas.

1.1.3 Visión

Mantenernos y consolidarnos como una empresa que brinda soluciones integrales en todo lo relacionado a uniformes en el mercado nacional y extranjero.

1.1.4 Información comercial

Los productos que ofrece la empresa son de acuerdo a las necesidades del cliente, fabricación y proveedora a mayoristas, así también a empresas de todo tipo de uniformes tanto para damas como caballeros.

La metodología permite producir prendas de alta calidad a precios más competitivos contando con una amplia experiencia que permite establecer relaciones de negocios solidas y duraderas a los clientes.

Entre sus principales productos que ofrece:

- Productos promocionales como gorras, chalecos, playeras, camisas, y todo tipo de uniformes para cualquier tipo de empresa o institución. Cuenta con gran variedad de estilos y colores que se adaptan a las necesidades de cada empresa.
- Camisas, blusas, polos, pantalones dama y caballeros, batas, overoles, playeras, filipinas, chaquetines, chumpas, Chalecos, gabachas.

A si mismo sus principales sectores a los que se dirige, se encuentran:

- Casual

Pantalones, camisas y blusas casuales para las personas que buscan lucir bien y vanguardista para usarse en cualquier actividad productiva.

- Empresarios, Abogados, Ejecutivos

Trajes, Sastres y uniformes a la medida para ejecutivos y ejecutivas que buscan un look versátil y vanguardista para usarse en la vida profesional.

- Uniformes para la industria

Se fabrica y provee a mayoristas y empresas todo tipo de uniformes para la Industria tanto para damas como caballeros.

- Uniformes para el área hospitalaria:

Se fabrica y provee a mayoristas y empresas todo tipo de uniformes para el área del Hospital tanto para damas como caballeros. Contando con una gran variedad de estilos y colores que se adaptan a sus necesidades para medico, pediatra, cirugía, laboratorio, enfermería.

- Uniformes para Cocina

Se fabrica cualquier color de filipinas son de alta calidad, costuras reforzadas, puntada pequeña, entretela brinco y costuras reforzadas, fabricados especialmente con telas finas, adecuadas para alta durabilidad, Se fabrica y provee a mayoristas y empresas todo tipo de uniformes para la Cocina, tanto para damas como caballeros.

1.1.5 Estructura organizacional

La estructura organizacional de una entidad proporciona el marco de referencia dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades para lograr los objetivos de la entidad, establecer una estructura organizacional relevante incluye considerar áreas claves de autoridad y responsabilidad, líneas apropiadas de información.

La entidad objeto de estudio está estructurada de la siguiente manera:

- Propietarios,
- Administración (1 persona),
- Ejecutivo de ventas,
- Encargado de producción, y
- Cobrador y mensajero.

a) Propietarios

Son los encargados de dar las autorizaciones y gestiones correspondientes para la correcta toma de decisiones. Cuya nivel jerárquico dentro de la estructura y representa legalmente a la empresa, tiene atribuciones resolutorias dentro del ámbito general y es quien crea los procedimientos y políticas y estructura los precios de los productos.

b) Encargado de Administración

Es la persona que realiza las operaciones administrativas en gestiones para las operaciones de la empresa. Obtienen las coordinaciones de la producción de los uniformes y las gestiones de logísticas.

c) Departamento de ventas

Integrado por una persona, tiene como responsabilidad supervisar y cumplir con las metas de ventas mensuales establecidas por los propietarios, emite las facturas por ventas al contado (anticipo 40% y 60% contra entrega) se encarga de las estrategias de publicidad (medios de publicación). Soluciona problemas de rango medio.

d) Encargado de Producción

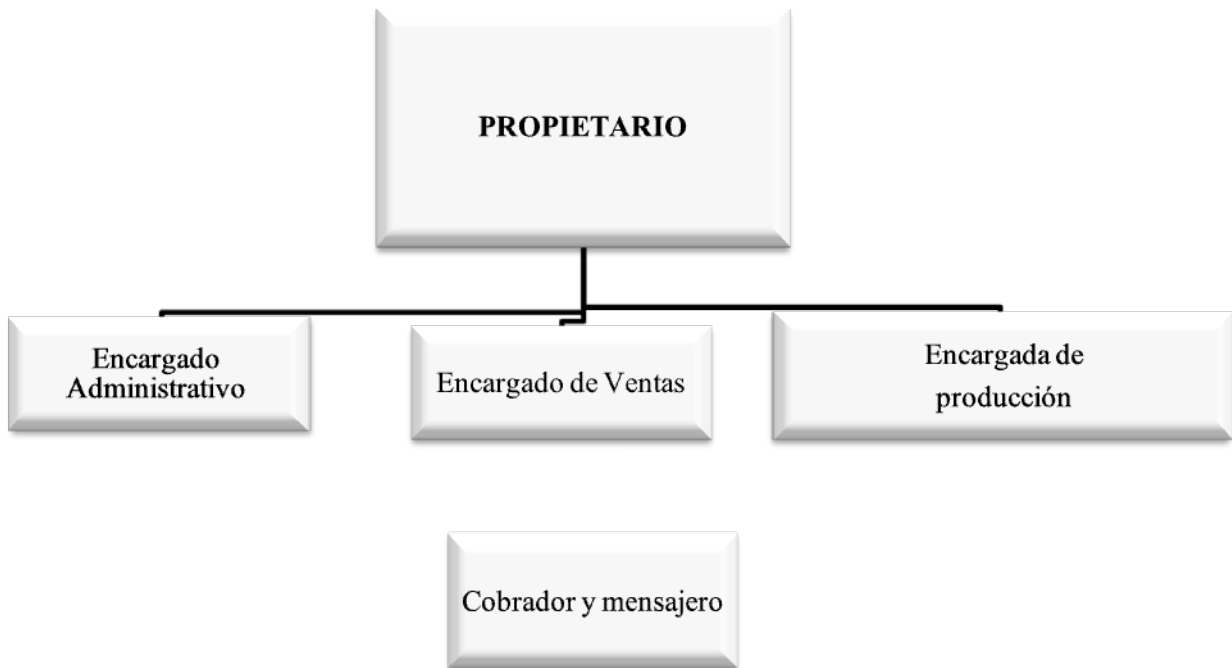
Conformado por una persona que tiene a su cargo el proceso diseño y cortado de las diferentes gamas de uniforme que se distribuyen, de acuerdo a la programación establecido por los propietarios y las solicitudes o pedidos de los clientes.

e) Cobrador y mensajero

Realiza algunas encomiendas y gestiona realiza las labores de cobro con los clientes y apoyo al encargado administrativo.

1.1.6 Organización Administrativa

Cuadro 1
Empresa Confección de Uniformes, S.A.
Organigrama



Fuente: Información proporcionada por la compañía.

1.2 Aspectos legales y fiscales

- Código de Comercio. Decreto 2-70 del Congreso de la República y sus reformas

Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a los siguientes:

- La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
- La banca, seguros y fianzas.
- Los auxiliares de las anteriores.

Establece los lineamientos a seguir en la estructura de la sociedad, la obligación de llevar contabilidad en forma organizada de acuerdo con el sistema de partida doble y usando las normas internacionales de contabilidad.

- Ley de Actualización Tributaria, Libro I, del Impuesto Sobre la Renta, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República

Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece este libro.

La compañía Confección de Uniformes, S.A., se encuentra inscrita en el régimen sobre Utilidades, realizando los pagos de ISR de manera trimestral.

➤ Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala

Se establece un impuesto al valor agregado, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de administración Tributaria.

En su artículo 3 la Ley del Impuesto al Valor Agregado, menciona que el hecho generador se origina por lo anterior:

- a) La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos.
- b) La prestación de servicio en el territorio nacional.
- c) Las importaciones.
- d) El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.
- e) Las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria o la finalización de proindiviso.
- f) Los retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por propietarios, socios, directores o empleados de la respectiva empresa para su uso consumo personal o de su familia, ya sean de su propia producción o comprados para la reventa, o la auto prestación de servicios, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de la empresa.
- g) La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltantes de inventarios salvo cuando se trate de bienes perecederos, casos fortuitos de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio.

➤ Código Tributario. Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala

Éste define a la entidad que le compete fiscalizar el pago correcto de impuestos, las sanciones y derechos a que se encuentra sujeta la empresa en caso de incumplir con las formalidades establecidas.

➤ Código de Trabajo. Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala

Regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores. Cuenta con libro de salarios autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. No todos los empleados cuentan con contrato individual de trabajo.

El código de trabajo establece que todas las empresas deben emitir un contrato individual de trabajo, sea este por tiempo indefinido o temporal.

- Libro de salarios: El código de trabajo, Decreto No. 1441 en su artículo 102 establece que toda empresa que ocupa a más 10 trabajadores debe llevar un libro de salarios, debidamente autorizado por la Inspección General de Trabajo.
- Prestaciones laborales: Todos los patronos están obligados al pago de las siguientes prestaciones laborales.
 - 1) Indemnización: todo patrono está obligado al pago de un mes de salario mas una doceava parte del aguinaldo y el bono 14, cuando se despida al trabajador sin causa justificada.
 - 2) Aguinaldo: El Decreto No. 76-78 en su artículo 1 establece, que todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario mensual que este devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.
 - 3) Vacaciones: Todo patrono está obligado, al pago de un periodo de vacaciones por cada año de servicio prestado, este periodo de vacaciones es de 15 días hábiles.
 - 4) Bono 14: La ley de Bonificación anual (Bono14) Decreto No. 42-92. Establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador.

Cuenta con libros de compras y ventas autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria. Emisión de factura por cada servicio prestado a los clientes. Presentar declaración mensual.

➤ **Régimen de seguridad social**

La empresa no se encuentra inscrita en el Régimen de Seguridad Social derivado a que la Normativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) establece, el patrono queda obligado a la inscripción y presentación de la planilla de IGSS cuando laboran de 3 a más trabajadores en dicha compañía (En este caso laboran 2 personas y contratan servicios de diversos proveedores).

1.3 Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas -FODA

A continuación, se presenta un resumen de la matriz con los datos recabados generales de la compañía Confecciones de Uniformes y el diagnóstico empresarial (ver anexo 4 para consultar matriz FODA).

Las principales fortalezas se encuentran dirigidas en los siguientes aspectos: aplicación de la normativa fiscal para el funcionamiento adecuado de sus operaciones en materia de impuestos, autorización de Ordenes específicas de pedido por los dueños de la compañía, Emisión de Notas de Crédito debidamente autorizadas, realización de corte de caja diarios, cartera de clientes con saldos vigentes, aspectos administrativos, elaboración de presupuestos periódicos, estructura organización establecida (organigramas), información financiera contable recurrente, normas de constitución y operación.

Las principales debilidades carencia de manuales de tipo administrativo, puestos atribuciones, procedimientos y controles, falta de un código de ética, no existe uniformidad en la política de otorgamientos de límites de crédito, No existe segregación de atribuciones del personal.

Entre las principales amenazas puede verse en un Incremento en incentivo fiscales pago de impuestos ocasionando una sanción al momento de no cubrirla de forma oportuna, competencia desleal que ponga en el mercado artículos con un menor costo.

1.4 Sistema contable

El sistema contable que utiliza para la generación de información financiera permite tener acceso a diferentes módulos, de los cuales se obtienen los informes que a continuación se detallan:

Cuadro 2
Confecciones de Uniformes y el Diagnostico Empresarial
Descripción de Módulos contables de la Compañía

Modulo	Procesos y/o reportes que se emiten	Gerencia y/o departamento que utilizan
Caja y Bancos	Emisión de cheques, detalle de depósitos en bancos locales, listado de cheques impresos, cortes de caja.	Este modulo es uso exclusivo para el área de caja. El acceso se encuentra restringido ya que solo tiene acceso el propietario de la entidad.
Cuentas por cobrar	Cuenta corriente, análisis de antigüedad de saldos, reportes de pagos por cliente, emisión de notas de crédito.	El acceso a las opciones de esta área está delimitado de acuerdo a las funciones de la persona responsable de facturación y recepción de pedido.
Ingresos	Verificación de precios que se le conceden a los clientes los cuales constan en las facturas previamente autorizadas y cuentan con límites de créditos otorgados no deben ser excedidos a los establecidos. Cuentan con la política de crédito de 30 días posteriores de haber sido emitida la factura.	El acceso a las opciones de esta área está delimitado de acuerdo a las funciones de la persona responsable de facturación y recepción de pedido.
Nominas	Cálculo y generación de la planilla de sueldos a cancelar en cada quincena.	El área es utilizada únicamente por los propietarios de la compañía.
Cuentas por pagar	Registro de facturas de proveedores, cuenta corriente, análisis de antigüedad de saldos y emisión de la póliza correspondiente a la provisión respectiva.	El área es de uso exclusivo de los propietarios debido a que son los que autorizan y efectúan las compras de los materiales para los uniformes y obligaciones adquiridas.
Inventarios	Verificación de artículos sean valuados al costo original y salida al costo.	Información suministrada exclusivamente por los propietarios derivados a que son los que autorizan la salida de los envíos realizados a los clientes.
Estados Financieros	Se preparan mensualmente para revisión y aprobación de los propietarios de la compañía.	Son preparados en base a la información proporcionada por los propietarios a través de servicios de outsourcing de contabilidad por una empresa independiente.

