

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



**Diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes de la
empresa Aguas, Bombas y Servicios, S. A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Joaquín Arnoldo Barillas Carranza

Guatemala, septiembre 2013

**Diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes de la
empresa Aguas, Bombas y Servicios, S. A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Joaquín Arnoldo Barillas Carranza (Estudiante)

M. Sc. Lilian Patricia Nájera (Asesora)

Licda. Malfi Morales de Reyes (Revisora)

Guatemala, septiembre 2013

Autoridades de la 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-**

**Licda. Sandra Román Sandoval
Examinador**

**Lic. Luis Fernando Rodríguez Duarte
Examinador**

**Lic. Mariano David Escobar Chávez
Examinador**

**M. Sc. Lilian Patricia Nájera
Asesora**

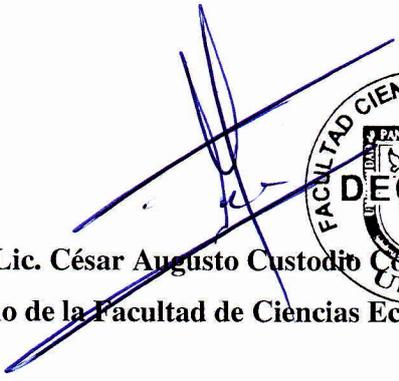
**Licda. Malfi Morales de Reyes
Revisora**

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

REF.:C.C.E.E.00075.2013-CPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 01 DE AGOSTO DEL 2013**

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Lilian Patricia Nájera Castañeda tutora y la Licenciada Malfi Piedad Morales de Reyes revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COBROS A CLIENTES DE LA EMPRESA AGUAS, BOMBAS Y SERVICIOS, S.A.", presentado por el estudiante Joaquín Arnoldo Barillas Carranza y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00700 de fecha 18 de Julio del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.


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



Julio 18,
2013

MSC. LILIAN PATRICIA DEL ROSARIO NAJERA CASTANEDA DE
OCHOA

Nombre completo: **Joaquín Arnoldo Barillas Carranza**
Carné No. **201206253**

Título: **"Diseño e Implementación de un sistema de control de cobros a clientes de la empresa Aguas, Bombas y Servicios, S.A."**

Guatemala, 18 de julio de 2013

Señores

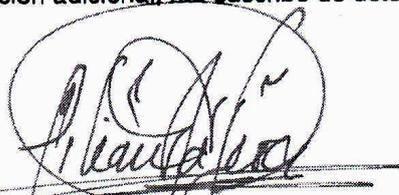
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes de la empresa Aguas, Bombas y Servicios, S.A"**, realizado por Joaquín Arnoldo Barillas Carranza, como estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 91 puntos sobre 100.

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



MSc. Lilian Patricia del Rosario Najera Castañeda de Ochoa

Malfi Piedad Morales de Reyes
Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa
7ª. Av. 24-07 Valle Dorado, San Cristóbal, Z. 8 de Mixco
Teléfono 5505-1596
malfimorales@yahoo.es

Guatemala, 13 de junio de 2,013

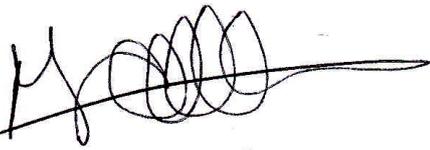
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes de la empresa Aguas, Bombas y Servicios, S.A. Realizado por: Joaquín Arnoldo Barillas Carranza carné No. 201206253 estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.**

De acuerdo con lo anterior, considero que el mismo cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (E.T.P.P.), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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



Licda. Malfi Piedad Morales de Reyes



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 142.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **BARILLAS CARRANZA, JOAQUIN ARNOLDO** con número de carné **201206253** aprobó con **87 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 dieciocho días del mes de julio del año dos mil trece.- Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los catorce 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

- Dios:** Ser supremo, el cual me ha permitido culminar satisfactoriamente esta carrera
- Mis Padres:** Raúl Barillas Pérez (Q.E.P.D.)

Irma Elida Carranza Castillo.
Quien fue la luz que ilumino siempre mi camino y mi fuente de inspiración.
- Mis Hijos:** Joaquín Arnoldo y Mario Enrique.
Quienes me motivaron a seguir siempre adelante y no desmayar en el intento
- Mis Hermanos:** Raúl Alfredo, Rosa del Carmen, Irma Elida y Rocio Michelle
Con amor fraternal
- Usted:** Muy cordialmente

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Justificación	2
1.4 Pregunta de la investigación	3
1.5 Objetivos	3
1.6 Alcances y límites	3
1.7 Marco teórico	4
Capitulo 2	
2.1 Tipo de investigación	19
2.2 Sujetos de la investigación	19
2.3 Instrumentos	20
2.4 Procedimiento	21
2.5 Aportes	22
Capitulo 3	
3.1 Resultados y análisis de la investigación	23
3.2 Análisis de los resultados	24

Capítulo 4		
4.1	Propuesta de solución o mejora	49
4.2	Avance de implementación	68
	Cronograma de trabajo	69
	Conclusiones	70
	Recomendaciones	71
	Referencias	72
	Anexos	73

Índice de cuadros y anexos

Cuadros

Cuadro No. 1 Estado de situación financiera	24
Cuadro No. 2 Cuentas Importantes del Activo	26
Cuadro No. 3 Estado de resultados	27
Cuadro No. 4 Integración de otros ingresos	28
Cuadro No. 5 Integración de cuentas por cobrar	29
Cuadro No. 6 Resumen de análisis de antigüedad de saldos	31
Cuadro No. 7 Promedio de cuentas por cobrar clientes	35
Cuadro No. 8 Impacto en el Estado de Resultados	46
Cuadro No. 9 Diferencia de Impuesto Sobre la Renta pagado año 2012	47
Cuadro No. 10 Presupuesto de contratación auditor interno	53
Cuadro No. 11 Presupuesto de auditor interno actual	53

Anexos

Anexo No. 1 Descripción general de la empresa	74
Anexo No. 2 Matriz FODA	77
Anexo No.3 Entrevista de contabilidad y recursos financieros créditos y cobranzas	78
Anexo No.4 Cuestionario de control	80
Anexo No.5 Cuestionario de sistemas y procedimientos	81
Anexo No.6 Carta de confirmación a clientes	82

Resumen

Como resultado del análisis integral realizado en la empresa Aguas, Bombas y Servicios, S.A., y habiendo efectuado procedimientos de auditoría diseñados a la medida para efectos del análisis, se determinó el tema Diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes de dicha empresa, la que se dedica a la compra-venta, importaciones y exportaciones de toda clase de bombas para agua de diferentes modelos, capacidades y carga dinámica, así como la prestación de servicios para la instalación de dichas bombas.. Derivado del análisis realizado, se obtuvo como resultado los procedimientos necesarios de control interno, que la empresa debe implementar en el manejo de las cuentas por cobrar a clientes, con el objetivo de mejorar la cobranza.

En la etapa inicial de la investigación se efectuó un diagnóstico general de la empresa, donde se determinó la importancia del tema a tratar. Aunque se encontraron otras áreas motivo de análisis, se consideró que el área de cobros a clientes es de mayor importancia, debido a la liquidez que representa la recuperación del efectivo.

Por otra parte, no existe control interno en la empresa, ya que los procedimientos están en su fase de creación, careciendo por el momento de procedimientos adecuados y de una persona calificada que se dedique a evaluar, no solo el área de créditos y cobros a clientes, sino que también sirva de apoyo para otras áreas las cuales son de importancia como: revisión de los registros contables, cumplimiento de obligaciones fiscales, control y evaluación del personal existente.

La falta de controles ha dado como resultado que no se le diera seguimiento de cobro a los deudores de la empresa por lo tanto ocasiono que aumentara la antigüedad de los saldos, con el efecto de encontrarse en riesgo de incobrabilidad, por lo que se hace necesaria la aplicación de procedimientos de control interno que sean útiles y aplicables a la empresa. Por los hallazgos encontrados se indicó por parte de la empresa que se evaluara la posibilidad de dar soluciones viables, por lo cual fue necesario aplicar conocimientos, por medio de cuestionarios de control interno, cartas de confirmaciones a clientes con saldos atrasados,

análisis de estadísticas y verificación de recibos de caja contra depósitos bancarios, con la finalidad de aportar soluciones que sean efectivas y de beneficio para la empresa.

También fueron verificadas las cuentas incobrables y depreciaciones de activos con el objeto de ofrecer un valor agregado a la empresa, y determinar el cumplimiento de las normas legales y su aprovechamiento fiscal, adicionalmente se evaluaron los aspectos financieros, económicos, de auditoría y tributarios fiscales, siendo identificada como área crítica el cobro a los clientes.

Por lo que se dieron sugerencias que fueran factibles de aplicar por la empresa, con el fin de optimizar resultados.

Introducción

El presente informe de diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes, se realizó en la empresa denominada Aguas, Bombas y Servicios. S.A., su giro comercial consiste en la compra-venta, importaciones y exportaciones de toda clase de bombas para agua, de diferentes modelos, capacidades y carga dinámica. Así como la prestación de servicios para la instalación de dichas bombas. Con ubicación en el Municipio de Villa Nueva del departamento de Guatemala.

La información con respecto al control de la empresa será recabada con la ayuda del Gerente General de la empresa y de las personas que laboran en ella, por medio de entrevistas y/o cuestionarios debidamente estructurados a la medida de la empresa, así como con la observación.

El informe en el capítulo 1, contiene los antecedentes de la empresa, planteamiento del problema, justificación de la investigación y pregunta de la misma, objetivo general y específicos, alcances y límites del trabajo efectuado y el respectivo marco teórico donde se encuentran los temas que fueron apoyo, para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo 2, se da a conocer la metodología aplicada para la obtención de la información, las herramientas utilizadas, unidades de análisis, sujetos de la investigación, también el tipo de dicha investigación, procedimientos utilizados en la misma y aportes a la empresa, al país, universidad y a los estudiantes.

El capítulo 3, describe los resultados y análisis de la investigación, dando a conocer el efecto de los hallazgos detectados durante el proceso de la investigación, así como análisis de los diferentes aspectos, financieros, económicos, de auditoría y fiscales; utilizando herramientas tales como observación directa de los hechos, cuestionarios y cédulas de recopilación de datos.

En el capítulo 4, se da a conocer la propuesta planteada con el objetivo de dar una solución factible para la empresa en la cobranza de su cartera, así como también la viabilidad que tenga el proyecto para la compañía

Finalmente se presentarán las conclusiones y recomendaciones necesarias e indispensables para lograr los objetivos deseados y así evitar circunstancias negativas que pudieran afectar en un futuro la liquidez.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes:

La compañía Aguas Bombas y Servicios, es una sociedad anónima, constituida conforme las leyes de la República de Guatemala, según escritura pública de constitución numero dos (2), el 17 de enero de 2008, ante los oficios notariales de la licenciada Irma Elida Carranza Castillo, teniendo un plazo indefinido de duración. La sociedad fue inscrita en el Registro Mercantil de la Republica el día 5 de mayo de 2008 en forma definitiva, con Personalidad Jurídica a partir del 25 de enero de 2008.

Se dedica a la compra- venta, importaciones y exportaciones de toda clase de bombas para agua de diferentes modelos, capacidades y carga dinámica. Así como la prestación de servicios para la instalación de dichas bombas.

Está ubicada en la 1 avenida 5-26 zona 4, Colonia Venecia I. municipio de Villa Nueva, Departamento de Guatemala.

Estructura Organizacional

La empresa Aguas Bombas y Servicios S.A., no cuenta con un organigrama, pero los cargos en la sociedad son los siguientes: (Ver anexo 1 página 74)

- Asamblea General de Socios
- Administrador Único y Representante Legal
- Gerente Administrativo
- Auditor Interno
- Contador General
- Asistente Contable 1
- Asistente Contable 2
- Asistente Contable 3
- Asistente Contable 4

- Supervisor de Ventas
- Encargado de Importaciones y Exportaciones
- Encargado de Bodega
- Ayudante de Bodega

1.2 Planteamiento del problema

Al realizar el diagnóstico integral a la empresa Aguas Bombas y Servicios, S. A., se detectó que no cuenta con procedimientos adecuados para el buen funcionamiento de la cartera de clientes y recuperación del capital, lo que afecta en gran medida el patrimonio y liquidez de la misma, ya que no se cuenta con la disponibilidad de los recursos en el momento oportuno, lo que la hace vulnerable y se encuentra expuesta a deficiencias, irregularidades y riesgos, tanto internos como externos, ya que si no son corregidas inmediatamente pueden perder el control de esta situación y descapitalizarse, por lo que es necesario la reestructuración del control interno en la cartera de créditos.

1.3 Justificación

Tomando como base el resultado del diagnóstico integral realizado a la empresa Aguas Bombas y Servicios S.A, y debido a la importancia que representan las cuentas por cobrar, desde que se evalúa al cliente para un crédito, siguiendo con la respectiva venta y finalizando el ciclo con el cobro y depósito correspondiente de cada factura; es necesario que se aporte una solución viable y accesible, la cual permita a la empresa tener un control adecuado, y un grado de confianza ya que una correcta estructura de control interno permitirá que se establezcan los mecanismos eficientes, que den la certeza y confiabilidad de cada transacción realizada, y proponer soluciones prácticas y factibles para corregir los procedimientos actuales que se realizan en el área de la cartera de créditos, lo cual mejoraría en gran manera la rentabilidad y el desarrollo de la empresa.

1.4 Pregunta de investigación

La siguiente pregunta es planteada con el objetivo de dar una visión amplia del problema a resolver.

¿Qué herramientas de control deben implementarse para lograr una pronta, eficiente y eficaz recuperación de los saldos morosos de los clientes de la empresa?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Establecer controles internos, que permitan a la empresa Aguas Bombas y Servicios, S.A., obtener una mayor seguridad razonable, integridad y confiabilidad de las cuentas por cobrar.

1.5.2 Objetivos específicos

- Evaluar el control interno existente en el área de la cartera de clientes, para poder determinar la confiabilidad de los registros.
- Proponer una guía con procedimientos para reestructurar el control interno en el área de la cartera de clientes.
- Crear políticas en el área de cuentas por cobrar que sean adecuadas, según las necesidades de la empresa.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

Durante la revisión que se efectuó a la empresa, se evaluó el periodo fiscal comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2012.

