

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



**Implementación de controles en el rubro de Cuentas por Cobrar de la  
Empresa Corporación Sistemática**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Suceli Castro Porras

Guatemala, octubre 2013

**“Implementación de controles en el rubro de Cuentas por Cobrar de la  
Empresa Corporación Sistemática”**

(Práctica empresarial dirigida -PED-)

Suceli Castro Porras

Lic. Manuel Sifredo Arrazola **Asesor**

Licda. Eugenia Díaz **Revisora**

Guatemala, octubre 2013

## **Autoridades de Universidad Panamericana**

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

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

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

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

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

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez  
**Coordinadora**

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

M. Sc. José Miguel Paredes Rangel  
**Examinador**

Lic. José Guillermo de León  
**Examinador**

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez  
**Examinador**

Lic. Manuel Sifredo Arrazola  
**Asesor**

Licda. Eugenia Díaz  
**Revisora**

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

**REF.:C.C.E.E.00079.2013-CPA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 09 DE AGOSTO DEL 2013**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Manuel Sifredo Arrazola Aguilar tutor y la Licenciada Eugenia Teresa Díaz Castillo revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES EN EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CORPORACIÓN SISTEMÁTICA", presentado por la estudiante Suceli Castro Porras y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00692 de fecha 27 de Junio del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.

  
Lic. César Augusto Cristóbal Cobar  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

**Manuel Sifredo Arrazola Aguilar**  
**Contador Público y Auditor**  
**4 Calle "A" 16-57 zona 1**  
**Teléfonos 2220-2180 / 5205-8252**

E-Mail: [manuelarrazola@itelgua.com](mailto:manuelarrazola@itelgua.com)

Guatemala, 1 de Septiembre de 2012

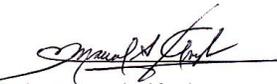
Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Practica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **"Implementación de Controles en el rubro de Cuentas por Cobrar de la empresa Corporación Sistemática"**, realizado por **Suceli Castro Porras**, carné No. **1124025**, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 83 puntos.

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



Lic. Manuel Sifredo Arrazola Aguilar  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 2901

Nombre completo del asesor: Eugenia Teresa Díaz Castillo  
Titulo: Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativas

Dirección: 4ª. Calle 10-23 Zona 2  
No. Teléfono Of. 2254-2367  
No. Teléfono Cel. 4324-3319  
E-Mail: eugeniadiazc@hotmail.com

Guatemala, 13 de octubre de 2012

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Implementación de controles en el rubro de Cuentas por Cobrar de la Empresa Corporación Sistemática”**, realizado por la alumna **Suceli Castro Porras** carné No. **1124025**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; se ha procedido a la revisión del mismo, y se hace constar que de acuerdo a lo anterior, cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Técnico Profesional (ETP).

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

  
Licda. Eugenia Díaz C.



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo. adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 145.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante CASTRO PORRAS, SUCELI con número de carné 1124025 aprobó con 81 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintisiete días del mes de junio del año dos mil trece.-----  
Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los treinta días del mes de agosto del año dos mil trece.-----

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
M.Sc. Alba de González  
Secretaria General



Marina Fuentes  
cc.Archivo.

## **Dedicatoria**

**A Dios Eterno:** Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor..

**A mi madre:** Mirna quien con su ayuda incondicional y amor constante me ha permitido ser una persona de bien, siendo fuente de inspiración en todas las tareas de mi vida.

**A mi tía:** Amanda por todo su apoyo y amor durante toda mi vida por sus consejos los cuales me llevaron a culminar esta etapa de mi vida.

**A mi hermano:** Saulo Castro por su apoyo y estímulo para poder continuar con mis estudios.

**A mis hijos:** Kevin Josué y Giovanni Alexander que son la razón de mi ser y el motor que impulsa mi vida.

**A mi esposo:** Kevin Geovanni al compañero, cómplice, amigo y amor de mi vida, por ser el brazo fuerte que me sostiene y en el cual encuentro amor, apoyo y comprensión siempre

**A mi suegra y cuñada:** Estelita y Mafer por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación, pero más que nada, por su cariño.

**A mis amigos:** Gladys, Jaime, Jorge Luis y Alfredo por brindarme su amistad sincera y apoyo en todo momento.

**A mis catedráticos:** A todos mis maestros que han realizado una labor excelente en mi educación, ofreciéndome siempre una oportunidad de superación constante..

## Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Generalidades	1
1.2.1 Misión	2
1.2.2 Visión	2
1.2.3 Organización	2
1.3 Marco Jurídico	4
1.4 Planteamiento del Problema	7
1.5 Justificación de la Investigación	7
1.6 Objetivos de la Investigación	8
1.6.1 Objetivo General	8
1.6.2 Objetivos Específicos	8
1.7 Alcances y límites	8
1.8 Marco Teórico	8
1.8.1 Cuentas por Cobrar	8
1.8.2 Modalidad del reconocimiento de los ingresos	9
1.8.3 Composición de las Cuentas por Cobrar	9
1.8.4. Sistemas operativos y de control típicos de las Cuentas por Cobrar	9
1,8.4.1 Las políticas de crédito	9
1.8.4.2 Las condiciones de crédito	9
1.9 Ciclo de Ingresos	10
1.9.1 Despacho de mercadería	10
1.9.2 Facturación	10
1.9.3 Registro y contabilización	10
1.9.4 Cobranza de documentos	10

1.10	Análisis de las Cuentas por Cobrar y procedimientos de auditoría	11
1.10.1	Facturas e ingresos	12
1.10.2	Corte	12
1.11	Planeación de Auditoria	12
1.11.1	Programa de Auditoria	13
1.11.2	Sistema de Contabilidad y Control Interno	14
1.11.3	Limitaciones Inherentes de los controles internos	14
1.11.4	Comprensión de los Sistemas de Contabilidad y Control Interno	15
1.11.5	Ambiente de Control	16
1.11.6	Procedimientos de Control	16
1.11.7	Normas Internacionales de Auditoria (NIA)	16
1.11.7.a	NIA 400 Evaluación de Riesgo y Control Interno	16
1.11.7.b	NIA 501 Consideraciones especiales para partidas específicas	17
Capítulo 2		20
2	Metodología	20
2.1	Diseño de la Investigación	20
2.2	Nivel de la Investigación	20
2.3	Población	21
2.4	Técnicas de recolección de datos	21
2.4.1	Revisión Bibliográfica	21
2.4.2	Entrevista y cuestionarios estructurados	21
2.5	Aporte esperado	22
2.5.1	Empresa	22
2.5.2	Estudiantes	22
2.5.3	Al país	22
Capítulo 3		
3.1	Resultados y análisis de la Investigación	23
3.2	Resultados de la Investigación	23
3.3	Análisis de los resultados contables	23
3.3.1	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)	24

3.3.2	Normas Internacionales de Contabilidad (NI	25
3.4	Análisis financiero	26
3.5	Evaluación de Razones de liquidez	30
3.5.1	Razón de corriente	30
3.5.2	Razón de Acido	30
3.5.3	Razón de solidez	31
3.5.4	Razón de Estabilidad	32
3.5.5	Razón de Trabajo	32
3.6	Evaluación de Razones de endeudamiento	33
3.6.1	Razón de endeudamiento a corto plazo	33
3.6.2	Concentración de Pasivo y activo corriente	34
3.6..3	Razón de endeudamiento	35
3.7	Evaluación de Razones de Financiamiento	35
3.7.1	Razón de rotación de Activos Totales	35
3.7.2	Razón de Rotación y periodo de cuentas por cobrar	36
3.7.3	Razón de rotación y existencia de inventarios	37
3.7.4	Razón de rotación y cuentas por pagar	38
3.8	Análisis Tributario Fiscal	38
3.9	Otras obligaciones	41
3.10	Análisis de Control Interno	41
Capítulo 4		
4.1	Propuesta de solución	44
4.1.1	Introducción	44
4.2	Antecedentes	45
4.3	Justificación	46
4.4	Objetivos Generales	46
4.5	Objetivos Específicos	47
4.6	Contenido	47
4.6.1	Procedimientos y controles	48

4.6.1.1	Políticas de Crédito	48
4.6.1.2	Política de cobranza	49
4.6.1.3	Procedimiento de facturación	49
4.6.1.4	Servicios regulares y previamente negociados	49
4.6.1.5	Servicio sin negociación previa	50
4.6.1.6	Emisión de factura	50
4.7.	Procedimiento de Cobranza	51
4.8.	Control aplicable al registro de transacciones y análisis de cumplimiento de políticas de cobro	52
4.9.	Análisis de los procedimientos contables	53
4.10.	Estructura de la propuesta	56
4.11.	Normas y procedimientos	57
4.12.	Análisis del crédito y gestión de cobranza	57
4.13.	Táctica comunicacional	58
4.14.	Tratamiento de Cuentas Vencidas	58
4.14.1	Carta de Notificación	58
4.14.2	Políticas de Cobranza	58
4.14.3	Administración	58
4.14.4	Factibilidad organizacional, técnica y operativa	59
4.15.	Costos financieros de implementación	59
4.15.1	Recurso Humano	59
4.15.2	Recursos financieros	61
4.15.3	Recursos Administrativos	61
4.15.4	Recursos físicos	61
	Cronograma de Trabajo	62
	Conclusiones	63
	Recomendaciones	64
	Referencias	65
	Anexos	66

## **Anexos**

1.	Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas por Cobrar	67
2.	Evaluación de Riesgo	88
3.	Programa de Auditoria para cuentas por cobrar objetivos y procedimientos	89
4.	Obligaciones y procedimientos de las cuentas por cobrar	92
5.	Confirmación de Cuentas por Cobrar	93
6.	Objetivos básicos que se aplican a las cuentas por cobrar	94
7.	Objetivos básicos que se aplican a las cuentas por cobrar	95
8.	Cuestionario de Control Interno aplicado a Cuentas de Ingresos	96
9.	FODA	98
10.	Análisis de antigüedad de saldos de las Cuentas por Cobrar	101

## Resumen

En la actualidad, la organización sujeto de investigación, funciona de tal manera que la toma de decisiones para la realización del trabajo se ha visto afectada por la carencia de instrumentos administrativos, como manuales de funciones y atribuciones, que evidencian el orden y la forma de realizar el trabajo eficaz y así lograr determinar el grado de importancia que, la estructura organizacional tiene en el proceso de toma de decisiones dentro de la misma. El hombre a diario en su condición de vida laboral que realiza en las empresas industriales, comerciales y de servicio se ve en la necesidad de aplicar procedimientos en un ciclo de venta y cobranza típico, se toma en cuenta los aportes alcanzados por las ciencias y la tecnología. Con la finalidad de ofrecer a los clientes comodidades de pago se obtiene así aumentar su cartera de clientes y por ende, elevar las ventas y ofrecer sus servicios en este mercado cada vez más competitivo.

Cabe destacar que todas las empresas realizan ventas a crédito a sus clientes, lo cual representa un riesgo en un momento determinado, por no recuperar el capital en el tiempo preciso, ni mantener la ejecución y registro de la continuidad de las operaciones administrativas. Por lo tanto, es necesario que las empresas que prestan servicios y las que obtengan sus ingresos por otros tipos de actividades comerciales, recurran a vender a crédito.

Operar un negocio va a ser más difícil en el futuro, a menos que se tomen en cuenta los recaudos, como planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficaz. Para aquellos que pretenden sobrevivir en un negocio, no sólo es necesario el trabajo duro sino también hacerlo de manera inteligente. Para lograr triunfar deberán revisar la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, se trata siempre de anticipar los cambios y de adaptar los planes de acuerdo a dichos cambios.

Esta investigación tiene como objetivo la realización de una propuesta administrativa para la optimización del Sistema de Crédito y Cobranza de la empresa.

## **Introducción**

A fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios. Para la mayoría de las empresas las Cuentas por Cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar, proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios.

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero

Estas inversiones se consideran como propiedades de un negocio, el dinero, las mercancías y las cuentas por cobrar a los clientes están ligados en una secuencia, ya que el dinero se transforma en mercancías y éstas en cuentas por cobrar, las cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así, un ciclo que se repite dentro de las actividades de una empresa.

En cada una de estas transformaciones se opera tanto una recuperación de capital invertido, como un resultado que puede ser una utilidad o una pérdida. Este continuo giro de los bienes que se liga en sus posibilidades de recuperación y productividad hace que el grupo formado por dinero, mercancías y cuentas por cobrar formen una función importante dentro del ciclo de ingresos.

También se puede mencionar que en la conversión de las mercancías en clientes en un período, cuyo importe debe ser proporcional a los demás elementos financieros que concurren en una empresa, deberán recuperarse en un plazo normal de crédito que la misma empresa conceda y que debe estar acorde con el que concede la mayoría de los negocios. Puede suceder un desequilibrio financiero en la empresa si el importe de la inversión en clientes no guarda la debida proporción con los otros elementos financieros, ya que esto podría significar una deficiencia y toda deficiencia produce un desperdicio y éste produce

una reducción en las utilidades; por ello en los siguientes capítulos se analizan varios puntos sobre una planeación administrativa y financiera de las Cuentas por Cobrar.

El análisis interno de la empresa ha perseguido determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades, con la finalidad de mantener y desarrollar una ventaja competitiva. No obstante, en numerosas ocasiones se dificulta llegar a identificar si se está ante una fortaleza de la empresa o ante una debilidad. Se Debe considerar que el verdadero propósito de este análisis debe ser comprender las características esenciales de la empresa, aquellas que le permiten alcanzar sus objetivos.

Por tales consideraciones, la investigación estará estructurada en capítulos que se desarrollaran de la siguiente manera:

El Capítulo I, se presenta el problema, su planteamiento, justificación, objetivos de la investigación y definición de términos básicos que se utilizaran en el estudio.

El Capítulo II, expone el marco teórico, los antecedentes y demás componentes analíticos referenciales que soportaran la investigación.

El Capítulo III, en el se manifestará la metodología empleada durante la investigación entre las cuales se encuentran, el tipo y diseño de la investigación y las técnicas para la recolección y el análisis de los datos.

El Capítulo IV, se presentan y analizan los resultados que se originan de la recopilación de la información correspondientes a las técnicas aplicadas y señala conclusiones y recomendaciones que se generan del análisis de la investigación

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La empresa se constituyó el 26 de abril 2005, de acuerdo a las leyes de la República de Guatemala, por un período indefinido. El domicilio fiscal de la Compañía está ubicado en el Departamento de Guatemala.

Su actividad económica es el mantenimiento, reparación compra y venta de equipo de computación y sus accesorios y desarrollo de programas para sistemas y todo lo concerniente al ramo.

Se encuentra registrada en las entidades gubernamentales siguientes:

- Registro Mercantil.
- Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-.
- De igual forma, el nombramiento del Administrador Único y Representante Legal está registrado en el libro de auxiliares de comercio del Registro Mercantil.

## 1.2 Generalidades

La empresa cuenta con una amplia experiencia en instalaciones y certificaciones de cableado estructurado en las categorías de 5, 5E y 6, instalación de fibra óptica, configuración de redes inalámbricas y satelitales; así como instalación de circuitos electrónicos dedicados al respaldo de sistemas de cómputo, redes y más. Son integradores certificados de cableado estructurado, con la marca AMP, quién da más de 30 años de garantía en todos sus productos y accesorios para cableado estructurado, certificación extendida por Tayco Costa Rica, en Guatemala Net Solution. Integrador certificado de la marca New Link, certificación extendida por Electro Data. Cuenta con personal capacitado que presta servicios de Outsourcing en el área de Sistemas.

Tienen compañías afiliadas tales como: CONSIS Internacional, para la implantación del sistema de seguros ACSEL X. Brinda servicio de Outsourcing a empresas de seguros en el área de sistemas. Todos los objetivos se planifican y desarrollan, con el estudio de mercado y las consultas que se realizan a través de medios de comunicación.

#### 1.2.1 Misión

- Ser la mejor empresa enfocada en brindar soluciones y servicios eficazmente para que sus clientes alcancen cada uno de sus objetivos y metas para lograr el desarrollo y crecimiento de la empresa.

#### 1.2.2 Visión

- Convertirse en la más grande afiliada de negocios para nuestros clientes, ofreciéndoles herramientas para hacer crecer sus empresas a través de procesos eficaces e innovadores.

#### 1.2.3 Organización

La entidad objeto de estudio, está integrada de la manera siguiente:

- Gerente General
- Gerente Financiero
- Supervisor de Ventas
- 2 vendedores
- 5 Técnicos
- 7 Programadores de Sistemas (Outsourcing)

##### Gerente General

Es el primer nivel jerárquico dentro de la estructura y representa legalmente a la empresa, tiene atribuciones resolutivas dentro del ámbito general y estructura los precios de ventas.

##### Gerente de operaciones y financiero

Es la segunda autoridad en el nivel jerárquico, se encarga de analizar los estados financieros que traslada al gerente general

### Supervisor de Crédito y Cobranzas

Tiene a su cargo la supervisión del auxiliar de crédito y cobrador. Su función principal es la de conceder créditos a empresas solventes, establecidas en la región, donde se encuentra ubicado el personal que presta soporte técnico a otras empresas, así como la venta de equipo de computación a las mismas. Asume la responsabilidad del cobro de la facturación correspondiente a los consumos realizados por dichas empresas.

### Vendedores

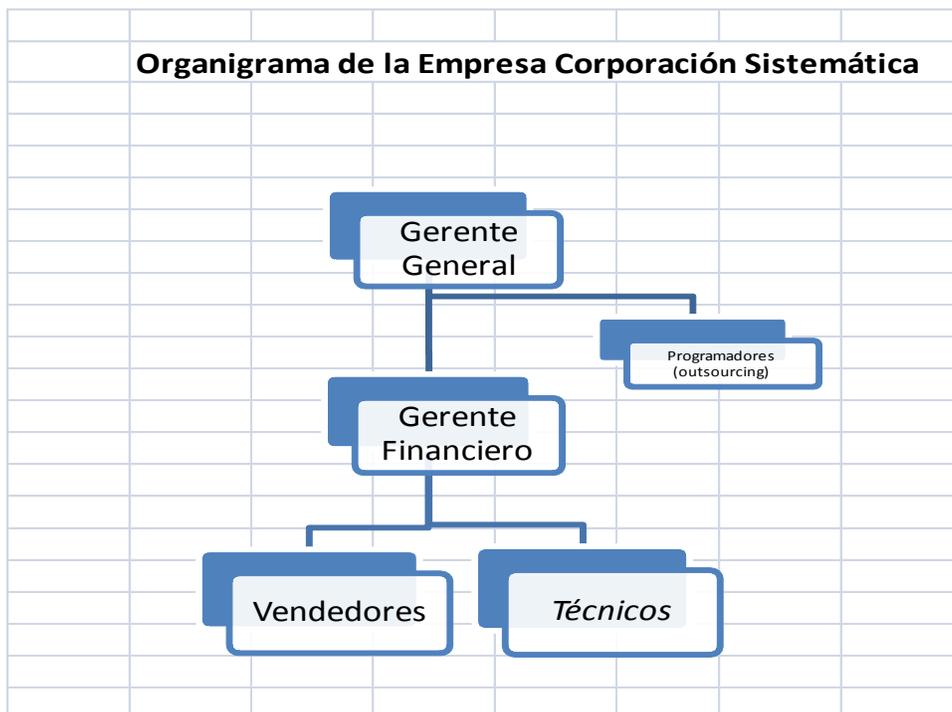
Encargados de vender los equipos de computación.