Fuente: Elaboración según información proporcionada durante nuestra familiarización del proceso.

1.4.1 Información financiera

La compañía contrata los servicios de *outsourcing* de contabilidad por lo que no cuentan con sistema contable propio, y sus registros contables son realizados de forma mensual, generando así los estados financieros por contador independiente.

Unidad Monetaria la presentación de sus estados financieros, los Estados Financieros y sus notas se presentan en Quetzales (Q.) unidad monetaria de Guatemala, las operaciones con divisas se realizan a través del sistema bancario. La tasa de cambio del Quetzal con relación al Dólar de los Estados Unidos de Norte América es determinada por la oferta y la demanda del Dólar en el mercado financiero. (Ver Anexo No. 5 y 6 Estados Financieros de la empresa Confección de Uniformes, S.A.).

1.4.2 Principales políticas

- a) Base de Presentación de Estados Financieros: la base contable para la preparación de los Estados Financieros es la de acumulación o devengo, las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren y no cuando se recibe o paga efectivo, los estados financieros son preparados de acuerdo con base a propósitos del Impuesto Sobre la Renta de la Republica de Guatemala.
- b) Efectivo y equivalentes de efectivo: El efectivo incluye los saldos de caja y bancos, el cual es generado por la venta de los uniformes y son depositados en cuentas de bancos locales.
- c) Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar se encuentran integradas por clientes locales, registradas a su valor nominal.
- d) Entre sus principales clientes se encuentran:
 - Cervecería Nacional de Xela,
 - Sigma Alimentos,
 - Nestle,
 - Industrias Odi,
 - Café Incasa,

- Papelera Nacional,
- Saiboard Marine,
- Cemumasa,
- Toledo,
- Cementos progreso,
- Bayer, y
- Café Miramar.

1.5 Planteamiento del problema

Durante la investigación se determinó que no cuenta con una adecuada administración, control y registro contable de los ingresos obtenidos por la entrega y envío de los uniformes a los diferentes clientes. La empresa ha contratado los servicios de *outsourcing* de contabilidad desde que inicio operaciones en el año 2009, por lo que obtiene sus estados financieros mensuales con base en la información contable obtenida de cada período mensual; en la evaluación que se llevó a cabo se determinó la existencia de que los cobros realizados por el mensajero no guardan relación contra los montos de facturas emitidas por el administrador de la compañía. No existiendo así un control de seguimiento de las cuentas por cobrar mayores a la política de crédito autorizado, así mismo la empresa no tiene implementado un procedimiento de arqueo de efectivo de forma diario para conciliar los flujos de efectivos.

1.6 Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto económico que incide en los resultados de la empresa, cuando se registran en forma incorrecta la facturación emitida contra los cobros realizados por los uniformes confeccionados a sus clientes?

1.7 Justificación del problema.

Las razones fundamentales que conllevan a plantear y desarrollar esta investigación son determinantes para presentar a la empresa objeto de estudio, soluciones a una problemática que

debe corregirse para evitar la aplicación de procedimientos incorrectos en sus operaciones financieras, y representaciones erróneas en sus registros de facturación y cobro, Así mismo da lineamientos efectivos, preparar y presentar los estados financieros en forma exacta, verídica y razonable.

1.8 Objetivos de investigación

1.8.1 General

Presentar una propuesta adecuada para el registro contable de los ingresos por facturación e implementar procedimientos que ayuden a disminuir el riesgo de control en cuanto a los cuadros y depósitos de efectivos , los cuales ayudaran a obtener estados financieros fidedignos.

1.8.2 Específicos

- a. Determinar las deficiencias de la correcta contabilización de facturación y los cobros realizados que sean reflejados en los estados financieros.
- b. Definir cuáles son los riesgos existentes en las operaciones que alimentan las cuentas por cobrar, los ingresos y efectivo de la empresa.
- c. Determinar los ingresos a través de los cuadros diarios realizados por la compañía.

1.9 Alcances y Límites

1.9.1 Alcances

- Comprende la evaluación de la colección de información, lo cual implica un análisis de todos los documentos necesarios e importantes para determinar cómo se llevan a cabo los registros contables de los productos que se venden en la empresa.
- Observación de los procesos de estudio del diagnóstico contando con el apoyo de los jefes de cada departamento, extrayendo la información necesaria por medio de distintas técnicas y herramientas que permitieron el conocimiento necesario para presentar los resultados de la

propuesta que será de beneficio para la empresa y de los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

1.9.2 Limites.

- A requerimiento se revela las cifras reales de los estados financieros, estas serán alteradas en un porcentaje adecuado, por cuestiones de confidencialidad.
- No se menciona el nombre real de la empresa objeto de estudio, por lo que el nombre que se utiliza en el trabajo es supuesto.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Empresas Comerciales en Guatemala.

Amaro Guzman Rymundo (1997) expone que “Una empresa es una organización del sistema económico que mediante una determinada combinación de recursos y materiales permite a través de la gestión eficiente de un conjunto de actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios a sus titulares obtener de ello un beneficio o utilidad.”(200p).

2.2 Clasificación de Empresas según mercado nacional

“La organización de cada empresa deberá desarrollarse con el objeto de obtener en su funcionamiento el máximo de eficiencia que conduzca a la producción del bien o servicio en las optimas condiciones.”

En el mercado guatemalteco existen diverso criterios y puntos para clasificar las empresas, entre alguna se encuentra la siguiente:

2.2.1 De acuerdo a la propiedad de la empresa

- Empresa privada: Su principal característica que se ve formada por inversión privada, su esencia es la realización de actividades económicas con la obtención de un beneficio para el crecimiento en el mercado obteniendo una utilidad en cada una de sus operaciones.
- Empresa Pública: Son aquellas instituciones estatales cuyo fin primordial es velar por el bienestar de la comunidad.
- Empresa Mixta: corresponden aquellas empresas donde esta constituidas por aportaciones de particulares y de entidades estatales.

2.2.2 De acuerdo al tipo de actividades que realizan

- **Industriales:** Son aquellas empresas que se dedican a la extracción de materias primas con el objeto de crear un producto con valor agregado y llevarlo a un mercado.
- **Comerciales:** Son aquellas empresas que se dedican a la compra-venta de mercancías, siempre con el fin primordial de obtener ganancia.
- **Agrarias:** Son aquellas empresas que basan su actividad productiva en la explotación de la tierra que constituye su principal medio de producción.
- **Financieras:** Organización multidivisional y descentralizada que trabaja con capital propio, cuyo objetivo es financiar a las pequeñas, medianas y grandes empresas.
- **De servicios:** Son las que se desarrollan y ofrecen su actividad en forma de servicios entre las empresas de servicios más comunes están las empresas bancarias y de transporte.

2.2.3 Por su constitución Patrimonial

- **Sociedades de personas:** Estas figuran con un mínimo de dos socios y un máximo indefinido, no se constituyen regularmente por escritura pública, la responsabilidad es solidaria e ilimitada, el aporte de trabajo no tiene estimación y la administración se realiza de acuerdo a como los socios decidan, esta forma típica del sector artesanal, el comercio minorista y los servicios de artes y oficios, así como entre profesionales.
- **Sociedades de capital:** Su principal giro es la obtención de capital para su funcionamiento.
- **Sociedades de acuerdo a su tamaño:** Esta clasificación se da en un país según de industrialización y desarrollo. El instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), clasifica las empresas de la siguiente manera:
 - a. **Microempresa:** Los principales parámetros de este tipo de empresas, se mencionan a continuación:
 - **Empleados:** Hasta 5 (integración familiar)
 - **Patrimonio:** Hasta Q. 20,000.00
 - **Organización:** Individual centralizada

- Tecnología de producción: Rudimentaria
- Canales de Distribución: Directamente del propietario al consumidor final
- Mercado consumidor: Local
- Capacidad Gerencial: Experiencia y proceso de capacitación
- Solvencia y Capacidad crediticia: Numerosos problemas financieros.

Características:

- 1) El administrador supremo, dedica solo parte de su tiempo a cuestiones administrativas pues lo absorbe una gran cantidad de problemas técnicos de producción, finanzas, ventas, personales, etc.
- 2) Están encargados de vigilar la ejecución de las órdenes del administrador único.
- 3) Son más frecuentes para solucionar los problemas, procedimientos de carácter informal y aun puede decirse que quizá sea más efectivo.

b. Pequeña empresa: Los principales parámetros de este tipo de empresas se menciona a continuación:

- Empleados: Hasta 20
- Patrimonio: Hasta Q150,000.00
- Organización: Individual y algunas descentralizadas.
- Tecnología de producción: Manual o mecánica adaptada.
- Canales de Distribución: Del propietario a su detallista y consumidor final, propietario a consumidor.
- Mercado consumidor: Local o Regional.
- Capacidad Gerencial: Experimentado y programa de capacitación específica.
- Solvencia y Capacidad crediticia: Aceptable.

Características:

- 1) Si se encuentra bien administrada tiende a alcanzar la magnitud de la gran empresa.
- 2) Para determinar cuál es su verdadero tipo conviene analizar la cantidad y calidad de las decisiones que se están formando en la alta y mediana gerencia, la prioridad que se está dando en estos niveles a las funciones de tipo administrativo sobre las meramente técnicas, las relaciones que surgen entre los departamentos, por ejemplo si son formales o informales entre otros.

En este tipo de empresas, como consecuencia de este crecimiento se sostiene la necesidad imprescindible de realizar una mayor descentralización y por consiguiente de delegar.

c. Medianas empresa: Los principales parámetros de este tipo de empresas se mencionan a continuación:

- Empleados: Hasta 50
- Patrimonio: Hasta Q.350,000.00
- Organización: Descentralizada funcional.
- Tecnología de producción: Tendente a la automatización.
- Canales de Distribución: Diferentes canales de distribución principalmente a mayoristas.
- Mercado consumidor: Local, regional y exportación.
- Capacidad Gerencial: Experiencia y programas de capacitación específica frecuente.
- Solvencia y Capacidad crediticia: Aceptable y suficiente.

Características:

- 1) El administrador colocado en la más alta jerarquía no dedica la mayor parte de su tiempo a las funciones típicamente administrativas o de coordinación, sino que

requieren unos grupos de personas, muy completos, técnicos en ventas, compras, finanzas y en funciones gerenciales, de planeación, organización entre otros.

- 2) Se requiere un grupo muy grande de especialistas porque es imposible que los altos ejecutivos conozcan con profundidad toda la inmensa cantidad de técnicas e instrumentos complejos detallados y cambiantes que cada día surgen sobre producción, finanzas, ventas, etc.
- 3) Son indispensables una previsión y planeación realizadas a largo plazo, por lo mismo técnicas detalladas y formales.

2.3 Definición de Empresas de Uniformes

“Las empresas de uniformes, son las que se encargan a elaborar prendas de vestir para cada uno de los empleados debido a que son la imagen hacia el cliente dándole presencia y seguridad para su trabajo y el buen desempeño del mismo.

2.3.1 Importancia de las empresas de uniformes

Su importancia radica en que las empresas necesitan uniformes confortables de buena calidad sus telas adecuadas al clima en el que estén laborando, así como los más altos estándares del mercado, el tiempo de entrega que no sean muy largos y que los precios sean competitivos.

2.4 Cuentas Por Cobrar en el Balance General

En el balance general las cuentas por cobrar deben dividirse en comerciales y no comerciales si los saldos de los valores a cobrar no exceden de un porcentaje considerablemente bajo deben de clasificarse como Corriente.