Se tuvo acceso a estados financieros, estados de cuenta de clientes, conciliaciones bancarias, estadísticas de ventas desde un año anterior y se realizaron los cálculos de los impuestos aplicables al respectivo período de revisión.

1.6.2 Límites

Se analizó específicamente el procedimiento de cobro dentro de tres fases: La primera, tiene que ver con las condiciones que originan la existencia de una cuenta por cobrar. La segunda fase cubre la administración de las cuentas por cobrar y la forma como fueron creadas. Y la tercera fase consiste en los mecanismos que hacen que la cuenta sea finalmente recuperada. El objetivo en cada caso será comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control, para lo cual se tomaron como fuentes de apoyo libros relacionados a la estructura de control interno de cuentas por cobrar y leyes aplicables vigentes, para poder diseñar una estructura de control interno a la medida de la empresa.

1.7 Marco teórico

La empresa “Aguas, Bombas y Servicios” S.A., en el transcurso de los últimos años ha venido presentando deficiencias en el control interno, específicamente en el área de cobros a clientes, y la toma de decisiones, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Una de las herramientas que tiene un administrador financiero para otorgar créditos es determinando montos y tiempos, así como chequear que la empresa esté trabajando dentro de los lineamientos fijados, por lo que es necesario citar conceptos y definiciones sobre el tema que ayudaran a tener una visión más clara sobre las cuentas por cobrar y la cobranza, los cuales se detallan a continuación:

Estructura de Control Interno de la empresa

Si no existe un correcto mecanismo de control interno dentro de la empresa, existirá siempre la probabilidad de errores por parte de los empleados responsables del cobro a los clientes, deben ser aplicables dichos controles, desde el momento de conocer los clientes y

autorización de créditos, hasta el procedimiento de custodia de cada uno de los documentos que efectúan las cuentas por cobrar, por ejemplo: facturas, notas de débito, notas de crédito, notas de devolución, comprobantes de entrega, reclamos, depósitos y recibos de caja para poder tener un adecuado control del correlativo de cada uno de ellos.

“Una característica fundamental de un buen control es la subdivisión de funciones”.

En lo tocante a las cuentas por cobrar este principio exige que:

- El custodio de los documentos no tenga acceso al efectivo ni a los registros generales de contabilidad.
- El funcionario responsable que no guarde las notas, autorice la aceptación y la renovación de los documentos.
- La cancelación de los documentos no cobrados deberán aprobarla por escrito funcionarios responsables, y se adoptarán métodos eficaces para darles seguimiento.
- Si la aceptación de un documento por cobrar recibido de un cliente requiere la aprobación escrita de un funcionario, disminuye considerablemente la probabilidad de que se falsifiquen documentos para cancelar un robo. Se exigirá la misma revisión y aprobación al renovar un documento, de lo contrario será más fácil desviar efectivo cuando se cobre la nota y ocultar el faltante renovándolo en forma ficticia. La protección brindada por este procedimiento de aprobación ejecutiva de los documentos será más sólida, si el departamento de auditoría los confirma periódicamente con quienes los elaboran.

Algunas veces la sustracción de ingresos en efectivo se oculta no asentando la recepción de un pago parcial en un documento por cobrar. Para un control satisfactorio del registro de esta clase de pagos se requiere que el sistema contable registre y actualice la fecha y el importe del pago así como el saldo nuevo.(Whittington, Pany 2005, p. 383)

De lo que se deriva la importancia de tener métodos y procesos adecuados, los cuales ayuden a establecer un control adecuado y riguroso, así como de personal calificado. Es

importante tomar referencias de libros que ayuden con el tema como el que se menciona a continuación

La mayoría de las compañías tiene un departamento para evaluar a los clientes que solicitan crédito. Extender un crédito requiere un acto de equilibrio. A la compañía no le conviene perder ventas con clientes que necesitan tiempo para pagar aunque no le conviene vender a los malos pagadores.

Para que haya un buen control interno sobre el cobro de cuentas por cobrar es muy importante que el departamento de crédito no tenga acceso al dinero, ya que si un encargado de crédito maneja efectivo puede embolsarse efectivo recibido de un cliente y el departamento de contabilidad cancelaría la cuenta por cobrar. (Horngren, 2006, p. 275).

Es importante resaltar el ámbito legal al que están sujetos tanto la empresa como vendedor y el cliente como comprador por el acto de compra-venta, el cual genera como consecuencia la factura cambiaria la cual está regulada como un título de crédito de carácter exigible, toda vez que está este firmada por el cliente.

Al respecto, el Código de Comercio, Decreto número 2-70 cita
De la Factura Cambiaria

Art.591. La factura cambiaria es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o parte insoluta de la compra venta.

El comprador estará obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada, la factura cambiaria original en las condiciones de este título. (p.123)

Procedimiento de Cobro en General

Art.630. El cobro de un título de crédito dará lugar al procedimiento, ejecutivo, sin necesidad de reconocimiento de firma ni de otro requisito, salvo que el protesto fuere legalmente necesario. Para los efectos del procedimiento, se tendrá como domicilio del deudor el que aparezca en el título. (p.131)

La Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto número 26-92 del Congreso de la República de Guatemala, expresa: Vigente hasta el 31 de diciembre de 2012

De las Deudas Incobrables

Art.38 Inciso q. Las deudas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique tal calificación. Este extremo se prueba mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro hechos, o en su caso, de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente; todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso de que se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravable en el período de imposición en que ocurra la recuperación. Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el período impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio. (p.30)

Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, indica

De los Documentos por Ventas o Servicios

Art.29 Documentos obligatorios. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta ley están obligados a emitir y entregar al adquiriente y es obligación del adquiriente exigir y retirar, los siguientes documentos:

Facturas en las ventas que realicen y por los servicios que presten, incluso respecto de las operaciones exentas.

Notas de débito, para aumentos del precio o recargos sobre operaciones ya facturadas.

Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas.

La Administración Tributaria está facultada para autorizar, a solicitud del contribuyente, el uso de facturas emitidas en cintas, en forma mecanizada o computarizada. (p.35)

Es importante mencionar que a nivel internacional también existen normas las cuales rigen las operaciones financieras y contables con el fin de lograr una estandarización, en ese sentido la *International Accounting Standards Committee (IASB)* ha emitido las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas empresas (IFRS por sus siglas en inglés), de dichas normas se cita lo siguiente

Sección 23. Ingresos Ordinarios (NIIF para Pymes)

“Los ingresos ordinarios se reconocen al valor razonable de la consideración recibida o por cobrar teniendo en cuenta los descuentos comerciales, los descuentos por liquidación propia y las rebajas por volumen.

Las recompensas por lealtad otorgada a los clientes como parte de la transacción de venta se contabilizan como un componente identificable por separado de la transacción de venta, con el valor razonable de la consideración asignado entre los créditos otorgados y los otros componentes de la venta.

Los ingresos ordinarios generalmente se reconocen cuando es probable que los beneficios económicos fluyan para la entidad, cuando la cantidad de los ingresos ordinarios se puede medir confiablemente y cuando se satisfacen las siguientes condiciones:

Provenientes de la venta de bienes

Cuando han sido transferidos los riesgos y recompensas importantes, el vendedor ha perdido el control efectivo y los costos incurridos se pueden medir confiablemente.

Provenientes de la prestación de servicios

Cuando la etapa de terminación y los costos incurridos se pueden medir confiablemente. El mismo caso en los contratos de construcción.

Aplica a la contabilidad de los ingresos ordinarios que surgen de la venta de bienes, Prestación de servicios, contratos de construcción y el uso por parte de otros de los activos de la entidad que rinde intereses, regalías o dividendos.

No aplica a los ingresos ordinarios o a los ingresos que surgen de las transacciones y eventos que se tratan en otras secciones de las referidas normas.”

Sección 3, Presentación del Estado Financiero (NIIF para Pymes)

“Los principios razonables para la presentación razonable de los estados financieros incluye: el supuesto de negocio en marcha, consistencia de presentación, comparabilidad y materialidad.

Los estados financieros que cumplen con los *International Financial Reporting Standard (IFRS)* para PYMES deben incluir una declaración explícita y carente de reservas respecto del cumplimiento. En circunstancias extremadamente raras cuando se requiere apartarse para mantener la presentación razonable, se tienen que proporcionar revelaciones razonables.

Los estados financieros se preparan al menos anualmente. Cuando al final del periodo de presentación del reporte cambia de manera que los estados financieros se presenten para un periodo diferente a un año, se requieren revelaciones adicionales.

El conjunto completo de estados financieros incluye cada uno de los siguientes para el periodo actual y para el periodo anterior que sea comparable:

- Estado de posición financiera.
- Ya sea un solo estado de ingresos comprensivos traducido también como estado de resultado integral o un estado individual de ingresos y un estado individual de ingresos comprensivos o estado individual de resultado integral.

- Estado de cambios en el patrimonio.
- Estado de flujos de efectivo, y
- Notas.

Todos los estados financieros se deben presentar destacándolos de la misma manera. Las entidades pueden usar títulos y formatos para los estados financieros individuales, que sean diferentes a los que se especifican en los *International Financial Reporting Standard (IFRS)* para PYMES.

Los estados financieros y notas, deben identificarse de manera clara y distinguirse de cualquier otra información que los acompañe.

Cuando se presente información que no sea requerida por los *International Financial Reporting Standard (IFRS)* para PYMES, se tienen que revelar las bases para la preparación y presentación de tal información.” (p.17)

Según los *International Financial Reporting Standard (IFRS)* para PYMES, los activos financieros y pasivos financieros inicialmente se reconocen a su valor razonable, el cual normalmente es el precio de la transacción cuando la entidad se hace parte para las determinaciones contractuales del instrumento.

Los *International Financial Reporting Standard (IFRS)* para PYMES es un conjunto autocontenido de principios de contabilidad que se basan en los IFRS plenos, pero que han sido simplificados para las PYMES. Pues ha sido organizado por temas para hacerlo más parecido a un manual de referencia. *International Accounting Standards Board (IASB)* considera que esto es más comprensible para los preparadores que son PYME y para los usuarios de los estados financieros de la PYME.

Incluyen también requerimientos para el desarrollo y aplicación de principios de contabilidad en ausencia de orientación específica sobre un tema en particular.

Conceptos básicos de Cuentas por Cobrar

Contablemente, las cuentas por cobrar constituyen el rubro principal de otras cuentas que la entidad debe cobrar en un periodo de tiempo aceptable entre las que incluyen saldos por ventas efectuadas al crédito.

Las cuentas por cobrar atendiendo a su origen se clasifican en:

Provenientes de ventas a crédito, son conocidas como cuentas por cobrar comerciales o cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es de doce meses y están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

No provenientes de ventas al crédito, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios al crédito. (Gitman, 2007, p.688)

Procedimientos de Auditoria

Las Normas Internacionales de Auditoria (NIA's), contienen los lineamientos y procedimientos reconocidos a nivel internacional para la realización de una auditoria, en el caso de Estados Financieros y cuentas por cobrar se mencionan los siguientes:

- Cobrabilidad de las cuentas por cobrar.
- Verificación de devoluciones y descuentos.
- Confirmaciones de cuentas por cobrar.
- Fiabilidad de confirmaciones.
- Dificultad de confirmaciones.
- Procedimientos alternativos.
- Estimaciones o incobrabilidad de cuentas por cobrar.

Existen otros procedimientos los cuales deben efectuarse como

- Análisis de los documentos que respaldan las cuentas por cobrar.
- Análisis de los registros contables de las cuentas por cobrar.
- Análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar comerciales.

- Analizar los procedimientos de control de empleados en las cuentas por cobrar.
- Analizar los posibles fraudes de información.
- Análisis de las políticas de cobros de las cuentas por cobrar.

Riesgo de Auditoría

La Norma Internacional de Auditoría número 400 dice:

El riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Riesgo inherente es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

El término "**Sistema de control interno**" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea

factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

El ambiente de control que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de deberes.

Procedimientos de control que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre

- cambios a programas de computadora
- acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

Evaluación del Riesgo Inherente y de Control en Cuentas por Cobrar

El riesgo inherente está implícito en todas las cuentas que conforman el balance, y las cuentas por cobrar no es la excepción, hay que evaluar el riesgo en una grado alto ya que el tener un saldo demasiado alto e incobrable puede poner en riesgo el negocio en marcha de la empresa, debido a que no va a tener liquidez para sus compromisos y a través de la documentación de las cuentas por cobrar, y los procedimientos adecuados facilitarán la forma de obtener información mediante la revisión, observación y verificación para obtener una interpretación del sistema de control interno, identificando los posibles riesgos de control y la necesidad de implementar nuevos controles que aporten una seguridad razonable de las cuentas por cobrar.

Análisis de Crédito

Es un proceso de recopilación y evaluación de la información de crédito de las solicitudes para determinar si están a la altura de los estándares de crédito establecidos por la empresa; además, establece el monto por el cual el cliente que contrae la deuda va a responder y puede, según la información recabada, establecer las líneas de crédito a los clientes importantes o potenciales para eliminar la necesidad de modificar el crédito que se concederá.

Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo al tiempo en que se estime su cobro, como por ejemplo: a corto plazo cuando su cobrabilidad es dentro del plazo de un año y a largo plazo: cuando el cobro se hace en un período de tiempo mayor de un año.

Procedimiento de Cobranza

Es el conjunto de acciones que utiliza la empresa para realizar los cobros a sus clientes, éstos se pueden llevar a cabo de la siguiente manera:

Cobranza directa: se realiza por pago directo en la caja de la empresa ya que los clientes cancelan en forma directa.

Cobranzas por medio de cobradores: éstos cobran un porcentaje por el cobro a cada cliente.

Los costos de cobranza son costos adicionales del departamento de créditos entre los que se puede mencionar papelería, salarios y honorarios.

Los costos de capital van determinados por los recursos invertidos para financiar las cuentas por cobrar como gastos de distribución e inventarios.

Costo de morosidad es el que se incurre cuando el cliente se atrasa con su pago ya que la morosidad en los pagos inmoviliza recursos que son indispensables en la empresa, para poder reinvertirlos.