### Técnicos

Encargados de prestar soporte a los equipos de computación que se venden.

### Programadores

Encargados de prestar soporte en programas de computación y soporte técnico de administración de redes a otras empresas.



### 1.3 Marco Jurídico

De conformidad a lo que establecen las leyes en la República de Guatemala, las compañías mercantiles están sujetas a cumplir con las disposiciones siguientes:

#### Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala contiene los derechos fundamentales de toda la población, tiene como objetivo organizar en forma política y jurídica al Estado de Guatemala, ya que es la ley suprema, fue redactada por una Asamblea Nacional Constituyente, y representa la voluntad del pueblo.

- Código de Comercio

El Código de Comercio tiene como objetivo, ser un regulador de las operaciones de los comerciantes en actividades profesionales y empresariales, los negocios jurídicos mercantiles, así como establecer límites que le permitan al Estado mantener vigilancia sobre los mismos.

- Código de Trabajo

El Código de Trabajo contiene las garantías sociales mínimas e irrenunciables de los trabajadores, regula las relaciones entre los patronos y los trabajadores y al mismo tiempo crea instituciones que ayuden a resolver conflictos entre los mismos.

- Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA

La Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA, Decreto 27-92, da el carácter de contribuyentes a todas las personas jurídicas o naturales que realicen actividades que estén afectas a este impuesto, el periodo impositivo es de un mes calendario, el impuesto se paga con una tarifa única del 12% sobre la base imponible.

- **Ley del Impuesto Sobre la Renta ISR**

Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92 del Congreso de la República. El régimen del Impuesto Sobre la Renta, es un impuesto cuya característica es ser una contraprestación directa o determinada por parte del Estado, y se basa en la capacidad que tiene el contribuyente para contribuir, es decir, el que más tiene debe aportar más para cubrir los gastos de la Nación.

La empresa se encuentra inscrita ante las autoridades tributarias en el Régimen General del Impuesto Sobre la Renta, Artículos 44 (Reformado por Decreto 18-04 del Congreso de la Republica).

**Artículo 17.** Se reforma el artículo 44, el cual queda así:

“Artículo 44. Tipo impositivo y régimen para personas individuales y jurídicas que desarrollan actividades mercantiles y otros entes o patrimonios afectos.

Las personas individuales o jurídicas constituidas al amparo del Código de Comercio, domiciliadas en Guatemala, así como los otros entes o patrimonios afectos a que se refiere el segundo párrafo del artículo 3 de esta ley, que desarrollan actividades mercantiles, con inclusión de las agropecuarias, deberán pagar el impuesto aplicando a su renta imponible, a que se refiere al artículo 37 “B”, una tarifa del cinco por ciento (5%). Dicho impuesto se pagará mediante el régimen de retención definitiva o directamente a las cajas fiscales, de conformidad con las normas que se detallan en los siguientes párrafos. Estas personas, entes o patrimonios deberán indicar en las facturas que emitan que pagan directamente a las cajas fiscales el cinco por ciento (5%) o que están sujetos a retención del cinco por ciento (5%).

- **Ley de Impuestos de Productos Financieros**

Ley de Impuestos de Productos Financieros, Decreto 26-92. Esta ley crea un impuesto que grava los ingresos por intereses de cualquier naturaleza que obtienen las personas naturales o jurídicas domiciliadas en Guatemala, incluye títulos-valores públicos o privados, la tarifa impositiva es del 10% sobre la base imponible, el periodo de imposición es mensual.

Durante el diagnóstico se analizó el FODA y se identificaron algunos hallazgos importantes como:

Se encontró que los controles relacionados a las cuentas por cobrar son débiles, ya que la administración no cuenta con un control oportuno.

No cuenta con auxiliares contables, por lo que, no tiene información para cotejar contra los saldos de las cuentas de balance y los estados financieros anuales.

La empresa no realiza inventarios físicos periódicos de sus inventarios, sólo alimenta una hoja electrónica que es el respaldo de la información presentada en las cuentas de balance.

## 1.4 Planteamiento del Problema

Cuando no existen controles adecuados ni políticas establecidas sobre la administración de las cuentas por cobrar, el riesgo financiero de incobrabilidad aumenta, no solo por el efecto directo que tiene sobre la liquidez, sino también por los costos que suponen, tales como: gastos en personal, papelería y teléfono. Así también, costos como los de capital que se determinan por la inversión para financiar las cuentas por cobrar, sumados a ellos, la morosidad genera efecto en la inmovilización de recursos que podrían estar generando beneficios. Y es que el riesgo viene motivado no solo por retrasos que se produzcan en los pagos de los clientes, sino también por el impago de los mismos.

## 1.5 Justificación de la Investigación

En todas las organizaciones se establecen Sistemas de Control Interno, con la finalidad de resguardar los cuentas por cobrar y obtener fiabilidad, en cuanto a la información reflejada en los Estados Financieros. En los últimos tiempos dichos sistemas han adquirido una mayor relevancia, a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicarlos. Esto ha hecho que muchos directivos tomen conciencia de la importancia que tienen los sistemas de Control Interno, en la consecución de los objetivos propuestos por la Junta Directiva. Los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son los adecuados. Se deben establecer controles formales administrativos, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros. Los directivos deben tener un papel más directo y personal en el negocio. Es por esta razón, que surge la necesidad de poner en práctica sistemas de control que aseguren la confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones que se realizan en la entidad empresarial. Por lo tanto, es importante realizar un análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar en la empresa Corporación Sistemática, a fin de determinar las fallas de los mecanismos de control interno que afectan el desarrollo de las actividades en el Departamento de Crédito y Cobranzas.

## 1.6 Objetivos de la Investigación

### 1.6.1 Objetivo General

- Es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera habrá de generar, y cuidar al mismo tiempo que se realice un proceso de análisis previo a la concesión para evitar establecer relaciones comerciales con clientes que probablemente tendrán dificultades para pagar o que inmovilizarán los recursos de la empresa al demorarse en el pago por largo tiempo.

### 1.6.2 Objetivos Específicos

- Analizar el Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en la Empresa Corporación Sistemática.
- Elaborar un informe con los procedimientos administrativos y contables que mitiguen el riesgo de registros erróneos.
- Determinar la política de crédito en el cual disminuyan el riesgo de morosidad de la empresa.

## 1.7 Alcances y límites

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la Empresa Corporación Sistemática, que se encuentra ubicada en la ciudad de Guatemala. Esta investigación se realizó durante el año 2,011 y 2,012. Con el propósito de realizar un análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.

## 1.8 Marco Teórico

### 1.8.1 Cuentas por Cobrar

Las cuentas cobrar o los derechos de cobro de una empresa se generan por los préstamos otorgados a terceros, a accionistas o personal, en especial aquellos cuyo origen están en las ventas y servicios que la empresa efectúa.

### 1.8.2 Modalidad del reconocimiento de los ingresos

Existe una transferencia al comprador de los riesgos significativos y de los beneficios inherentes materia de venta y servicios prestados. El ingreso se reconoce por la cantidad recibida o que se espera recibir, lo anterior se conoce como principio de realización.

### 1.8.3. Composición de las Cuentas por Cobrar

- Cuentas por cobrar comerciales (facturas y letras): son aquéllas que provienen de las operaciones propias de la actividad económica de la entidad.
- Cuentas por cobrar no comerciales (al personal, terceros, afiliadas): corresponden a operaciones distintas de la actividad económica de la entidad.

Se toma en cuenta el vencimiento de las cuentas por cobrar, éstas se clasifican en Cuentas por cobrar a corto plazo y Cuentas por cobrar a largo plazo.

### 1.8.4. Sistemas operativos y de control típicos de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer nuevos.

La concesión de un crédito tiene dos aspectos:

#### 1.8.4.1. Las Políticas de Crédito

Es el conjunto de medidas que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que sea de aplicar ante un caso concreto. Como por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza, los documentos ofrecidos las garantías otorgadas.

#### 1.8.4.2. Las condiciones de crédito:

Son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo, y se comprometen en cumplir y llevar a cabo en la forma y tiempo de pago de una determinada operación. La ampliación de las ventas a crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económico en diversos países. Las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas.

## 1.9 Ciclo de Ingresos

### 1.9.1. Despacho de mercadería

Después de aprobado el crédito, el almacén recibirá una orden de despacho, en el almacén se embalará la mercadería y emitirá un documento clave en el proceso de venta, que es la guía de remisión.

### 1.9.2. Facturación

La guía de remisión genera la factura de venta, la que debe incluir los valores de venta y la cantidad de productos vendidos se incluye la condición de pago. En algunas empresas las facturas han sido sustituidas por las guías – facturas que cumplen doble propósito: servir de cargo de la venta efectuada y generando el derecho de cobro.

### 1.9.3. Registro y contabilización

Las facturas emitidas junto con las notas de debito o crédito generan un registro de ventas, que vienen de soporte a todas las operaciones del mes. Este registro es el que genera los respectivos asientos contables.

### 1.9.4. Cobranza de documentos

Las empresas utilizan diferentes métodos para efectuar sus cobranzas, las cuales se pueden llevar a cabo de la manera siguiente:

- Cobranza directa: Se efectúa en la caja que lleva la empresa que presta el servicio o venta, los clientes cancelan dichos pagos en forma directa en las mismas.
- Cobranzas por medio de cobradores: dichos cobradores son los bancos, los cuales por llevar a cabo la cobranza se quedan con un porcentaje del cobro o mediante la participación directa de cobradores.

Los documentos que se utilizaron para un buen control de las ventas son:

- Facturas (las cuales deben cumplir el formato establecido en el Código de Comercio y especificar los términos de pago al contado o crédito).
- Nota de despacho o guía de remisión.
- Recibo, nota o planilla de ingreso a caja.

- Cada uno de estos formularios debe tener copias suficientes para ser distribuidas en los diferentes departamentos.
- La factura proforma es muchas veces utilizada en gestiones bancarias, se utiliza de base para la solicitud de efectivo. Por ejemplo, apertura de cariar de crédito y líneas de crédito bancarias.

Algunos elementos de control interno de las ventas, serán entonces:

- Que las ventas se realicen acompañadas del comprobante correspondiente
- Que al salir mercancía o despachadas sea revisada por la persona encargada
- Que los comprobantes sean revisados y contabilizados.

### 1.10 Análisis de las Cuentas por Cobrar y procedimientos de Auditoría

Las cuentas por cobrar o los derechos de cobro de una empresa, están generados por los préstamos otorgados a terceros, a accionistas o personal, o por aquellos cuyo origen está en las ventas que la empresa efectúa Operaciones de venta.

Como las cuentas de clientes están vinculadas con las ventas, la evaluación del control interno mediante el examen de los procedimientos que utiliza la empresa, para registrar sus ingresos, es parte de los procedimientos que se utilizan en una visita preliminar o antes del cierre del ejercicio contable para satisfacerse de las cuentas por cobrar. Cualquier operación de venta incluye los siguientes pasos o procedimientos para su registro y control: la recepción y aceptación de los pedidos de los clientes, la confirmación, la aceptación del pedido, el retiro de los almacenes, el empaque y el embarque, la facturación al cliente y el cobro de la factura. Todos estos pasos deben ser evaluados por el Auditor, quién de acuerdo a las características de las operaciones del negocio determinará en función de las deficiencias u observaciones, producto de esta evaluación, qué tipo de procedimientos aplicar, cuándo aplicarlos y también en qué momento, es lo que se denomina: naturaleza, oportunidad y alcance, le permitirá al Auditor cubrirse de el riesgo de las operaciones. Se recuerda entonces que, satisfacer las cuentas por cobrar de una compañía es también satisfacer los ingresos que es el rubro más importante de la organización.

### 1.10.1. Facturas e ingresos

Como parte de los procedimientos que utiliza la compañía, hay uno de ellos vinculado con la oportunidad en la que se realiza la facturación y son contabilizados los ingresos. La sola emisión de una factura no significa la existencia de un ingreso. Existe diferencias entre el concepto contable de ingresos, con el del nacimiento de una obligación tributaria por el pago del Impuesto General a las ventas. Este aspecto que está contenido y discutido en la Norma de Contabilidad N.º18, sobre el reconocimiento de ingresos que se examinan al principio, generan mayores dificultades a los contadores. Erradas interpretaciones de esta norma conducen a errores en el registro contable de la facturación, es usual descubrir que adelantos recibidos han sido contabilizados como ingresos por la sencilla razón que las normas tributarias obligan a la emisión de una factura. En otros casos, ingresos que deberían contabilizarse como diferidos, son registrados como ingresos. Tal es el caso de servicios aún no brindados o bienes que aún no han sido entregados, pero que han sido facturados.

### 1.10.2. Corte

Sobre este último punto, para el Auditor hay un concepto fundamental y que debe ser utilizado, que es el concepto de «corte». Este concepto tiene el significado de separación de períodos, y su importancia reside en fijar con precisión la fecha en que debe contabilizarse un ingreso como tal. Una empresa que pretende distorsionar su información financiera, puede adoptar el mecanismo de registrar como ingresos de diciembre, aquello que se despachó en enero. Equiparar los últimos documentos de despacho o de remisión, en cuanto a fecha, con las facturas, permitirá detectar dicha distorsión.

## 1.11 Planeación de la auditoría

La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se preste atención adecuada a áreas importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es completado en forma expedita. La planeación también ayuda para la apropiada

asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos.

El grado de planeación varía de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del negocio.

Adquirir conocimiento del negocio es una parte importante de la planeación del trabajo. El estudio del mismo ayuda al auditor en la identificación de eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros.

El auditor puede desear discutir elementos del plan global de auditoría y ciertos procedimientos con el comité de auditoría, administración y personal de la entidad, para mejorar la efectividad y eficiencia de la auditoría y para coordinar los procedimientos con el trabajo de los empleados. El plan global y el programa de auditoría, sin embargo, permanecen como responsabilidad del auditor.

#### 1.11.1 Programa de auditoría

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos planeados que se requieren para implementar el plan global. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados, como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo. Puede también contener los objetivos de la auditoría para cada área y un presupuesto de tiempos en el que son presupuestadas las horas para las diversas áreas o procedimientos.

Al preparar el programa, el auditor debería considerar las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes y de control y el nivel requerido de certeza que tendrán que proporcionar los procedimientos sustantivos. El auditor debería también considerar los tiempos para pruebas de controles y de procedimientos sustantivos, la coordinación de cualquier ayuda esperada de la entidad, la disponibilidad de los auxiliares y el involucramiento de otros auditores o expertos.

### 1.11.2 Sistema de contabilidad y de control interno

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

### 1.11.3 Limitaciones inherentes de los controles internos

Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se han alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes, que incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera sean derivados.
- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones de rutina más

que a transacciones que no son de rutina.

- El potencial para error humano debido a descuido, distracción, errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.
- El riesgo de burlar los controles internos a través del engaño o fraude de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.
- La probabilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y de que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

#### 1.11.4 Comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno

Al obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno para planear la auditoría, el profesional obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad, de control y de su operación.

La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos desempeñados por el auditor para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno varía, entre otras cosas:

- El tamaño y complejidad de la entidad y del sistema de computación.
- Consideraciones sobre importancia relativa
- El tipo de controles internos implicados

- La naturaleza de la documentación de la entidad de los controles internos específicos.
- La evaluación del auditor del riesgo inherente

#### 1.11.5 Ambiente de control

El auditor debe obtener una comprensión del ambiente de control suficiente para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

#### 1.11.6 Procedimientos de control

Tener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría.

#### 1.11.7 Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

##### 1.11.7.a) NIA 400 Evaluación de Riesgo y Control Interno

(Párrafo 12 Riesgo Inherente)

“Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usa juicio profesional para evaluar numerosos factores, cuyos ejemplos son:

A nivel de saldo de cuenta y clase de transacciones Cuentas de los estados financieros probables de ser susceptibles a representación errónea, por ejemplo, cuentas que requirieron ajuste en el periodo anterior o que implican un alto grado de estimación.( Saldos Cuentas x Cobrar , Provisiones de Cobranza Dudosa, Castigo de Incobrables)”.

(Párrafo 13 Sistema de Contabilidad y Control Interno)

“Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado. (Ingresos)” (Párrafo 18 Sistema de Contabilidad y Control Interno)

“El auditor debería obtener una comprensión del sistema de contabilidad suficiente para identificar y entender:

- las principales clases de transacciones en las operaciones de la entidad;
- Cómo se inician dichas transacciones.
- Registros contables importantes, documentos de soporte y cuentas en los estados
- Financieros.
- y el proceso contable y de informes financieros, desde el inicio de transacciones importantes y otros eventos hasta su inclusión en los estados financieros. (Manejar el Ciclo de Ingresos y de Cuentas por cobrar de la Entidad).

1.11.7.b) NIA 501 Consideraciones Especiales para partidas específicas:

(Párrafo 19-30 Parte B Confirmación de cuentas por cobrar)

- Cuando las cuentas por cobrar son de importancia relativa para los estados financieros y cuando es razonable esperar que los deudores responderán, el auditor ordinariamente deberá planear y obtener confirmación directa de las cuentas por cobrar o asientos individuales en el saldo de una cuenta.
- La confirmación directa proporciona evidencia de auditoría confiable respecto de deudores y de la exactitud de los saldos de sus cuentas registrados. Sin embargo, no proporciona evidencia sobre la seguridad de cobranza de los saldos o sobre la existencia de saldos por cobrar no registrados.
- Cuando se espera que los deudores no responderán, el auditor debería planear, desempeñar procedimientos alternativos. Un ejemplo de dichos procedimientos alternativos sería examinar los recibos de efectivo posteriores relacionados con el saldo de una cuenta específica asientos individuales al final del periodo.
- Las cuentas por confirmar son seleccionadas para hacer posible al auditor llegar a una conclusión apropiada respecto de la existencia y exactitud de las cuentas por cobrar como un todo, se toma en cuenta los riesgos de auditoría identificados y otros procedimientos planeados.
- La empresa envía cartas para confirmar los saldos pendientes y pagados por los deudores de la empresa, y se pide a éstos que respondan al auditor. Dichas cartas contienen

autorización de la administración al deudor para revelar la información necesaria al auditor.