Así mismo la definición de cuentas por cobrar establecida por Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guías de Auditoría Interna No. 5, 6 y 7, establece “Cuentas por cobrar son todos los derechos de cobro de una entidad convertibles en dinero, mercaderías y/o servicios. En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una entidad para la

recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito”. (p29)

Para una mejor comprensión de las cuentas por cobrar enseguida se detallan algunas descripciones:

- Las cuentas por cobrar representan el valor de los derechos a favor de una empresa y que corresponden al giro normal de las operaciones de un negocio.
- Las cuentas por cobrar representan las sumas que una empresa espera recaudar de sus clientes, provenientes del suministro de mercancías o servicios al crédito.
- Las cuentas por cobrar son consecuencias de las ventas al crédito y representan inmobilizaciones temporales de fondos, entre la fecha en que se efectúa la venta y el ingresos a caja correspondiente.
- Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuentas abiertas.
- Las cuentas por cobrar representan los ingresos provenientes de las ventas al crédito de mercancías, por las cuales aún no se han recibido pagos reales en efectivo y que aparecen en el balance de situación general como cuentas por cobrar.
- Las cuentas por cobrar son las que surgen a través de una operación de crédito, en la cual se cambia un valor actual por la promesa de un pago futuro

2.4.1 El Concepto de cuentas por cobrar puede ser establecido desde varios puntos de vista:

a) Desde el punto de vista contable

Las cuentas por cobrar son la parte del activo corriente originada por las ventas a crédito. Este concepto comprende las cuentas por cobrar originadas por operaciones comerciales; no obstante, existen cuentas por cobrar no procedentes de las operaciones corrientes de un negocio y comúnmente se le conoce como no comerciales, estas últimas son generadas por transacciones realizadas en las siguientes modalidades:

Entre la empresa y sus empleados o accionistas.

- Compañías afiliadas.
- Depósitos reembolsables.
- Reclamaciones por pérdidas o daños.
- Anticipos dados para compra de mercancías.
- Cobros al gobierno por devoluciones de impuestos.

En general cualquier derecho a cobrar no proveniente de una venta a crédito de bienes o servicios.

b) Desde el punto de vista administrativo

Las cuentas por cobrar son el total de los créditos a corto plazo otorgados y aún no recuperados, y que representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio, o en su departamento de crédito en materia de crédito y cobranzas al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor a sí mismo cuando sirve mejor a su clientela, cuando comercia no sólo en vender sus productos y servicios, sino también en satisfacer los deseos y las necesidades humanas.

El concepto administrativo de las cuentas por cobrar destaca una importante actividad dentro de la empresa que pone en relieve la necesidad de emprender estudios profundos y cuidadosos, tendientes a lograr la máxima efectividad del proceso de ventas a crédito.

c) Desde el punto de vista financiero

Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Así, desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa.

d) Desde el punto de vista económico

Las cuentas por cobrar (el crédito) representan un elemento con efectos decisivos en todos los tipos de negocios. Los negocios en sus actividades son entes dinámicos que pasan por una serie de etapas o períodos en los cuales períodos de prosperidad alternan con períodos de recesión. La confianza y voluntad para el otorgamiento de crédito, monto y plazo de pago van a depender en gran parte de la etapa en la cual se encuentre el negocio.

2.4.2 Bajo el punto de vista de la documentación que los ampara, los derechos de cobro se clasifican en:

- a) Documentos por cobrar. Que comprende los derechos representados por títulos de crédito con excepción de aquellos que amparan inversiones en valores, los cuales por su naturaleza se tratan en otra área de auditoría.
- b) Las cuentas por cobrar. Dentro de la cuales quedan comprendidos cualesquiera otras clases de derecho de cobro no clasificado como documentos por cobrar o inversiones en valores.

2.4.3 Los documentos más comunes que existen para establecer una relación legal de cuentas por cobrar son:

- Contrato legal. Desde el punto de vista del derecho, en el Código de Comercio, Capítulo único, artículos 669 y 707. “Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales”. (p 114) “Por el contrato se suministros una parte se obliga mediante un precio, a realizar a favor de la otra, prestaciones periódicas o continuadas de cosas muebles o servicios”. p118. Lo anterior es plasmado en un documento que representa un convenio denominado contrato legal.

- Factura contable. En la actualidad muchas empresas han adoptado la modalidad de realizar ventas al crédito sin instrumentos contractuales, utilizando únicamente la factura contable que ampara la venta de un bien o servicio como garantía, de tal manera que el control de pagos en el plazo determinado se efectúa por medio de una cuenta corriente.

La especificación de las condiciones de pago es de vital importancia, debido a que se sabrá la fecha en que se puede hacer exigible el mismo y como consecuencia proceder a calcular el interés por falta de cancelación en el plazo establecido.

Las facturas deben ser extendidas sin ningún error, como parte de un buen servicio al cliente e imagen que la empresa proyecta. A fin de evitar rechazos y retrasos de pago, las facturas deben de llevar en lugar visible los requisitos: Nombre de la empresa, tipo y serie de factura, número de factura, nombre y dirección del cliente, descripción del producto, descuentos, Inscripción en el Registro Mercantil -Patente de Comercio-, Número de Identificación Tributaria –NIT- y resolución de autorización de documentos.

- Factura cambiaria. “Es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa.

El comprador estará obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada, la factura cambiaria original.

No se podrá librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas, real o simbólicamente”. (p102)

- Nota de crédito. Este documento lo emite el departamento de facturación y debe ser procesado por un solo operador, coordinado por el jefe del departamento o sus asistentes.

Para generarse este documento debe existir cualquiera de las siguientes condiciones:

- Por anulación de factura que tuviera problemas de impresión a su inicio.

- Por devolución de mercadería, las que reingresan al inventario, respaldadas por la nota de devolución donde explica el porqué de la no aceptación del cliente.
- Diariamente se emiten notas de crédito las cuales se trasladan al área de contabilidad para su registro adecuado (mensual).

2.4.4. Importancia de las cuentas por cobrar

Debido a la creciente demanda de las ventas al crédito es necesario mantener una adecuada administración y control, entre el riesgo y el rendimiento de la inversión.

Entre los aspectos más importantes sobre la efectividad de las cuentas por cobrar en una empresa se puede mencionar los siguientes:

- Produce mayores ganancias en las ventas de la empresa

Esto sucede generalmente cuando la organización cuenta con políticas de crédito adecuadas captando un segmento del mercado que prefiere la venta al crédito y cuando la empresa brinda un valor agregado en las ventas al crédito, como lo es ofrecer una mejor calidad del servicio en comparación a la competencia.

- Provee liquidez a la empresa

Una pertinente rotación y recuperación de las cuentas por cobrar proporciona al capital de trabajo, lo necesario para cumplir con las obligaciones contraídas.

Conocer las causas y efectos de las cuentas del activo corriente permite conocer los futuros resultados de liquidez, riesgo y rentabilidad del capital de trabajo. Si existieran más fondos inmovilizados a largo plazo que en el corto, la rentabilidad global de la empresa sería mayor, ya que se considera que una gran porción del mercado de clientes se inclina más a la venta financiada con plazos relativamente largos, por lo que a mayor liquidez menor riesgo y viceversa, así también, se deben tomar en cuenta los períodos en los cuales se efectúan las negociaciones, puesto que si el crédito que las empresas ofrecen a sus clientes es mayor que el crédito de sus proveedores, se comprometería en un mayor grado la liquidez.

- Constituye una fuente de financiamiento de capital de trabajo a la empresa

El capital de trabajo es el recurso con que cuenta la empresa para poder cancelar las obligaciones, a medida que éstas vencen, como lo son el pago de salarios, los gastos de administración, los gastos de ventas, los viáticos, por mencionar algunos.

Se ha determinado que cuando la empresa no tiene liquidez, sus actividades comerciales, poco a poco se paralizan. Por lo anterior, se deduce que la capacidad de financiamiento al capital de trabajo estará en relación estrecha a la adecuada previsión que realice el administrador o gerente financiero de sus flujos de caja futuros.

- Mantiene la rotación del ciclo económico de la empresa

Con la adquisición del inventario por parte de la empresa se inicia el ciclo, facilitando el crédito y recuperando lo invertido en su momento para convertirlo en su momento activo corriente, generando utilidades para iniciar nuevamente el ciclo económico. Cada empresa posee su propio ciclo económico en el que se desarrolla y dentro de éste se encuentran las cuentas del activo corriente por lo que expone que de la forma de como éstas se gestionan entre sí, así será su rotación.

2.4.5 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su exigibilidad y de acuerdo a su origen.

- a) Atendiendo a su exigibilidad: Las cuentas por cobrar de acuerdo a su plazo de cobro se clasifican en:
 - A Corto plazo: Son aquellas cuyo vencimiento es dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance de situación general. Deben presentarse como un activo corriente.
 - A Largo plazo: Son aquellas cuentas con vencimiento a más de un año. Deben presentarse como un activo no corriente dentro del balance de situación general.

b) Atendiendo a su origen: Las cuentas por cobrar de acuerdo a la naturaleza de la transacción se clasifican en:

- Cuentas de clientes (comerciales): Las cuales presentan los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma.
- Cuentas de otros deudores: Se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como: Préstamos a accionistas, a funcionarios y empleados, reclamos, compañías relacionadas, etc.

2.4.6 Exigibilidad de las cuentas por cobrar

Se caracteriza porque la concesión de créditos debe hacerse en períodos sumamente cortos, además se deben implementar normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esto contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2.4.7 Concesión de créditos

En la teoría, cada empresa goza de autonomía para establecer las condiciones de ventas que mejor convengan a sus objetivos y circunstancias. Una organización puede abstenerse de vender al crédito (pago contra entrega o contado) para evitar que sus fondos estén convertidos en cuentas por cobrar y evadir el riesgo de sufrir pérdidas por cuentas imposibles de cobrar. Asimismo, puede usar una política de concesión de crédito generosa como un instrumento agresivo para efectuar las ventas.

Es común que en la práctica, las condiciones de crédito que ofrece la competencia presionen a la empresa a ofrecer las suyas en una forma, al menos, tan generosas como las de sus competidores.

Por lo tanto, es posible que en un ramo determinado de la industria todos los acreedores impongan las mismas condiciones para la venta a crédito de un determinado producto.

2.4.8 Bases para el control de las adquisiciones de cuentas por cobrar

El riesgo máximo que la empresa está dispuesta a aceptar y el rendimiento que exige ésta para sus operaciones.

Si los clientes seleccionados han sido los que realmente merecían la concesión del crédito de acuerdo con la investigación realizada por los solicitantes de crédito.

Qué criterios se tomaron en cuenta para juzgar el valor del crédito de los solicitantes.

Si se han aceptado solicitudes de crédito que debían ser rechazadas o si se han rechazado solicitudes que debían ser aceptadas.

2.4.9 Concesión de crédito a través de una cuenta abierta

La cuenta abierta es generada por la buena fe y confianza del vendedor hacia el cliente, en un trato de palabra se establece el monto y plazo a cancelar por la compra, no exige un documento formal de transacción.

2.4.10 Concesión de crédito a través de títulos de crédito

Los títulos de crédito son documentos legales que crean una obligación y se utilizan en transacciones normales de las empresas, los cuales constituyen su cartera crediticia; entre ellos se encuentran:

- Letra de cambio,
- Factura cambiaria,
- Pagaré,
- Cheque pre-fechaado,
- Contrato de crédito, y
- Tarjeta de crédito.

Algunos de estos, como la letra de cambio y la factura cambiaria por ejemplo, pueden ser documentos por cobrar, que se convierten en fuente de financiamiento al descontarlos en una institución bancaria, transformándose así en documentos por cobrar descontados.

2.4.11 Créditos originados por operaciones distintas a las ventas o a las operaciones normales de la empresa

Es la venta de cualquier otro bien u otro activo fijo registrado a nombre de la empresa, así como la obtención de ingresos generados por otro tipo de transacciones por ejemplo: Préstamos a empleados, reclamo de seguros, préstamos entre compañías afiliadas, reclamos judiciales, intereses, alquileres y dividendos.

2.4.12 Administración de las cuentas por cobrar

En la administración de cuentas por cobrar, el objetivo principal es elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, no es posible determinar si se logra la consecución de tal objetivo sin establecer un sistema de control. Tal sistema de control debe ser capaz de proporcionar resultados que revelen si el rendimiento se está obteniendo de acuerdo al requerido por la empresa en sus operaciones.