Control Interno

Es un proceso de implementación de controles que abarca el plan de organización, métodos coordinados y las medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos y verificar que la información sea fiable y adecuada, promover la eficacia operacional, cumplir las leyes y regulaciones aplicables, aunque no garantice el que se alcancen el total de sus objetivos si minimiza los posibles riesgos de control.

Control Interno de Cuentas por Cobrar

De acuerdo con el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría (2007), es el grado en que deben aplicarse los procedimientos fijados por la dirección de la entidad observando los elementos del control interno y la eficiente implementación para poder obtener un registro adecuado que permita detectar y minimizar posibles riesgos. Debido a que los procedimientos se integran de componentes específicos del ambiente de control y sistema contable, el auditor

debe analizar si necesita examinar más procedimientos de control en la etapa de conocimiento de éstos y brindar una seguridad razonable de las cuentas por cobrar.

Propósitos de auditoría en cumplimiento de las NIAS y NIIF para PYMES Área Cuentas por Cobrar.

Reconocimiento:

Definir de donde provienen todas cuentas y documentos por cobrar, el peso que representan en los Estados Financieros de la entidad auditada.

Medición:

Revisar que las cuentas y documentos por cobrar están valuados correctamente, cotejando con la documentación que respaldan las transacciones.

Presentación:

Verificar que estén presentadas en la posición adecuada al balance general respecto al tiempo en que serán convertibles.

Revelación:

Verificar que estén siendo aplicadas las políticas de la empresa en cuanto a su reconocimiento, presentación, manejo adecuado de las políticas de cobro.

Cuentas por Cobrar

Según la sección 11, párrafo 15, De las Normas de Información Financiera (NIIF) para Pymes dice:

Las cuentas por cobrar en su mayoría las ventas se realizan con condiciones de crédito normales, y los importes de las cuentas por cobrar no tienen intereses. Cuando el crédito se amplía más allá de las condiciones de crédito normales, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado.

Utilizando el método de interés efectivo. Al final de cada periodo sobre el que se informa, los importes en libros de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se revisan para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que no vayan a ser recuperables. Si es así, se reconoce inmediatamente en resultados una pérdida por deterioro del valor.

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa que le generarán un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante. Las cuentas por cobrar a clientes representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancías, o la prestación de servicios a crédito a un cliente las cuales con el tiempo son generadoras de intereses, en aquellos casos en los cuales no reciban ningún ABONO, estos intereses se registran por separado como intereses por cobrar. Por esta y otras razones es que las cuentas por cobrar son consideradas según la sección 11 párrafo 10, 15 y 22 de las NIIF PYMES:

Como instrumentos financieros básicos, y para efectos de cálculo de intereses se les aplicará el método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo o un pasivo financiero (o de un grupo de activos financieros o pasivos financieros) y de distribución del ingreso por intereses o gasto por intereses a lo largo del periodo correspondiente.

El término por cobrar significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero, el importe que fue cargado por mercancías o servicios.

Planeación de las Cuentas por Cobrar

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

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

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

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

Capítulo 2

2.1 Tipo de investigación

Exploratoria

Esta investigación consistió en determinar qué métodos y técnicas se emplearán en el proceso de recolección de datos, sujetos y fuentes de información. Una vez obtenidos los datos se procedió a presentar y analizar los mismos para cumplir con el objetivo general de la investigación.

Descriptiva

Este método consistió en describir y analizar las características de las actividades, operaciones y procedimientos que se realizan y se relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables e información financiera.

2.2 Sujetos de la investigación

El presente estudio fue realizado en las oficinas de la empresa Aguas, Bombas y Servicios, S.A. Ubicada en el Municipio de Villa nueva del departamento de Guatemala. En el que se contó con la colaboración del Representante Legal, Gerente General. Auditor Interno, Contador General, los Auxiliares Contables, el Departamento de Ventas, Facturación y Bodeguero.

La recopilación obtenida de los sujetos de estudio fue de utilidad para el análisis de las cuentas por cobrar a clientes, en especial los cobros a clientes, con el fin de prevenir riesgos de fraude en la empresa.

2.3 Instrumentos

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Aplicación de cuestionarios al contador general, al encargado de créditos y cobros y al supervisor de ventas. Con el propósito de recopilar información exacta sobre los procedimientos, con el único objetivo de aportar soluciones a la problemática por falta de un correcto control interno.
- Análisis e interpretación de antigüedad de saldos por cliente, realizado a través de los datos proporcionados por la empresa, que contienen las fechas en que se dio el crédito.
- Entrevista: Se entrevistó al contador general para saber cuál de todos los departamentos presenta más debilidades y poder realizar la investigación, al encargado del departamento de créditos y cobros, para poder obtener información de primera mano y detallada del área a evaluar, por medio de la cual comentaron la forma de como es administrada actualmente la cartera de créditos a su cargo, entrevistando al supervisor de ventas, facturador y bodeguero.
- Inspección documental: Se solicitó y revisó la documentación proporcionada por la administración de la empresa, la cual sirvió para verificar el movimiento contable de la cartera de créditos.
- Estados financieros: Se obtuvo los estados financieros del año 2,012, los cuales fueron utilizados para elaborar las razones financieras y de esa manera visualizar la situación de la empresa.
- Observación directa: A través de este tipo de observación, se logró ver trabajar a los empleados de la empresa, para verificar los procedimientos utilizados, especialmente por el departamento de créditos y cobros, y así saber si lo dicho en los cuestionarios y entrevistas por los empleados es verdadero.

- Circularización a clientes, con el propósito de confirmar cada uno de los saldos reportados en el auxiliar correspondiente, y conciliar el saldo de las cuentas por cobrar reportado en el Estado de Situación Financiera.
- Análisis de Matriz FODA el cual permitió efectuar un análisis de fortalezas y debilidades, así como oportunidades y amenazas que favorecen y perjudican a la empresa.

2.4 Procedimiento

La metodología utilizada para el desarrollo de la práctica fue a través de los siguientes pasos:

- Cuestionario de control interno al Supervisor de Ventas de cada procedimiento de cobro.
- Observación de cada procedimiento por cada una de las personas involucradas para confirmar los cuestionarios.
- Análisis de los balances de antigüedad de saldos por clientes y cotejar con el diario mayor general, así como cotejar con el estado de situación financiera el saldo total del monto de clientes.
- Cotejar recibos de caja operados en cuenta corriente y sus correlativos correspondientes por serie con los depósitos bancarios efectuados, observando también las fechas de recibo contra la fecha de depósito en el banco.
- Elaboración de cédulas analíticas y sumarias para confirmar saldos y cruzar información.
- Reunión con el Contador General y Supervisor de Ventas para analizar los resultados obtenidos.
- Análisis de saldo vencidos con más de 91 días de antigüedad
- Análisis de la distribución de tareas a cada uno de los empleados participantes.
- Realización de organigrama para reestructuración de funciones.
- Segunda reunión con el personal involucrado para discusión sobre posibles soluciones.
- Planteamiento de posibles soluciones viables para la solución del problema, previo a discutirlo con las personas encargadas de aplicar los cambios

- Revisión final de los documentos de recolección de información como facturas, recibos de caja, constancias de visitas a clientes
- Elaboración, de acuerdo a los resultados obtenidos, de un sistema de control de cobros a clientes en la empresa.
- Discusión sobre aplicación del sistema de control de cobros con el personal de la empresa.

2.5 Aportes

Empresa

Como un instrumento de apoyo para evitar la posibilidad, hasta donde sea razonablemente factible, que se sigan cometiendo errores, los cuales sigan afectando a la misma, logrando la aplicación de un sistema eficaz y eficiente, que permita dar la confianza sobre las transacciones del ciclo de cobros.

País

Aportar soluciones para otras empresas que han tenido los mismos problemas en las cuentas por cobrar, por falta de correctos controles internos para que se eviten errores e irregularidades.

Universidad Panamericana

Se espera brindar un aporte con este trabajo, el cual se constituya en una guía para nuevos procedimientos y consultas para otros estudiantes, sirviendo como punto de apoyo.

Estudiantes

Para que puedan desarrollar capacidades y destrezas para establecer controles y procedimientos adecuados y seguros en diversas empresas.

Que los conocimientos adquiridos a lo largo de su preparación profesional y académica en las diferentes áreas en que se hayan desempeñado, les permita obtener experiencia y capacidad para desarrollarse con éxito en su actividad profesional.

Capítulo 3

3.1 Resultados y análisis de la investigación

El propósito de este capítulo es detallar de forma clara y simplificada cada uno de los hallazgos encontrados durante el proceso de la investigación.

El presente informe está enfocado al área de créditos, específicamente la cobranza. Para tal efecto se implementaron métodos, los cuales se consideraron más adecuados para lograr los objetivos deseados, con el fin de detectar deficiencias en el control interno de la empresa, no existiendo un procedimiento por escrito para la cobranza, la inexistencia de controles puede propiciar la oportunidad de que personas en lo interno dejen transcurrir el tiempo autorizado de crédito, sin requerimiento de cobro alguno al cliente o ajenas a la empresa (los clientes) eludan o se atrasen en el pago, lo que podría tener un impacto importante en la situación financiera de la empresa.

A través de la aplicación de los cuestionarios a las personas involucradas en dichos procedimientos de control, también aplicando la técnica de la observación de los hechos se estableció que se lleva control de los documentos como facturas, recibos de caja, notas de crédito y de débito por parte de la persona responsable, pero no así de los cobros realizados en el día, solo se anota en una libreta de forma desordenada.

También se depositan a su debido tiempo los cobros en efectivo y cheques, excepto casos de fuerza mayor por ejemplo cuando los bancos ya han cerrado sus puertas al público, existe revisión por parte del personal asignado de los clientes que hacen su depósito en forma directa al banco.

Debido a que el contador general y sus auxiliares tienen una carga importante de trabajo en el área contable no logran cumplir al 100% en cuanto al control de los cobros como deberían realizarlo.

3.2 Análisis de los resultados

3.2.1 Aspecto Económico Financiero

La empresa Aguas Bombas y Servicios S.A, consta de un capital suscrito y pagado de Q 500,000.00 el cual está reflejado en el Estado de Situación Financiera. (Cuadro 1)

Cuadro No. 1

Aguas Bombas y Servicios, S.A.

1 avenida 5-26 zona 4, colonia Venecia I, Villa Nueva, Guatemala

Estado de Situación Financiera

Al 31 de Diciembre de 2012

Nit. 5870117-6

(Cifras Expresadas en Quetzales)

Activo		
Corriente		
Caja	9,351	
Bancos	164,936	
Inventarios de mercaderías	3,333,114	
Anticipo sobre importaciones	3,243,540	
Cuentas por cobrar	2,312,579	
Anticipo sobre servicios varios	1,266	9,064,786
No corriente		
Equipo de computación	79,686	
(-) Depreciación acumulada	(41,425)	
Vehículos	307,962	
(-) Depreciación acumulada	(65,898)	
Mobiliario y equipo	10,463	
(-) Depreciación acumulada	(2,040)	
Otros activos	26,010	314,759
Suma el activo		9,379,544

Pasivo		
Corriente		
Proveedores	308,405	
Cuentas por pagar	552,092	
Igss por pagar	5,129	
Retención isr por pagar	131	
Anticipo sobre ventas	322,248	
Otras cuentas por pagar	1,796,082	
Dividendos por pagar	2,327,267	
Aportes por capitalizar	949,315	
Isr anual por pagar	118,060	6,378,728
No corriente		
Reserva para indemnizaciones	34,839	
Acreedores internacionales	2,103,477	2,138,316
Suma el pasivo		8,517,044
 Capital		
Capital social	500,000	
Utilidades retenidas	37,566	
Reserva legal	142,431	
Utilidad del ejercicio	182,502	862,500
Suma igual al activo		9,379,544

Fuente: Datos proporcionados por la empresa

Dentro del total del activo del Estado de Situación Financiera se encuentran los siguientes rubros de cuentas las cuales representan un 94.77% del total del activo, por lo que se consideran de mayor importancia. (Cuadro 2)

Cuadro No. 2

Cuentas importantes del activo

	Valores	%
Total Activos	9,379,544.35	100
Inventario de Mercaderías	3,333,113.51	35.54
Anticipo Sobre Importaciones	3,243,540.25	34.58
Cuentas por cobrar	<u>2,312,579.00</u>	24.66
	<u>8,587,037.50</u>	94.77

Fuente: Elaboración propia

La empresa del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012 facturó Neto Q 10,694,583 y una utilidad bruta de 310,167.59. Según estado de Resultados (Cuadro 3)

Cuadro No. 3

Aguas Bombas y Servicios, S.A.

1 avenida 5-26 zona 4, colonia Venecia I, Villa Nueva, Guatemala

Estado de Resultados

Del 1 de enero Al 31 de Diciembre de 2012

Nit. 5870117-6

(Cifras Expresadas en Quetzales)

Ventas		10,766,318	
(-) Devoluciones y rebajas sobre ventas		<u>(71,736)</u>	
Ventas netas			10,694,583
(-) Costo de ventas			
Inventario de mercaderías I		6,282,710	
(+) Compras	5,443,941		
(-) Devoluciones y rebajas sobre compras	<u>(11,624)</u>		
Compras netas		<u>5,432,317</u>	
Mercadería disponible		11,715,027	
(-) Inventario de mercaderías II		<u>(3,333,114)</u>	8,381,914
Ganancia bruta en ventas			2,312,669
(-) Gastos de operación			
Gastos de venta		1,348,994	
Gastos de administración		<u>1,291,868</u>	2,640,861
Pérdida en operación			(328,193)
Otros productos y gastos			
+ Otros ingresos		658,349	
- Perdida por diferencial cambiario		<u>(19,988)</u>	638,361
Ganancia del ejercicio			<u><u>310,168</u></u>

Fuente: Elaboración con datos proporcionados por la empresa

Cuadro No. 4

Integración de otros ingresos

Cifras en Quetzales

Concepto	Valor	Porcentaje
Venta de Marca Registrada	200,000.00	30.38%
Ajuste de la cuenta clientes	418,435.27	63.56%
Créditos Recuperados, de las cuentas incobrables de periodo anterior	37,198.73	5.65%
Intereses Bancarios	2,715.00	0.41%
TOTAL	658,349.00	100%

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa

El área financiera es la que se encarga de cuidar los recursos económicos de la empresa. La contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y por lo tanto las decisiones económicas y financieras, siendo su objetivo final la utilización de la información para poder analizarla e interpretarla.