- La solicitud de confirmación de saldos puede tomar una forma positiva, en la que se pide al deudor que confirme su acuerdo o exprese su desacuerdo con el saldo registrado, o una forma negativa, en la que se pide una respuesta sólo en caso de desacuerdo con el saldo registrado.
- Las confirmaciones positivas proporcionan evidencia más confiable que las confirmaciones negativas. La selección entre formas positiva y negativa dependerá de las circunstancias, la evaluación de los riesgos tanto inherente como de control. La forma positiva se prefiere cuando el riesgo inherente o de control es evaluado alto ya que con la forma negativa, puede no recibirse respuesta debido a causas distintas al acuerdo con el saldo registrado.
- Puede usarse una combinación de formas positiva y negativa. Por ejemplo, donde el saldo total de cuentas por cobrar consiste en un pequeño número de saldos grandes y un gran número de saldos pequeños, el auditor puede decidir que es apropiado confirmar el total o una muestra de los saldos grandes con solicitudes de confirmación positiva y una muestra de los saldos pequeños usando solicitudes de confirmación negativa.
- Cuando se usa la forma positiva, el auditor manda un recordatorio a aquellos deudores que no contesten dentro de un tiempo razonable. Las respuestas pueden contener excepciones que necesitarán ser investigadas.
- Si no se recibe respuesta a una confirmación positiva, deberían aplicarse procedimientos alternativos o la partida debería ser tratada como un error. Un ejemplo de dicho procedimiento alternativo es el examen de recibos subsecuentes de efectivo o examinar los documentos de venta y despacho. Las partidas para las que no se ha recibido respuesta y en las que no se han realizado procedimientos alternativos, serían tratadas como errores para fines de evaluar la evidencia de auditoría proporcionada por la muestra de ésta.
- Por razones prácticas, cuando el riesgo de control es determinado bajo en lugar de alto, el auditor podría decidir confirmar las cuentas por cobrar en otra fecha diferente al cierre del periodo, por ejemplo, cuando la auditoría debe terminarse en un periodo corto después de

la fecha de balance. En tales casos, el auditor deberá analizar y probar las transacciones intermedias como sea necesario.

- Cuando la administración pide al auditor que no confirme los saldos de ciertas cuentas por cobrar, el auditor debería considerar si hay fundamentos válidos para dicha solicitud. Por ejemplo, si la cuenta particular está en disputa con el deudor y la comunicación a nombre del auditor puede agravar negociaciones sensibles entre la entidad y el deudor. Antes de aceptar como justificada una negativa, el auditor debería examinar cualquier evidencia disponible para apoyar las explicaciones de la administración. En tales casos, el auditor debería aplicar procedimientos alternativos a las cuentas por cobrar no sujetas a confirmación.”

## Capítulo 2

### 2. Metodología

#### 2.1 Diseño de la Investigación

Se considera la manera en que se obtuvo la información necesaria, se hizo uso de la investigación de Campo y Documental. La investigación de Campo porque los datos requeridos para el desarrollo de ésta fueron obtenidos en el área objeto de estudio, con el personal de la empresa Corporación Sistemática. También se utilizó la Investigación Documental, porque se recopiló información de fuentes bibliográficas, así como de otras investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.

Con respecto a la Investigación de Campo, Tamayo y Tamayo (2000) expresa: “Los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos.” (p.71).

Sabino (2002) expone que: “Cuando los datos a emplear han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes nos referimos a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros y nos llegan ya elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron y manipularon”. (p.64).

#### 2.2 Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación es de tipo Descriptivo, dado a que se hizo un análisis del Sistema de control interno aplicado a las Cuentas por Cobrar en la empresa Corporación Sistemática, durante el 1er Trimestre del 2012. Según Sabino (1987) señala que: (las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos, homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan pues, de la

verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (p.93).

## 2.3 Población

La población objeto de estudio de esta investigación estuvo constituida por tres (3) empleados.

Departamento de Crédito y Cobranzas

- Supervisor de Ventas.
- Gerente General.
- Gerente de Financiero.

## 2.4 Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos necesarios para alcanzar los objetivos y metas planteadas en esta investigación, se empleó la observación directa, la entrevista estructurada, cuestionario y la revisión bibliográfica y observación de la información documental.

### 2.4.1 Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica se empleó con el propósito de recopilar datos e información, además de detallar las bases teóricas que sustentan esta investigación. En tal sentido Sabino (2000) expone: “El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, la que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor”. (p. 94).

### 2.4.2 Entrevista y cuestionarios estructurados

Se llevaron a cabo entrevistas estructuradas con el personal que está relacionado en el proceso de las cuentas por cobrar, con respecto al control de las mismas, con la finalidad de obtener información veraz y confiable en torno al tema a desarrollar en una forma verbal y escrita.

Cuestionarios, son las técnicas más antiguas para documentar el control interno y consiste en la argumentación de preguntas agrupadas de diferentes formas. (Catacora, 1997. p.2). 2.5 Aporte esperado

Con la investigación del tema a desarrollar se espera aportar lo siguiente:

## 2.5 Aporte Esperado

### 2.5.1 Empresa

Proponer un manual de políticas y normas de cuentas por cobrar que permita controlar todo el proceso administrativo en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar, para generar Información suficiente y competente para la toma de decisiones y tener la liquidez suficiente para la inversión y prosperidad de la empresa.

### 2.5.2 Estudiantes

Aportar a los futuros profesionales un tema de investigación y consulta en la cual puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos.

### 2.5.3 Al país

Contribuir con los empresarios y tomadores de decisiones en maximizar sus recursos no importando la actividad económica que desempeñen sus organizaciones. Este es un aporte a un rubro específico de los estados financieros, que tiene repercusiones en varias áreas.

Universidad – UPANA-

Aportar procedimientos y controles sencillos de aplicar en las diferentes empresas que desean mejorar sus registros.

## Capítulo 3

### 3.1 Resultados y análisis de la Investigación

La importancia de mantener y administrar la liquidez en una empresa se resume en la existencia tanto de efectivo como clientes que adeuden, para cumplir con las obligaciones. Aunque es una premisa que se debe manejar con cierto relativismo, puesto que no toda venta al crédito se puede recuperar en los plazos establecidos, y no toda cuenta por cobrar se convierte en ingreso.

### 3.2 Resultados de la Investigación

Con base a las investigaciones realizadas en la empresa Corporación Sistemática, se determinó que las cuentas por cobrar no cuentan con controles y políticas de créditos adecuados y precisos, con lo cual detectó los procesos que no han sido concluidos.

### 3.3 Análisis de los resultados contables

En el área contable utilizan procedimientos mínimos para mantener el control de todas las cuentas por cobrar, pero no poseen un sistema que les simplifique el trabajo. Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las Cuentas por cobrar:

- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar se debe explicar en los Estados Financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

- Es conveniente comparar cada mes la suma de los saldos de los clientes, Mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del Mayor General, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- Enviar en forma regular estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que aparezcan pendientes de cobro sean reconocidas por los deudores.
- Ésta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar. En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta, que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el Departamento de Cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.
- El cobrador relaciona las facturas cobradas y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al Departamento de Cobranzas; el cual enviará al de Contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes

Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus facturas por medio de transferencias bancarias, el Departamento de Contabilidad al recibir del banco la correspondiente nota de abono le acreditará en la cuenta del Cliente. Con base a lo expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, se genera información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización, como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

### 3.3.1 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

Percibido se consideran cuando se cobra o abona en pago o especie, o cuando estando disponible se haga por una cuenta.

Cuando vamos a realizar nuestra famosa hoja de trabajo de flujo de efectivo, cuando nos encontramos frente a las columnas de ajustes y eliminaciones junto a los asientos extracontables. Resulta que todo este proceso de llenado de ajustes y eliminaciones esta vinculado al cambio de base de contabilización ( del devengado al percibido) con la finalidad de mostrar en el estado financiero ya no ingresos y gastos sino más bien cobros y pagos.



Fuente: Información propia.

### 3.3.2 Normas Internacionales de Contabilidad (NICS)

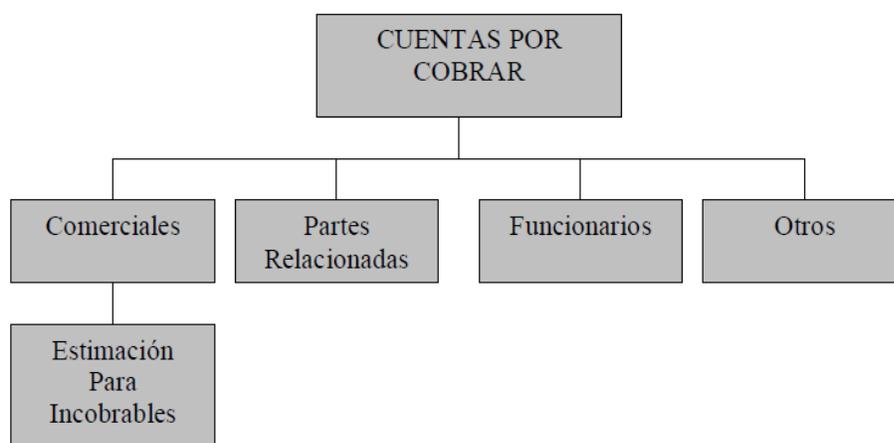
Algunos aspectos de mayor detalle sobre el reconocimiento de ingresos se observaron en la Norma de Información Financiera N.º 18 (NIC 18).

La NIC 18, Ingresos, tiene como objetivo establecer pautas o normas al tratamiento contable que se debe considerar y tener en cuenta cuando se produzcan ciertos eventos o transacciones que den lugar a reconocer ingresos.

En el marco conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) señala que la palabra ingreso encierra los conceptos de ganancia o ingreso, y éstos deben reconocerse como tales, cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la empresa y que estos beneficios puedan ser cuantificados. Los ingresos se presentan en la preparación de los estados financieros como incremento de flujos o de activos, o disminución de pasivos; que

resultan en un incremento patrimonial, diferente de aquellas cuentas de patrimonio neto provenientes de aportes de accionistas El párrafo 1 de las Normas de Información Financiera, señala que trata de los ingresos a registrarse que provengan de las siguientes transacciones y sucesos:

- La venta de productos.
- La prestación de Servicios.
- El uso por parte de terceros, de activos de la entidad que produzca intereses,
- Regalías y dividendos.



Fuente: Información propia..

### 3.4 Análisis financiero

La forma de conocer si se está o no solvente, es mediante una evaluación a través de razones financieras, para el caso se han aplicado ratios que están directamente ligados con la liquidez y financiamiento, sometiendo a consideración políticas establecidas, procedimientos para el otorgamiento de crédito, segregación de funciones, etc. Para la mayoría de dirigentes someter sus entidades a estudio permite conocer el comportamiento, funcionamiento y proyección, estableciendo en muchos de los casos estimaciones que permiten determinar un punto de equilibrio. El cual puede definirse como una situación de resultados financieros en donde el comercio, recupera su inversión pero no obtiene ganancias, y sirve para detectar y conocer cuánto debe vender u obtener en concepto de ingresos para empezar a tener utilidades. Muchas veces

este es un concepto que no es interpretado correctamente, dejando de usar así una herramienta financiera de importancia para la salud la empresa, y mucho más para proyectar comportamientos que pueden ser determinantes en las valoraciones de inversión por parte de los socios.

## Estados Financieros de la Empresa Corporación Sistemática

CORPORACION SISTEMATICA  
ESTADOS DE RESULTADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 AL 2012  
EXPRESADO EN QUETZALES  
(NO AUDITADOS)

	Año 2012		Año 2011		Aumento		
	Q		Q		Disminucion	%	
Venta	Q	3,659,815.92	Q	3,454,822.36	Q	204,993.56	5.93
Costo De Ventas	Q	1,607,828.08	Q	1,549,222.26	Q	58,605.82	3.78
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>Q</b>	<b>2,051,987.84</b>	<b>Q</b>	<b>1,905,600.10</b>	Q	146,387.74	7.68
Gastos De Operación	Q	1,636,926.64	Q	1,552,781.37	Q	84,145.27	5.42
<b>Utilidad De Operación</b>	<b>Q</b>	<b>415,061.20</b>	<b>Q</b>	<b>352,818.73</b>	Q	62,242.47	17.64
Otros Ingresos	Q	41,681.65	Q	40,864.87	Q	816.78	2.00
Otros Gastos	Q	62,700.82	Q	38,585.12	Q	24,115.70	62.50
<b>Utilidad Neta Antes De Impuesto Sobre La Renta</b>	<b>Q</b>	<b>394,042.03</b>	<b>Q</b>	<b>355,098.48</b>	Q	38,943.55	10.97
Impuesto Sobre La Renta	Q	182,990.80	Q	172,741.12	Q	10,249.68	5.93
<b>Utilidad Neta Despues Del Impuesto Sobre La Renta</b>	<b>Q</b>	<b>211,051.23</b>	<b>Q</b>	<b>182,357.36</b>			
Reserva Legal	Q	10,552.56	Q	9,117.87	Q	1,434.69	15.73
<b>Utilidad Por Distribuir</b>	<b>Q</b>	<b>200,498.67</b>	<b>Q</b>	<b>173,239.49</b>	Q	27,259.18	15.73

Con el análisis horizontal del Estado de Resultados podemos observar que de 2011 a 2012 hubo un incremento en las ventas de Q.204,993.56 o sea un 5.93%.

El Costo de ventas se incremento del año 2011 al 2012 en Q.58,605.82 es decir un 3.78%.

Las actividades de operación generalmente son consecuencia de las ventas de bienes y servicios que entran en determinación de la utilidad neta de la empresa Corporación Sistemática por lo cual las cuentas incobrables tienen repercusión directa en este rubro afectando el flujo de efectivo dentro de la misma.

**CORPORACION SISTEMATICA**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011 AL 2012**  
**EXPRESADO EN QUETZALES**  
**(NO AUDITADOS)**

<b>Activo</b>	<b>Año 2012</b>		<b>Año 2011</b>		Aumento Disminucion	%	
<b>No Corriente</b>							
Terrenos	Q	73,345.01	Q	76,376.79	Q	(3,031.78)	-3.97
Activos Nuevos No En Uso	Q	90,228.86			Q	90,228.86	
Inmuebles	Q	206,300.31	Q	206,300.31	Q	-	0.00
Mejoras A Propiedad Arrendada	Q	1,007,325.00	Q	982,439.73	Q	24,885.27	2.53
Instalaciones	Q	368,188.69	Q	364,104.61	Q	4,084.08	1.12
Maquinaria Y Equipo Industrial	Q	492,059.65	Q	507,206.50	Q	(15,146.85)	-2.99
Mobiliario Y Equipo	Q	79,680.69	Q	161,147.73	Q	(81,467.04)	-50.55
Vehículos	Q	62,916.53	Q	66,325.77	Q	(3,409.24)	-5.14
Equipo De Computo	Q	115,907.52	Q	114,633.31	Q	1,274.21	1.11
Depreciación Acumulada	Q	(1,544,807.77)	Q	(1,685,650.22)	Q	140,842.45	-8.36
Construcciones En Proceso	Q	112,405.68			Q	112,405.68	
Activos Financieros Mantenedos al Vencimiento	Q	52,515.31			Q	52,515.31	
Depositas Y Derechos	Q	4,057.75	Q	3,708.14	Q	349.61	9.43
Otros Bienes	Q	1,340.96			Q	1,340.96	
<b>Total Activos No Corrientes</b>	Q	<b>1,121,464.19</b>	Q	<b>796,592.67</b>	Q	<b>324,871.52</b>	<b>40.78</b>
<b>Corriente</b>							
Caja	Q	12,157.38	Q	11,937.55	Q	219.83	1.84
Bancos	Q	104,527.35	Q	93,043.31	Q	11,484.04	12.34
Cuentas Por Cobrar	Q	174,039.63	Q	159,255.28	Q	14,784.35	9.28
Inventarios	Q	32,124.22	Q	29,606.50	Q	2,517.72	8.50
<b>Total Activos Corrientes</b>	Q	<b>322,848.58</b>	Q	<b>293,842.64</b>	Q	<b>29,005.94</b>	<b>9.87</b>
<b>Total Activo</b>	Q	<b>1,444,312.77</b>	Q	<b>1,090,435.31</b>	Q	<b>353,877.46</b>	<b>32.45</b>

	Año 2012		Año 2011		Aumento		
					Disminucion	%	
<b>Patrimonio y Pasivo</b>					Q	-	
Capital Social	Q	358,120.00	Q	281,042.87	Q	77,077.13	27.43
Resultados Acumulados	Q	187,378.36			Q	187,378.36	
Reservas	Q	29,854.03	Q	9,692.61	Q	20,161.42	208.01
Superavit (Deficit) Por Revaluos	Q	-	Q	3,031.78	Q	(3,031.78)	-100.00
Superavit Pte. Ejercicio	Q	200,498.67	Q	173,239.49	Q	27,259.18	15.73
<b>Total Patrimonio</b>	Q	775,851.06	Q	467,006.75	Q	308,844.31	66.13
<b>No Corriente</b>					Q	-	
Impuestos Y Contribuciones	Q	29,883.17	Q	12,082.48	Q	17,800.69	147.33
Intereses Por Pagar	Q	15.75	-				
Prestamos Bancarios Moneda Local	Q	174,883.91	Q	204,747.66	Q	(29,863.75)	-14.59
Otros Pasivos Lp	Q	152,194.04	Q	140,422.81	Q	11,771.23	8.38
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	Q	356,976.87	Q	357,252.95	Q	(276.08)	-0.08
<b>Corriente</b>							
Proveedores Locales	Q	238,654.46	Q	83,022.71	Q	155,631.75	187.46
Proveedores Del Exterior	Q	2,401.74	Q	239.57	Q	2,162.17	902.52
Acreedores	Q	70,428.64	Q	182,913.33	Q	(112,484.69)	-61.50
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	Q	311,484.84	Q	266,175.61	Q	45,309.23	17.02
<b>Total Pasivos</b>	Q	668,461.71	Q	623,428.56	Q	45,033.15	7.22
<b>Total Patrimonio neto mas pasivo</b>	Q	1,444,312.77	Q	1,090,435.31	Q	353,877.46	32.45

Con respecto al Balance General podemos observar un incremento en el rubro de cuentas por cobrar del año 2011 al 2012 de Q.14,784.35 es decir 9.28%, con lo cual se enfatiza la magnitud de los cambios de las cuentas por cobrar y los demás rubros de un periodo a otro y si se requieren mejoras en áreas específicas de la empresa Corporación Sistemática.

En esta oportunidad se observo la antigüedad de las cuentas incobrables por lo cual se enfatizo como el problema principal de la investigación. (Véase cuadro No. 10 pag.103).

### 3.5 Evaluación de razones de liquidez

El análisis financiero forma parte de los procesos para la generación de información, cuyo objetivo principal es aportar datos para conocer el desempeño de la empresa y tomar decisiones, mediante el cálculo de razones financieras. A continuación se analiza la situación actual de la entidad mediante el desarrollo de ratios de liquidez.

#### 3.5.1. Razón de corriente

Evalúa la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.

##### RAZÓN DE CORRIENTE

Activo corriente	322,848.57	<b>1.04</b>
pasivo corriente	311,484.83	

#### Análisis e interpretación de resultados

Al analizar la liquidez de la empresa Corporación Sistemática puede observarse que la misma es notoriamente limitada para solventar sus obligaciones en el corto plazo, en 2012 con Q.1.04 de activo corriente por cada Q.1 de deuda a corto plazo. Situación que no es la más óptima y que limita la capacidad de respuesta a un corto plazo.