Las cuentas por cobrar son presentadas en los estados financieros de una entidad a través del balance de situación general. Los estados financieros son una base fundamental para la toma de decisiones empresariales, por lo que se deben tomar en cuenta los movimientos generados en las cuentas por cobrar para decidir sobre las políticas de crédito, ventas, presupuestos de producción, e inventarios; obedeciendo a éstas y de la destreza de sus funcionarios y colaboradores para su pronta recuperación, dependerá el volumen en cifras que alcancen las cuentas por cobrar.

La administración de cuentas por cobrar debe ejercer control sobre los siguientes aspectos:

- Concesión de créditos.
- Período de cobranza o plazo.

- Cobro efectivo de las cuentas.
- Monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar.

2.4.13 Planeación de las cuentas por cobrar

La función de planeación contempla definir las metas de la organización, el método a utilizar y las políticas de crédito que regirán las cuentas por cobrar.

Cuando la empresa realiza una planeación a corto, mediano o largo plazo es necesario plantear objetivos claros y considerar los posibles problemas, así como definir planes alternos para enfrentarlos.

Un ejemplo concreto de planeación en lo que se refiere a la cartera crediticia de una empresa es el presupuesto mensual de cobros, que a la vez se convierte en un instrumento de control sobre los mismos.

De acuerdo a lo anterior, la planeación es una fase importante que debe ser tomada en cuenta en las empresas al administrar las cuentas por cobrar.

2.5 Control Interno

2.5.1 Definición

De acuerdo a la definición que nos da el autor Hernández, (1998): “Control Interno lo comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptas para una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promueve la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la gerencia”, (p30)

Así mismo Amaro, (1997) da su opinión desde el punto de vista administrativo que control interno se refiere, “Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento

tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a cliente y mantiene un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.”p.35.

2.5.2 Objetivos de Control Interno

Los objetivos de control interno se pueden relacionar con el procesamiento de la información financiera, el cumplimiento con leyes y regulaciones o con la eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización.

2.5.3 Segregación de funciones

Para lograr un efectivo control interno se expone por la revista obtenida de Gutierrez, (2011) “La segregación de funciones es un tema prioritario para muchos profesionales a nivel global, desde los responsables de cumplimiento hasta los ejecutivos de alto nivel.”

2.5.4 Elementos del control interno

Todos los elementos que componen el control interno deben estar alrededor de los principios de calidad e idoneidad ente ellos se encuentran:

- Planeación,
- Organización,
- Procedimientos,
- Personal,
- Autorización,
- Sistema de información, y
- Supervisión.

De acuerdo a la opinión obtenida de Zepeda A. (1997) establece que puede ser considerada “el control interno en un control administrativo el cual debe ser observada y aplicada todas las fases de la etapas del proceso administrativo”.

2.5.5 El control interno en la auditoría:

La comisión de Procedimientos de Auditoría del (Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), al estudiar las normas de auditoría concluye que el Contador Público y Auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente en la empresa que examina, con el fin básico de determinar la confianza que puede asignar a cada fase y actividad del negocio, para precisar la naturaleza, alcance, y oportunidades que ha de dar a sus pruebas de auditoría.

2.5.6 Clasificación del control interno

El control interno se divide en:

- Control administrativo: donde se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo.
- Control financiero-contable: Orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una empresa.

2.5.7 Formas de realizar el estudio y evaluación del control interno:

Métodos:

- Método descriptivo o de memorando: Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la empresa, hace referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.
- Método gráfico: señala por medio de cuadros y graficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.
- Método de cuestionario: Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo las funciones.

2.5.8 Evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno.

Lo establecido por las Normas internacionales de auditoría emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, las formas de realizar el estudio y evaluación del control interno:

- Método Descriptivo o de memorando,
- Método Grafico,
- Método de cuestionario,
- Procedimientos analíticos, y
- Observación e Inspección.

2.5.9 Riesgo de control interno

De acuerdo a Mantilla (200) establece lo siguiente sobre “El riesgo de auditoría puede considerarse como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financiero y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos del control del cliente o del trabajo de auditoría, el riesgo de auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias importantes.” (p.133).

La Norma Internacional de Auditoría NIA 315 emitidas por Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2006,) establece que “control interno es el proceso diseñado implementado u mantenido por los encargados gobierno corporativo, la administración y otro persona para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y al cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables.” (p.262).

Así mismo la norma internacional de Auditoria referida anteriormente establece que la naturaleza y alcance “deberá evaluar el diseño de esos controles y determinar si se han implementado,

mediante la aplicación de procedimientos, así como al realizar los cuestionamientos al personal de la entidad.”

2.5.10 Componentes del Control Interno

En dicha norma se establece los componentes del control interno, entre los cuales se puede mencionar:

- Ambiente de control,
- El proceso de evaluación del riesgo de la entidad,
- El sistema de información, incluyendo los relacionados con los procesos de negocios, que son relevantes a la información financiero y la comunicación,
- Actividades de control relevantes a la auditoría, y
- Monitoreo de controles

Así mismo Zepeda (1997) da su opinión “Antes de conocer y evaluar el control interno, se debe analizar la naturaleza y el volumen de las operaciones objeto de control, así como los antecedentes legales pertinentes, es decir el auditor debe primero instruirse acerca del contexto económico y jurídico para luego comprender el contexto administrativo” (p.127).

Se deberá identificar y evaluar si los riesgos obtenidos corresponden a errores materiales que tengan incidencia suficiente en las siguientes áreas detalladas enseguida: “A nivel de estado financiero, a nivel de aseveraciones para clases de transacciones, saldos de cuentas y revelaciones.” (Normas Internacionales de Auditoría, Instituto Mexicano de Contadores Públicos/ Edición 2006, p.262).

Los riesgos que requieren consideración especial en una auditoría, se refiera a que como auditores debemos evaluar el riesgo importante, al ejercer este juicio, el auditor deberá excluir los efectos de los controles identificados y relacionados con el riesgo. Al ejercer este juicio la Norma Internacional de Auditoria establece que el auditor deberá considerar cuando menos lo siguiente: “Si el riesgo es un riesgo de fraude, si el riesgo está relacionado con recientes e

importantes eventos económicos, contables o de otro tipo y por lo tanto requiere atención específica.

La complejidad de las transacciones; si el riesgo implica transacciones importantes con partes relacionadas, el grado de subjetividad en la medición de la información financiera relacionada con el riesgo, especialmente aquellas mediciones que implican un amplio rango de incertidumbre en la medición.

Si el riesgo implica transacciones importantes que estén fuera del curso normal de los negocios para la entidad, o que, de algún otro modo, parezcan ser inusuales.” Norma Internacional de Auditoría 315 Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa, 2006. (p.328)”

2.5.11 Administración Estratégica bajo la estructura *de Enterprise Risk*

Management (ERM)

Son los medios por los cuales una empresa pretende lograr sus objetivos. Las empresas emplean diferentes estrategias o medios para lograr sus objetivos, Que es *Enterprise Risk Managemet* es un proceso para identificar potenciales eventos que puedan afectar a una empresa y la forma de cómo administrar esos eventos dentro de los rangos de aversión al riesgo aceptado por la empresa.

El concepto de estrategia abarca el propósito general de una organización. No es sorprendente, por lo tanto, que se requiera de varias dimensiones para lograr una definición adecuada. Una definición global que abarque los principales componentes de la estrategia puede ser la siguiente: es un patrón de decisiones coherentes, unificador e integrativo, determina y revela el propósito organizacional en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos.

Selecciona los negocios de la organización o aquellos en que va a estar la administración Estratégica. “De acuerdo a Fred R. David en su libro la Gerencia Estratégica, la administración estratégica se define como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una empresa logre sus objetivos. Esta definición incluye tres componentes o etapas a saber:

- La formulación de las estrategias: es el proceso mediante el cual se fija la misión de la empresa, lo que conlleva una investigación con el objeto de establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas externas y un análisis que al comparar los factores internos con los externos fije los objetivos y estrategias de la empresa.
- Ejecución de estrategias: La segunda etapa del proceso de la administración estratégica, consiste en la formulación de estrategias se hace en los niveles superiores jerárquicos, mientras que la ejecución de las mismas incluye todos los niveles jerárquicos.
- Evaluación de las estrategias: La tercera etapa de la administración está compuesta por las siguientes tres actividades:
 - (1) Análisis de los factores internos y externos que integran las bases de las estrategias actuales.
 - (2) Medir el desempeño de la organización, comparando el progreso real con el progreso previamente planificado o establecido por la empresa.
 - (3) Esta actividad incluye la comparación de los resultados esperados con los resultados reales de los esfuerzos de ejecución estratégica, la investigación de las desviaciones de los planes, la evaluación de los desempeños individuales y el análisis de los progresos alcanzados para lograr las metas y objetivos propuestos.

2.5.12 Control Interno de acuerdo a COSO

COSO significa en sus siglas en inglés (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission). El control interno es un proceso, realizado por la dirección ejecutiva, gerencias y demás personal, diseñado para brindar una razonable seguridad con respecto del logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficacia de las operaciones,

- Confiabilidad de la información financiera, y
- Cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

La autora De Chau, H. establece “El sistema de control interno no es un concepto nuevo. Sin embargo tradicionalmente, éste ha estado orientado a fomentar cambios en los procesos una vez que se hubieran detectado debilidades y estaban apoyados principalmente en información contable.” (p.2)

2.5.13 Componentes del control Interno COSO

De igual manera establece De Chau, H “El control interno COSO, está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Estos derivan del modo en que la dirección conduce un negocio, y están integrados al proceso de dirección.” (p.1).

- Ambiente de Control o entorno de control

La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

- Evaluación de los Riesgos

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

- Actividades de Control

Santillana G. (1998) establece que “Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos trazados.

- Información y Comunicación

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

- Monitoreo o Supervisión

Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.” (p.1)

2.5.14 Ambiente de Control

De Chau, H “El estudio del sistema COSO establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades (p.7.)

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión.

A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa, entre los factores más importantes que se pueden mencionar dentro del ambiente de control se expone los siguientes:

- Integridad y Valores éticos: Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la entidad, durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
- Los objetivos de una entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a

estándares de conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos. La integridad es un pre-requisito para el comportamiento ético en todos los aspectos de las actividades de una empresa.

- El personal de las instituciones puede involucrarse en actos deshonestos, ilegales o antiéticos simplemente porque sus organizaciones les ofrecen fuertes incentivos o tentaciones para hacerlo. El énfasis en los resultados, particularmente en el corto plazo, fomenta un ambiente en el cual el precio de los fracasos puede llegar a ser muy alto. Los incentivos citados, que permiten involucrarse en prácticas de información financiera fraudulenta o cuestionable y por extensión otras formas de conducta antiética son: presiones para cumplir objetivos de desempeño irreales, particularmente resultados de corto plazo, altas recompensas dependientes del desempeño y cortes de operaciones superiores y bajos en los planes de bonos.

2.5.15 Valoración de riesgos

Expone De Chau, H lo siguiente: “El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados a los cambios que sufren las entidades tanto internos como externos.”(p.8)

2.5.16 Objetivos

Para todos es clara la importancia que tiene este aspecto en cualquier entidad, ya que representa la orientación de los recursos y esfuerzos del personal y proporciona la base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito, particularmente a nivel de actividad relevante.

El estudio del COSO propone una categorización que pretende unificar los puntos de vista al respecto. Tales categorías son las siguientes:

- **Objetivos de operación:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad así como recursos de salvaguarda contra las pérdidas. Varían dependiendo de la selección de los administradores respecto de la estructura y desempeño.
- **Objetivos de Información Financiera:** Se refiere a la obtención de información financiera contable, que sean confiables, incluyendo la prevención de información fraudulenta. Están orientados principalmente por requerimientos externos.
- **Objetivos de Cumplimiento.** Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos gubernamentales, así como también a las políticas emitidas por la Gerencia.

2.5.17 Riesgos

- Se produce riesgo cuando hay probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo no suceda, la ventaja de una empresa es que conozca claramente los riesgos oportunamente y tenga la capacidad para afrontarlos.
- Blanco L. (2003) expone “El origen de los riesgos pueden ser derivados por las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no, originados específicamente por inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal, por la mala calidad de los productos, por exigencias exageradas de los empleados, huelgas, nuevos impuestos, catástrofes, iliquidez, tasas de interés exageradas, aumento de precios de los proveedores, pérdida de imagen, por inadecuada Auditoría Externa e Interna o por autocontroles no aplicados, etc.” (p.277).
- Todas las entidades enfrentan riesgos y estos deben ser evaluados: procesos mediante el que se identifica, analizan y se manejan los riesgos forma parte de un sistema de control efectivo.
- Para ello la entidad debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas, actividades y procesos productivos tanto a nivel interno como externo.