Se comprobó la autenticidad del derecho de cobrar (cuentas por cobrar), verificando los adeudos a favor de la empresa en base a la existencia de facturas cambiarias, pero sin la respectiva firma del cliente, para que estas puedan ser ejecutadas judicialmente para su cobro.

Se procedió a elaborar un análisis de antigüedad de saldos, para determinar los clientes morosos, y los saldos con rangos de vencimiento de 1 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, y de 91 a más días; con el propósito de determinar el comportamiento de cada cliente y evaluar los que estén más atrasados verificando los saldos de los mismos.

Es importante mencionar que el límite de crédito ha sido previamente autorizado por el personal asignado, luego de que el cliente llene la papelería correspondiente. Dichos límites de créditos fueron excedidos por amistad y por compadrazgo de los dueños y gerentes de las

empresas con el ex gerente de Aguas Bombas y Servicios, S.A. Estableciéndose el grado de problemática que existe en su recuperabilidad, debido a sobrepasar el límite de crédito de algunos clientes

La mayor parte de los clientes de la empresa compran al crédito; existen unos pocos a los cuales no se les da crédito, ya que sus compras son por poco valor o son muy eventuales y también a algunos clientes que adeudan demasiado, ya no tienen autorizado crédito.

En el siguiente cuadro se analizará el dato total de las cuentas por cobrar, consignado en el Estado de Situación Financiera

Cuadro No. 5

Integración de cuentas por cobrar

Valor en Quetzales

IVA crédito	142,725.75	6.17%
Clientes	1,651,852.37	71.43%
Otras cuentas por cobrar	366,547.09	15.85%
Retención de IVA por compensar	1,160.32	0.05%
ISR trimestral	138,696.95	6.00%
Devolución ISR empleados	11,596.87	0.50%
Total cuentas por cobrar	<u>2,312,579.35</u>	<u>100%</u>

Fuente elaboración propia tomado de los datos proporcionados por la empresa

Con la información obtenida se determino lo siguiente:

Siendo el rubro Cuentas por Cobrar, el tema principal de la propuesta que se plantea y con base a los montos que figuran en el Estado de Situación Financiera, en este renglón, se puede determinar que el saldo total al 31 de diciembre de 2012 en IVA crédito Q 142,725.75, clientes por Q 1,651,852.37, otras cuentas por cobrar Q 366,547.09, que corresponde a la venta de activos de la empresa, Retención IVA por compensar Q 1,160.32, ISR Trimestral 138,696.95 y devolución ISR empleados Q 11,596.87, representan el 24.66% del total del activo de la empresa, constituyendo la cuenta que tiene más incidencia en la situación financiera de la empresa toda vez que, según el análisis llevado a cabo, la cartera tiene alto grado de morosidad debido a que no existen procedimiento por escrito de créditos y cobros.

Dentro de las partidas del activo corriente, las cuentas por cobrar ocupan un porcentaje significativo, representando una inversión importante, ya que constituyen aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. Ello obliga al manejo óptimo de variables tales como políticas de créditos comerciales concedidos a clientes y estrategias de cobro.

Debido a la falta de control interno, la disposición al crecimiento en las ventas y en el cobro en la empresa, por la competencia de mercado, en los últimos años se le ha prestado más atención a la problemática de cobros y pagos, sin embargo es evidente que aun existen múltiples deficiencias ya que no se logra cobrar y mantener al día los plazos fijados en tiempo a los clientes, incumplándose los compromisos fijados.

En el siguiente cuadro se detalla el resumen de los saldos totales de todos los clientes al crédito y en el mismo se hace un análisis total de los saldos por su vencimiento.

Cuadro No. 6

Aguas Bombas y Servicios, Sociedad Anónima				
Resumen análisis de antigüedad de saldos al 31/12/2012				
en quetzales				
1-30 días	31-60 días	61-90 días	91 o más días	Total
353,648.53	234,453.63	183,737.77	1,246,559.07	2,018,399.00
17.00%	12.00%	9.00%	62%	100%

Fuente: Elaboración propia

- En el análisis de antigüedad de saldos tomando los valores de clientes Q 1,651,852.37 y otras cuentas por cobrar Q 366,547.09 las cuales suman Q 2,018,399.46 se comprobó que existen cuentas a más de 91 días en un 62% del total de las cuentas por cobrar del Estado de Situación Financiera (cuadro 1, página 24), las cuales ascienden a Q 1,246,559.07 y de 61 a 90 días en un 9.00% del total de las cuentas por cobrar del Estado de Situación Financiera con un monto de Q 183,737.77
- En los dos casos anteriores se enviaron cartas de confirmación a cada uno de estos 42 clientes que forman parte de la cartera, para determinar la exactitud de los saldos, que están en el rango de 61 a 90 días y 91 a más días, de los cuales 11 respondieron que estaban de acuerdo con su saldo, y 31 que no contestaron, lo que es preocupante ya que por lo mismo se deduce que no tienen la intención de pagar y es un porcentaje bastante alto, lo que podría poner en riesgo la liquidez de la empresa.
- Existen algunos clientes, que ya no se le dio crédito y solamente están pagando los saldos vencidos por abonos.
- Algunos clientes los cuales solo pagan en efectivo, en especial en los departamentos, a quienes se les indicó que depositaran en una cuenta bancaria a nombre de la empresa, y luego de confirmado el depósito por el encargado de las conciliaciones bancarias se le emitirá el recibo de caja correspondiente.

Descuento por pronto pago

Es un incentivo que se concede por un vendedor a un comprador por pagos realizados con anterioridad al vencimiento programado de las deudas contraídas.

Los descuentos por pronto pago, también conocidos como descuentos en efectivo, tienen como objetivo estimular a los clientes a que realicen el pago de sus deudas en un plazo de tiempo acordado previamente.

Si una factura se debe en 30 días, un vendedor puede ofrecer al comprador un descuento de, digamos, un 10% si la factura se paga dentro de los primeros 10 días a su recepción.

Los descuentos en efectivo se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes para pagar sus facturas más rápido.

La estimación de las cuentas incobrables disminuiría, ya que los clientes pagarían prontamente. Por el contrario, si el pago se demora, cuanto más tiempo pase, más será la posibilidad de que el cliente se declare insolvente.

Al realizar la observación de los hechos, los análisis y cuestionarios se pudo determinar que existen factores internos tanto como fortalezas y debilidades, así como también factores externos como oportunidades y amenazas, mismos que son analizados más adelante.

En lo que respecta al ambiente interno de la empresa, las fortalezas son todos aquellos factores positivos o situaciones ventajosas que tiene a su favor la empresa. Las debilidades son todos los factores negativos o barreras que obstaculizan su desarrollo. En el ambiente externo, las oportunidades son las posibilidades que puede tener una empresa para sobresalir o abrirse brecha en sus actividades. Las amenazas son problemas que la empresa puede atravesar, ya sea por los competidores, influencias de mercados extranjeros, situaciones de cambio de la moneda y otros. (ver anexo 2, matriz FODA, página 77)

Razones Financieras

Son métodos o herramientas para evaluar el funcionamiento de una empresa, es una de las claves para el éxito de la misma y un buen análisis financiero detecta la fuerza y los puntos débiles de un negocio, es claro que hay que esforzarse por mantener los puntos fuertes y corregir los puntos débiles antes de que causen problemas.

La supervivencia de las empresas está íntimamente ligada con la gestión y comportamiento de todos los agentes que intervienen en los procesos de intercambio de su operación diaria, para ello se han implementado una serie de técnicas para juzgar todos estos aspectos que pueden proporcionar información útil y precisa de la empresa, que ayudarán a tomar decisiones rápidas y eficaces en un momento determinado.

La toma de decisiones, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Una de las herramientas que tiene un administrador financiero para otorgar créditos es determinar montos y tiempos, así como chequear que la empresa trabaje dentro de los lineamientos fijados, o según sus objetivos para lo que podrá hacerse uso de técnicas de análisis financiero, dentro de las que se encuentran:

Prueba de liquidez

Este índice permite saber si los activos corrientes de la empresa pueden servir para cumplir las obligaciones de Pasivo Corriente. Esta razón representa el financiamiento con que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (menos de 1 año), el cual se calculó dividiendo el Activo Corriente entre el Pasivo Corriente.

Fórmula:

$$\text{Prueba de Liquidez} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$Q 9,064,785.55 / Q 6,378,728.24 = 1.42$$

La empresa cuenta con Q. 1.42 para cubrir cada Q.1.00 de obligaciones a corto plazo, este es un resultado aceptable e indica que la empresa se encuentra en buena posición financiera,

porque tiene la capacidad para cumplir obligaciones con terceras personas; sin embargo, el resultado puede ser engañoso, toda vez que en el saldo del activo corriente se incluye el monto por cobrar a los clientes, que, como se puede observar, existe morosidad muy marcada en la cartera, y no existe actualmente ninguna acción o procedimiento para recuperarla.

Prueba del ácido

Este cálculo determina cual sería la capacidad de pago que tiene la empresa, considerando solo el efectivo y el efectivo próximo (cartera de créditos) es decir, excluyendo sus mercaderías.

Fórmula:

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{\text{activo corriente}(-)\text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$Q 9,064,785.55 (-) Q 3,333,113.51 / Q 6,378,728.24 = 0.89$$

El resultado de ésta razón significa que por cada quetzal (Q1.00) de deuda a corto plazo, se tienen ochenta y nueve centavos de quetzal (Q0.89) del activo corriente sin mercaderías para cubrirlas, es decir que la empresa no cuenta con el suficiente dinero disponible para cancelar sus deudas a corto plazo.

Solidez

Indica cuánto de los activos totales tiene la empresa para pagar Q1.00 de pasivo total, porque este índice debe ser mayor que 1. Si en caso el índice fuera igual a 1, significaría que la empresa ya no tiene capital, y si fuera mayor que 1 la empresa estaría en posición de pérdida. Por el contrario un índice muy elevado de ésta razón implica que la empresa no tiene pasivos y está trabajando exclusivamente con su Patrimonio, lo cual no puede ser conveniente en algunos casos

Fórmula:

$$\text{Prueba de solidez} = \frac{\text{activo total}}{\text{Pasivo total}}$$

$$Q 9,379,544.35 / Q 8,517,044.35 = 1.10$$

El anterior índice indica que para cubrir un quetzal de pasivo total, la empresa dispone de Q1.10 de su activo; lo que muestra que la empresa tiene recursos para hacer frente a todas sus obligaciones a corto y largo plazo en el momento de la evaluación, pero de seguir sin la eficiencia y eficacia en los cobros, este índice podría cambiar ya que las cuentas por cobrar se convertirían en cuentas incobrables.

Rotación de cartera de créditos

Establece el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado. Normalmente, el factor "ventas" debería corresponder a las ventas a crédito, pero como este valor no está disponible para el análisis, se toman las ventas totales de la empresa, sin importar si han sido de contado o a crédito. Por su parte, el denominador de ésta razón es el promedio registrado en las cuentas por cobrar a clientes o de deudores por mercancías, el cual se obtiene sumando el saldo inicial al saldo final y dividiendo éste total entre dos.

Fórmula:

$$\text{Rotación de cartera de créditos} = \frac{\text{ventas anuales}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

Cuadro No. 7

Promedio de cuentas por cobrar clientes

Valores en quetzales

Saldo inicio 2012	2,058,706.83
Saldo final 2012	1,651,852.37
Suma	<u>3,710,559.20</u>
Promedio	<u>1,855,279.60</u>

Fuente: Elaboración propia

$$Q 10,694,582.63 / Q 1,855,279.60 = 5.76$$

Este índice de actividad permite determinar que la empresa convierte en efectivo 5.76 veces al año sus ventas al crédito, el indicador de rotación de cartera permite conocer la rapidez de la cobranza pero no es útil para evaluar si dicha rotación está de acuerdo con las políticas de crédito fijadas por la empresa. Para éste último comparativo es preciso calcular el número de días de rotación de las cuentas por cobrar.

Período de cobranza de la cartera

Una vez conocido el número de veces de rotación de las cuentas por cobrar se puede calcular los días que se requieren para recaudar las cuentas y documentos por cobrar a clientes. Para ello, basta con dividir el número de días considerado para el análisis (30 días si es un mes o 365 si es un año) entre el indicador de rotación, previamente calculado:

Días / Rotación

$$365 / 5.76 = 63.36$$

Lo anterior permite determinar que la empresa demora 63 días en recuperar cartera, lo que muestra que la misma es inaceptable ya que la mayoría de créditos son autorizados en el rango de 1 a 30 días.

.

Rotación de Activo no corriente

La relación entre estas dos variables hace referencia al total invertido en propiedades, planta y equipo y su capacidad para producir y generar ventas. Por lo tanto un indicador bajo, estaría diagnosticando potenciales excesos en la capacidad instalada, o ineficiencias en la utilización de la maquinaria o su obsolescencia técnica.

Como se puede observar, la intensidad en la utilización de activos se mide siempre con referencia a las ventas porque, normalmente, son ellas las que proporcionan la oportunidad de generar recursos propios.

Fórmula:

$$\text{Rotación de activo no corriente} = \frac{\text{ventas anuales}}{\text{Activo no corriente bruto}}$$

$$Q 10,694,582.63 / Q 424,120.84 = 25.22$$

Mientras mayor sea el valor de este índice, mejor será la productividad de Activo Fijo, es decir que el dinero invertido en este tipo de Activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio, y en este caso en particular está bien ya que el índice es de 25.22

Rotación de activo total

La rotación de activos mide la eficiencia con la cual se han empleado los activos disponibles para la generación de ventas; expresa cuantas unidades monetarias (Quetzales) de ventas se han generado por cada unidad monetaria de activos disponibles. En consecuencia, establece la eficiencia en el empleo de los activos, por cuanto los cambios en este indicador señalan los cambios en dicha eficiencia y lo que es más importante, permitirá un mejor análisis de la eficiencia de la empresa, al poderse comparar los resultados con otras empresas del mismo sector y entre distintos períodos:

Fórmula:

$$\text{Rotación de activo total} = \frac{\text{ventas netas}}{\text{Activos totales}}$$

$$Q 10,694,582.63 / Q 9,379,544.35 = 1.14$$

La rotación de activos es uno de los indicadores financieros que le dicen a la empresa que tan eficiente está siendo con la administración y gestión de sus activos.