#### 3.5.2 Razón de Acido

Evalúa la disponibilidad inmediata de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

### PRUEBA ÁCIDA

<u>activo corriente - inventario</u>	<u>290,724.36</u>	<b>0.93</b>
pasivo corriente	311,484.83	

#### Análisis e interpretación de resultados

La prueba ácida aplicada a la empresa es un indicador que muestra un panorama más preciso de su liquidez, de manera que al suprimir el valor de los inventarios se observa que en 2012 Corporación Sistemática no cuenta con recursos suficientes para responder a sus obligaciones en el inmediato plazo, puesto que solamente cuenta con Q.0.93 por cada quetzal de deuda corriente, evidenciado los problemas de liquidez de la entidad.

#### 3.5.3 Razón de solidez

Estudia la solidez de los activos de la empresa sobre sus pasivos.

### RAZÓN DE SOLIDEZ

<u>Activo Total</u>	<u>1,444,312.77</u>	<b>2.16</b>
Pasivo Total	668,461.71	

#### Análisis e interpretación de resultados

Al operar la razón de solidez, se observa que en 2012 la empresa posee un respaldo de Q.2.16 de activo total para respaldar cada Q.1.00 de deuda total, lo que indica que se cuenta con un poco más de Q. 2 en activos que respaldan la deuda total, es decir que ante una eminente liquidación Corporación Sistemática cuenta con respaldo suficiente en sus activos para solventar sus obligaciones.

#### 3.5.4. Razón de estabilidad.

Evaluar la cuantía de los activos no corrientes que respaldan la deuda a largo plazo.

<b>RAZÓN DE ESTABILIDAD</b>		
Activo no corriente	1,121,464.19	<b>3.14</b>
Pasivo a largo plazo	356,976.87	

#### Análisis e interpretación de resultados

Corporación Sistemática posee gran respaldo en sus activos no corrientes para cubrir su deuda a largo plazo pues al analizar los resultados de la razón de estabilidad se observa que en 2012 posee el respaldo de 3.14 de dichos activos para cubrir en un 200% la deuda de largo plazo, valor que sigue a la alza para Por lo anterior se cumple el supuesto de que los pasivos a largo plazo deben ser financiados con activos no corrientes.

#### 3.5.5. Razón de trabajo

Analiza la composición del capital de trabajo de la empresa y su capacidad para respaldar las obligaciones del corto plazo de la misma.

## RAZÓN DE TRABAJO

<u>Capital de trabajo</u>	Activo corriente - Pasivo corriente	<u>322548.88-311484.84</u>	11.363,74
Capital neto de trabajo			

### Análisis e interpretación de resultados

Siendo el capital neto de trabajo el equivalente a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente, se puede observar que Corporación Sistemática mantuvo en 2012 un capital de trabajo de Q.311,484.84 que luego de ser confrontado con sus pasivos corrientes dejó un capital neto de trabajo de Q.11,363.74. La empresa sigue teniendo el respaldo suficiente para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

### 3.6 Evaluación de razones de endeudamiento.

Con los cálculos siguientes se pretende conocer el monto del dinero de terceros utilizado para la generación de utilidades, esto mediante el uso de razones de endeudamiento que permiten evaluar la necesidad y composición del financiamiento.

#### 3.6.1 Razón de endeudamiento a corto plazo.

Establece cuantos Quetzales de pasivo corriente se tiene, por cada quetzal del total de pasivos con terceros

### RAZÓN ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO

<u>Pasivo corriente</u>	<u>311,484.84</u>	0.47
Pasivo total	668,461.71	

#### Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos para el período evaluado en la empresa Corporación Sistemática, para el año 2012 dicha cifra es de 0.47 quetzales, lo que significa que durante el período existe una mayor cantidad de pasivos a corto plazo que deben ser asumidos del total de obligaciones con terceros.

#### 3.6.2. Concentración de pasivo y activo corriente.

Compara la participación de los activos corrientes sobre el total de los activos.

### CONCENTRACION DE PASIVOS Y ACTIVOS CORRIENTES

<u>Pasivo corriente</u>	<u>311,484.83</u>	0.22
Pasivo + patrimonio	1,444,312.77	
<u>Activo corriente</u>	<u>322,848.57</u>	0.22
total de activos	1,444,312.77	

#### Análisis e interpretación de resultados

Después de realizada la evaluación, los resultados obtenidos establecen para el año 2012 que, por cada quetzal de activo se deben 0.22 quetzales de pasivo y se tienen Q.0.22 en activos corrientes, la concentración de activo y pasivo corriente existen por igual proporción.

### 3.6.3. Razón de endeudamiento.

Medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores.

#### RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO

	<b>2012</b>	<b>Ratio</b>	<b>2011</b>	<b>Ratio</b>
<u>Pasivo Total</u>	<u>668,461.71</u>	46%	<u>623,428.55</u>	67%
Activo Total	1,444,312.77		1,090,435.30	

#### Análisis e interpretación de resultados

Con base a los resultados obtenidos para la empresa analizada en el año 2011, el 67 % de los activos totales es financiado por los acreedores y de liquidarse estos al precio en libros quedaría un saldo de 46% de los activos que es financiado por terceros lo cual se traduce al porcentaje de participación de los proveedores en la estructura de financiamiento de la empresa y de alguna forma también los riesgos.

### 3.7 Evaluación de razones de eficiencia

Las evaluaciones financieras miden la capacidad de la empresa para satisfacer sus necesidades y obligaciones, siendo de vital importancia para el manejo de los recursos y procesos en la gestión y conversión de los activos por lo que a continuación se evalúa la eficiencia de la empresa con los ratios financieros considerados más relevantes para negocio en estudio.

#### 3.7.1 Razón de rotación de activos totales.

Muestra la capacidad que tiene los activos totales para generar ingresos para la empresa.

## RAZÓN DE ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES

<u>Ventas totales</u>	<u>3,659,815.92</u>	2.53
Activos totales	1,444,312.77	

### Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos para el año 2012, muestran que por cada quetzal invertido en activos generaron una venta de Q.2.53.

### 3.7.2. Razón de rotación y período de cuentas por cobrar.

Mide el número de veces que la cartera de cuentas por cobrar hace rotación y recuperación promedio durante el año e identificar si se ajusta a la política de la empresa.

## ROTACIÓN Y PERÍODO DE CUENTAS POR COBRAR

<u>Ventas al crédito</u>	<u>1,738,412.56</u>	10.43
cxc promedio	166,647.45	
<u>365</u>	<u>365</u>	35
Rotación cxc	10.43	

## Análisis e interpretación de resultados

La rotación y período de cartera de cuentas por cobrar para la empresa en el año 2012 se tiene que fue de 10.43 veces y su recuperación en 35 días, por lo que se identifica la problemática en la política de créditos, ya que esta define 15 días máximo para recuperar el crédito concedido y por ende su rotación de cartera debería de oscilar entre 24 veces al año, debido a ello estima conveniente proponer una acción a tomar para que la rotación y recuperación de crédito asimile la política de crédito establecida por la empresa.

### 3.7.3 Razón de rotación y período de existencias de inventarios.

Conoce las veces y el período en que los inventarios se realizan a efectivo.

### **ROTACIÓN Y PERÍODO DE EXISTENCIAS EN INVENTARIOS**

<u>Costo de ventas</u>	<u>1,607,828.08</u>	52
inventario promedio	30,865.36	
<u>365</u>	<u>365</u>	7
Rotación de inventarios	52	

## Análisis e interpretación de resultados

La rotación y período de existencias de inventarios para la empresa durante al año 2012 fue de 52 veces equivalente a un período de 7 días.

### 3.7.4 Razón de rotación y período de cuentas por pagar.

Conoce las veces y el período en se pagan a los proveedores.

#### **ROTACIÓN Y PERÍODO DE CUENTAS POR PAGAR**

<u>anuales al crédito Prom. de cuentas</u>	<u>1,449,311.21</u>	9
inventario promedio	162,159.23	
<u>365</u>	<u>365</u>	41
Rotación de cuentas por pagar	9	

#### Análisis e interpretación de resultados

La rotación y el período de las cuentas por pagar para la empresa durante el año 2012 se tiene que su rotación fue de 9 veces durante el ejercicio y 41 días de pago para proveedores, para liquidar saldos de cuentas por pagar a proveedores, con este ratio se presenta la problemática de liquidez que se tiene para poder liquidar saldos a proveedores, eso debido a que por política de compras se tiene que cada 30 días deberá de saldarse montos próximos al vencimiento con los proveedores, por lo que debido a ello es conveniente y necesario implementar acciones a tomar en cuenta para asimilar la política contable establecida por la empresa.

### 3.8 Análisis tributario fiscal

Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92 del Congreso de la República. El régimen del Impuesto Sobre la Renta es un impuesto, cuya característica es ser una contraprestación directa o

determinada por parte del Estado, y se basa en la capacidad que tiene el contribuyente para contribuir, es decir, el que más tiene debe aportar más para cubrir los gastos de la Nación.

La empresa se encuentra inscrita ante las autoridades tributarias en el Régimen General del Impuesto Sobre la Renta, Artículos 44 (Reformado por Decreto 18-04 del Congreso de la Republica).

**Artículo 17.** Se reforma el artículo 44, el cual queda así:

“Artículo 44. Tipo impositivo y régimen para personas individuales y jurídicas que desarrollan actividades mercantiles y otros entes o patrimonios afectos.

Las personas individuales o jurídicas constituidas al amparo del Código de Comercio, domiciliadas en Guatemala, así como los otros entes o patrimonios afectos a que se refiere el segundo párrafo del artículo 3 de esta ley, que desarrollan actividades mercantiles, con inclusión de las agropecuarias, deberán pagar el impuesto aplicando a su renta imponible, a que se refiere al artículo 37 “B”, una tarifa del cinco por ciento (5%). Dicho impuesto se pagará mediante el régimen de retención definitiva o directamente a las cajas fiscales, de conformidad con las normas que se detallan en los siguientes párrafos. Estas personas, entes o patrimonios deberán indicar en las facturas que emitan que pagan directamente a las cajas fiscales el cinco por ciento (5%) o que están sujetos a retención del cinco por ciento (5%).

Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala. Cuenta con libros de compras y ventas autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria. Se emite factura por cada transacción realizada. Presenta declaración mensual.

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta, son los siguientes:

- Deben efectuarse arquezos sorprendivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.
- Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo.
- De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

En cuanto a los procedimientos de control dirigidos al área de cobranza, pueden mencionarse:

- El Departamento de Ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- El Departamento de Facturación debe ser independiente del de Despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- Se procurará que las facturas estén pre-numeradas.

- Una persona diferente a la que preparó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el Departamento de Ventas, en lo que se refiere a precios, rebajas, descuentos, entre otros.
- De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

### 3.9 Otras obligaciones

Código de Trabajo. Decreto 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, todos los empleados tienen contrato individual de trabajo.

Régimen de Seguridad Social: Inscrita en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), con su respectivo número patronal. Realiza pagos mensuales según lo establecido en el Acuerdo No. 1118, sobre la base del total de sueldos ordinarios pagados en forma mensual a los trabajadores, el 4.83% de la cuota laboral y la empresa paga el 10.67% de la cuota laboral, 1% IRTRA y 1% de INTECAP.

### 3.10 Análisis del Control Interno

El Control Interno es un plan organizado que tiene como finalidad establecer controles y políticas en las cuentas por cobrar de la empresa, verificar que la información financiera sea confiable y lo más exacta posible e impulsar operaciones eficientes, para lograr esta tarea es importante la implementación de controles internos administrativos y contables, mediante: la división adecuada del trabajo, delegación de autoridad, asignación de responsabilidades, conocimiento de las políticas por parte del personal.

La empresa no cuenta con controles para el área de Cuentas por Cobrar, se tienen establecidos procedimientos mínimos de control interno básicos, pero por el crecimiento de la misma, no son efectivos ni confiables

Los procedimientos contables se establecen para regular el trabajo que realizan todos los empleados involucrados en los registros de las transacciones u operaciones en los libros contables. Luego del análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Corporación Sistemática, se puede concluir lo siguiente:

Las medidas adoptadas por la empresa para la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza son deficientes y no permite obtener datos confiables, ni promover la eficiencia de las operaciones.

El control interno de la cuenta por cobrar no es el más eficiente, ya que existen algunas irregularidades en segregación adecuada de las funciones.

Existe deficiencia en el registro de las transacciones, puesto que se conceden créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro. Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.

Existen límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente. No posee un manual de políticas y procedimientos para el rubro de cuentas por cobrar.

La responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar las lleva una sola persona, esta actividad debería ser separada para cada función y así asegurar el cumplimiento por parte del personal evitando posibles errores y decisiones apresurada.

En virtud de mejorar los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar de la Empresa Corporación Sistemática, y tomando en cuenta el análisis realizado en este estudio, se cree conveniente hacer las siguientes recomendaciones:

Cumplir con las políticas, pautas y lineamientos establecido por la empresa. Segregar funciones entre el Departamento de Administración, específicamente en las actividades de facturación y cobranza, las cuales deben ser realizadas por funcionarios distintos.

Informar de manera eficiente sobre la importancia de los controles internos y así obtener resultados óptimos. Evaluar de forma más periódica los procedimientos contenidos para la realización de reportes de otorgamiento de crédito y cobranzas.

Concientizar al personal sobre la importancia de seguir las políticas de créditos. Motivar la comunicación entre los empleados ya que sin esta, es imposible que se logre los objetivos trazados.

Realizar un manual de normas y procedimientos contables para las cuentas por cobrar, ya que es indispensable para la empresa por que ayuda al ejor desenvolvimiento de las actividades realizadas por la misma.

Se debe realizar un proceso de orientación al personal para que cumpla con el manual de normas y procedimientos de los departamentos referentes a los cargos que desempeñan.

## Capítulo 4

### 4.1 Propuesta de solución

#### 4.1.1 Introducción

La presente propuesta es una guía de procedimientos de fácil aplicación y consulta sobre la forma en que deben proceder las áreas administrativas y contables de la empresa, ante los temas más frecuentes que se presentan en el rubro de las Cuentas por Cobrar. Proporciona las instrucciones contables y administrativas que deberán seguirse para el control de las Cuentas por Cobrar y así como la creación de manuales y políticas pertinentes.

Los procedimientos aquí descritos se aplicarán a todas las cuentas por cobrar de la empresa, independiente de la ubicación y son de cumplimiento obligatorio por parte de los clientes y personal relacionado con los mismos.

Esta investigación es de gran importancia por cuanto, los procesos que se realizan en la empresa, tendientes a lograr la permanencia en los mercados, mejoras en la competitividad, en el interior de la organización se produzca cambios. Para ello hay que considerar las probabilidades que éstas tengan y reestructurar el actual sistema de crédito y cobranzas, de tal manera, que puedan normalizar el flujo de efectivo, con el fin de ofrecerle a la clientela soluciones factibles, que permitan mejorar la problemática que atraviesan. Además, expone alternativas que mantener actualizado y con fácil acceso a los registro de cuentas por cobrar, mejorar la administración del dinero en el tiempo, optimizar el sistema de abastecimiento, cobro y atención al cliente, mejorar el control interno de las cuentas por cobrar; utilizar las bases para una adecuada política de crédito y proporcionar información actualizada para la toma de decisiones.

También contribuir a llegar a nuevos mercados y consumidores, incrementar las ventas, mejorar el servicio al consumidor y fomentar el trabajo en equipo, con el uso de las herramientas tecnológicas. Por otro lado, es de suma importancia que la organización cuente con un óptimo

sistema de cobranza para poder obtener mayor liquidez que le permita la normal fluidez de sus actividades, así como, también la adquisición de sus productos y alcanzar de esta forma, los objetivos propuesto por el estudiante. De igual manera, es necesario destacar que el propósito de este estudio es lograr el máximo aprovechamiento de los recursos físicos, monetarios, materiales y humanos que se involucran en el proceso.

La propuesta es implementar un sistema administrativo que permita:

- a. Controlar los procesos desarrollados en los departamentos de Ventas, Contabilidad, Crédito y Cobranzas dentro de la empresa.
- b. Controlar el flujo de efectivo, mediante la utilización de formularios específicos para cada actividad.
- c. Mejorar la relación con los clientes, mediante una atención esmerada y satisfactoria.
- d. Optimizar la toma de decisiones, basándose en el análisis previo de cada solicitud.
- e. Incrementar el capital de trabajo, mediante la pronta recuperación de las cuentas por cobrar, evitar la inyección de nuevo capital y el aumento del nivel de endeudamiento.
- f. Implementar un sistema administrativo basado en el control interno de todas las actividades referidas al proceso de ventas a créditos.
- g. Beneficio de la venta a crédito que se espera realizar, por lo cual, se debe tener sumo cuidado en relacionar los costos incurridos en la investigación con el beneficio que se espera obtener de la venta a crédito.
- h. El sistema de control existente para las cuentas por cobrar y las recuperaciones de las mismas, se toma en consideración períodos de cobro, costo de las cobranzas y pérdidas en cuentas de cobros dudosos.
- i. El grado de certidumbre que se tendrá sobre el cumplimiento de pago por parte del cliente.

#### 4.2 Antecedentes

La empresa se constituyó el 26 de abril 2005, de acuerdo a las leyes de la República de Guatemala, por un período indefinido. El domicilio fiscal de la compañía está ubicado en el Departamento de Guatemala. Su actividad económica es el mantenimiento, reparación, compra

y venta de equipo de computación y accesorios, desarrollo de programas para sistemas y todo lo concerniente al ramo.

Con la finalidad de ofrecer a los clientes comodidades de pago se logra así aumentar su cartera de clientes y por ende, elevar las ventas y servicios. Con lo cual se podrán ofrecer sus servicios en el mercado cada vez más competitivo.

### 4.3 Justificación

En todas las organizaciones se establecen Sistemas de Control Interno, con la finalidad de resguardar los activos y obtener fiabilidad, en cuanto a la información reflejada en los Estados Financieros. En los últimos tiempos dichos sistemas han adquirido una mayor relevancia, a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicarlos. Esto ha hecho que muchos directivos tomen conciencia de la importancia que tienen los sistemas de Control Interno, en la consecución de los objetivos propuestos por la Junta Directiva. Los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son los adecuados. Se deben establecer controles formales administrativos, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros. Los directivos deben tener un papel más directo y personal en el negocio. Es por esta razón, que surge la necesidad de poner en práctica sistemas de control que aseguren la confiabilidad y el adecuado registro de las transacciones que se realizan en la entidad empresarial. Por lo tanto, es importante hacer un análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar en la empresa Corporación Sistemática, a fin de determinar las fallas de los mecanismos de control interno que afectan el desarrollo de las actividades en el Departamento de Crédito y Cobranzas

### 4.4 Objetivo General

- Es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera habrá de generar, y cuidar al mismo tiempo que se realice un proceso de análisis previo a la concesión para evitar establecer relaciones comerciales con clientes que

probablemente tendrán dificultades para pagar o que inmovilizarán los recursos de la empresa al demorarse en el pago por largo tiempo.

#### 4.5 Objetivos Específicos

- Analizar el Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en la Empresa Corporación Sistemática.
- Elaborar un informe con los procedimientos administrativos y contables que mitiguen el riesgo de registrados erróneos.
- Determinar la política de crédito en el cual disminuyan el riesgo de morosidad de la empresa.