2.5.18 Riesgos a nivel de Actividad

En adición a la identificación de riesgos a nivel de la entidad, deben identificarse también los riesgos a nivel de actividad. El tratar con los riesgos a este nivel ayuda a centrar la valoración de riesgos en las principales unidades de negocio o en funciones tales como ventas, producción, mercadeo, desarrollo de tecnología e investigación. La valoración exitosa de los riesgos a través de actividad también contribuye a mantener niveles aceptables en el nivel global de la entidad.

2.5.19 Análisis de riesgos

Luego que una entidad ha identificado los riesgos globales de la entidad y los riesgos de actividad, necesita hacer un análisis de riesgos. La metodología para analizar riesgos puede variar ampliamente porque muchos riesgos son difíciles de cuantificar. Sin embargo el proceso que puede ser más o menos formal, usualmente incluye:

- Estimación del significado de un riesgo.
- Valoración de la probabilidad (o frecuencia) de ocurrencia del riesgo.
- Consideración de cómo puede administrarse el riesgo, esto es, una valoración de qué acciones deben ser tomadas.

Que se logra con el control interno?

- Puede ayudar a que la empresa consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos.
- Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable.
- Puede reforzar la confianza en que la empresa cumpla con las leyes y las normas aplicables, para evitar así efectos negativos.
- En fin puede ayudar a que una empresa llegue a donde quiere ir, evitando peligro e incertidumbres que puedan aumentar el riesgo de revelar información incorrecta.

Capítulo 3

Marco Metodológico

En el presente capítulo se presentarán los componentes que conforman el marco metodológico de la investigación.

3.1 Tipo de investigación

Se aplicó el tipo de investigación descriptiva, la que propuso dar a entender sistemáticamente de manera clara y concisa las relaciones, y resultados de los entes participantes. En el fenómeno estudiado se tomaron una secuencia de interrogantes que se valúan por separado, para detallar las características significativas de personas, riesgos de control, registros contables, y procesos de facturación.

El tipo de datos empleados durante el desarrollo de la investigación son cualitativos y cuantitativos a su vez debido a que aspectos propios de la investigación se desarrollaran a través de la descripción objetiva de los mismos para ello se hace necesario la implementación de ambos tipos de datos para dar una perspectiva completa de los temas tratados en la presente investigación descriptiva.

3.2 Sujetos de investigación

Son todos aquellos sujetos involucrados en la investigación, que participan en forma directa o indirecta en la ejecución de las actividades de la empresa

- **Empresa**

Confeción de Uniformes, S.A. entidad objeto de estudio.

- **Personas involucradas directamente**

- (1) Propietarios,
- (2) Administración (1 persona),
- (3) Ejecutivo de ventas,
- (4) Encargado de producción, y

(5) Cobrador y mensajero.

- **Informes**

Estado de resultados, balance general y cuadros operativos.

Análisis de los principales indicadores financieros de la entidad, entre las cuales se harán de la siguiente forma:

- Liquidez o solvencia,
- Prueba de acido,
- Estabilidad,
- Propiedad,
- Endeudamiento, y
- Indicadores de rentabilidad.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Con el objetivo de obtener y recabar la información se requiere del uso de diversos instrumentos de recolección de datos e implementación los cuales serán necesarios para el desarrollo adecuado de la investigación, las técnicas utilizadas para el desarrollo del trabajo fueron las siguientes:

- Observación directa

Según Sabino Carlos (1,997), “La observación directa es aquella a través de la cual se puedan conocer los hechos y situaciones de la realidad social”

- A través de la recopilación de datos de manera detalla los procedimientos contables de la empresa, empezando por el área de facturación y cobros, a si también trasladando la información al área contable.
- Familiarización de los procedimientos realizado por el encargado de cobros, así como los procedimientos que este realiza para el control de lo cobrado durante el día para establecer los lineamientos de control interno acorde a su labor.

- Entrevista no estructurada

La entrevista no estructurada son preguntas abiertas las cuales se responden dentro de una conversación, la persona interrogada da una respuesta, con sus propios términos, de un cuadro de referencia a la cuestión que se le ha formulado.

Conversaciones abiertas con los propietarios, quienes esperan que la implementación del control y registros contables mejore los procesos para poder presentar la información de una manera más confiable (realización de narrativas y traslado de cuestionarios para temas específicos.)

Con los encargados de cada área con el fin de conocer y estudiar la información obtenida, canalizar y detectar todo lo referente a los procesos de obtención de los ingresos.

- Revisión de los documentos

Partiendo desde la recopilación hasta la interpretación. Mediante este proceso por lo general se obtiene la mayor cantidad de datos, unidos al empleo de los cuestionarios.

- Revisión de órdenes de pedido, cotejándolas contra las facturaciones previamente realizadas, para obtener certeza de los montos que deberán ser cobrados en periodos determinados.
- Análisis de los estados financieros del 2015 y 2014.

- Evaluación del Marco legal

Se evaluará durante nuestra visita de campo el cumplimiento de las principales leyes, que rigen el adecuado funcionamiento de toda empresa comercial en nuestro mercado guatemalteco, las cuales se desarrollaron en el primer capítulo.

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Código de Comercio. Decreto No. 2-70 del Congreso de la República y sus reformas.
- Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.

- Código Tributario, Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala
- Otras obligaciones.
- Código de Trabajo. Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala.
- Régimen de Seguridad Social.

La observación la cual es una técnica de recopilación de datos consistente en ver detalladamente y tomar de los aspectos más relevantes los procedimientos y su realización con la finalidad de conocer dichos procedimientos y familiarizarnos.

Los instrumentos de recolección de datos a implementar al personal administrativo y a los dueños de la compañía se realizan con la finalidad de recabar información más precisa sobre los procedimientos y actividades que se llevan a cabo, los cuales permitan el diseño de controles internos así como la promoción de mejoras en las normas que generan ingresos de acuerdo a sus fines, así como la confiabilidad y oportunidad de la información generada por dichos procedimientos administrativo financieros.

3.4 Diseño de la investigación.

a) Diseño de campo y documental

La investigación se apoyará en un diseño de campo y documental, ya que la investigación se obtendrá en el sitio donde se observa el proceso, para cerciorar las verdaderas condiciones de cómo se manejan los datos en el área contable.

b) Análisis de la información

El objetivo del análisis es obtener ideas relevantes, de las distintas fuentes de información para poder conocer a la empresa, y así aportar conocimientos válidos sobre cómo se deben operar los registros contables de una mejor manera.

c) Entrevista

La entrevista es una herramienta vital que, por medio del intercambio verbal, permite obtener información, para analizarla posteriormente, teniendo cuidado de interpretar cuidadosamente los

datos proporcionados por los propietarios y los encargados de cada una de las áreas, la entrevista debe realizarse en forma de conversación y no de interrogación.

3.4.1 Programa de actividades de investigación

Cuadro 3
Confecciones de Uniformes y el Diagnostico Empresarial
Programa De Actividades De Investigación

No	Actividad	Descripción	Recursos	Fecha de entrega
1.	CORRECCIONES PLAN DE TESIS Y MUESTREO	Correcciones al plan de tesis planteadas por el revisor y definición de forma de mue	Una computadora y correcciones a realizar	Segunda semana primer trimestre
2.	RECOPIACION Y ANALISIS DE DATOS	Recopilación y análisis de datos para generar información sobre las interrogantes de investigación	Narrativas de control interno y cédulas de observación	Octava semana primer trimestre
3.	ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS Y DESARROLLO DEL MARCO TEORICO	Análisis presentación de resultados así como desarrollo marco teórico de la investigación	Libros, reglamentos, tesis, computadora	Semana once primer trimestre
4.	PROPUESTA Y DISCUSION RESULTADO	Propuesta de solución al tema de investigación y	Información obtenida marco teórico y recopilación y análisis de datos y computadora	Semana seis segundos trimestres
5.	PRESENTACION INFORME FINAL	Presentación del informe final de investigación realizada	Informe con las correcciones a realizar establecidas por el revisor y una computadora	Semana ocho segundo trimestre
6.	DICTAMEN REVISOR	Entrega del dictamen parte revisor		Semana doce segundos trimestres

Fuente: Basado en programación establecida.

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Muestreo

Durante el proceso de la evaluación de riesgos en cuentas por cobrar se determinaron muestreos en procesos que la compañía realiza, así determinar que tan efectivos son los controles y una posible existencia de algún riesgo material que deba ser prevenido o detectado en el momento oportuno para reducir en un nivel mínimo el obtener información en cuentas por cobrar e ingresos que no sea razonable o veras para la toma de decisiones de la administración.

Realizamos muestreos estadísticos en los procesos siguientes:

- Solicitud de crédito se procesan y autorizan dentro de los límites y análisis determinado por la administración.
- Registro y aplicación de facturación en cuenta corriente (cuentas por cobrar).
- Cobranza y entradas de efectivo.
- Emisión de reportes del área de créditos y cobros

4.2 Presentación de Resultados

Como resultado de las indagaciones en los procesos de la compañía: así como establecer la efectividad del control interno y no exista un riesgo material en cuentas por cobrar e ingresos se tuvo las siguientes debilidades:

4.2.1 Falta de manuales de procedimientos de área de créditos y cobros

Se determinó que la entidad no cuenta con políticas y procedimientos documentados, estas se han manejado a lo largo de la historia de la entidad por conocimiento del negocio, las instrucciones se giran de forma verbal, las mismas no se encuentran plasmadas en algún documento por escrito.

El no contar con este documento tiene implicaciones en el proceso y presentación de la información pues al contar políticas y procedimientos bien definidos y documentados la

información sería transmitida al personal sin distorsión referente al funcionamiento de la unidad administrativa del departamento de créditos y cobros.

4.2.2 Otorgamientos de créditos sin la debida autorización de los propietarios

En la revisión de ciertos expedientes se observó que no cumplen con los requisitos de solicitud de crédito establecidos, lo que representa un riesgo penetrante que puede llevar a pérdidas elevadas por deudas incobrables por la mala aplicación de políticas, un ejemplo que podríamos mencionar el del cliente María Estela Alvarado Galeano.

4.2.3 Deficiencia en Emisión de Facturas

Al realizar una revisión en los reportes de ingresos se identificó las siguientes situaciones:

En el duplicado de las facturas No. 88627-88635-88654 por Q100,000.00 cada una de fecha 18 de febrero de 2015, se observó que se encuentran anuladas; el documento original anulado no se tuvo a la vista, esta situación se dio por equivocación en el NIT del cliente, posteriormente se re facturó la transacción.

4.2.4 Recepción de Cobros atrasados

En el reporte de ingresos del 30 de noviembre 2015 el depósito de efectivo del cliente El Buen Sarpazo, S.A. Q 35,845.00 boleta de depósito No. 850652 de Banco El Sol, S.A. se realizó con 8 días de retraso.

4.2.5 Revisión periódica de los créditos

No se cuenta con evidencia del departamento de créditos y cobros del trabajo que realiza y el seguimiento que se le da a los clientes con problemas de pago o morosos.

4.2.6 Reportes del área de créditos

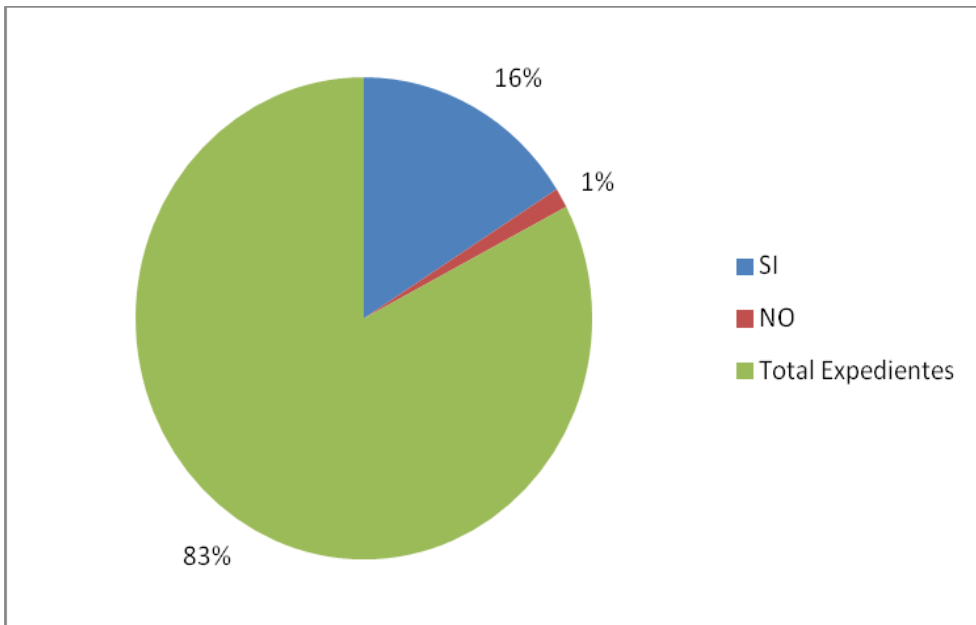
Se obtuvo como resultado de la revisión de los informes y reportes que genera el departamento de créditos y cobros:

Que las reuniones para la discusión de ventas, créditos cobros se realiza trimestralmente lo cual es un periodo muy extenso para tomar acciones y corregirlas oportunamente, en caso se detectan situaciones significativas para el área de créditos y cobros.