La rotación de activos se da en días, es decir que la rotación de los activos está diciendo cada cuántos días los activos de la empresa se están convirtiendo en efectivo. Y en este caso en particular es en 1.14 días

Rentabilidad del Patrimonio

Este indicador señala, como su nombre lo indica, la tasa de rendimiento que obtienen los propietarios de la empresa, respecto de su inversión representada en el patrimonio registrado contablemente.

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{Patrimonio bruto}}$$

$$185,014.00/862,500.01 = 0.21$$

Quiere decir esto que los socios de la empresa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 21%

Aspectos de Auditoría

Uno de los objetivos principales de la auditoría es la salvaguarda de los activos de la empresa y ayudar a la eficacia y eficiencia operativa, a través de la creación y puesta en marcha de un buen sistema de control interno. Y respecto a este tema estos son los hallazgos encontrados en la empresa examinada.

1. No se emiten reportes de la actividad de cobranza de cada día, para saber si se cumplió o no con el objetivo diario planteado por la Gerencia.
Dichos reportes se deben realizar con el propósito de aumentar la eficiencia en la cobranza, para poder medir el desempeño de sus procesos y enfocar sus esfuerzos hacia donde pueda haber una mayor recuperación de su cartera.
2. Falta de procedimientos adecuados en la autorización y concesión de crédito: Las autorizaciones se hacen en forma verbal, sin que medie una investigación sobre la capacidad de pago del cliente, solo por amistad con los mismos.

Excediendo el límite de crédito de los clientes y corriendo el riesgo de que la entidad experimente pérdidas por ya no poder al no recuperar su cartera, teniendo iliquidez y hasta dejar de ser negocio en marcha para cubrir compromisos con proveedores.

3. No hay normas y procedimientos en todo el proceso de las cuentas por cobrar, desde la solicitud del crédito, el registro contable, hasta su cancelación por parte del cliente.
Si no existe un correcto mecanismo de control interno dentro de la empresa, existirá siempre la probabilidad de errores por parte de los empleados responsables del cobro a los clientes, deben ser aplicables dichos controles, desde el momento de conocer los clientes y autorización de créditos, hasta la recuperación del mismo.
4. No hay segregación de funciones, en el departamento de créditos, siendo una sola persona la que lleve el control de la cartera, los cobros y las rebajas de la misma.
Una característica fundamental de un buen control es la subdivisión de funciones. En lo tocante que respecta a las cuentas por cobrar este principio exige lo mismo,
5. Las facturas cambiarias no están firmadas por los representantes legales o propietarios de las empresas solicitantes del crédito, tampoco tiene anotado a cuantos días vista debe cobrarse, ni la tasa de interés que devengará por el atraso en el pago.
Esto ha afectado que se recuperen los créditos en el tiempo establecido, no teniendo elementos legales la empresa para exigir el pago.

Aspectos Tributario Fiscales

Marco Tributario

De acuerdo a la actividad comercial a la que se dedica la empresa y al papel que juega dentro de la sociedad, como sujeto pasivo, tiene las siguientes obligaciones tributarias ante el Estado de la República de Guatemala:

Ley del Impuesto Sobre La Renta (Decreto No. 26-92 del Congreso de la República de Guatemala) y su respectivo reglamento (Acuerdo Gubernativo No. 206-2004). Vigente hasta el 31 de diciembre de 2012

La empresa se encuentra registrada bajo el régimen optativo indicado en el artículo 72 de la ley del Impuesto Sobre la Renta, motivo por el cual se encuentra afecta al presente impuesto, derivado a que se establece sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, que provenga de la inversión de capital, de trabajo o de ambos, la forma de cálculo del impuesto se efectúa de la siguiente forma: se aplica a la renta imponible y a las ganancias de capital, el tipo impositivo del treinta y uno por ciento (31%); la declaración jurada anual del Impuesto Sobre la Renta, régimen optativo, se realiza dentro de los primeros tres meses del año calendario posterior al período fiscal, como textualmente lo indica el párrafo siguiente:

“Artículo 54. Declaración jurada y anexos. Los contribuyentes que obtengan rentas por cualquier monto, excepto los no obligados de acuerdo con el artículo 56 de esta ley, deberán presentar ante la administración tributaria, dentro de los primeros tres meses del año calendario, una declaración jurada de la renta obtenida durante el año anterior”.

De acuerdo con el artículo 46, y como afecto al impuesto, la empresa como contribuyente está obligado a llevar su contabilidad de acuerdo con el Código de Comercio, para los efectos tributarios deben cumplir con las obligaciones contenidas en dicho código, en materia de llevar los libros, registros, estados financieros y comprobantes numerados. De conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la ley, la empresa debe efectuar retenciones sobre rentas de los empleados que se encuentran en relación de dependencia.

Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92 del Congreso de la Republica de Guatemala y sus reformas) y su respectivo reglamento (Acuerdo Gubernativo No. 424-2006).

Dentro de los impuestos indirectos que se aplican en Guatemala se encuentra el Impuesto al Valor Agregado y la empresa cumple con el pago de dicho impuesto, del cual según el artículo 6, inciso 5 de la ley del Impuesto al Valor Agregado, en su parte conducente establece

que son sujetos pasivos del impuesto las sociedades mercantiles que realicen actividades afectas al mismo.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 10 establece una tarifa del impuesto del doce por ciento (12%) sobre la base imponible, opera contablemente el IVA aplicado a todas sus ventas afectas (artículo 14) y acredita el IVA pagado (artículo 15) en sus compras tanto locales como importadas; siendo la diferencia entre estos dos el impuesto a pagar (artículo 19).

“Artículo 38. Cuenta especial de débitos y créditos fiscales. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta ley que tengan obligación de llevar contabilidad conforme al Código de Comercio, deberán abrir y mantener cuentas especiales para registrar los impuestos cargados en las ventas que efectúen y servicios que presten, los que serán sus débitos fiscales y los soportados en las facturas recibidas de sus proveedores y prestadores de servicios, los que constituirán sus créditos fiscales.”

Los artículos 29 y 30 en su parte conducente establecen que los contribuyentes al impuesto están obligados a emitir y entregar al adquiriente, facturas, notas de débito y notas de crédito, los cuales deben estar previamente autorizados por la Administración Tributaria.

En el artículo 37 de la ley establece que los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados, los cuales podrán ser llevados en forma manual o computarizada.

“Artículo 40. Declaración y Pago del Impuesto. Los contribuyentes deberán presentar, dentro del mes calendario siguiente al del vencimiento de cada período impositivo, una declaración del monto total de las operaciones realizadas en el mes calendario anterior.”

Ley del Impuesto de Solidaridad – ISO (Decreto No. 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala).

La ley establece un impuesto de solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias dentro del territorio nacional y obtengan un margen que sea superior al cuatro por ciento (4%) del

total de sus ingresos brutos, siendo el tipo impositivo del 1% del total de sus ingresos o sus activos reportados en el período inmediato anterior, el que sea mayor.

El Impuesto de Solidaridad y el Impuesto Sobre la Renta podrán acreditarse entre sí. Los contribuyentes podrán optar por una de las formas siguientes:

- a) El monto del Impuesto de Solidaridad, pagado durante los cuatro trimestres del año calendario, conforme los plazos establecidos en el artículo 10 de esta Ley, podrá ser acreditado al pago del Impuesto Sobre la Renta hasta su agotamiento durante los tres años calendario inmediatos siguientes, tanto el que debe pagarse en forma mensual o trimestral, como el que se determine en la liquidación definitiva anual, según corresponda.
- b) Los pagos trimestrales del Impuesto Sobre la Renta, podrán acreditarse al pago del Impuesto de Solidaridad en el mismo año calendario. Los contribuyentes que se acojan a esta forma de acreditación podrán cambiarla únicamente con autorización de la Administración Tributaria.

La empresa Aguas Bombas y Servicios, S.A. opto por la opción b), por convenir a los intereses de la empresa, y no desembolsar el monto completo de ISO cada trimestre, ya que le acreditan el Pago trimestral de ISR.

Ley de Impuesto Sobre Productos Financieros. (Decreto No. 26-95 del Congreso de la República de Guatemala).

Es un impuesto específico que grava los ingresos por intereses de cualquier naturaleza, incluye los provenientes de títulos-valores, públicos o privados, que se pague o acrediten en cuenta a personas individuales o jurídicas, domiciliadas en Guatemala, dicho impuesto se genera en el momento del pago o acreditamiento de intereses a la empresa.

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

Las normas del este Código regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, es decir que regulan el vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella, derivado de que la empresa Aguas Bombas y Servicios, S. A. tiene la obligación tributaria, le aplican las normas y obligaciones establecidas, en el presente Código.

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala).

La Ley Orgánica del IGSS, en su artículo 27, establece que todos los habitantes del país que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de seguridad social, y en el artículo 38 y 39 establece la obligación por parte del patrono de contribuir con las cuotas y obligaciones correspondientes.

Acuerdo No. 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En lo establecido en la parte considerativa del presente acuerdo, mediante la Junta Directiva ordeno la inscripción en el régimen de seguridad social, de todos los patronos que en sus empresas ocupen el número mínimo de trabajadores, que según el artículo 2 se menciona que todo patrono que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el Régimen de Seguridad Social.

Según lo indicado en el artículo 1 del presente acuerdo, patrono que en el presente caso es la persona jurídica Aguas Bombas y Servicios, S. A. es toda persona individual o jurídica que emplea los servicios de trabajadores a través de establecer una relación laboral o un contrato.

El artículo 3 obliga a Aguas Bombas y Servicios S.A., como patrono a descontar de la totalidad de salario que devenguen los trabajadores, el porcentaje correspondiente a la cuota laboral a pagar y la cuota patronal, derivado de que cuenta con el mínimo de empleados para estar inscrito.

Código de Comercio. (Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala).

El artículo 10 del código de comercio establece cinco tipos de sociedades mercantiles siendo éstas: La sociedad colectiva, sociedad en comandita simple, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad en comandita por acciones y la sociedad anónima para el caso de la empresa objeto de investigación.

“Artículo 36. Reserva Legal. De las utilidades netas de cada ejercicio de toda sociedad, deberá separarse anualmente el cinco por ciento (5%) como mínimo para formar la reserva legal.”

“Artículo 368. Contabilidad y Registros Indispensables. Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados. Para ese efecto deberán llevar, los siguientes libros o registros: 1.- Inventarios; 2.- De primera entrada o diario; 3.- Mayor o centralizador; 4.- De Estados Financieros.”

Ley de Extinción de Dominio (Decreto 55-2010 del Congreso de la República de Guatemala)
Obliga a la Sociedad Anónimas a transformarse en Nominativas

Esta ley reformó el Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 del Congreso de la República en sus Artículos 195 y 204, en el sentido de que todas aquellas sociedades que de alguna manera tengan su capital dividido y representado por acciones, tal el caso de las sociedades en Comandita por Acciones y Sociedad Anónima, a partir de la vigencia de esta ley, las acciones deben de ser nominativas y no al portador con el fin de identificar a las personas socias de las sociedades, quienes serán responsables de todos sus actos durante la vida de la sociedad como persona jurídica.

Como parte de estas reformas la Ley de Extinción de Dominio establece el plazo de dos (2) años, contados a partir de su vigencia, el cual vence el 29 de junio del año 2013, para que las Sociedades Anónimas y las Sociedades en Comandita por Acciones, que hayan emitido acciones al portador antes del inicio de su vigencia, procedan a efectuar la conversión por acciones nominativas. Después de vencido este plazo las sociedades tienen 30 días para informar al Registro Mercantil de su cumplimiento.

La misma ley establece que vencido este plazo de dos (2) años, sólo podrán ejercerse los derechos que incorporan las acciones nominativas. En el caso de las acciones al portador que no hubieren sido convertidas a acciones nominativas, deberá seguirse el procedimiento estipulado en el artículo 129 del Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, el cual establece que debe de hacerse ante un Juez de Primera Instancia del domicilio de la sociedad y debe de demostrarse la preexistencia del título, además de efectuar tres publicaciones en el diario oficial y otro de mayor circulación.

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

Este código es aplicable a la empresa Aguas Bombas y Servicios, Sociedad Anónima, derivado de los aspectos establecidos en el Código de Trabajo donde se establecen los derechos y las obligaciones del patrono, en este caso la empresa, con sus trabajadores, quienes contraen una relación laboral.

Hallazgos

La empresa tiene como política registrar las cuentas incobrables por el método directo y en el proceso de la verificación de los registros contables en el trabajo de campo, se determinó que en el año 2012 la empresa no reportó cuentas incobrables en su estado de resultados, teniendo cuatro clientes que ya no cancelaron la mercadería y que vienen desde el año 2010, los montos son los siguientes Q 7,103.80, Q 25,052.28, Q 2,669.93 y Q 14,773.09, lo que da un total de Q 49,599.10 lo cual no fue utilizado como gasto para rebajar su ganancia y por ende el Impuesto Sobre la Renta anual.

Monto de las facturas Q 49,599.10 * 31% de Impuesto Sobre la Renta = Q 15,375.72 monto que no se hubiera pagado de impuesto.

Cuadro No. 8

Impacto en el Estado de Resultados

Cifras en Quetzales

Estado de resultados sin incluir cuentas incobrables	
Ventas netas	10,694,583.00
(-) Costo de ventas	<u>8,381,914.00</u>
Ganancia bruta en ventas	2,312,669.00
(-) Gastos de operación	<u>2,640,861.00</u>
Perdida en operación	-328,192.00
(+) Otros productos y gastos	<u>638,361.00</u>
Ganancia del ejercicio	<u><u>310,169.00</u></u>

Estado de resultados incluyendo cuentas incobrables	
Ventas netas	10,694,583.00
(-) Costo de ventas	<u>8,381,914.00</u>
Ganancia bruta en ventas	2,312,669.00
(-) Gastos de operación	<u>2,690,460.10</u>
Perdida en operación	-377,791.10
(+) Productos y gastos financieros	<u>638,361.00</u>
Ganancia del ejercicio	<u><u>260,569.90</u></u>

Fuente: Elaboración propia

Cuadro No. 9

Diferencia en Impuesto Sobre la Renta pagado en el año 2012

Cifras en quetzales

Impuesto sobre la renta determinado en ejercicio fiscal 2012	
Utilidad del ejercicio	310,169.00
(+) Costos y gastos no deducibles	69,902.00
(+) Perdida en negociación activos	3,484.00
(-) Ingresos no afectos	-2,715.00
Renta imponible	<u>380,840.00</u>
Impuesto Sobre la Renta por pagar 31% Q	<u>118,060.40</u>
380,840.00	
Impuesto sobre la renta incluyendo las cuentas incobrables	
Utilidad del ejercicio	260,569.90
(+) Costos y gastos no deducibles	69,902.00
(+) Perdida en negociación activos	3,484.00
(-) Ingresos no afectos	-2,715.00
Renta imponible	<u>331,240.90</u>
Impuesto Sobre la Renta por pagar 31% Q	<u>102,684.67</u>
331,241.00	

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente se verificó el cumplimiento de los aspectos fiscales a los que esta afecta la empresa, estableciéndose que el departamento de contabilidad ha presentado todos los impuestos respectivos.