#### 4.6 Contenido

Con base al análisis realizado en la Empresa Corporación Sistemática, con esta propuesta se pretende mejorar el funcionamiento del Departamento de Crédito y Cobranzas, para eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas por la organización, mediante la aplicación de las normas de control interno adecuadas a cada departamento que esté involucrado en el proceso de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a los resultados que arrojó la aplicación de los instrumento de recolección de datos, se puede vislumbrar la ubicación de las fallas y debilidades en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa, enfatiza en el área de Cuentas por Cobrar y por consiguiente, en el área de Crédito y Cobranzas, por lo tanto, se pueden hacer algunas observaciones que contribuyan con la optimización del proceso. Esta situación amerita la elaboración de un sistema que permita controlar los procesos y lograr los objetivos propuestos, tales como, mejorar el flujo de efectivo, la comunicación, la toma de decisiones, la relación con los clientes y aumentar el capital de trabajo, entre otros.

El enfoque del control interno proporciona una base conceptual sobre el cual se puede estructurar un sistema administrativo completo; se toma en consideración todas las entradas y salidas y el

flujo de información para hacer que éste coopere en la toma de decisiones y brinde los estados financieros, bajo principios contables generalmente aceptados en la actividad comercial.

#### 4.6.1 Procedimientos y controles

Se presenta la estructura contable que servirá de base para la elaboración de los procedimientos que se realizarán en la presente guía. Las operaciones que realiza la empresa para contabilizar las cuentas por cobrar, implican las decisiones y procesos necesarios que permiten la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Este proceso incluye lo siguiente:

- Políticas de crédito.
- Políticas de cobranza.
- Venta a crédito.
- Facturación.

##### 4.6.1.1 Políticas de Crédito

Las políticas de crédito buscan establecer lineamientos para determinar si se otorga o no un crédito a un cliente, se toma en cuenta ciertas consideraciones, con el fin de fijar las bases para las respuestas a los problemas administrativos.

Establecer su política con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, como son, los de recuperar el dinero en tiempo estipulado y así mantener la confiabilidad, eficiencia y capacidad de ofrecer las mejores y más efectivas soluciones a sus cliente.

Las políticas de crédito establecidas por el Comité Ejecutivo de empresa, son las siguientes:

- Conceder montos y condiciones de crédito distintos para cada cliente en particular se toma en cuenta las condiciones establecidas en el contrato.
- El plazo máximo para cancelar la deuda se establece depende del servicio solicitado por el cliente, éste puede tener un plazo de tiempo 0-30, 31-60, 61-90, 90 y más días. Así lo establece la empresa, con el fin de ofrecerles a los clientes flexibilidad y comodidad en cuanto al pago de las deudas adquiridas.

#### 4.6.1.2 Política de cobranza

El objetivo de las políticas de cobranza es medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

La empresa establece las siguientes políticas de cobranza:

- Realizar llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato.
- El Departamento de Administración deberá tener un enfoque diplomático con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago.
- En caso de que el cliente no cancele en la fecha prometida, el Departamento de Administración y Tesorería deberá efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y trámites legales entre el cliente y la empresa.

#### 4.6.1.3 Procedimiento de facturación

El proceso de facturación que realiza la empresa se inicia en el Departamento de Administración, con la recepción de una hoja de trabajo o Service Ticket, las cuales son emitidas por La Gerencia de área o proyecto. Se aprueba por el cliente y termina cuando se realiza la respectiva elaboración de la factura se relaciona al servicio o gasto incurrido, así como se envía y verifica la recepción de las mismas en las oficina de finanzas del cliente. Estos gastos incurridos, vienen a ser gastos reembolsables los cuales se originan de la compra de material o cualquier otro tipo de ajuste incurrido por dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con previo acuerdo con sus clientes. Es importante saber que el registro que genera el ingreso incluye los servicios regulares y negociados, así como los servicios de negociación previa o no recurrente.

#### 4.6.1.4 Servicios regulares y previamente negociados

La empresa considera que es un servicio regular y negociado, cuando se origina de un acuerdo para prestar un servicio entre la empresa y un cliente específico.

La actividad y trabajo que van a caracterizar este servicio, están reflejadas en un contrato de trabajos escrito y notariado, firmado por ambas partes.

Por lo general, estos servicios son los mismos por el tiempo indicado en el contrato y los cuales son facturados según las tarifas o los precios que se establecen.

#### 4.6.1.5 Servicio sin negociación previa

Son aquellos servicios o trabajos solicitados por el cliente, en casos excepcionales, que no tienen que ver con los servicios regulares o los prestados. Dentro de estos servicios se encontró por ejemplo, trabajos de obras civiles, movimientos de tierras entre otros y no genera la elaboración de un nuevo contrato.

Cuando los servicios sin negociación previa sean continuos y se vuelvan recurrentes, por lo general pasan a un análisis, en donde se llega a un mutuo acuerdo según criterio del cliente. Esto con la finalidad de incluirlo como servicio regular.

Luego de saber en qué condiciones se elaboran los servicios, ambos proceden a su respectivo registro de facturación. Se empieza de la manera siguiente:

A fin de cada mes el Gerente de proyecto envía al Departamento de Administración, el contrato, la hoja de trabajo o service ticket aprobado por el cliente.

El Departamento de Administración, se encarga de revisar si los montos están calculados, al igual que la porción reflejada en la hoja de trabajo, y además verifica si la moneda se encuentra en quetzales o en dólares.

La información suministrada por el Gerente de Proyecto será legítima por el Departamento de Administración de Contratos si las condiciones son las adecuadas, en caso contrario, podrá emitir cualquier tipo de alerta o sugerencia, se informa al Gerente Corporativo de Operaciones y Proyectos, quién deberá considerar las sugerencias y tomar las posibles acciones correctivas, las cuales pueden implicar la emisión de una nueva hoja de trabajo.

#### 4.6.1.6 Emisión de factura

Luego que el Departamento de Administración efectúa el seguimiento de la orden de servicio y/o compra aprobada, verifica si corresponde al mismo monto de la nota de entrega estimada registrada, en caso de ser positiva la información, se procede a elaborar la factura definitiva y en

el caso de existir algún tipo de diferencia, el Departamento de Administración efectúa los ajustes totales o parciales de dicha nota de entrega, se crea así, una devolución de la nota de entrega, y es cuando elabora la factura definitiva con 3 copias (1 blanca, 2 verdes una para contabilidad y otra para el cliente y 1 azul para el archivo).

La emisión de la factura definitiva se realiza en el formato Factura de Ventas, la cual lleva un control correlativo de facturas existentes y a su vez la/s respectiva/s nota de entrega como soporte de la misma. Cuando existan gastos reembolsables dentro del monto de las facturas o conceptos a solicitar el reembolso, se incorpora los costos asociados a los gastos administrativos y el Impuesto al Valor Agregado asociado al mismo. Además, debe contener el logo de Corporación Sistemática, la dirección fiscal y administrativa.

La devolución de la nota de entrega se genera cuando existe alguna diferencia con las facturas correspondientes, en este caso se realiza una nueva nota de entrega por el monto correcto que sustituye al anterior, se queda reflejado el ingreso por el monto correcto.

Después que la factura es registrada en el Sistema Administrativo, se introduce la misma en Gerencia de Finanzas del cliente, en donde comienza el procedimiento de cobranza, pero antes se guarda la copia blanca de la factura como señal de recibido y una verde con su respectivos soportes, en el área de administración, y la otra copia verde se envía al Departamento de Contabilidad.

#### 4.7 Procedimiento de Cobranza

Al introducir la factura original del cliente en el departamento de contabilidad, es cuando comienza el procedimiento de cobranza. Una de las funciones de los Departamento de Administración y Tesorería es encargarse del proceso formal de cobranza, y el respectivo registro oportuno de los servicios contractuales, misceláneos y extra, prestados por dólares; así como de todos los gastos reembolsables o ajustes sometidos bajo facturación aprobada por el cliente. El Departamento de Administración efectúa el respectivo seguimiento de todas las facturas sometidas a aprobación y cancelación por parte del cliente, con el fin de hacer efectivo el cobro

de las mismas, se toma en cuenta el periodo de cobranza, según las condiciones establecidas en el contrato. Verifica si existe alguna inconformidad, esta puede ser por el periodo, moneda o tarifa facturada.

Después de efectuar la respectiva aclaratoria, y si es necesario, se elabora una nueva factura y se anula la anterior. Las nuevas facturas se introduce en la Gerencia de Finanzas del cliente y se espera el periodo de cobranza según en condiciones contra actuales.

El Departamento de Tesorería verifica las transferencias y envía un reporte obligatorio al Departamento de Administración, con todas las transferencias recibidas en las cuentas de dólares. La información semanal indica el tipo de moneda, tipo de pago y monto total, con el respectivo soporte de orden de pago.

El cliente emite un documento, en donde se refleja en detalle las facturas canceladas y las respectivas retenciones y deducciones efectuadas por él, denominado orden de pago. Luego, la empresa se procede al registro de cobranza y se le da de baja a las cuentas por cobrar.

#### 4.8 Control aplicable al registro de transacciones y análisis de cumplimiento de políticas de cobro

Las cuentas por cobrar deben registrarse en el momento en que se preste el servicio contratado. Se establecen condiciones de ventas y determinación de riesgo en cuanto al crédito. El proceso de facturación tiene el objeto de controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que tienen como objetivo mantener y aumentar las ventas de la empresa.

El registro contable de las ventas realizadas a crédito, deben contemplar una serie de aspectos que ayuden a tener un mayor control sobre tales ventas. Como por ejemplo, poner énfasis en el registro de las cifras, que deben tener los suficientes controles que ayuden a llevar las cuentas por cobrar, y permitir calcular o procesar las cuentas relacionadas.

Las funciones que desempeña el Departamento de Administración no es el adecuado porque, no existe segregación de funciones de facturación y cobranza. El departamento realiza la factura, la registra en el sistema administrativo y a su vez realiza las gestiones de cobranzas, esto no es aceptable, ya que no permite determinar la legitimidad de los deudores y sus adeudos.

La empresa relaciona algunos controles con el ciclo de ingreso y cuentas por cobrar, como las facturas que están prenumeradas y en correlativo, también respetan los límites de crédito. Los registros auxiliares de las Cuentas por Cobrar, son unas herramientas muy útiles para el análisis de las cifras correspondientes a las compras y pagos realizados por los clientes. En las Cuentas por Cobrar, es muy importante mantener un registro de antigüedad de las mismas, esto permitirá un mayor control de las cuentas de cada cliente.

#### 4.9 Análisis de los procedimientos contables

Luego de haber obtenido la información, a través de la observación directa y la entrevista no estructurada, se efectuó un estudio de los procedimientos aplicables a las cuentas por Cobrar, observándose algunas irregularidades.

Las debilidades en la gestión de cobranza se originan del mal funcionamiento de las políticas de crédito y cobranza por los aspectos siguientes:

- a. En lo referente a la segregación de funciones, las responsabilidades son asignadas de tal manera que una sola persona es la encargada de varias actividades, como lo son, las de facturación y cobranza, esto trae como consecuencia, que la obtención de datos en la empresa no sean confiables.
- b. A pesar de los procedimientos de rutina establecidos por la empresa, entre los cuales se encuentran, la autorización de los servicios prestados, la aprobación de los documentos, la ejecución de los procedimientos y el registro de las operaciones, se llevan a cabalidad, las áreas de responsabilidad no coinciden con el control de las Cuentas por Cobrar, porque,

las personas que manejan las gestiones de cobranza deben servir como un control de las personas que están encargadas de las Cuentas por Cobrar, para así confirmar el registro en el auxiliar.

- c. En ocasiones los servicios prestados tardan un poco, por la falta de algún servicio extra, que incluya el cliente a última hora, esto evita agilizar la recuperación del efectivo.
- d. Cuando se emplean los procedimientos para la gestión de cobranza, como lo es, la verificación semanal de los registros de servicios facturados, se encontró, que la documentación o los soportes anexados a las copias de la factura no coinciden con la misma, algunas varían en los montos y en las fechas en que se realiza el servicio, atrasando así, la cancelación de las facturas.

#### 4.10 Estructura de la propuesta

Este comprende desde la identificación de la problemática, desarrollo y evaluación de cifras de los estados financieros, mediante el uso de razones financieras para luego inferir sobre los resultados con un planteamiento teórico, basado en el uso de herramientas que permitan un mejor funcionamiento y desempeño, por medio de la implementación y optimización de recursos enfatizándose en el control interno de las cuentas por cobrar así como la creación de un manual de políticas de las mismas.

La estructura de la propuesta se representa bajo un sistema administrativo, se enlaza cada una de las partes estratégicas que busca cubrir las acciones que se plantean para la optimización del área de Crédito y Cobranza de la empresa en estudio; las partes del sistema se reflejan y repercuten en aspectos fundamentales en el mejoramiento financiero de la organización. En efecto, la estructura conforma una especie de sistema que interrelaciona todas las partes, haciéndola dependientes una de otra, de forma tal que, al iniciar las actividades, todas las demás consecuentes resultaran eficientes, es por ello, que se toma como base la premisa del Control a fin de evitar cometer errores irreversibles que repercutan de manera negativa, al logro de los resultados económicos y financieros de la empresa. De tal forma, que las premisas que

conforman la estructura de la propuesta, se pueden visualizar de una mejor manera, en el esquema siguiente:

La propuesta tiene como intención aportar soluciones a los problemas detectados en los procesos de recuperación de Cuentas por Cobrar; asimismo, sirve como herramienta de trabajo para facilitar las tareas habituales, como: simplificar el trabajo y permitir controles administrativos internos. La descripción de la propuesta, tomar en cuenta los aspectos operacionales que desde las perspectivas administrativas y gerenciales deben realizarse para lograr la efectividad en la recuperación de las cuentas. En tal sentido, el desarrollo de su estructura; se fundamenta del siguiente modo:

- Normas y procedimientos
- Análisis de crédito y gestión de cobranza
- Táctica Comunicacional
- Tratamiento de Cuentas vencidas
- Costos financieros de implementación
- Creacion de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar.

#### 4.11 Normas y procedimientos

Deben desarrollarse normas de control interno y procedimientos escritos, que especifiquen los pasos a seguir en el otorgamiento, manejo y cobro de los créditos. También deben ser distribuidos entre todo el personal que labora en la empresa. Cabe destacar que el personal indicado para llevar a cabo la aplicación de las normas propuestas, debe ser un especialista en el área o carrera a fin, entre los que se encuentran licenciados en Administración, Relaciones Industriales, Contaduría, entre otros.

Se considera como normas primordiales para los procedimientos en el área de ventas las siguientes:

- La hoja de itinerario del cliente debe estar con firma autorizada para el despacho antes de ser efectuado.
- Toda venta debe ir avalada por una orden de compra correspondiente al cliente, donde señale el vencimiento del crédito.
- Elaborar una orden de entrega de mercancía, la cual debe ir firmada por el cliente para luego proceder a la elaboración de la factura a crédito.
- En lo que respecta al área de crédito y cobranza, deben considerarse las siguientes normas:
- Comprobar la veracidad de los documentos entregados como recaudos para la solicitud del crédito.
- Elaborar formularios que permitan llevar control sobre las ventas realizadas, a fin de evaluar la trayectoria del cliente.
- Implementar el uso de indicadores a los estados financieros de las empresas a fin de evaluar la eficacia de la gestión de cobranza.
- Asimismo, se deben considerar normas para regular las actividades en el Departamento de Contabilidad, entre los cuales cabe destacar:
- Mantener la información actualizada, para obtener datos confiables de los estados de cada cliente.
- Realizar un reporte mensual a fin de evitar acumular provisiones para cuentas incobrables.
- Considerar una partida para descuentos por cancelación de facturas antes de la fecha de vencimiento es decir por pronto pago.

#### 4.12 Análisis del crédito y gestión de cobranza

Para mejorar la cartera de Cuentas por Cobrar, es necesario que el analista de crédito del departamento realice estudios exhaustivos, tanto del crédito, como de su límite a cada cliente, se considera para ello, el estudio de los estados financieros y la veracidad de sus soportes antes de ser aprobados. Del mismo modo, debe chequear las solicitudes u órdenes de compra para clasificar los límites de crédito de acuerdo a los productos, es decir considerar al mismo tiempo la

rotación de inventario que tiene cada producto antes de establecer el lapso de crédito prudencial y acorde con las posibilidades de reposición; en tal sentido debe implantarse políticas de cobranzas que garanticen la pronta y segura recuperación de las cuentas por cobrar y que conlleven a la optimización de la gestión de cobranza, se permite mejorar los resultados y alcanzar así el flujo de efectivo requerido por la empresa.

#### 4.13 Táctica comunicacional

Una organización puede constar de gerencia, empleados, clientes, etc., pero no prospera a menos que las comunicaciones ligen de manera efectiva todas las partes y coordinen sus actividades. Las decisiones de la Gerencia deben darse a conocer a los empleados, y debe establecerse también un sistema de control para asegurarse que estas decisiones se cumplan, éstas en si mismas, deben estar basadas en un flujo de información que alcance a la Gerencia y que prevengan de todas las partes involucradas en el proceso del tratamiento de las cuentas por cobrar que han sido aprobadas en tales reuniones y evitar de esta manera que los entes que componen la organización trabajen de forma aislada e inadecuada, convirtiéndola así en un ente inoperante. Para ello se sugiere la implantación de métodos formales en la comunicación que contribuyan con su aplicación efectiva en el área en cuestión, entre éstas se tienen:

- Instrucciones escritas y anuncios mediante notas fijadas en tableros, memorando interno, avisos, cartas, entre otros, que permitan la divulgación en la organización.
- Reuniones de empleados dirigidas mediante un gerente principal para confirmar la información por escrito, para hacer extensiva tales acciones.
- Formar comité entre los departamentos involucrados en el proceso y efectuar resúmenes escritos de las deliberaciones y las decisiones alcanzadas.

#### 4.14 Tratamiento de Cuentas Vencidas

Con respecto al procedimiento para cuentas vencidas se hace necesaria la elaboración de formularios destinados para el control en el tratamiento y control de la misma, entre ellos pueden señalarse:

#### 4.14.1 Carta de Notificación

Se emplea en última instancia, (cuando las cuentas se vuelven irrecuperables), para dar aviso al cliente que su cuenta se entregará al Departamento de Asesoría Legal de la empresa, a fin de que se encargue de efectuar la cobranza y recuperar las cuentas por cobrar.

#### 4.14.2 Políticas de Cobranza

Para la elaboración de políticas de cobranzas deben considerarse factores determinantes, tales como: las condiciones de ventas a créditos, la gestión de cobranza, los plazos de cobro y las condiciones de pago. Además de seguir una serie de pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como:

- Clasificar las cuentas, de acuerdo a su antigüedad. Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de los mismos en el libro Mayor General, investigar las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, que sólo personas autorizadas puedan dar por incobrable las cuentas, o emitir notas de créditos, numeradas, preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos estados deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos, ni a los créditos, todo despacho debe estar amparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.