El reporte que se presenta a gerencia no describe con claridad las razones por las que no se llegó a la meta entre lo cobrado y lo planificado.

Gráfica 1

Confecciones de Uniformes y el Diagnostico Empresarial
Aplicación Proceso de Autorización de créditos por personal de alta gerencia

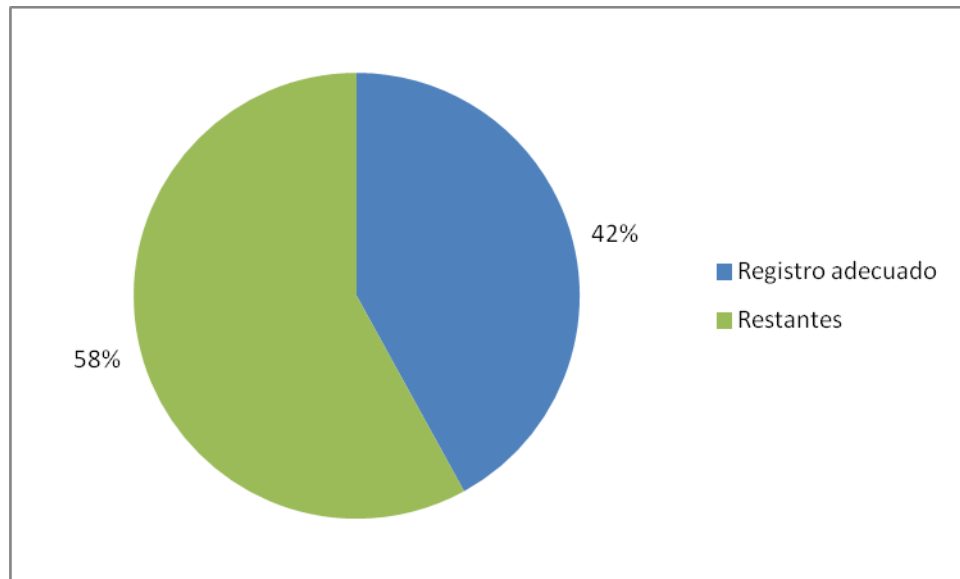


Fuente: Elaboración propia.

De un total de 75 créditos aprobados en el año 2015 se obtuvo como resultado que un 16% cuenta con la autorización correspondiente, y un 1% no cuenta con dicho procedimiento establecido por la compañía, obteniendo como resultado que el control es realizado de forma consistente.

Gráfica 2

Confecciones de Uniformes y el Diagnostico Empresarial
Control de Registro de Facturación en cuenta corriente

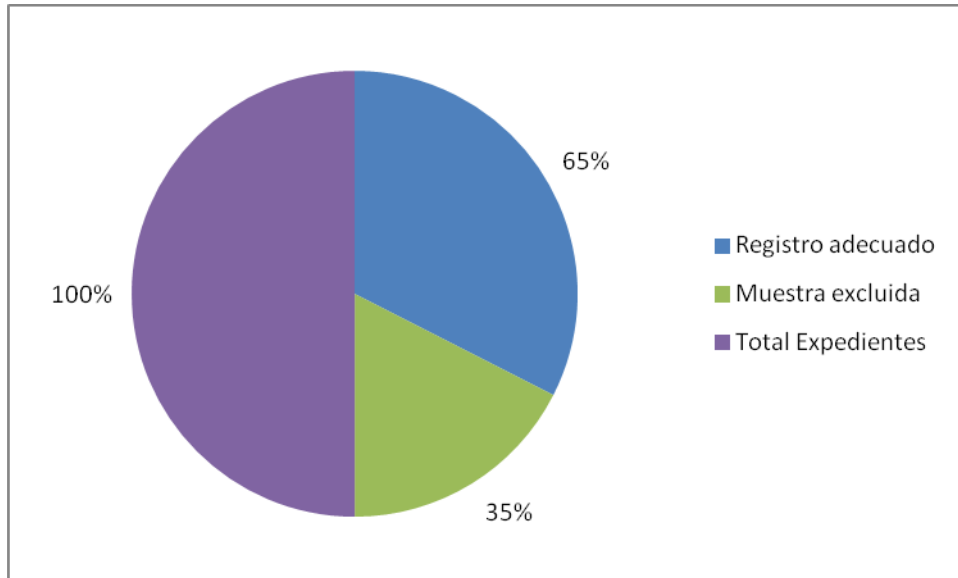


Fuente: Elaboración propia.

Se Observa que el 58% de los clientes autorizados durante el año 2015, cumple con el objetivo de control que todas las facturas se registran en cuenta corriente y de manera oportuna, por lo que no obtuvimos desviación alguna que indicara que este control no fuera efectivo.

Gráfica No. 3

Confecciones de Uniformes y el Diagnostico Empresarial
Control de Cobranza y entradas de efectivo



Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo que el 65% de los registros realizados como cargos a las cuentas corrientes de clientes se realizan de forma efectiva por lo que no tuvimos desviación alguna que nos indicara que el control no se realiza de forma consistente, asegurando que existe uniformidad en el registro.

Cuadro 4

Confecciones de Uniformes y el Diagnostico Empresarial
Matriz de Riesgos de control del Área de Cuentas por Cobrar

PROCEDIMIENTOS	Nivel de Riesgo	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO								
		Actividades de Control				Resultados de Evaluación				
		Solicitud de crédito	Registro y aplicación de facturación en cuenta corriente	Cobranza y entradas de efectivo	Emisión de reportes del área de créditos y cobros	Cumple	No Cumple	Total (Universo)	% Cumple	% No. Cumple
1 Las solicitudes de crédito se procesan y autorizan dentro del límite y análisis determinado por la administración.	Bajo	C				12	1	75	16%	1%
2 La facturación se registra en cuenta corriente, esta se coteja contra contabilidad para asegurar que todas las salidas fueron facturadas.	Bajo		C			42	0	100	42%	0%
3 Las ventas, al final de un proceso, se concilian para asegurar el registro completo y consistente en el período apropiado lo que incluye el registro de las facturas relacionadas.	Bajo			C		42	0	100	42%	0%
4 Las entradas de efectivo son analizadas y conciliadas para asegurar su completo y consistente registro en el período apropiado.	Bajo			C		375	1	4,500	8%	0%
5 Trimestralmente el administrador presenta un informe general de los logros alcanzados por el área de créditos y cobros, éste es presentado a Gerencia General.	Medio				C	2	0	4	3%	0%

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Análisis de resultados

De los resultados expuestos con anterioridad (Hallazgos de riesgos de control) se puede inferir lo siguiente:

- Como lo expone la NIIF para Pymes No. 27 (Normas internacionales de información financiera para pequeñas empresas y medianas empresas) que una pérdida por deterioro se produce cuando el importe en libros de un activo es superior a su importe recuperable, teniendo como consecuencia si se cuenta con una cartera de saldos muy antiguos esto dificultaría la recuperación oportuna de dichos montos por lo que deberá la compañía absorber pérdida con una estimación de cuentas incobrables los saldos no recuperables.
- Del análisis de la antigüedad de saldos de cartera clientes obtuvimos que la compañía tiene una concentración de sus saldos corrientes en un 48%, un 17% de 1 a 30 días y un 15% en aquellos saldos de 31 a 90 días encontrándose en un periodo medio de cobro, por lo que se estima conveniente que la compañía cumpla con la política de crédito derivado que existen saldos mayores a 90 días de un 19% dentro de la cartera.
- Al no contar el área de créditos con procedimientos específicos para concesiones de créditos o manejos de los registros, esto imposibilita al área a obtener sus objetivos establecidos y estar en un marco de trabajo que les soporte como una guía para la toma adecuada de las decisiones, y se tenga consistencia en la aplicabilidad de sus registros o manejos, encaminándola siempre para el logro de los planes previamente establecidos.
- De las actividades de control hemos obtenido un nivel de riesgo bajo en cuanto a las solicitudes de crédito los cuales son procesados y autorizados dentro de los límites y análisis determinados por la administración. Así mismo la facturación se registra en cuenta corriente, cotejándola mensualmente contra contabilidad para asegurar que todas las salidas fueron facturadas, las ventas se concilian para asegurar el registro y su consistencia en el periodo apropiado, las entradas de efectivo son analizadas y conciliadas para asegurar su completo y consistente registro en el periodo. Obteniendo una efectividad en el control minimizando el riesgo de posibles errores e irregularidades que puedan llegar afectar la obtención de la información financiera.

4.4 Conclusión de la investigación

Para minimizar riesgos en el sistema de control interno sobre transacciones de cuentas por cobrar e ingresos debe prevalecer lo siguiente:

- La administración debe implantar un código de ética para controlar el comportamiento de su personal y contar con un instrumento en el que se adopten las medidas regulatorias por violaciones a éste.
- Organizar estructuralmente que se provea la segregación de funciones de crédito y cobranza, facturación, recepción de efectivo, contabilización de cuentas por cobrar y mantenimiento del mayor así logra la efectividad en los procesos.
- Para salvaguarda de los activos de la compañía, debe establecer un adecuado procesamiento de autorización para la concesión del crédito así como una oportuna facturación a los clientes de todos los embarques efectuados, lo que dará como resultado la obtención de información fiable y oportuna.
- Después del análisis de las actividades de control para evaluación de riesgos que la compañía realiza de manera recurrente, se comprobó que la administración reconoce y se preocupa porque las diferentes posiciones conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización para lo cual es imprescindible que cuenten con información razonable y apropiada, tendrá un papel importante para la obtención de los resultados y objetivos de la empresa obteniendo un nivel bajo en dichos procesos derivado a que las pruebas realizadas en la evaluación fueron efectivas.

Capítulo 5

Propuesta de Solución a la problemática

5.1 Introducción

Una propuesta de solución de mejora ofrece soluciones a la problemática que afectan procesos importantes dentro de las compañías, siendo una mejora encontrar aquellos mecanismos que se adopten de mejor manera para el adecuado funcionamiento de las operaciones del departamento de créditos y cobros.

Una empresa que soluciona sus problemas y que obtienen un rendimiento en sus finanzas obtiene el beneficio de competir de mejor forma en el mercado que se desenvuelve, así mismo mejora sus procesos para producir el producto o prestar de una mejor forma los servicios que ofrece a sus clientes.

Es importante no solo mejorar un área de la empresa sino buscar mecanismos que al momento de implementar estén aliados a los otros procesos y de forma conjunta sean un beneficio para la organización.

Con la implementación de una propuesta de mejora debe tener una base concreta del porque se desea mejorar un proceso para el presente caso esa base son las Normas Internacionales de Información financiera y Normas Internacionales de Auditoría.

5.2 Justificación

Las razones fundamentales que conllevan a plantear y desarrollar esta investigación son determinantes para presentar a la empresa objeto de estudio, soluciones a la problemática que debe corregirse así evitar aplicar procedimientos incorrectos en sus operaciones contables, por lo que se desarrollara, la evaluación de Control interno en las cuentas por cobrar la cual le aportaría a la empresa de Confección de Uniformes, S.A., mecanismos y fortalecimiento de sus procesos administrativos y contables que minimicen el riesgo de obtener información errónea en los saldos de cuentas por cobrar e ingresos que sean exactos, verídicos y razonables.