Violación a la regulación de las normas de información financiera

Las cuentas por cobrar se registrarán a su costo menos su importe no recuperable, los cargos por cuentas incobrables se registrarán como gasto en el periodo en que se incurren, las NIIF PARA PYMES sección 11, párrafo 15 Y 22 establece que para efectos de incobrabilidad los siguientes parámetros, de acuerdo a los plazos de vencimiento:

1. Que se haya efectuado gestión de cobros sin ningún resultado
2. Que no haya efectuado pago alguno en los últimos 12 meses

3. Que se tenga evidencia de las razones de no pago de parte del cliente.

En este caso se cumplió con los incisos 1 y 2, ahora los clientes no externaron opinión sobre sus razones para no pagar, ya que se negaban a las llamadas y a los cobros efectuados.

Por lo tanto los Q 49,599.10 se pudieron aplicar al estado de resultados desde el año 2011, según las Niff para Pymes y no dejarlo de registrar.

Capítulo 4

4.1 Propuesta de solución o mejora

Introducción

Luego de recolectar la información se determinó que no existe un procedimiento adecuado de control de cobros a clientes en la empresa Aguas, Bombas y Servicios, S.A., Por lo que es conveniente que la empresa implemente procedimientos adecuados con el fin de que proporcionen seguridad razonable sobre dichas transacciones, proponiendo en el presente trabajo la “Implementación de un sistema de cobros a clientes”.

4.1.1 Antecedentes

Habiéndose detectado las deficiencias existentes en la empresa objeto de estudio, con relación al control de cobros por parte del encargado de la cartera de clientes, en el presente capítulo se presenta la propuesta de solución a los problemas encontrados, para que se pueda tomar las medidas correctivas y preventivas, con el propósito de tener seguridad respecto a los cobros, en los plazos convenidos con los clientes y no poner en riesgo su liquidez.

La propuesta planteada se presenta considerando el peligro que representan las deficiencias detectadas; aplicando procedimientos adecuados principalmente lo relativo al control interno de la empresa.

4.1.2 Justificación

El no aplicar soluciones inmediatas las cuales conllevan a corregir las deficiencias detectadas, tendrá como consecuencia que exista la posibilidad de que se cometan errores e irregularidades, tanto por empleados de la compañía, como por terceros, ya que no existe un adecuado control interno dentro de la empresa.

Además debido a la segregación de funciones que no es la adecuada y de no existir una persona con experiencia, que pueda evaluar el control interno de la empresa, seguirá teniendo

consecuencias negativas, como la no recuperación de la carteta, siendo vital la contratación de una persona con el conocimiento académico adecuado y la práctica que lo hará realizar sus funciones de una mejor forma, la cual tenga la capacidad técnica adecuada para que participe con las unidades involucradas, siendo éstas el departamento de contabilidad y departamento de ventas.

4.1.3 Objetivos

4.1.3.1 Objetivo general

Proporcionar seguridad razonable en cuanto al cobro y fijar una política crediticia para los clientes de la empresa.

4.1.3.2 Objetivos específicos

1. Evitar los riesgos inherentes en cuanto a la autorización del monto del crédito y así reducir la antigüedad de saldos muy altos.
2. Optimizar los recursos humanos disponibles para que el control interno de las cuentas por cobrar y en especial su cobranza sea efectiva.
3. Crear procedimientos adecuados para el control confiable y seguro de los cobros a clientes.
4. Incremento de ventas como resultado de un control interno confiable, con autorizaciones de crédito, apegadas a la capacidad de pago de los clientes.

4.1.4 Propuesta

4.1.4.1 Contratación de Personal

Debido a lo anteriormente expuesto se hace necesaria la contratación de una persona la cual reúna las siguientes características

- Ser Contador Público y Auditor.
- Con experiencia mínima de 5 años en créditos y cobros, área fiscal, financiera y auditoría interna.
- Capacidad de análisis y comunicación efectiva.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- Responsable y con principios morales y éticos.

Manual de Organización y Funciones

Nivel Jerárquico: Auditor interno.
Reporta a: Asamblea general
Objetivo: Velar por el funcionamiento del control interno de la empresa.
Función principal: Emitir informes de auditoría conteniendo una opinión independiente sobre el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinar la confiabilidad de los registros y Estados Financieros y analizar los resultados y eficacia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales.

Funciones generales:

1. Elaborar un plan estratégico, así como su seguimiento, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
2. Evaluar la eficacia y eficiencia del control interno.
3. Velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo, así como en materia de impuestos y otras normas legales aplicables
4. Asesoría en las diferentes áreas operacionales de la empresa.
5. Toma mensual física de inventarios.

6. Revisión de documentos como facturas, recibos de caja y notas de crédito y realización de arqueos de caja sorpresivos.
7. Análisis, evaluación y opinión sobre la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar.
8. Revisión e interpretación de estados financieros.
9. Cotejar diario mayor con auxiliares y revisar integraciones de cuentas.
10. Efectuar visitas periódicas a clientes para confirmar información.
11. Emitir los informes de exámenes y controles efectuados a las diferentes áreas de la empresa.
12. Implementar y asegurar la efectividad de las recomendaciones de los informes de Auditoría y exámenes especiales.
13. Mantener informada a las áreas de la empresa, referente a las disposiciones, normas y Procedimientos de Control Interno.
14. Asesorar a la asamblea general en asuntos de su competencia y aspectos empresariales.
15. Otras responsabilidades que le asigne la asamblea general.

Coordinación Interna: Con todas las áreas de trabajo.

El presupuesto se detalla a continuación

Cuadro No. 10

Presupuesto de contratación de auditor interno

Cifras en quetzales

Concepto	Mensual	Anual
Sueldo	7,750.00	93,000.00
Bonificación incentivo	250.00	3,000.00
Prestaciones laborales	2,367.62	28,411.44
IGSS patronal	981.92	11,783.04
Total	11,349.54	136,194.48

Fuente: Elaboración propia

Prestaciones Laborales:

Las prestaciones laborales son aquellas que por derecho le pertenecen al trabajador, en Guatemala están clasificadas de la siguiente manera:

Prestación	%
Bono 14	8.33
Aguinaldo	8.33
Indemnización	9.72
Vacaciones	4.17

En la actualidad para esta plaza se desembolsa lo siguiente:

Cuadro No. 11

Presupuesto de auditor interno actual

Cifras en quetzales

Concepto	Mensual	Anual
Sueldo	5,000.00	60,000.00
Bonificación incentivo	250.00	3,000.00
Prestaciones laborales	1,527.50	18,330.00
IGSS patronal	633.50	7,602.00
Total	7,411.00	88,932.00

La diferencia anual entre lo que se paga actualmente y lo propuesto es Q 47,262.48

Se solicita la contratación de un nuevo auditor interno, ya que el actual no cuenta con el nivel académico y la experiencia necesaria en el área de créditos y cobros, para desempeñar el cargo.

La persona que será contratada, aparte de llevar un control estricto de las cuentas por cobrar llevará también la evaluación y análisis de la estructura de control interno de todos los procedimientos de la empresa, tales como: nóminas, revisión de conciliaciones bancarias con sus respectivos estados de cuenta, también verificación de todos los registros de depósitos, recibos, pólizas de diario y asesorará a la empresa sobre cualquier consulta tributaria legal con el fin de cumplir a cabalidad todos los procedimientos tanto administrativos como legales, para efectuar la capacitación y reestructuración de funciones y aplicación de recomendaciones se plantea efectuarse dentro del plazo de tres meses.

4.1.4.2 Procedimiento Directo de Control de Cobros

Con el objetivo principal de que las transacciones de cobros a clientes sean razonablemente confiables, en la que participarán el nuevo auditor, el contador general, supervisor de ventas y auxiliares de contabilidad, se plantea la aplicación del siguiente procedimiento de control de cobros, los cuales se encuentran separados por cada una de las personas que participan en el proceso.

Auditor Interno

- Que exista una persona independiente de contabilidad, créditos y ventas (auditor interno) la cual supervise cada una de las transacciones; esta persona deberá tener conocimientos técnicos y principios éticos.
- El Auditor Interno revisará las facturas y los recibos de caja y verificará los depósitos con el estado de cuenta del banco.
- Cualquier anomalía será notificada y tratada juntamente con el contador general, supervisor de ventas y auditor interno.
- Las visitas por parte del supervisor de ventas se harán conjuntamente con el auditor, quienes sin previo aviso visitarán al cliente, con el propósito de confirmar los pagos que haya realizado el cliente.

- El supervisor de ventas y el auditor llevarán estados de cuenta y listados de los recibos y facturas, para constatar las operaciones.
- En el momento de contactar al cliente se confirmarán los datos del estado de cuenta con la documentación que el vendedor le entregó al cliente.
- En caso de haber una anomalía, se comunicarán con el departamento de contabilidad que llevará un archivo de cada uno de los documentos de soporte, para constatar las operaciones.
- Al ser confirmado con pruebas suficientes alguna anomalía, se procederá a sancionar al involucrado y de ser necesario realizar las sanciones legales que corresponda.
- Se revisará que todos los documentos tengan las copias respectivas y en forma correlativa.
- Todos los documentos (recibos de caja utilizados y sin utilizar y facturas) deberán ser revisados continuamente por el auditor interno.
- El auditor interno cotejará todos los documentos con el diario mayor, así como con los registros contables de cada cliente en cuenta corriente.
- La cartera de clientes será revisada semanalmente por el auditor interno y el supervisor de ventas, verificando y cotejando saldos y en forma reiterada enviar confirmaciones por escrito y llamadas telefónicas a cada cliente, en especial los que estén en un estado de mora.
- El auditor interno presentará un informe semanal y mensual a la gerencia sobre los resultados de cada procedimiento.

Supervisor de Ventas

- Que el supervisor de ventas se encargue de verificar la existencia de clientes, y programe visitas a cada uno de los ellos, dependiendo las rutas sin previo aviso al vendedor.
- El supervisor de ventas confirmará las visitas a los clientes llamándolos en el momento que el vendedor entregue el listado de clientes visitados.
- Las visitas por parte del supervisor de ventas se harán conjuntamente con el auditor, quienes sin previo aviso visitarán al cliente, con el propósito de confirmar los pagos que haya realizado, ya que los clientes de los departamentos realizan depósitos directos a la cuenta de la empresa.

- El supervisor de ventas y el auditor llevarán estados de cuenta y listados de los recibos y facturas, para constatar las operaciones.
- En el momento de contactar al cliente se confirmará los datos del estado de cuenta con la documentación que el vendedor le entregó al cliente.
- En caso de haber una anomalía, se comunicarán con el departamento de contabilidad que llevará un archivo de cada uno de los documentos de soporte, para constatar las operaciones.
- Al ser confirmado con pruebas suficientes de alguna anomalía, se procederá a sancionar al involucrado y de ser necesario realizar las gestiones legales que correspondan.

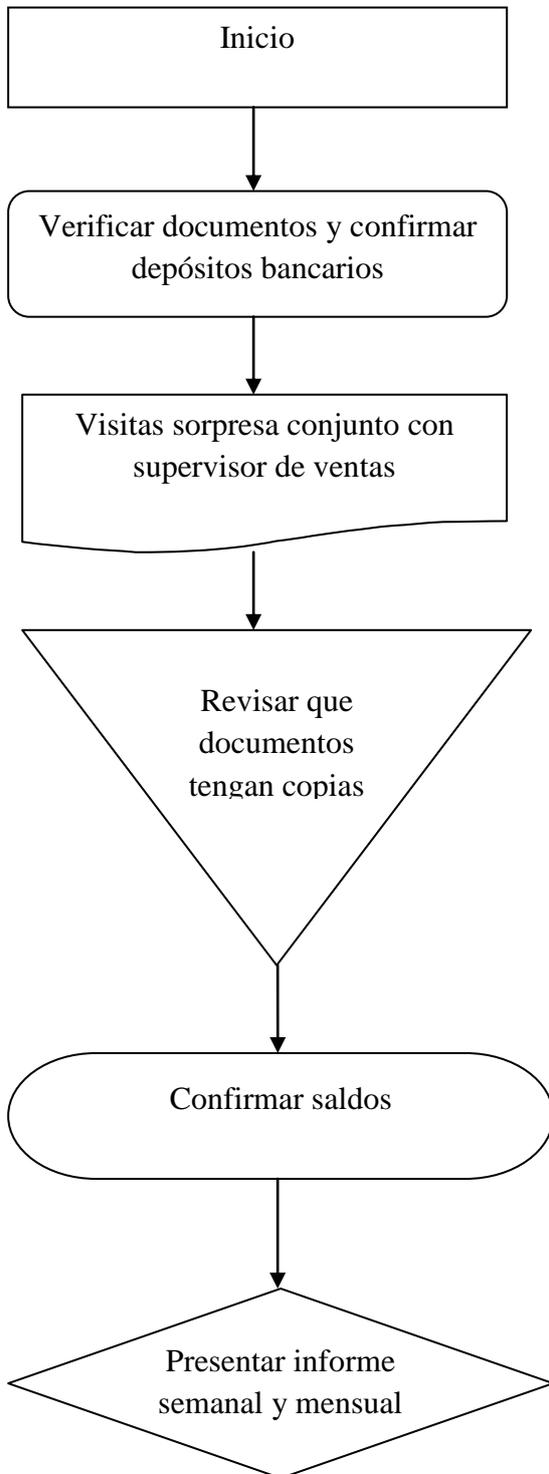
Vendedor / cobrador

- Cada vez que el vendedor vaya a visitar, ya sea por cobros o ventas a los clientes, éste deberá firmar de recibido las facturas y los respectivos talonarios de recibos de caja a utilizar.
- Cada vez que el vendedor visite a un cliente, éste llevará un listado de los clientes a visitar, en el cual aunque no se venda o se cobre, este habrá de tener una constancia de acuse de recibido de que efectuó la visita correspondiente. Para ello será indispensable que se consigne en dicha constancia el número telefónico del cliente.
- Cada vez que el vendedor solicite recibos de caja u otros documentos, serán solicitados por escrito al supervisor de ventas, quien después de firmada la solicitud la remitirá al departamento de contabilidad para la entrega de los documentos solicitados. Luego de hacer cada cobro, el vendedor deberá depositar de forma inmediata el efectivo y los cheques en los bancos donde la empresa tiene constituidas sus cuentas.
- Al contratar a un vendedor deberá cumplir con los procedimientos y requisitos mínimos establecidos para el reclutamiento de personal; adicionalmente se verificarán sus antecedentes penales y policíacos, así como visitas domiciliarias y otros medios disponibles.