#### 4.14.3 Administración

La implementación de esta propuesta dependerá de la relevancia que le otorguen los directivos de las empresas, así como también su aceptación como alternativa viable para solucionar la problemática actual que afronta la empresa Corporación Sistemática. Asimismo la implantación eficiente del sistema va a depender de la actitud receptiva que adopte todo el personal de la empresa ante la propuesta del estudio que se realizó, de manera que los resultados que arrojen sean los deseados. Es necesario que todas las personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar se familiaricen, conozcan y se compenetren con el sistema de manera que puedan llevarlo a cabo de una manera eficiente y de esta forma, lograr los objetivos trazados en cada departamento, se genera el logro de las metas propuestas por la empresa.

#### 4.14.4 Factibilidad organizacional, técnica y operativa

Una propuesta se considera factible, cuando existen condiciones que permitan la realización de las actividades y estrategias en un momento o periodo determinado. En tal sentido la posibilidad de la aplicación de cambios administrativos para la optimización del Sistema de Crédito y Cobranza propuesto, en la población estudiada es aceptable debido a la gran necesidad en que se encuentran. Además reúnen los recursos humanos, materiales y físicos necesarios para la implementación y ejecución de dicha propuesta, en búsqueda de la pronta recuperación de las cuentas por cobrar existente dentro de la organización, las cuales estarán representadas por el margen de ganancia que van a obtener ya sea a corto, mediano o largo plazo.

#### 4.15 Costos financieros de implementación

En cuanto a los costos del proyecto a realizar se consideran los siguientes recursos:

##### 4.15.1 Recurso Humano

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

- Gerente General.
- Gerente Financiero.
- Supervisor de ventas.
- 2 vendedores.
- 5 Técnicos
- 7 Programadores de Sistemas (Outsourcing)

##### Gerente General

Es el primer nivel jerárquico dentro de la estructura y representa legalmente a la empresa, tiene atribuciones resolutorias dentro del ámbito general y estructura los precios de ventas.

##### Gerente de operaciones y financiero

Es la segunda autoridad en el nivel jerárquico, se encarga de analizar los estados financieros que traslada al gerente general

### Supervisor de Crédito y Cobranzas

Tiene a su cargo la supervisión del auxiliar de crédito y cobrador. Su función principal es la de conceder créditos a empresas solventes, establecidas en la región, donde se encuentra ubicado el personal que presta soporte técnico a otras empresas, así como la venta de equipo de computación a las mismas. Asume la responsabilidad del cobro de la facturación correspondiente a los consumos realizados por dichas empresas.

### Vendedores

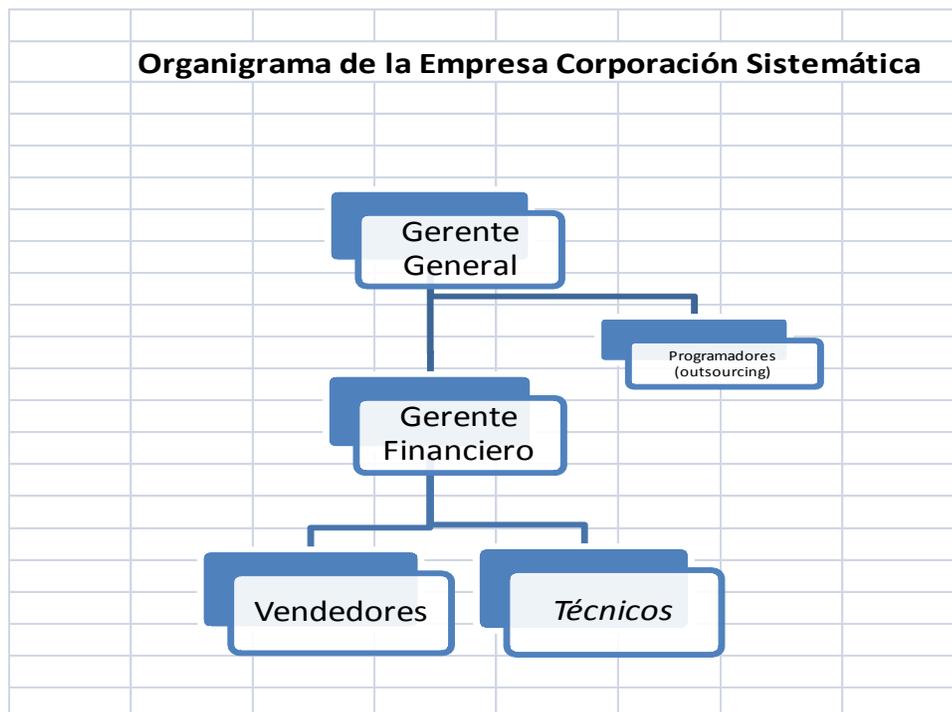
Encargados de vender los equipos de computación.

### Técnicos

Encargados de prestar soporte a los equipos de computación que se venden.

### Programadores

Encargados de prestar soporte en programas de computación y soporte técnico de administración de redes a otras empresas.



#### 4.15.2 Recursos financieros

La empresa incurrirá en costos bajos para implementar los procedimientos de control del rubro de cuentas por Cobrar y la creación de manuales y políticas crediticia, con lo cual se implementó nuevos procedimientos de control interno, se segregó funciones y si es necesario la contratación de personal para actividades específicas.

#### 4.15.3 Recursos Administrativos

La implementación de esta propuesta dependerá de la relevancia que le otorguen los directivos de las empresas, así como también su aceptación como alternativa viable para solucionar la problemática actual que afronta. La implantación eficiente del sistema va a depender de la actitud receptiva que adopte todo el personal de la empresa, en cuanto al estudio realizado y la implementación de la propuesta para solucionar deficiencias organizacionales, de manera que los resultados que arrojen sean los deseados. Es necesario que todas las personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar se familiaricen, conozcan y se compenetren con el sistema, y se pueda llevar a cabo su implementación y de esta forma logra los objetivos trazados en cada departamento, lo que genera el logro de las metas propuestas por cada una de las empresas.

#### 4.15.4. Recursos físicos

La empresa cuenta con los recursos físicos necesarios para la implementación.

## Cronograma de Trabajo

El presente cronograma fue cumplido en un 90%, se volvió complejo en el trabajo de campo, donde se elaboró el procedimiento a sugerir y esquematizar los diferentes tipos de presupuestos más viables para el mejor funcionamiento de la empresa.

C O N C E P T O S	IMPLEMENTACION															
	JUNIO			JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				
	S1	S2	S3	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1- Visita a la Gerencia Financiera	X															
2- 2da Visita a la Gerencia Financiera		X														
3- Entrevista con Contador General y Auxiliares			X													
4- Programación de Nomenclatura contable y control presupuestario			X													
5- Trabajo de Campo				X	X	X	X	X	X							
6- Trabajo de Campo (Vaciado de informacion)										X	X	X				
7- Presentación de resultados												X	X	X	X	

Fuente: Información propia

## Conclusiones

1. Se concluye que la evaluación financiera de liquidez y financiamiento en la empresa investigada, es una herramienta vital para su óptimo funcionamiento, no solo para conocer su desempeño sino para la toma de decisión que guía el rumbo de sus operaciones. Por ello la oportuna identificación de las deficiencias y debilidades en los procesos que se llevan a cabo, facilitan la toma de acciones preventivas y/o correctivas encaminadas a la optimización de sus resultados. Cuando las evaluaciones financieras de la empresa no se realizan de manera oportuna, derivan en problemas operativos y económicos que en consecuencia llevan a los funcionarios de la entidad a tomar decisiones que no siempre traen consigo los resultados deseados, dado que al no tener un conocimiento real y oportuno de la situación financiera de la empresa, no es posible medir los riesgos implícitos.
2. El control financiero sobre las cuentas por cobrar, aplicado en la empresa objeto de la investigación, revelan la necesidad de la atención de sus dirigentes, dado que su cuantía no solo es representativa dentro de sus activos totales, sino altamente influyente y determinante para su funcionamiento. El hecho de abrirse al mercado del crédito implica también la adquisición de riesgos, que necesita ser controlados financieramente fortaleciendo áreas específicas como las cuentas por cobrar, con el fin de garantizar que el ciclo de recuperación se complete, asegurando así un funcionamiento óptimo y saludable de sus finanzas.
3. La empresa que fue objeto de estudio mantiene como común denominador el hecho de no dar prioridad a la revisión y actualización de las políticas y procedimientos relacionados con la concesión y recuperación crediticia, en general la entidad se enfoca más en su inversión a largo plazo y en magnificar sus ventas sin medir el costo-beneficio que trae consigo, así mismo dejan de lado la capacitación continua del personal a cargo, lo que deriva en una deficiencia en la administración del ciclo de recuperación de cuentas por cobrar.

## **Recomendaciones**

1. Para el funcionamiento y desarrollo de la actividad de la empresa es necesario que existan políticas y manuales de procedimientos, que paralelamente al crecimiento y evolución tanto a nivel interno como del entorno al que pertenece la entidad, se adecuen a las condiciones del mercado, lo que se traduce en una actualización, mejoramiento o incorporación de herramientas financieras que permitan dar seguimiento oportuno al desempeño operativo de la empresa.
2. Siendo las ventas al crédito un elemento estratégico para el incremento en las ventas totales y por consiguiente en las utilidades, es necesario que las empresas adopten políticas integrales de crédito, tales como un mejor estudio para el conocimiento de sus clientes, estrategias de venta que permitan reducir la incobrabilidad, inversión en proyectos de especialización del personal involucrado, entre otras, que vayan enfocadas a una optimización del ciclo de cuentas por cobrar, que proporcionen beneficios tanto para los clientes como para la compañía, de modo que permita a la entidad disminuir riesgos en la liquidez y financiamiento
3. Como parte de la planificación y proyección financiera, las entidades deben considerar una programación específica de evaluaciones por medio de ratios financieros en los momentos oportunos, que brinden una perspectiva integral y detallada del desempeño de la entidad, que garantice la adecuada toma de decisiones.

## Referencias

1. Arens A. A., Loebbecke J. K. (1996). Auditoria un integral (6ª ed.). México Hall Hispanoamérica, S.A.
2. Fleitman, J. (1994) Evaluación Integral. México: McGraw-Hill/Interamericana
3. Granados T. (2009) El Compendio del Contribuyente (1ra ed). Ediciones Fiscales, S.A.
4. Granados T. (2009) Libro de Seis Leyes Fiscales (1ra ed). Ediciones Fiscales, S.A.
5. Moreno J.A. (2003) Estados Financieros, Análisis e Interpretación (1ra ed). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
6. Norma Internacional de Auditoría (NIAS) #310 Conocimiento del Negocio
7. Norma Internacional de Auditoría (NIAS) #520 Procedimientos Analíticos.
8. Pérez Orozco G.R. (2000) Normas y Procedimientos de Auditoria II (1ra ed). Editores ECAFYA
9. Catacora, Fernando (1999). "Sistemas y procedimientos contables." McGraw Hill.
10. Fernández y Otros (1994). Metodología de la investigación. 1era. edición, Mc Graw Hills.
11. Redondo, A. (1996) Contabilidad General. 12 Edición. Centro Contable venezolano
12. Caraca Samulson y otros. Economía. Duodécima Edición. McGraw Hill.
13. Código de comercio. Congreso de la República de Guatemala
14. . Decreto No. 26-92 y sus Reformas.Ley del impuesto sobre la renta (1,992). Congreso de la República de Guatemala
15. Decreto No. 27-92 y sus Reformas (1,992).del impuesto Ley al valor agregado (IVA). Congreso de la República de Guatemala
16. <http://economia.categoriageneral.com/emp as/elementos.html>. recuperado julio 2,012
17. <http://www.monografias.com/trabajos11/emcpre/empre.shtml> recuperado Julio 2.012.

# Anexos

## **Anexo 1**

### **Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar de la empresa Corporación Sistemática**

#### **Contenido**

##### **Manual de políticas y procedimientos de Cuentas por Cobrar**

1	Antecedentes	70
2	Fecha de elaboración	70
3	fecha de vigencia	70
4	Alcance	71
5	Objetivo	71
6	Referencias adicionales	71
7	Responsabilidades y definiciones	71
7.1	Definiciones	72
7.1.1	Cuentas por Cobrar	72
7.1.2	Instrumento financiero	72
7.1.3	Activo Financiero	72
7.1.4	Activo Financiero negociable	73
7.1.5	Activos financieros disponibles para la venta	73
7.1.6	Valor Razonable	73
7.1.7	Costo	73
7.1.8	Costo Amortizado	74
7.1.9	Control	74
7.1.10	Dar de Baja	74

8	Aspectos Tributarios	74
9	Política	74
9.1	Administración de cuentas por cobrar	75
9.1.1	Reconocimiento de cuentas por cobrar	75
9.1.2	Cuantificación inicial	75
9.1.3	Medición	75
9.1.4	Salv guarda de cuentas por cobrar	75
9.2	Políticas contables	75
9.2.1	Valuación y presentación	76
9.2.1.1	Valuación	76
9.2.1.2	Presentación	76
9.2.2	Registro en el módulo de cuentas por cobrar (Capitalización)	77
9.2.3	Ajustes	77
9.3	Control y registros de cuentas por cobrar	77
9.4	Medición posterior de un activo financiero (NIC 39)	78
9.4.1	Ganancias y pérdidas provenientes de los activos y pasivos financieros que no se han revalorado a su valor razonable.	78
9.4.2	Deterioro del valor e incobrabilidad de un activo financiero	79
9.4.3	Activos financieros contabilizados a su costo amortizado	79
9.4.4	Activos financieros revalorados a su valor razonable	79
9.5	Bajas de un activo financiero	79
9.6	Documentación	80
10	Procedimientos	80
10.1	Administración de Cuentas por Cobrar	80
10.1.1	Control Interno	80
10.1.2	Control de las órdenes del cliente	81

10.1.3	Aprobación de Crédito	81
10.1.4	Envío de la Mercadería	81
10.1.5	Función de embarque	82
10.1.6	Función de Facturación	82
10.1.7	Recaudación de Cuentas por Cobrar	83
10.2	Procedimientos administrativos	83
10.3	Procedimientos contables	85
10.3.1	Cuentas y documentos por cobrar	86

## 1. Antecedentes

A fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios. Las Cuentas por Cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a crédito, esta inversión se considera como propiedades de la empresa, el dinero, el inventario y las cuentas por cobrar a los clientes están ligados en una secuencia, ya que el dinero se transforma en inventarios y éstos en cuentas por cobrar, las cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así un ciclo que se repite indefinidamente dentro de las actividades de la empresa.

En cada una de estas transformaciones se opera tanto una recuperación de capital invertido, como un resultado que puede ser una utilidad o una pérdida. Este continuo giro de los bienes que se liga en sus posibilidades de recuperación y productividad hace que el grupo formado por dinero, inventarios y cuentas por cobrar formen una función importante dentro del ciclo de ingresos. También se puede mencionar que en la conversión de los inventarios en clientes en un período, cuyo importe debe ser proporcional a los demás elementos financieros que concurren en la empresa, deberán recuperarse en un plazo normal de crédito, que la empresa conceda y que debe estar acorde con el que concede la mayoría de los negocios.

Puede suceder un desequilibrio financiero en la empresa si el importe de la inversión en clientes no guarda la debida proporción con los otros elementos financieros ya que, entonces podría significar una deficiencia y toda deficiencia produce un desperdicio y éste produce una reducción en las utilidades.

## 2. Fecha de elaboración

Agosto de 2012.

## 3. Fecha de vigencia

A partir de su aprobación y publicación.

#### 4. Alcance

El presente instrumento aplica a la empresa La empresa.

#### 5. Objetivo

El rubro de Cuentas por Cobrar en el Estado de Situación Financiera de la empresa revela un exigible muy significativo; por lo que, la administración debe asegurar un adecuado control y registro contable. El presente instrumento establece políticas, procedimientos y normas de control que deben ser aplicadas para una adecuada administración.

#### 6. Referencias adicionales

Documentación de casos de uso modelados en Dynamic

- Modelados de Clientes

#### 7. Responsabilidades y definiciones

La responsabilidad de actualización, mantenimiento y custodia de los documentos originales relacionados con el presente manual de políticas y procedimientos de Cuentas por Cobrar, le corresponden al Contador de la empresa. El Departamento de Comercialización es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.

La responsabilidad de la promulgación y divulgación le corresponde al Sugerente de Gestión de Personal de la empresa. El presente manual de políticas y procedimientos de Cuentas por Cobrar; debe ser revisado por lo menos una vez al año por los involucrados en el proceso.

## 7.1 Definiciones

### 7.1.1 Cuentas por Cobrar

Representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto que constituya derecho exigible.

### 7.1.2 Instrumento financiero

Es un contrato que da lugar, un activo financiero en una empresa y a un pasivo financiero o un instrumento de capital en otra empresa.

- (a) efectos;
- (b) un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero por parte de otra empresa;
- (c) un derecho contractual a intercambiar instrumentos financieros con otra empresa, en condiciones que son favorables.

### 7.1.3 Activo Financiero

Según las NIC - Normas Internacionales de Contabilidad, un activo financiero, es cualquier activo que posea una de las formas siguientes:

- a) Efectivo;
- b) Un instrumento de patrimonio neto de otra entidad;
- c) Un derecho contractual:
  - (i) a recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad; o
  - (ii) a intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean potencialmente favorables para la entidad; o
- d) Un contrato que sea o pueda ser liquidado se utilizan instrumentos de patrimonio propio de la entidad, y sea:
  - (i) un instrumento no derivado, según el cual la entidad estuviese o pudiese estar obligada a recibir una cantidad variable de los instrumentos de patrimonio propio, o

(ii) un instrumento derivado que fuese o pudiese ser liquidado mediante una forma distinta al intercambio de una cantidad fija de efectivo, o de otro activo financiero, por una cantidad fija de los instrumentos de patrimonio propio de la entidad. Para esta finalidad, no se incluirán entre los instrumentos de patrimonio propio de la entidad aquéllos que sean, en sí mismos, contratos para la futura recepción o entrega de instrumentos de patrimonio propio de la entidad.

#### 7.1.4 Activo Financiero negociable

Un activo financiero negociable es todo aquel que ha sido adquirido o incurrido, con el propósito general de generar una ganancia por las fluctuaciones a corto plazo del precio o de la comisión de intermediación. Un activo de carácter financiero puede calificarse como negociable sí, con independencia del motivo por el que fue adquirido, forma parte de una cartera para la cual existe evidencia de un patrón de comportamiento reciente, según el cual han surgido de las mismas ganancias a corto plazo. Los instrumentos derivados de activos financieros se consideran siempre de carácter negociable, salvo que estén señalados como medios de cobertura y cumplan esa función.

#### 7.1.5 Activos financieros disponibles para la venta

Son activos financieros que no son: (a) préstamos y partidas por cobrar originados por la propia empresa, (b) inversiones a ser mantenidas hasta el vencimiento, o (c) un activo financiero negociable.

#### 7.1.6 Valor Razonable

Es la cantidad por la cual puede ser intercambiado un activo entre un comprador y un vendedor informados, o puede ser cancelada una obligación entre un deudor y un acreedor.