5.3 Objetivos

5.3.1 General

Presentar una propuesta adecuada para el registro contable de los ingresos por facturación e implementar procedimientos que ayuden a disminuir el riesgo de control en cuanto a los cuadros y depósitos de efectivos, los cuales ayudaran a obtener estados financieros fidedignos.

5.3.2 Específicos

- a. Determinar las deficiencias de la correcta contabilización de facturación y los cobros realizados que sean reflejados en los estados financieros.
- b. Definir cuáles son los riesgos existentes en las operaciones que alimentan las cuentas por cobrar, los ingresos y efectivo de la empresa.
- c. Determinar los ingresos a través de los cuadros diarios realizados por la compañía.

5.4 Desarrollo de la propuesta

Debido a la importancia que se tiene en una empresa las cuentas por cobrar, ingresos y el efectivo obtenidos por los cobros en la venta y distribución de uniformes se esperan realizar los siguientes resultados por medio de la aplicación de los procedimientos indicados:

- 1) Implementación de Código de Ética (Cuadro 5)
- 2) Procedimientos de Crédito otorgados donde se considere lo siguiente:
 - La solvencia moral del acreditado,
 - La capacidad financiera de pago,
 - Las condiciones generales de la economía, y
 - La consistencia del cliente

Cuadro 5
Confección de Uniformes, S. A.
Elaboración del Código de Ética

	CODIGO DE ETICA	
--	------------------------	--

I. Definición

La elaboración del código deberá seguir los lineamientos provenientes de los propietarios de la entidad. Este proceso deberá verse como una etapa que culminará con el compromiso de todos los miembros de la organización, y que al final reflejará la cultura organizacional de la misma.

II. Importancia de un código de ética

Estimula la configuración de la cultura organizacional de la empresa que, lejos de disminuir la responsabilidad personal en cada acción, es una llamada a que todos los que la componen asuman la responsabilidad de contribuir al bien común.

III. Para la elaboración del código de ética se sugieren los siguientes seis pasos

1. Integración del equipo líder del proceso para su elaboración.
2. Inducción para el equipo líder.
3. Estrategia de comunicación.
4. Redacción del código.
5. Mecanismos de funcionamiento y seguimiento.
6. Actualización periódica.

IV. Contenido mínimo de un código de ética

1. Política de ética y conducta
 - Principios y valores
2. Aplicación del código de ética y conducta
 - Responsabilidad (hacia la sociedad, trabajadores, clientes, proveedores)
 - Confidencialidad de la información
 - Conflicto de intereses
 - Puntualidad
 - Arreglo personal
 - Contratos y acuerdos
 - Acoso sexual y actos deshonestos
 - Corrupción y soborno
3. Cumplimiento y monitoreo
 - Responsables
 - Como denunciar
 - Penalidades

Fuente: Elaboración de acuerdo a indagaciones realizadas a la compañía.

Cuadro 6
Confeción de Uniformes, S, A.
Descripción de Capacitaciones para el personal

	Capacitación del personal	
--	---------------------------	--

I. Definición

La capacitación es una herramienta fundamental para la administración del factor humano, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permite a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.

II. Importancia de la capacitación del personal

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes

III. Consideraciones al implantar un programa de capacitación

La determinación de las necesidades de capacitación, es una responsabilidad del área de recursos humanos, quien coordina con los jefes de las unidades administrativas para determinar y priorizar estas necesidades. Los principales medios para realizar un diagnóstico y la necesidad de capacitación son los siguientes:

1. Evaluación del desempeño: Mediante la evaluación del desempeño es posible descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores allí se determinará el nivel satisfactorio, o no del cumplimiento de sus obligaciones.
2. Observación: La observación permite apreciar los puntos débiles de los colaboradores, verificar, donde haya evidencia de trabajo ineficiente.
3. Cuestionario: Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que pongan en evidencia las necesidades de capacitación. Dentro de estas se tienen:
 - Encuestas al personal: Consiste en una serie de preguntas impresas que se hace al colaborador, para conocer las necesidades de capacitación. Las encuestas deben tener espacio que permitan al encuestado escribir sus criterios, vivencias, dificultades y posibilidades, así como las respuestas concretas acerca de las áreas de conocimientos que desea y necesita ser capacitado.

- Solicitud de supervisores, jefes y gerentes: Es una de las formas muy aceptadas, por cuanto el jefe o supervisor, conocen en forma muy específica cuando el personal necesita capacitación.
- Análisis de cargos: Esta técnica permite tener el conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

IV. Programación y desarrollo de la capacitación

Una vez hecho el diagnóstico de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación para sanar las necesidades percibidas. Una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a lo siguiente.

1. Planeación de la capacitación: Consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, se debe tomar en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del factor humano.
2. Organización de la capacitación: Está referido a la materialización del planeamiento, la programación de las acciones de cómo se desarrollará el plan de capacitación y desarrollo, entre estas acciones se deben considerar las siguientes:
 - Fijación de la fecha y hora del evento.
 - Determinación del auditorio adecuado donde se desarrollará el evento.
 - Contratación de los instructores.
 - Selección de participantes.
 - Designación de los coordinadores.
 - Preparación de los medios y materiales.
 - Elaboración y manejo de la base de datos.
3. Ejecución de la capacitación: Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento. Las ejecuciones de las actividades de capacitación pueden darse de distintas modalidades, y va a depender de la programación establecida: tele conferencia, seminario, películas- videos, cursos, entre otros.
4. Evaluación de la capacitación: La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos. Esta fase permite conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades determinadas en el planeamiento.
5. Seguimiento de la capacitación: Finalmente se hace necesario efectuar el seguimiento, tanto del programa como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y obtener información para efecto de posibles reajustes.

Fuente: Elaboración de acuerdo a indagaciones realizadas a la compañía.

Cuadro 7

Confeción de Uniformes, S. A.

Directrices para realizar el manual de Políticas procedimientos

	Políticas y procedimientos	
--	-----------------------------------	--

I. Definición

El manual de políticas y procedimientos es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

II. Importancia de un manual de políticas y procedimientos

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y ayuda a fundamentar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a problemas y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la entidad.

III. Contenido mínimo del manual de políticas y procedimientos

Un manual debe contener los apartados estrictamente necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad y mantener los controles indispensables.

1. Índice
2. Introducción
3. Objetivos del Manual
4. Alcance
5. Como usar el manual
6. Revisiones y recomendaciones
7. Organigrama
8. Declaraciones de políticas y procedimientos

IV. Declaraciones de políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobros

1. Políticas de crédito
 - Condiciones (Estados financieros, flujo de caja, estados de cuenta, comprobantes de luz) y monto del crédito.
 - Plazo.
 - Ampliación del crédito.
 - Entrevistas iniciales con el cliente antes de la investigación de los datos.
 - Un crédito debe ser aprobado en un mínimo de 48 horas para no entorpecer la generación de ventas.

2. Procedimientos para otorgar crédito

- Considerar en los análisis la evaluación de riesgos (mercado, de tasas de interés, de tipos de cambio, de país, de morosidad) este trabajo debiera realizarse por el administrador (propietario) y los análisis que se realicen deben quedar debidamente documentados.
- Evaluar la capacidad económica y financiera de los clientes (flujos de caja) clientes que solicitan, debe hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa, todos estos análisis deben quedar debidamente documentados.

3. Políticas y procedimientos de cobro

- Participar en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas, debe considerarse los objetivos generales de la entidad.
- Los objetivos pueden estar relacionados con niveles de las cuentas por cobrar, períodos de recuperación, documentación de cuentas por cobrar, costo de la ejecución de la operación e identificación de las cuentas incobrables.
- Intervenir en el establecimiento de metas a corto y largo plazo, que significa, la cuantificación de los objetivos establecidos.
- Planear las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las metas establecidas.
- Proponer y asignar los recursos humanos y materiales que integran la operación y manejarlos en forma eficiente.
- Definir los procedimientos de cobro, formatos, archivos, control de cobradores y otros que requiera la operación; llevarlos a la práctica de acuerdo a lo previsto y efectuar cambios que los actualicen y mejoren.
- Controlar la documentación de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Llevar a cabo la ejecución de la cobranza, utilizar los medios que se consideren convenientes, tomar en cuenta las condiciones particulares de cada cliente (estados de cuenta, cartas recordatorias, cartas de insistencia, llamadas telefónicas, visitas, entrevistas personales, documentaciones, agencias de cobranzas, abogados) y dejar constancia de los resultados de la misma.
- Estratificar las rutas de cobro.
- Implantar medidas regulatorias en el atraso del pago de cuotas por ejemplo cobro por mora e intereses, estas herramientas son un medio eficaz para que una cuota sea pagada en tiempo.
- Informar oportunamente sobre la cobranza realizada.
- Informar sobre las cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso. Proponer la cancelación de cuentas incobrables y controlar el trámite de las canceladas. Obtener para fines fiscales la evidencia de la imposibilidad práctica de cobro.
- Proponer seguros de crédito.

Fuente: Elaboración de acuerdo a indagaciones realizadas a la compañía.

5.5 Programa de implementación

Durante el entendimiento y evaluación del proceso de fabricación de uniformes se tiene establecido que se utilizarán lo siguiente para realizar una adecuada evaluación control interno de la compañía.

5.5.1 Entre los estudios se encuentran:

- ✓ Evaluación del marco legal
- ✓ Analizarán cifras de información financiera (2015-2014).

5.5.2 Instrumentos de medición que se desarrollarán, se tratan de:

- ✓ Observación directa del área de trabajo
- ✓ Aplicación y análisis de cuestionarios
- ✓ Análisis de estadísticas, Índices financieros cifras (Liquidez o solvencia, Prueba de ácido, Estabilidad, Propiedad, Endeudamiento).

5.6 Presupuesto de la propuesta

En cuanto a la medición de la viabilidad del proyecto a realizarse se consideran los recursos que a continuación se mencionan:

5.6.1 Recursos humanos

Para la puesta en marcha de la obtención del código de ética y el Manual de políticas y procedimientos se deberá contratar los servicios de dos especialistas en procesos internos (auditor) validando efectivamente y se realice el levantamiento de los procesos que la entidad acostumbra en cada uno de los procesos, pago por concepto de honorarios (Q. 25,000).

5.6.2 Recursos financieros

La empresa no incurrirá en gasto alguno para el desarrollo del programa de trabajo propuesto, ya que contará con el apoyo del personal que estará sujeto a la investigación.

5.6.3 Recursos administrativos

El encargado de administración será el encargado de monitorear que se cumplan con los objetivos propuestos.

Referencias

- 1) Amaro Guzman Rymundo (1997). *Administración de Empresas I*, México, Editora Tiempo, S.A.
- 2) Ander E. Ezequiel (1982) *Técnicas de Investigación Social*, Buenos Aires: Editorial Humanista. Pág. 227
- 3) Arens Alvin A., Loebbecke James K (1996). *Auditoria, Un enfoque integral* (6a. Ed.), México Hall Hispanoamérica, S.A.
- 4) Blanco L. (2003) *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*, Colombia, Editorial Ecoe Ediciones, Primera.
- 5) De Chau, Haydee, *Requisitos para un sistema de Control Interno Eficiente, Estrategia* Vol. 3 Socia de KPMG Panamá,
- 6) Decreto 2-70 Código de Comercio de Guatemala, actualizado y con sus reformas, Decretos Nos. 62-95,33-2003,72-2005 y 11-2,006
- 7) Eva Gutiérrez, (2011). *Un enfoque basado en riesgos para la segregación de funciones*.
- 8) Fred R. David, *Gerencia Estratégica 2005*.
- 9) Fleitman Jack (1994). *Evaluación Integral*, México: McGraw-Hill/Interamericana.
- 10) International Accounting Standard Committee Foundation (IASCF), *Normas Internacionales de Información financiera*, 2007. Traducidas por Instituto Mexicano de contadores Públicos.
- 11) Instituto Mexicano de Contadores Públicos, (2006), *Normas Internacionales de Auditoría* (pronunciamientos técnicos emitidas por el comité Internacional de práctica de Auditoría).
- 12) Mantilla Blanco, Samuel Alberto. *Control Interno*, estructura conceptual integrada. Colombia, Editorial Eco Ediciones, segunda edición. 2000.
- 13) Sabino Carlos (1997) *Metodología de la investigación*, Caracas: Editorial Panapo. Pág. 134.
- 14) Santillana G. *Auditoria II*. Editorial ECAFSA (1998).
- 15) Zepeda A. (1997). *Auditoría y Control Interno*, Colombia Editorial MCGraw Hill. Primera edición.