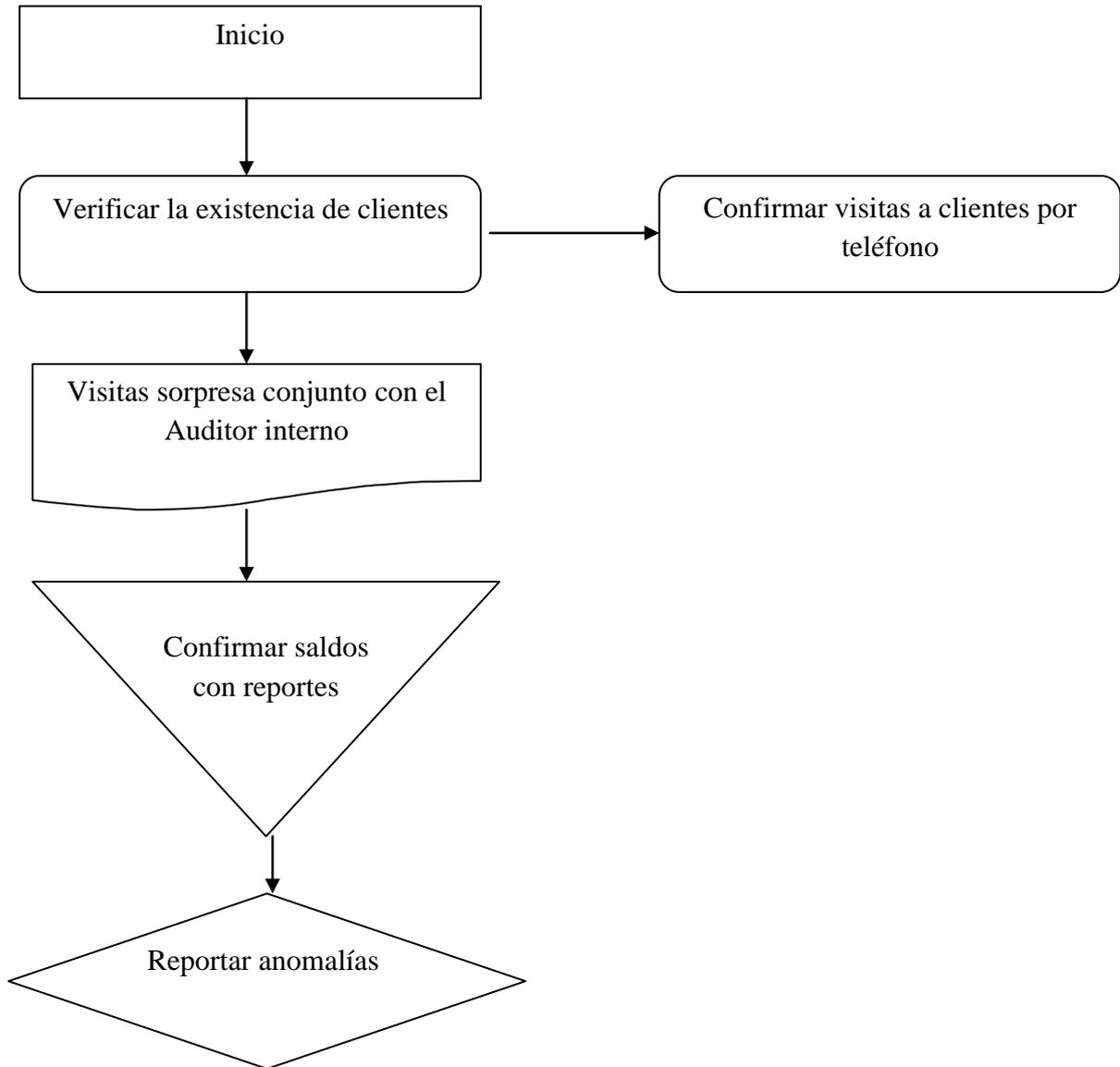
Auxiliar de Contabilidad

- Después de cada liquidación de los recibos y facturas, la persona encargada de recibir los documentos en contabilidad revisará detenidamente los recibos, depósitos y facturas.
- Tanto los recibos de caja, facturas y demás documentos estarán en custodia en un archivo con las medidas de seguridad necesarias.
- Cuando un vendedor liquide los documentos, éstos serán revisados verificando que los recibos de caja estén correlativos y se devuelvan las facturas que no hayan sido entregadas a los clientes, archivándose por cliente.

Auditor Interno



Supervisor de Ventas



4.1.4.3 Procedimiento crediticio y conocimiento del cliente

Con la finalidad que los créditos tengan una alta probabilidad de recuperación, se plantean los siguientes procedimientos que dependiendo el tipo de cliente deberá cumplir.

Requisitos generales para el otorgamiento de un crédito.

Persona Jurídica

- Solicitud de crédito elaborada y firmada por el representante legal.
- Fotocopia de Patente de comercio y de sociedad.
- Fotocopia de la escritura de constitución de la empresa.
- Fotocopia del nombramiento del representante legal.
- Fotocopia de la constancia de inscripción y modificación al registro tributario unificado, actualizado
- Estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses en originales para constatar que realmente sean propiedad de la empresa solicitante del crédito, (para sacar fotocopia en la empresa).
- Fotocopia de cédula o DPI del representante legal.
- Recibo de agua, luz y/o teléfono que correspondan a la dirección que anota en la solicitud.
- Referencias comerciales

Persona Individual

- Solicitud de crédito elaborada y firmada por el propietario.
- Fotocopia de Patente de Comercio.
- Fotocopia de la constancia de inscripción y modificación del registro tributario unificado, actualizado
- Estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses en originales para constatar que realmente sean propiedad del solicitante del crédito (para sacar fotocopia en la empresa).
- Fotocopia de cédula o DPI del propietario.

- Recibo de agua, luz y/o teléfono que correspondan a la dirección que anota en la solicitud.
- Referencias comerciales y personales

Procedimiento de análisis y concesión de crédito

Es un proceso de recopilación y evaluación de la información de crédito de las solicitudes, para determinar si estas están a la altura de los estándares de crédito establecidos por la empresa, además determina el monto por el cual la empresa que contrae la deuda va a responder y puede según la información recabada establecer las líneas de crédito a clientes importantes, para eliminar así la necesidad de modificar constantemente el crédito que se va a conceder.

Para ello se propone que se efectúe en tres etapas las cuales son

1. Obtención de información relevante

Donde se obtendrá toda la información básica como referencias comerciales y bancarias, fotocopia de patentes de comercio y sociedad si aplica, datos del representante legal o dueño del negocio, activos en propiedad, estados financieros auditados y datos del contador. En esta etapa participaran el supervisor de ventas y el contador general.

2. Evaluación de capacidad de pago

En esta etapa se analizará el monto de crédito solicitado por el cliente, también se solicitarán estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses, días crédito solicitados por el cliente, consultar tanto las referencias comerciales como bancarias, ubicación y tamaño del negocio, y análisis de los estados financieros auditados. En esta etapa participara el auditor interno.

3. Decisión del monto del crédito a otorgar

Una vez analizadas las etapas anteriores la Gerencia tendrá a su cargo la autorización luego de ser investigada acuciosamente la persona o empresa que solicite el crédito, de acuerdo a su capacidad de pago.

Criterios para el otorgamiento de créditos

Toda vez que el vendedor o futuro cliente presenten al departamento de créditos y cobros el formato de “Solicitud de crédito” y la documentación respectiva, llenada y firmada por el interesado, se puede iniciar la evaluación del mismo, este cliente es entonces un posible candidato a obtener un crédito. Deberán tomarse en cuenta los recursos con que cuenta el negocio, su constitución legal, el giro comercial de la empresa y recursos acumulados, son factores primordiales para determinar la base del crédito. Aunque la regla general indica que las grandes empresas pagan, también es cierto que se endeudan con compras en grandes volúmenes.

La fuerza de ventas deberá colocar por lo menos tres pedidos al contado (antes de ofrecer una solicitud de crédito y la asignación de una línea de crédito) esto con la finalidad de conocer la forma en que maneja chequeras, sus referencias bancarias, referencias comerciales, referencias crediticias, etc. Y dar tiempo a que el departamento de créditos analice e investigue la información del cliente.

También será evaluada cuidadosamente por el supervisor de ventas, posteriormente será revisada por el auditor interno quien efectuara consulta por internet para obtener referencias, luego de ser analizada detenidamente, pasará a la gerencia para su debida autorización.

Se le informara al cliente sobre los diferentes mecanismos de pago, los cuales se podrán hacer por depósitos efectuados directamente por el cliente en agencias bancarias, transferencias o bien por cheques no negociables a nombre de la empresa.

Luego el departamento de Contabilidad le asignará un código interno al cliente en el sistema de cuenta corriente, el límite de crédito será también autorizado por la gerencia, el cual representa la cantidad máxima en dinero, que el cliente pueda disponer en mercadería para pago en una fecha o plazo posterior, el cual será de acuerdo a la capacidad de pago del mismo, que será determinado en la evaluación de todos los documentos presentados; luego dichos documentos serán archivados en una carpeta siguiendo un orden conforme al código que se le haya asignado y resguardados con las medidas de seguridad necesarias, teniendo acceso únicamente la persona encargada de la custodia de los mismos.

Dentro de los criterios para otorgar crédito a los clientes se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

Aspectos necesarios en el análisis.

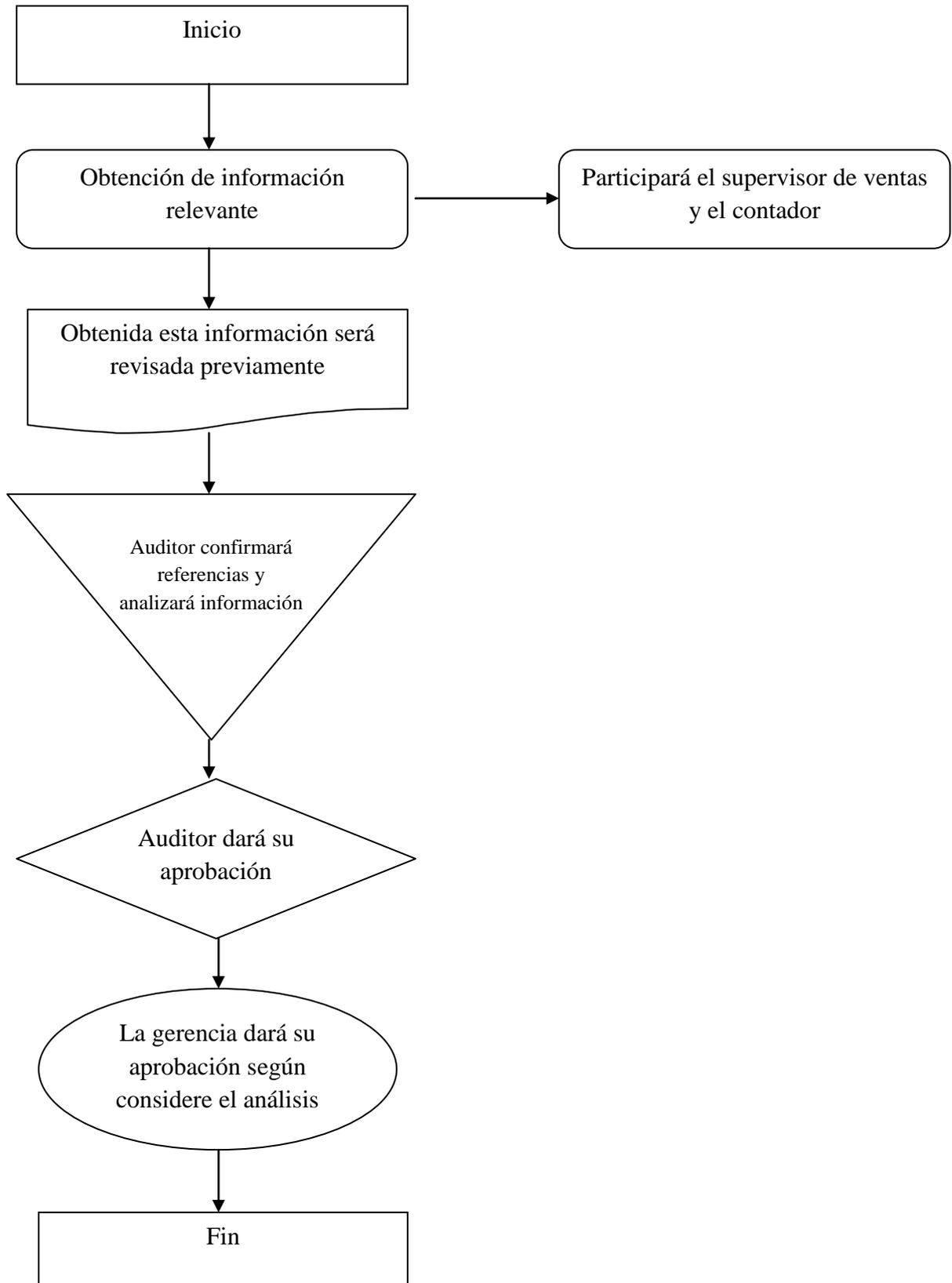
- Referencias comerciales
- Capacidad de pago del deudor
- Situación patrimonial
- Garantías
- Riesgo del Crédito

La mora permitida para cada cliente será hasta un máximo de 30 días, que de no cumplirse el pago será bloqueado y no se le autorizará un nuevo crédito, hasta que esté al día.