#### 7.1.7 Costo

El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de

venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio o utilidad).

#### 7.1.8 Costo Amortizado

Es el importe al que fue medido el activo financiero, menos los reembolsos del principal, más o menos, según el caso, la imputación o amortización acumulada de cualquier diferencia existente entre el importe inicial y el valor de reembolso en el momento del vencimiento, se considera; para el caso de los activos financieros, la posible minusvalía que se pudiera derivar de la pérdida por deterioro del valor o por la insolvencia del deudor (ya queden reconocidas por rebaja directa del saldo o por una cuenta correctora del mismo).

#### 7.1.9 Control

Sobre un activo es el poder para obtener los beneficios económicos futuros que se deriven del activo en cuestión.

#### 7.1.10 Dar de Baja

Dar de baja un instrumento financiero significa dejar de reconocer un activo o un pasivo de carácter financiero, o una parte de los mismos, en el Balance General de la empresa.

### 8. Aspectos Tributarios

De acuerdo a la normativa vigente son deducibles para la determinación de la base imponible del Impuesto a la Renta, las provisiones para créditos incobrables en los términos señalados en la Ley del Impuesto Sobre la Renta:

### 9. Política

Las transacciones que den origen a Cuentas por Cobrar, deben seguir el proceso de aprobación previa de la Subgerencia General, las cuales se deben documentar.

## 9.1 Administración de cuentas por cobrar

### 9.1.1 Reconocimiento de cuentas por cobrar

Las Cuentas por Cobrar son:

a) Derechos, se adquieren por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

### 9.1.2 Cuantificación inicial

Las Cuentas por Cobrar se reconocerán a su valor razonable, que es igual al costo.

Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en estados financieros.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendientes de cobro a la fecha de los estados financieros, se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

### 9.1.3 Medición

Después de su reconocimiento inicial las cuentas por cobrar se medirán al costo amortizado.

### 9.1.4 Salvaguarda de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un rubro importante en el estado de situación financiera, por tanto surge la necesidad de protegerlas contra la falta de pago, en tal virtud las transacciones de venta a crédito deben estar respaldadas por un seguro de créditos.

## 9.2 Políticas contables

Los registros contables deben realizarse de conformidad con los principios contables generalmente aceptados, y Normas internacionales de información financiera.

## 9.2.1 Valuación y presentación

### 9.2.1.1 Valuación

De acuerdo con el valor histórico, deben computarse al valor pactado del derecho exigible. Se atendió al principio de la realización, el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios, de cada una de las partidas que lo integran. Para cuantificar el importe de las partidas que se considerarán irrecuperables o de difícil cobro, se efectuará un estudio que sirva de base para determinar el valor de las que serán deducidas o canceladas y estar en posibilidad de establecer o incrementar las estimaciones necesarias.

Los incrementos o reducciones que se tengan que hacer a las estimaciones, deberán cargarse o acreditarse a los resultados del ejercicio en que se efectúen.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera, deberán valuarse al tipo de cambio que esté en vigor a la fecha de los estados financieros.

### 9.2.1.2 Presentación

Se considera su disponibilidad, éstas podrán clasificarse como de exigencia inmediata a corto y a largo plazo. Serán a corto plazo, aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del balance. Deberán presentarse en el Balance General como activo circulante después del efectivo y de las inversiones en valores negociables.

Según su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar:

- a) A cargo de clientes
- b) A cargo de otros deudores

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la empresa. En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores.

Las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, etc., deben ser mostradas en el Estado de Situación Financiera como deducciones a las Cuentas por Cobrar.

Cuando existan cuentas por cobrar en moneda extranjera deberá revelarse este hecho en el cuerpo del Estado de Situación Financiera o en una nota a los estados financieros.

#### 9.2.2 Registro en el módulo de cuentas por cobrar (Capitalización)

Para efectuar la capitalización en el módulo de Cuentas por Cobrar, el departamento debe contar con la factura a crédito correspondiente.

En el rubro Cuentas y Documentos por Cobrar se registrarán todos los derechos a favor de la empresa por concepto de ventas a créditos a Clientes Nacionales que comprende a Clientes Locales y Empleados; y Clientes del Exterior.

#### 9.2.3 Ajustes

Las consideraciones para ajustes son:

Las cuentas por cobrar están basadas en la confianza que la empresa da a sus clientes y deudores lo que origina que algunas cuentas se lleguen a convertir en incobrables y, por lo tanto, un gasto, el cual al final de cada ejercicio será necesario registrar, al débito, Gasto Provisión de Cuentas Incobrables, y al crédito, Provisión de Cuentas Incobrables. La primera será clasificada como Gastos de Venta, es decir, Cuenta de Resultados Deudora, mientras que, la segunda es una Cuenta Complementaria del Activo.

Todo ajuste debe hacerse por el Contador en base a la aprobación del Subgerente Financiero.

### 9.3 Control y registros de cuentas por cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por Cobrar, éstos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

#### 9.4 Medición posterior de un activo financiero (NIC 39)

Con posterioridad a su reconocimiento inicial de los activos financieros, la empresa debe evaluarlos a su Valor Razonable, salvo las siguientes categorías de activos financieros:

- a) préstamos y cuentas por cobrar originados por la empresa y no mantenidos para ser negociados;
- b) inversiones mantenidas hasta su vencimiento; y
- c) todos los activos financieros que no tengan precio cotizado en mercado activo y cuyo valor razonable no pueda ser valuado de modo confiable.

Estas categorías de activos financieros, y las de vencimiento fijo, se valúan a su Costo Amortizado.

Los que no tienen un vencimiento fijo se valúan al Costo.

Ganancias y pérdidas provenientes de la revalorización del valor razonable

En este caso la empresa debe tratarlo como sigue:

- a) la ganancia o pérdida proveniente de un activo “Mantenido para ser negociado” debe incluirse en la utilidad o pérdida neta del ejercicio; y
- b) la ganancia o pérdida proveniente de un activo financiero “Disponible para ser vendido” debe:
  - i) incluirse en la utilidad o pérdida neta del ejercicio o
  - ii) reconocerse directamente en el patrimonio hasta que tal activo financiero sea enajenado o hasta que se determine que se ha desvalorizado, se debe en tal momento a la ganancia o pérdida acumulada que había sido reconocida en el patrimonio, incluirse en la utilidad o pérdida neta del ejercicio.

9.4.1 Ganancias y pérdidas provenientes de los activos y pasivos financieros que no se han revalorado a su valor razonable.

Para los activos y pasivos financieros llevados a su Costo Amortizado, las ganancias o pérdidas se reconocen en los resultados del año cuando el activo o pasivo financiero ha sido dado de baja o se ha desvalorizado.

#### 9.4.2 Deterioro del valor e incobrabilidad de un activo financiero

En este caso, la empresa debe estimar el monto recuperable de dicho activo y reconocer cualquier pérdida por desvalorización.

#### 9.4.3 Activos financieros contabilizados a su costo amortizado

El monto de la pérdida producida por la desvalorización o malas deudas será la diferencia entre el monto contable del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros. Si en un subsiguiente ejercicio el monto de la pérdida por desvalorización o malas deudas disminuye, y tal disminución puede relacionarse con un hecho ocurrido después de la amortización, la reducción del activo financiero debe reversarse, se ajusta la pertinente cuenta correctora.

#### 9.4.4 Activos financieros revalorados a su valor razonable

Si la pérdida proveniente de un activo financiero que se ha llevado a su valor razonable ha sido reconocida en el patrimonio y haya evidencia que el activo está desvalorizado, la pérdida neta acumulada que se había reconocido en patrimonio debe trasladarse a la utilidad o pérdida neta del ejercicio, aún cuando el activo financiero no haya sido dado de baja. Si en un subsiguiente ejercicio el valor razonable o el monto recuperable del activo financiero llevado a su valor razonable se incrementa, tal pérdida debe llevar el monto de la reversión a la utilidad o pérdida neta del ejercicio.

#### 9.5 Bajas de un activo financiero

Se da de baja a un activo financiero cuando se pierde el control de los derechos contractuales de dicho activo. Reconociendo como ganancia o pérdida la diferencia entre:

- a) el valor en libros del activo y
- b) la suma de:
  - i) los importes recibidos y
  - ii) cualquier ajuste anterior llevado a patrimonio para reflejar su valor razonable.

## 9.6 Documentación

Todos los documentos a utilizarse para el control de Cuentas por Cobrar deben constar de las siguientes características:

- Nombre del Documento
- Numeración Secuencial del Documento
- Código y Descripción del Cliente
- Valores adeudados
- Firmas de Responsabilidad.

## 10. Procedimientos

### 10.1 Administración de Cuentas por Cobrar

#### 10.1.1 Control Interno

El control interno se fortalece y se dividen las funciones de modo que diferentes departamentos o personas se encarguen de:

- a) Preparar la Orden de Compra,
- b) Aprobar el crédito,
- c) Enviar la mercadería de la bodega
- d) Embarcarla,
- e) Facturar,
- f) Verificar las facturas,
- g) Mantener las cuentas de control,
- h) Llevar los mayores del cliente,
- i) Aprobar las devoluciones y los descuentos,
- j) Autorizar la cancelación de cuentas incobrables.

Si este grado de subdivisión de funciones es posible se descubrirán pronto los errores accidentales se compran los documentos y las cantidades que surgen de las unidades independientes de la empresa.

### 10.1.2 Control de las órdenes del cliente

Para evitar errores, el control y el procesamiento de los pedidos del cliente, se requieren métodos operativos diseñados y numerosos controles. Los pasos iniciales son, registrar la Orden de Compra (OC), revisar los productos y las cantidades para determinar si el pedido puede atenderse en un tiempo razonable y preparar una Orden de Venta (OV). La orden es una traducción de los términos del pedido a una serie de instrucciones específicas que sirven de guías a varios departamentos, a saber: comercialización, bodega, facturación y cuentas por cobrar. Lo que hará la planta una vez recibido el comprobante, de una orden de ventas dependerá si se trata de productos estándar en inventario o si se elaboran según las especificaciones estipuladas por el cliente.

### 10.1.3 Aprobación de Crédito

Antes de procesar las órdenes de venta, el Departamento de Comercialización determina si los productos pueden embarcarse al cliente, en una cuenta abierta. Lo supervisa el Subgerente de Comercialización, quien reporta al Subgerente Financiero. El departamento implementa las políticas crediticias de la Gerencia y las utiliza para evaluar a clientes potenciales y actuales.

Una vez concedida una línea de crédito al cliente nuevo, para aprobar una transacción en particular basta determinar si dispone de suficiente crédito no usado. Si con la compra se rebasa el límite, imprimirá los detalles para el Departamento de Comercialización, que inicia luego el proceso de determinar si le aumentará la línea. Cuando el crédito no se aprueba, se le notifique al cliente y se procura negociar otras condiciones, por ejemplo, pago en efectivo a la entrega.

### 10.1.4 Envío de la Mercadería

Una vez que la orden de venta sea aprobada por el Departamento de Comercialización, ésta será remitida a Bodega de Productos Terminados para que se proceda a la función de embarque. El Departamento de Contabilidad, debería encargarse de los registros del inventario perpetuo de los productos terminados.

#### 10.1.5 Función de embarque

Una vez que son enviados los productos a Bodega de Productos Terminados. Los documentos de embarque, se elaboran en el momento de cargar los productos en camiones. Tienen un control numérico y se introduce en un registro antes de enviarlos a la sección de facturación.

Cuando los embarques se llevan a cabo por camión, se necesita algún tipo de control de salida para garantizar que todos los productos que salgan de la planta hayan sido registrados como embarques. Esto requiere entregar al personal de seguridad fotocopias de los documentos de embarque.

#### 10.1.6 Función de Facturación

El término facturación significa notificar al cliente el importe de los bienes fruto de la venta. La notificación se hace preparar, entregar o enviar por correo una factura de ventas. Esta función deberá realizarla una sección independiente tanto del Departamento de Ventas como de Contabilidad, la sección de facturación realizará lo siguiente:

- a) Procesa los documentos de embarque numerados en correlativo,
- b) Los compara con las órdenes de venta con los pedidos de los clientes y los avisos de envío.
- c) Introduce los datos pertinentes de esos documentos en la factura,
- d) Aplica a la factura precios y descuentos de la lista,
- e) Hace las multiplicaciones y sumas necesarias,
- f) Acumula los datos facturados. Cuando existe un contrato formal, se especifican los precios, los procedimientos de entrega, las rutinas de inspección y aceptación, el método de liquidar los anticipos y muchos otros detalles. Así pues, el contrato es una fuente importante de información al preparar la factura.

Las facturas son generadas por el sistema a partir de la información ingresada. El personal de Bodega ingresará la información concerniente a la cantidad de productos enviados; los precios deben ser ingresados y determinados por el Departamento de Comercialización cuando se generó la orden. Al imprimir las facturas, el sistema crea además un archivo de transacciones de ventas, que se emplea junto con el de los ingresos en efectivo para actualizar el archivo de transacciones

de cuentas por cobrar. En forma periódica se debe actualizar el Mayor General e imprimir el diario de ventas, así como el Mayor Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

#### 10.1.7 Recaudación de Cuentas por Cobrar

En general las cuentas por cobrar se recaudan mediante cheques de los clientes y transferencias bancarias. En el caso de cheques, Tesorería los controla y los deposita. La disminución total de las cuentas por cobrar se anota en la cuenta del Mayor General, se parte del total de la columna de cuentas por cobrar en el Diario de Ingresos en efectivo.

A intervalos regulares el Departamento de Comercialización debe preparar un análisis de la antigüedad de saldos de las cuentas de los clientes para efecto de realizar su programa de cobranza.

#### 10.2 procedimientos administrativos

Los siguientes procedimientos administrativos para cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos:

- a) Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- b) Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- c) Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- d) Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y su autorización respectiva.
- e) Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- f) Debe prepararse en forma mensual un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

- g) Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo. De manera que el personal que maneja, por ejemplo, el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.
- h) El Departamento de Comercialización es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- i) La Sección de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- j) Una persona diferente a la que preparó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el Departamento de Comercialización, en especial en cuanto a precios, rebajas, descuentos, entre otros.

#### Departamento de comercialización

El Departamento de Comercialización es el encargado de la aprobación de las condiciones de ventas y de créditos, en tal virtud debe contar con dos herramientas de suma importancia:

- a) El ciclo promedio de cobro.
- b) El reporte de la antigüedad de las cuentas por cobrar.

Mediante estos aspectos se puede medir el desempeño de este departamento.

La política de crédito es una de las variables controlables por la empresa, influye en el nivel de ventas y está compuesta por:

- a) El período de crédito: es el plazo de tiempo otorgado a los clientes para que liquiden sus obligaciones.
- b) Las normas de crédito: los clientes deben poseer una capacidad financiera mínima para que se les conceda el crédito.
- c) La política de cobranza: está relacionada con el carácter restringido o flexible que se le da a las cuentas por cobrar morosas.
- d) Los descuentos ofrecidos, pueden ser por pronto pago.

- e) La empresa debe tener clara y definida su política crediticia porque la venta a crédito es un instrumento que favorece a la empresa en el entorno donde se desempeña. Por otra parte, tiene que existir un control periódico sobre la antigüedad y el ciclo de las cuentas por cobrar.
- f) La política de cobranza consiste en los pasos que se sigue para cobrar las cuentas con mayor antigüedad. Un cambio de ésta provocaría variaciones en las ventas y el período de cobro.
- g) Una política de crédito flexible favorece el incremento de las ventas, los costos y las cuentas por cobrar. Los costos aumentan porque se necesitará más fuerza de trabajo, materias primas y demás requerimientos para mantener la producción o prestación de servicios. Al aumentar las cuentas por cobrar, se incrementan los costos de mantenimiento y pueden surgir cuentas impagables. Entonces, a la hora de adoptar una política de crédito lo esencial a tomar en cuenta es si los ingresos por las ventas son superiores que los costos (que incluyen también los relacionados con el crédito).
- h) Cuando se realiza una venta a crédito, el inventario disminuye por el costo, las cuentas por cobrar aumentan por el precio de venta y la diferencia es la utilidad que se convierte en efectivo al ejecutar el cobro.
- i) La administración de cuentas por cobrar tiene que controlar si se debe o no conceder el crédito, el monto de éste, el ciclo de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar, para que haya una eficiente gestión comercial.

### 10.3 procedimientos contables

Los procedimientos de control contable garantizan que las operaciones y registros sean autorizados y procesados en forma correcta, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, se genera información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la empresa como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

Los procedimientos contables establecidos son:

- a) Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claro y se explica en los estados financieros.

- b) Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- c) Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la Subgerencia General; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.
- d) Se compara en forma mensual la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- e) Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados en forma periódica.
- f) En lo posible deben enviarse en forma periódica estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Ésta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.
- g) En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el Departamento de Cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia. El cobrador a diario relacionará las facturas cobradas y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al departamento de cobranzas; el cual enviará al de contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes.
- h) Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus facturas por medio de transferencias bancarias, el Departamento de Contabilidad al recibir la constancia de la transferencia le acreditará en la cuenta del Cliente.

#### 10.3.1 Cuentas y documentos por cobrar

Comprende las cuentas de Clientes Nacionales y Clientes del Exterior.

Los registros contables serán realizados con los parámetros siguientes:

Se debita por:

- a) Los derechos de cobro a que da lugar la venta de bienes, inherente al giro del negocio.
- b) El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento.
- c) La disminución o aplicación de los anticipos recibidos.
- d) La diferencia de cambio, si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera.

Se acredita por:

- a) El cobro parcial o total de los derechos.
- b) El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento.
- c) La reclasificación de cuentas, letras y demás documentos por cobrar a cuentas de cobranza dudosa.
- d) Los anticipos recibidos por ventas futuras.
- e) La disminución de los derechos de cobro por las devoluciones de mercaderías.
- f) Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidas, posteriores a la venta.
- g) La eliminación (castigo) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables.
- h) La diferencia de cambio, si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera.

Los diarios contables de capitalización son revisados, aprobados y firmados por el Contador y el Subgerente Financiero.

**Anexo 2**  
**Corporación Sistemática**  
**Evaluación de Riesgos**

Componente	Factor de Riesgo	Controles clave	Enfoque General
Ventas y cuentas por cobrar	Control	Conciliación facturación y provisión contable con respecto a codificación de clientes. Revisión de Facturación Adecuación y Perfeccionamiento de Políticas de cobranza al largo plazo Implementación de un Sistema de Facturación , Contable computarizado	<u><b>Pruebas de Control</b></u> Conciliar mayor vs Auxiliar de cobros. Aprobación de Limites de crédito. Conciliación con Clientes. <u><b>Pruebas Sustantivas</b></u> Cobros Posteriores. Conciliación Mayor-Auxiliar y clasificar antigüedad de los ítems. Confirmación de las cuentas mas significativas Solicitar política establecida por la compañía sobre reconocimiento de cuentas por cobrar y la estimación de cuentas de cobranza dudosa.