A N E X O S

Anexo 1

Formato para Solicitud de Créditos

Confección de Uniformes, S.A.

Clave: 4.1
 Calzada Roosevelt
 PBX: 28562359

SOLICITUD DE CRÉDITO CONFECCIÓN

Alta

Modificación

I. Datos de la empresa

Nombre comercial: _____
 Razón Social: _____ Nit: _____
 Dirección principal: _____
 Ciudad / municipio: _____ Código postal: _____ País: _____
 Contactos: Pagos: _____ Compra: _____
 Dirección de entrega: _____
 Ciudad / municipio: _____ Código postal: _____ País: _____
 Dirección para facturar: _____
 Ciudad / municipio: _____ Código postal: _____ País: _____
 Dirección para estado de cuenta: _____
 Ciudad / municipio: _____ Código postal: _____ País: _____
 Teléfono 1: _____ Teléfono 2: _____ Fax: _____
 Página web: _____ email: _____
 Promedio de Ingresos mensuales: _____ Tiempo de establecida la empresa: _____
 Tipo de farmacia: Clase 1 Clase 2

II. Datos del propietario

Nombre completo: _____
 Cédula de vecindad: _____ Extendida: _____
 Dirección particular: _____
 Teléfono(s) : _____ email: _____

III. Referencias comerciales

Nombre: _____ Teléfono: _____
 Nombre: _____ Teléfono: _____
 Nombre: _____ Teléfono: _____
 Lugar y Fecha : _____

Documentos a anexar: Fotocopia del último recibo del pago de IVA, Fotocopia de cédula de vecindad, Fotocopia de patente de comercio, Fotocopia de licencia sanitaria, fotocopia simple del representante legal (para sociedades), Fotocopia del tipo del tipo de farmacia con la clase a la que pertenece

Firma del propietario o representante legal y sello de la empresa _____
Código de vendedor:

Ventas		Para uso interno de Cohen		Créditos	
		Mercadeo			
Fecha	Clase: _____	Brick: _____	Fecha y hora de recibido: _____		
Sello y firma del Gerente de la división	Cód. Jefe Negoc. _____	Territorio: _____	Firma de la persona que entrega		
	Sello y firma Mercadeo		Aprobado <input type="checkbox"/>		
	Fecha aprob.		Cód. Cliente _____		
			Lim. de crédito _____		
			Rechazado <input type="checkbox"/>		

Fuente: Información proporcionada por la Empresa

Anexo 3
Cuestionario de Evaluación de Control Interno

Confección de Uniformes, S.A.	
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA	
Programa de Auditoria	
Proceso de Cuentas por Cobrar Servicios	
Objetivo: 1) Verificar la razonabilidad de la información contenida en los Registros Contable y Auxiliares de Cuentas por Cobrar por Servicios. 2) Evidenciar que los documentos que las originan sean auténticos, numerados y controlada su secuencia. 3) Asegurarse que las aprobaciones de los créditos sean efectuados por personas autorizadas. 4) Certificar el cumplimiento de las normas inherentes a aprobaciones y cargos.	
Alcance: Verificar las Transacciones de Ventas y Cuentas por Cobrar del mes _____ Constatar los registros en la Cuentas x Cobrar Créditos y Ventas de se efectuaron oportunamente.	

I. PROCEDIMIENTOS PRELIMINARES	Ref.	Hecho por	Fecha	Observ.
1) Revise los papeles de trabajo, informes de auditorías y la situación de las acciones acordadas, sobre Auditorías del mes anterior, relacionadas con el alcance de la auditoría.				
2) Identifique que no existan cambios significativos en organigrama de los Deptos. de Ventas y Cuentas por Cobrar, en cuanto al personal clave en la realización y aprobación de los procesos.				

II. AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	OBS.
a) Existe un expediente de cada cliente de servicios con créditos activos?			
b) Existe independencia en las actividades de ventas, aprobaciones de crédito, registro de transacciones y procesos de cobranzas?			
c) El control interno contable es eficaz?			

III. PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS	Ref.	Hecho por	Fecha	Observ.
Autorización de Créditos para Clientes de Servicios				
3) Identifique los nuevos clientes.				
4) Solicite listado total de las ventas efectuadas en el mes sujeto a revisión				
Autorización de Créditos para Clientes de Servicios				
6) Constate que la información suministrada por el cliente haya sido verificada por el analista de crédito e informada a la Gerencia a través del formulario correspondiente.				
7) Evidencie que la información del cliente haya sido verificada por el Administrador como paso previo a la aprobación del crédito.				

8) Constate la emisión de la correspondencia dirigida al cliente informándoles la aprobación y condiciones de su crédito.				
Prueba de Facturación de Servicios a Crédito				
9) Solicite listado total de las facturas de ventas efectuadas en el mes sujeto a revisión.				
10) Solicite mayor analítico correspondiente al mes sujeto a revisión de la cuenta No. XXX (Ventas) y de la No. XXX (Cuentas x Cobrar).				
11) Selecciones una muestra de facturas, que representa el _____% de los documentos emitidos, dejando evidencia en los papeles de la base de selección				
12) De la muestra seleccionada, constate la existencia de: a) Presupuesto del trabajo a realizar b) Orden de Compra del Cliente aprobada por las firmas autorizadas. c) Concordancia entre el presupuesto y los montos facturados.				
13) Verifique en la factura de venta la mención del plazo de pago, el cargo por intereses en caso de mora, el cargo por cheque devuelto y la condición de contribuyente especial del cliente.				
14) Certifique la utilización de listas de precios, descuentos o promociones aplicables a la fecha de la venta				
15) Constate el registro de la venta en la cuenta No. (Ingresos)				
16) Constate el registro de la Cuenta por Cobrar en la cuenta No.				
17) Certifique el registro de la factura de crédito emitida en el auxiliar de Cuentas por Cobrar.				
Pruebas de Notas de Debito				
18) Solicite al Depto. de contabilidad el listado de los cheques devueltos en el mes sujeto a revisión				
19) Verifique la emisión de Notas de Debito por cheque devuelto y el adecuado tratamiento en el auxiliar de Cuentas por Cobrar Servicios y en la cuenta contable No.				
Cuadre Auxiliar versus Mayor				
20) Solicite Auxiliar de Cuentas por Cobrar al fin de mes sujeto a revisión				
21) Compare el saldo que arroja el Auxiliar de Cuentas por Cobrar contra los saldos registrados en la cuenta No. (Cuentas x Cobrar Servicio Créditos), verificando que no existan diferencias.				
Análisis de Antigüedad de Saldos				
22) Analice la antigüedad de saldos en el auxiliar de Cuentas por Cobrar, enfatizando en los documentos vencidos.				
23) Solicite reporte de llamadas a clientes, a fin de constatar la gestión pertinente de cobro a los documentos en situación de mora.				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4
Empresa Confección de Uniformes, S. A.
Matriz FODA

FORTALEZAS:	OPORTUNIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La compañía aplica las leyes que rigen el marco legal en su funcionamiento y creación de la compañía. ✓ Existencia de Ordenes de pedido autorizadas y elaboradas adecuadamente. ✓ Existe correlatividad de las facturas emitidas por ventas. ✓ Notas de crédito emitidas, son soportadas contra la factura original emitida ✓ Propiciar medidas adecuadas para el desempeño de labores a los empleados. ✓ Revisión periódica de la información obtenida en los estados financieros de forma mensual. ✓ Se realiza el depósito de efectivo recibido de forma diaria. ✓ A pesar de que no se lleva un control estricto de las cuentas por cobrar la empresa no ha sufrido problemas económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Producir información financiera para la toma adecuada de decisiones ✓ Que la información financiera que se produzca cumpla con las normas internacionales de información financiera. ✓ Contratación de personal supervisadas y tomando en cuenta perfiles de acuerdo a cada una de las áreas de trabajo. ✓ Incentivar tiempo efectivo para capacitaciones al empleado de producción. ✓ Incremento de salarios al personal de acuerdo a su experiencia
DEBILIDADES:	AMENAZAS:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuenta con un manual de procedimientos para el personal del área administrativa. ✓ No existe un código de ética que norme el actuar de cada uno de los empleados, para resolver cada una de las situaciones. ✓ No tiene establecida uniformidad de la política de crédito. ✓ No existe un análisis de antigüedad de saldos para darle el seguimiento adecuado de aquellos clientes mayores a 90 días. ✓ No se ha preparado el reglamento interno de trabajo ✓ Los empleados no tienen por escrito sus atribuciones. ✓ No hay una lista o un registro auxiliar para el control de los clientes ✓ No cuentan con una adecuada segregación de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Podría ser sancionada por las autoridades laborales en el caso de los incumplimientos con los requisitos laborales ✓ Incremento en incentivos fiscales que aumente el pago de impuestos.

Fuente: Elaboración de acuerdo a la evaluación de riesgos de control.

Anexo 5
Confección de Uniformes, S. A.
Estado de Resultados
Del 1 de enero al 31 diciembre 2015 y 2014
Cifras expresadas en quetzales

	2,015	2,014
Ventas Netas		
Ventas al Crédito	(943,964)	(932,497)
Ventas al Contado	(1,415,945)	(1,398,746)
	(2,359,909)	(2,331,243)
 Costo de Ventas	 1,696,129	 1,727,250
Utilidad bruta en ventas	(663,780)	(603,993)
 Gastos de Operación		
De Venta	460,869	458,750
De Administración	47,911	49,793
Utilidad en Operación	(155,000)	(95,450)
 Ingresos y Gastos Financieros	 5,000	 -
	5,000	-
Utilidad antes de impuestos sobre la Renta	(150,000)	(95,450)
Impuesto Sobre la Renta	(37,500)	(26,726)
Utilidad neta del año	(112,500)	(68,724)

Fuente: Información proporcionada por la compañía Confección de Uniformes, S.A. años 2015 y 2014.

Anexo 6
Confección de Uniformes, S. A.
Balance General
Al 31 diciembre 2015 y 2014
cifras expresadas en quetzales

Activo	2,015	2,014
Activo Corriente		
Efectivo	772,399	894,073
Clientes	1,500,000	1,443,369
(-) Estimación cuentas incobrables	(47,095)	(47,095)
Impuestos por cobrar	50,000	8,571
Inventarios	622,374	650,000
Total Activo Corriente	2,897,678	2,948,918
Activo No Corriente		
Propiedad, Planta y Equipo- Neto	520,158	558,319
Otros Activos	420,798	440,427
Total, activo no corriente	940,956	998,746
Total, activo	3,838,634	3,947,664
Pasivo y Patrimonio Neto		
Pasivo Corriente		
Préstamos bancarios - corto plazo	(1,802,646)	(1,832,690)
Proveedores y gastos acumulados	(843,433)	(976,969)
Total pasivo corriente	(2,646,079)	(2,809,659)
Total pasivo	(2,646,079)	(2,809,659)
Patrimonio Neto		
Capital pagado	(569,800)	(569,800)
Utilidades acumuladas	(622,755)	(568,205)
Total patrimonio neto	(1,192,555)	(1,138,005)
Total pasivo y patrimonio	(3,838,634)	(3,947,664)

Fuente: Información proporcionada por la compañía Confección de Uniformes, S.A. años 2015 y 2014.

Anexo 7
Confección de Uniformes, S. A.
Índices Financieros

Índices de liquidez		2015	2014	Variación	Evaluación
Solvencia	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	1.11	1.05	0.06	Aceptable
Prueba del Acido	$\frac{\text{Activo Circulante-Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$	0.86	0.82	0.04	Aceptable
Solvencia Inmediata	$\frac{\text{Efectivo disponible}}{\text{Pasivo Circulante}}$	0.29	0.32	-0.03	Deficiente
Rotación de Cuentas por Cobrar (Veces)	$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	0.63	0.65	-0.02	Deficiente
Promedio de Cobranza (días)	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365 \text{ días}}{\text{Ventas al crédito}}$	581	550	31	Deficiente
Promedio de Pago	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras promedio}}$	3	3	0.0	Aceptable
Índices de Rentabilidad					
Margen bruto de Utilidad	$\frac{\text{Ventas-Costo de lo Vendido}}{\text{Ventas}}$	28%	26%	2%	Aceptable
Rotación de Activos Totales	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Totales}}$	0.61	0.59	0.02	Aceptable
Margen de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$	6%	4%	2	Aceptable
Índices de Endeudamiento					
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	69%	71%	2	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.