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

### Anexo 3

#### Programa de Auditoria para Cuentas por Cobrar

**Ciente:** Corporación Sistemática

**Periodo:** 2,012 **Rubro:** Cuentas por cobrar

N°	Procedimiento de Auditoria	Hecho por		REF
		audit..	Fecha	P/T
	<p><b>A Facturas por cobrar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectúe un análisis exhaustivo y comparativo entre los importes del periodo, considerando la venta por producto, márgenes brutos por línea, las devoluciones y descuentos.</li> <li>2. Verifique y analice las líneas de créditos que se han excedido a lo establecido.</li> <li>3. Formule cédulas con saldos de cuantas por cobrar, incluyendo cobrado posteriormente al balance general.</li> <li>4. Verifique el tipo de cambio en las cuantas por cobrar y evalúe la conversión a moneda nacional.</li> </ol> <p><b>B. Letras por cobrar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Realice un muestreo en forma selectiva en la renovación de letras, comprobando que hayan sido autorizadas.</li> <li>2. En forma frecuente realice arquezos de letras por cobrar, confrontando con los registros contables correspondientes.</li> <li>3. Cruce las letras por cobrar con las facturas que han sido canjeadas, con incidencia en el importe.</li> <li>4. Efectúe el seguimiento de las letras devueltas por el banco, considerando la situación actual.</li> </ol> <p><b>C. Otros procedimientos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coteje un análisis o lazado de las cuentas por cobrar con el saldo de la cuenta de control de mayor.</li> <li>2. Clasifíquense según vencimientos atrasados, las cuentas por cobrar o solicítelo de cliente.</li> <li>3. Circularice las cuentas por cobrar.</li> <li>4. Determinese la validez de las cuentas por cobrar.</li> <li>5. Determinese el corte apropiado en la contabilidad de ventas.</li> </ol>			

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Verifique las cuentas que se cobran al entregar la mercancía.</li> <li>7. Pruebe los descuentos mediante muestreos.</li> <li>8. Pruebe las devoluciones, bonificaciones y notas de crédito correspondientes.</li> <li>9. Clasifique nuevamente las cuentas de consignación</li> <li>10. Segregue y elimine las cuentas por cobrar de las compañías afiliadas.</li> <li>11. Determine cual ha de ser el tratamiento apropiado de las cuentas de las sucursales.</li> <li>12. Examine el tratamiento que se da a las cuentas por cobrar a terceros.</li> <li>13. Segregue los derechos por cobrar no comerciales de funcionarios ,directores y accionistas.</li> <li>14. Analice y segregue otros valores a cobrar comerciales .</li> <li>15. Determine las cuentas de los clientes en pignoradas en garantía.</li> <li>16. Determinése la cobrabilidad de las cuentas.</li> <li>17. Haga una lista de las cuentas vencidas pendientes en la fecha en que se termina la auditoria.</li> <li>18. Determine si es suficiente la provisión para cuentas dudosas.</li> </ol>			
--	--	--	--	--

Hecho por:			P/T
Fecha :			
Revisado por:			
Fecha :			

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

**Periodo:** 2,012 **Rubro:** Cuentas Pagar

Procedimiento de Auditoria	Hecho por:	Obs.
<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que las cuentas por cobrar representen todos los importes adeudados a la Compañía a la fecha del balance y han sido adecuadamente registradas.</li> <li>2. Determinar si la reserva para cuentas dudosas es la adecuada.</li> <li>3. Que las cuentas por cobrar estén adecuadamente descritas y clasificadas.</li> </ol> <p><b>PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar cédula sumaria y cruzar referencia a cédula centralizadora de activo.</li> <li>2. Obtener los auxiliares de clientes y otras cuentas por cobrar pendientes de vencimiento.</li> <li>3. Verificar su exactitud aritmética.</li> <li>4. Identificar las cuentas por cobrar a más de un mes de antigüedad é investigar el porque de su morosidad.</li> <li>5. Para los saldos a cobrar en moneda extranjera a afiliadas, verificar su conversión al tipo de cambio a la fecha de cierre y proponer ajuste, si procediera.</li> <li>6. Preparar control de circularización é indicar las posibles respuestas a ser recibidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuestas conformes</li> <li>Respuestas inconformes aclaradas</li> <li>Respuestas no contestadas</li> <li>Respuestas devueltas por correo</li> </ul> </li> <li>7. Entregar modelo de circularización a la Empresa Comercial e Industrial Cremas, S.A. para que sean preparadas las cartas. Efectuar 1er. envío y procurar la obtención de respuestas.</li> <li>8. Realizar 2do. envío de ser necesario a la segunda semana de haber remitido el 1er. envío.</li> <li>9. Verificar la exactitud aritmética de las aclaraciones.</li> <li>10. Proponer ajustes que puedan resultar de la revisión.</li> </ol>		

. Fuente: Información proporcionada por la empresa.

## Anexo 4

### Objetivos y procedimientos Cuentas por Cobrar

**Ciente:** Corporación Sistemática

**Periodo:** 2,012 **Rubro:** Cuentas pagar

Procedimiento de Auditoria	Hecho por:	Obs.
<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que las cuentas por cobrar representen todos los importes adeudados a la Compañía a la fecha del balance y han sido adecuadamente registradas.</li> <li>2. Determinar si la reserva para cuentas dudosas es la adecuada.</li> <li>3. Que las cuentas por cobrar estén adecuadamente descritas y clasificadas.</li> </ol> <p><b>PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar cédula sumaria y cruzar referencia a cédula centralizadora de activo.</li> <li>2. Obtener los auxiliares de clientes y otras cuentas por cobrar pendientes de vencimiento.</li> <li>3. Verificar su exactitud aritmética.</li> <li>4. Identificar las cuentas por cobrar a más de un mes de antigüedad é investigar el porque de su morosidad.</li> <li>5. Para los saldos a cobrar en moneda extranjera a afiliadas, verificar su conversión al tipo de cambio a la fecha de cierre y proponer ajuste, si procediera.</li> <li>6. Preparar control de circularización é indicar las posibles respuestas a ser recibidas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuestas conformes</li> <li>Respuestas inconformes aclaradas</li> <li>Respuestas no contestadas</li> <li>Respuestas devueltas por correo</li> </ul> </li> <li>7. Entregar modelo de circularización a la Empresa Comercial e Industrial Cremas, S.A. para que sean preparadas las cartas. Efectuar 1er. envío y procurar la obtención de respuestas.</li> <li>8. Realizar 2do. envío de ser necesario a la segunda semana de haber remitido el 1er. envío.</li> <li>9. Verificar la exactitud aritmética de las aclaraciones.</li> <li>10. Proponer ajustes que puedan resultar de la revisión.</li> </ol>		

. Fuente: Información proporcionada por la empresa.

## Anexo 5

### Confirmación de cuentas por cobrar

(FECHA)
(Nombre)
(Dirección del deudor)
Estimado Señores
Estimado Señores:
De acuerdo con la solicitud de nuestros auditores (nombre y dirección de los auditores) suplicamos a ustedes confirmarles el importe del adeudo que tiene con nosotros al (fecha ▶), el cual, de acuerdo con nuestros registros asciende a (cantidad).
Si la cantidad que se muestra concuerda con sus registros, favor de indicarlo así firmando en el espacio previsto y devolver esta carta directamente a nuestros auditores utilizando el sobre adjunto. Su respuesta inmediata facilitará el examen de nuestras cuentas.
Si la cantidad no está de acuerdo con sus registros, favor de notificarles, directamente a nuestros auditores la cantidad que figura en ellos, proporcionando un informe detallado y completo de las discrepancias.
Ésta no es una gestión de cobro, favor de no enviar a los auditores. Atentamente (Nombre y cliente)
La cantidad que aparece arriba es correcta al (fecha).
-----
Deudor del Cliente

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

## Anexo 6

### Programa de Auditoría

#### Cuentas por Cobrar

#### Objetivos básicos que se aplican a las cuentas

CUENTA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
CUENTAS POR COBRAR	<p>Que correspondan a operaciones normales.</p> <p>Las cuentas sean recuperables y existan provisiones adecuadas.</p> <p>Cumplir las disposiciones legales.</p> <p>Si las medidas de control en vigencia no dan la posibilidad de errores o fraude.</p> <p>Todas las ventas a crédito hayan sido registradas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Análisis de facturación.</li> <li>•Análisis de vencimientos.</li> <li>•Confirmación de saldos con clientes.</li> <li>•Verificación de la legislación.</li> <li>•Verificación de cálculos para provisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las políticas de ventas se cumplan.</li> <li>•Los procedimientos de concesión de crédito sean adecuados.</li> <li>•Los procedimientos de facturación sean adecuados.</li> <li>•El flujo de información sea oportuno y confiable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión y estudio de políticas y procedimientos para determinar su eficiencia.</li> <li>•Revisión y estudio de la información producida para determinar su oportunidad y confiabilidad.</li> <li>•Revisión y prueba del cumplimiento de la legislación.</li> </ul>

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

## Anexo 7

### Programa de Auditoría

#### Ingresos

#### Objetivos básicos que se aplican a las cuentas

	DESDE EL PUNTO DE VISTA FINANCIERO CONTABLE		DESDE EL PUNTO DE VISTA ADMINISTRATIVO Y OPERACIÓN	
CUENTA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
INGRESOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de ingresos oportuno</li> <li>• Separación adecuada ingresos extraordinarios.</li> <li>• Sobreestimación o subestimación de ingresos.</li> <li>• De acuerdo a NIIF</li> </ul> <p>Si las medidas de control en vigencia no dan la posibilidad de errores o fraude.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación adecuada en los Estados Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de operaciones.</li> <li>• Revisión de registros contables.</li> <li>• Análisis y evaluación de documentación de respaldo.</li> <li>• Comprobación de cuentas correlativas.</li> <li>• Evaluación de las medidas de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se cumplan con las políticas y procedimientos prescritos.</li> <li>• Que las medidas de control sean adecuadas.</li> <li>• Que el flujo de información y registro sean oportunos.</li> <li>• Que cumplan con los niveles de autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y evaluación de políticas y procedimientos.</li> <li>• Revisión y análisis de la distribución de funciones, de autoridad y responsabilidad.</li> <li>• Evaluación de las medidas de control y operación.</li> </ul>

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

## Anexo 8

### Cuestionario de control interno ingresos

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INGRESOS

**Compromisos de venta**

**Objetivo de control**

Deben manejarse registros de compromisos de ventas pendientes, como base para determinar cualquier provisión requerida para posteriores pérdidas por incumplimiento.

Cuestionario	Si	No	N/A
1. ¿Se emiten órdenes de venta para todos los compromisos de venta importantes			
2. las órdenes de venta: cantidades, precios, otras condiciones (descuentos, términos de fieles)			
3. ¿Están las ordenes de venta prenumeradas?			
4. ¿Se controla la secuencia numérica de las órdenes de venta?			
5. ¿Se identifican las órdenes de venta no correspondidas con guías de despacho?			
6. ¿Se revisan periódicamente las órdenes de venta no correspondencia?			

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INGRESOS

**Despachos de bienes y prestación de servicios**

**Objetivo de control**

Debe establecerse control sobre bienes despachados y servicios prestados, como base para:

- Cobrar a los clientes por dichas ventas
- Determinar los ingresos que no hayan sido contabilizados como cuentas por cobrar

Cuestionario	Si	No	N/A
1. ¿Se prepara boleta por todo despacho de mercaderías?			
2. ¿Existen autorización para los despachos de bienes o la prestación de servicios ?			
3. ¿Se efectuó el conteo físico de los bienes al momento del despacho?			
4. ¿El conteo es efectuados por quienes tiene custodia de inventarios o autorizan o efectúan los despachos.			
5. ¿Se controla la secuencia numérica de las guías de despacho?			
6. ¿Se identifican las guías de despacho no correspondidas con las facturas de venta?			
7. ¿Se revisan periódicamente las guías de despacho no correspondidas con facturas de venta, para determinar las causas de la no correspondencia?			

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
INGRESOS**

**Objetivo de control - Ventas al contado**

Se debe establecer control sobre los ingresos por ventas al contado, como base para la contabilización de todos ellos.

Nota: Las boletas de ventas al contado pueden utilizarse como base para efectuar los asientos en los registros detallados de inventarios.

Cuestionario	Si	No	N/A
1. ¿Se prepara boleta? 2. ¿Están las boletas de venta al contado prenumeradas, o se utilizan cintas de cajas registradoras? 3. ¿Se totaliza y registra diariamente el efectivo y cheques recibidos? 4. ¿Se controla la secuencia numérica de las boletas de venta al contado? 5. ¿Se efectúa reconciliación diaria del total de efectivo y cheques recibidos contra las boletas de venta al contado			

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
INGRESOS**

**Devoluciones y reclamos de clientes**

**Objetivo de control**

Debe establecerse control sobre devoluciones y reclamos de clientes, como base para registrar la responsabilidad (pasivo) por devoluciones y reclamos recibidos, pero no anotados en los registros de cuentas por cobrar.

Cuestionario	Si	No	N/A
1. ¿Se preparan guías de devolución o de reclamo, al momento en que éstos se efectúan? 2. ¿Se efectúa conteo físico de las devoluciones al momento de su devolución? 3. ¿El conteo es efectuado por personas diferentes de quienes tienen la custodia de o accesos a los inventarios? 4. ¿Están las guías de devolución prenumeradas? 5. ¿Se controla la secuencia numérica de las guías de devolución? 6. ¿Se identifican las guías de devolución no correspondidas con las correspondientes notas de crédito? 7. ¿Se revisan periódicamente las guías de devolución no correspondidas con notas de crédito, para determinar las causas de la			

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

## Anexo 9

### FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
F1. Infraestructura adecuada y equipamiento tecnológico de última generación.	
F2. Prestigio y experiencia que respaldan como empresa de confianza.	D1. Deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de crédito.
F3. Excelencia y compromiso con los clientes.	D2. Falta de un sistema que administre y gestione los gastos y la facturación.
F4. Nivel adecuado de recursos financieros.	D3. Demasiada demanda nos lleva a ocupar espacios en atención al público demasiado elevados.
F5. Tecnología propia.	D4. Falta de alianzas estratégicas y convenios con competidores que beneficien.
F6. Procesos estandarizados y normados.	D5. La demanda laboral está en aumento, lo cual indica que en un futuro las instalaciones no serán lo suficientemente espaciosas.
F7. Se cuenta con un personal altamente capacitado tanto para el outsourcing de servicios como para la asistencia técnica de los equipos.	D6. Falta de Recursos Humanos como capacitadores para cubrir todo el país.
F7. Se cuenta con un grupo de criterios y estándares nacionales para establecer el nivel de calidad, competitividad e impacto social	

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1. Alta demanda en el mercado en cuanto a capacitaciones tecnológicas.	A1. Competencia marcada en el mercado laboral.
O2. Tendencia por parte de las empresas al uso de IT (Tecnologías de la información).	A2. Ingreso de competidores con estructura de costos menores.
O3. Cambios tecnológicos continuos que se manifiestan en mayor demanda para nuestra empresa.	A3. Presencia de servicios y productos sustitutos.
O4. Tercerización en cuanto a procesos tecnológicos por parte del mercado laboral del país.	A4. Información diversa y en gran cantidad en Internet.
O5. Necesidad de los empleadores y empleados de estar constantemente actualizados en las nuevas tecnologías.	A5. Dependencia tecnológica por parte de potencias mundiales.
O6. Alternativas de alianza estratégicas internacionales.	A6. Presupuesto mínimo por parte de las empresas para la inversión en el área de IT.
O7. La mayoría de empresas cuenta con Infraestructuras tecnologías obsoletas y anticuadas.	

Fuente: Información proporcionada por la empresa.

**Se ponderó cuáles factores son más fuertes que otros, siempre se tendrá en cuenta el total del FODA, algunas soluciones estratégicas podrían ser:**

E1. Ofrecer capacitaciones en tecnología de última generación.

E2. Establecer un vínculo de confianza entre el cliente y la empresa que permita un acercamiento cada vez mayor a más clientes.

E3. Ofrecer ofertas y/o servicios agregados que permitan captar la mayor cantidad de clientes que puedan confiar su personal a capacitar.

- E4. Mejorar los procesos de enseñanza para obtener nuevos estándares de calidad que agreguen un plus frente a los competidores.
- E5. Se valen los constantes cambios tecnológicos para mantenernos actualizados y ofrecer siempre lo último y lo mejor en cuanto a tecnología se refiere.
- E6. Mayor difusión y masificación de las ofertas educativas.
- E7. Ofrecer soluciones eficaces y de calidad que satisfagan el mercado actual y que cubran las necesidades tecnológicas de las empresas
- E8. Obtención de préstamos financieros para la inversión tecnológica por parte de las entidades bancarias debido a una buena economía empresarial.
- E9. Mejorar el control administrativo en cuanto a las políticas de crédito y condiciones de pago de equipo y de prestación de servicios para la estabilización económica de la empresa y poder realizar mucha más inversión y elevar sus ingresos.

## Anexo 10

### Cuadro de Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar

	CORPORACION SISTEMATICA												OBSERVACION
	ANALISIS POR ANTIGÜEDAD DE CUENTAS POR COBRAR												
	(Cifras en Quetzales)												
	Cuentas	Saldos al 31/12/12	Sin vencer	Plazo vencido					Incobrables	Total adeudado	Comunicaciones		
1-30				31-60	61-90	91-120	(+) 121	Enviada			Contesto	No contesto	
LA CENTRAL	10,000.00	4,000.00	1,241.60		2,000.00		2,758.40		10,000.00	X	X		Conforme
LA IMPERIAL	18,780.00	6,426.00					12,354.00		18,780.00	X	X		Conforme
DISTRIBUIDORA NORTE	26,900.00	21,000.00	1,125.00		4,775.00				26,900.00	X	X		Pago Fact. 25420
CENTRAL AUTOMOTRIZ	53,001.50	49,361.50		3,640.00					53,001.50	X	X		
AUTOMOVILES	6,000.00	2,000.00	2,000.00				2,000.00		6,000.00	X		X	
SERVICIOS SA	8,666.50	2,407.00			6,259.50				8,666.50	X			
F. NAVIA	12,400.23	10,000.00						2,400.23	12,400.23	X		X	Dudosa, Incobrable
REFACCIONES Y LUBRICANTE	8,014.80	3,147.30			4,867.50				8,014.80	X	X		
LA OCCIDENTAL	18,500.36	9,089.25			2,320.00	4,000.00	2,000.00	1,091.11	18,500.36	X		X	
REFACCIONES EL PACIFICO	11,776.24	4,893.50		4,000.00		1,792.98		1,089.76	11,776.24	X		X	
	<b>174,039.63</b>	<b>112,324.55</b>	<b>4,366.60</b>	<b>7,640.00</b>	<b>20,222.00</b>	<b>18,146.98</b>	<b>6,758.40</b>	<b>4,581.10</b>	<b>174,039.63</b>				
PREPARADO POR:			REVISADO POR:			APROBADO POR:							
Nombre:	Johana Toapanta		Nombre:	Karen Mendaza		Nombre:	Kleiver Saldariaga						
Fecha:			Fecha:			Fecha:							
Firma			Firma			Firma							

Fuente: Información proporcionada por la empresa.