A excepción de clientes mayoristas con buen record crediticio se les permitirá una mora de hasta 45 días crédito, debido al volumen de venta que manejan y al correcto historial crediticio que han mantenido con la empresa desde hace varios años.

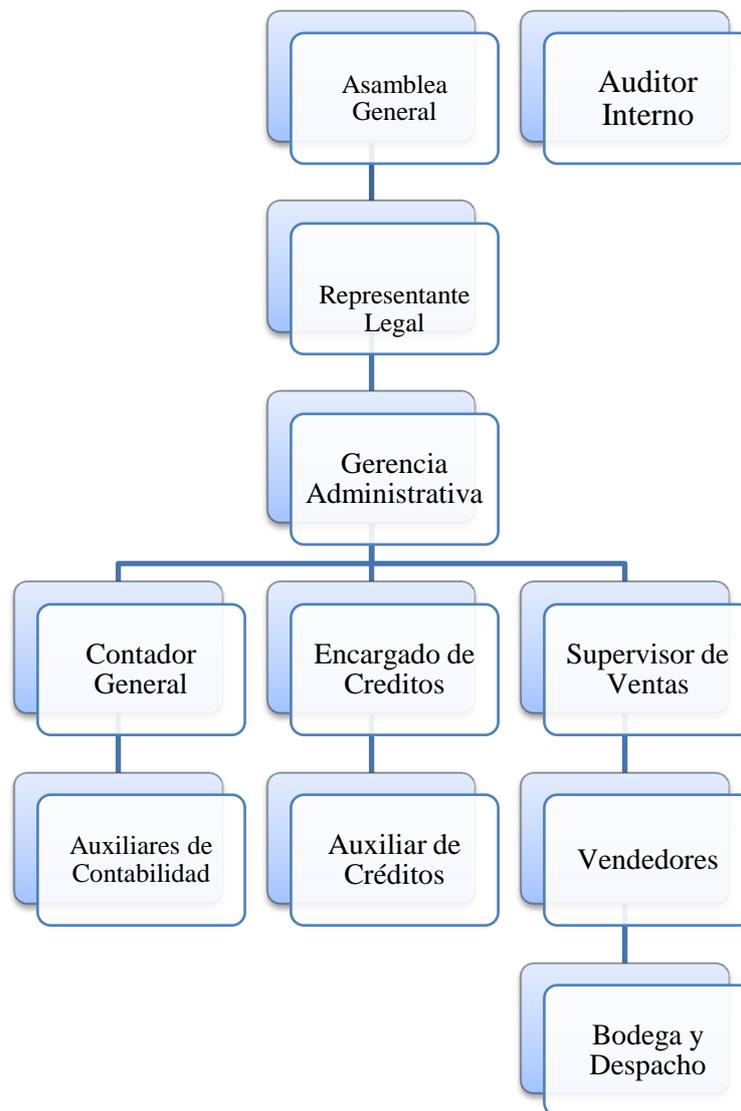
No se autorizará ninguna venta mientras existan cheques post- fechados ya que éstos no han sido cobrados efectivamente, sino que hasta que éstos sean depositados y liberados por el banco, se procederá a seguir vendiendo al respectivo cliente.

Procedimiento de análisis y concesión de crédito



Surge la necesidad de reorganizar y estructurar las funciones de cada empleado con el fin de que exista una correcta segregación de funciones. Para ello se propone un organigrama, el cual se presenta a continuación.

Organigrama Propuesto
Aguas, Bombas y Servicios, Sociedad Anónima.



Fuente: Elaboración propia

4.1.5 Registro y control de la cartera de créditos

Definir responsabilidades entre los auxiliares de la cartera de créditos, acerca del registro de la información contable en la base de datos del sistema interno de la empresa, por lo cual deben realizar cortes diarios para dar el debido seguimiento al registro de los cargos y abonos a la cuenta de bancos u otra cuenta que ocasione una contrapartida crediticia, revisando que se realicen de forma correcta las conciliaciones bancarias mensualmente. Establecer como nueva política que para poder realizar re-facturaciones a los clientes, estas se deben realizar el mismo día que se anula la factura correspondiente, y que los cambios o devoluciones de mercadería no excedan de más de tres días, y responsabilizar al vendedor de no acatar dichos procedimientos, con llamadas de atención por escrito. Además es necesario que en la emisión de las facturas se agregue el siguiente párrafo “después de cuatro días no se aceptan reclamos ni devoluciones posteriores” para dársela a conocer a todos los clientes. Establecer que los auxiliares del departamento de créditos cotejen mensualmente los saldos en los registros contables contra datos registrados en los libros auxiliares, para mantener al día la base de datos y evitar errores de registro.

4.1.6 Implementación de la propuesta por antigüedad de saldos

- Procedimientos en la recuperación de la cartera de 31 a 60 días de antigüedad

Evitar facturar a clientes cuando sus saldos sobrepasen el límite de crédito impuesto por la empresa, se recomienda dar el monto de acuerdo a su capacidad de pago, esto para evitar que la cartera de créditos se vuelva incobrable, además tener una comunicación directa con el cliente para que cancelen su deuda. Cuando las cuentas estén en el rango de tiempo de atraso de 31 a 60 días, realizar el cobro por la vía administrativa a través de una carta de cobro, para que el cliente tenga la oportunidad de poder cancelar su deuda sin recurrir a acciones más severas, como las acciones judiciales.

- Procedimientos en la recuperación de la cartera de 61 a 90 días de antigüedad

Si la deuda está dentro del rango de 61 a 90 días de atraso, se puede recurrir a cobrar los saldos por la vía extra judicial, enviándoles por segunda vez una carta de cobro, indicándoles que es la segunda vez que se les solicita que paguen, para que los clientes morosos se vean forzados a la cancelación de la deuda y si se logra convenir el pago de lo adeudado, convenir los plazos firmando un convenio de pago legalizado para poder tener una garantía legal.

- Procedimientos en la recuperación de la cartera de más de 91 días de antigüedad

El procedimiento por los saldos que se encuentren a más de 91 días, se recomienda el mismo procedimiento del rango de 61 a 90 días que es el cobro extra judicial por medio de una tercera carta, indicándoles que de no cancelar la deuda, se tomaran acciones judiciales, posteriormente la empresa podría toda vez cuente con las garantías necesarias para poder recuperar la cartera por la vía judicial, imponerle un plazo de atraso de 180 días como máximo.

- Garantías para la recuperación de la cartera de créditos por la vía judicial

Derivado a que la empresa actualmente no cuenta con las garantías necesarias para poder recuperar la cartera de créditos por la vía judicial, ya que las facturas cambiarias no se encuentran firmadas, que son títulos de crédito y en dado caso el cliente acepte pagar por plazos lo adeudado, firmar contrato, lo que sería utilizado como garantía para recuperar la cartera por la vía judicial,

Área fiscal

Según lo expuesto en el capítulo 3 de este documento, la empresa dejó de aprovechar el beneficio fiscal por un monto de Q 15,375.72, (ver cuadros 8 y 9 páginas 46 y 47) permitido de acuerdo al inciso q) del artículo 38 del Decreto del Congreso de la República de Guatemala No. 26-92, Ley del Impuesto Sobre la Renta, en vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012, año al cual pertenecen los Estados Financieros evaluados, donde acepta como gasto deducible el monto de las cuentas incobrables, que demuestren los requerimientos fehacientes de cobro hecho, o en su caso de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda. Por lo tanto el efecto de no aprovechar este beneficio fiscal, generó que la empresa desembolsara más en concepto de impuesto sobre la renta en el año 2012. Así mismo el Decreto No. 10-2012 del Congreso de la Republica de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria establece en el artículo 21, Inciso 20 que “las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o prestamos a funcionarios y empleados o a terceros y que no se encuentren garantizados con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa,

que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

4.2 Avance de implementación

La propuesta desarrollada en el presente capítulo, cuyo tema es diseño e implementación de un sistema de control de cobros, se determina viable para la empresa Aguas Bombas y Servicios, S.A., derivado de que los recursos con que cuenta la empresa son suficientes para poder lograr implementar dicha propuesta. La única inversión adicional que a disposición de la junta directiva se podría autorizar, sería el de contratar al auditor interno con el perfil propuesto, sustituyendo al que actualmente se encuentra en funciones, ya que no cuenta con el nivel académico y la experiencia necesaria en el área de créditos y cobros, para desempeñar el cargo.

El procedimiento crediticio y conocimiento del cliente ya está implementado, al igual que la propuesta por antigüedad de saldos.

Adicionalmente, se plantea que se revise el perfil de los puestos de los auxiliares del departamento de contabilidad, para que sea mejor distribuido el trabajo y se pueda reestructurar el departamento de créditos.

Cronograma de trabajo

Tema de la investigación: Diseño e implementación de un sistema de control de cobros a clientes.

Empresa: Aguas, Bombas y Servicios, S.A.

Responsable: Joaquín Arnoldo Barillas Carranza

No.	Descripción de Actividad	Enero		Febrero				Marzo				Abril				May	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
1	Cuestionarios y Entrevistas																
2	observación de actividades																
3	Análisis de antigüedad de saldos																
4	Cotejo mayor General y auxiliares																
5	Elaborar perfil de empleado de créditos																
6	Revisión de operación recibos																
7	Revisión operación en bancos																
8	Elaboración de Cedulas sumarias y analíticas																
9	Presentación y evaluación sobre avances																
10	Sesión con personal involucrado																
11	Elaborar formatos sugeridos para créditos																
12	análisis de saldos vencidos																
13	análisis de distribución de tareas																
14	creación de organigrama personal																
15	Revisión de propuestas																
16	plantear posibles soluciones																
17	Revisión final de documentos																
18	Tabulación de datos																
19	Elaboración de un sistema control a clientes																
20	Discusión y aplicación del control a clientes																
21	Revisar redacción y elaboración del documento																
22	correcciones																
23	Presentación final																

Conclusiones

1. No existe control interno dentro de la empresa, careciendo de procedimientos adecuados que ayuden a llevar un control eficiente sobre los cobros a los clientes.
2. No existe una persona con el conocimiento técnico y experiencia que se encargue de evaluar los controles internos de la empresa, no solo en el área de créditos y en especial la cobranza, sino que también en otras áreas como fiscales y económico-financiera, para que sirva de apoyo.
3. Por parte de la empresa no se le proporciona incentivos a los clientes para considerar que paguen sus cuentas pendientes antes de la fecha de vencimiento a través de descuentos por pronto pago.
4. Las facturas cambiarias no fueron firmadas por el cliente (representante legal o propietario de las empresas) por lo que no se puede actuar judicialmente para el cobro de los saldos pendientes.
5. Existen otras empresas del mismo ramo que venden productos similares las cuales dan mayores descuentos y precios más bajos influenciados por costos menores. Ello ha incidido en una disminución en las ventas de la empresa

Recomendaciones

1. Implementar un sistema de control de cobros a clientes el cual sirva de guía para la aplicación de los procedimientos adecuados, con el fin de obtener los resultados deseados, por lo que se proponen requisitos o criterios para otorgar créditos a los clientes por parte de la empresa.
2. Proponer la contratación de un Auditor Interno con experiencia, que examine y supervise los cobros a clientes, y que sirva de apoyo a todas las áreas de trabajo de la empresa.
3. Que se considere a futuro la implementación de concesión de descuentos por pronto pago a los clientes, teniendo en consideraciones la capacidad financiera de la empresa y poder recuperar la cartera de créditos en menos tiempo.
4. Que las facturas cambiarias sean firmadas en el momento de la compra por el cliente (representante legal o propietario), para que el cobro tenga mas presión ya que se puede ejecutar judicialmente.
5. Crear políticas de ventas, que capten más clientes y parezcan atractivas a los clientes ya existente en la empresa, como descuentos y promociones, que motiven a los que están para quedarse y a la vez atraiga a nuevos clientes.

Referencias

1. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (2000), *Normas Internacionales de Auditoría (NIAs)*
2. Congreso de la República de Guatemala (1970), *Decreto No. 2-70 Código de Comercio.*
3. Congreso de la República de Guatemala (1992), *Decreto No. 26-92 Ley del Impuesto Sobre la Renta.*
4. Congreso de la República de Guatemala (1992), *Decreto No. 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado.*
5. Congreso de la República de Guatemala (2008), *Decreto No. 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad.*
6. Congreso de la República de Guatemala, (1991) *Decreto No.6-91 Código Tributario.*
7. Congreso de la República de Guatemala, *Decreto No. 1441 Código de Trabajo.*
8. Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera.* México DF: Editorial Pearson.
9. Horngren, C.T. (2006). *Contabilidad de Costos.* México DF: Editorial Pearson.
10. IASB (2009), *IFRS para PYMES*
11. Whittington, O. R. y Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría* (2 ed.). México DF: McGraw-Hill.

Anexos

Anexo No. 1

Descripción General de la Empresa

Estructura Organizacional

La empresa “Aguas Bombas y Servicios S.A. Tiene un Reglamento Interno de Trabajo el cual se formuló de conformidad con lo estipulado en el Título II, Capítulo IV del Código de Trabajo, con el objeto de precisar las condiciones a que obligadamente deben sujetarse el patrono y sus trabajadores, con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo. De conformidad con el artículo 59 del Código de Trabajo el Reglamento Interno de Trabajo se encuentra impreso en caracteres fácilmente legibles.

La gerencia y los socios son los que definen las políticas de administración, comercialización y finanzas.

No cuenta con un organigrama, pero los cargos y personas que los desempeñan en la sociedad son los siguientes:

Asamblea General de Socios

En toda la corporación es la máxima autoridad, ya que vela por el cumplimiento de los objetivos, conocen los resultados de los estados financieros anualmente, aprueba la gestión de la administración y toma de decisiones de importancia relevante.

Administrador Único y Representante Legal

Existe un representante legal, quien es la persona que representa ante terceros a la empresa, en cuanto a cada uno de sus compromisos.

Gerente General

Quien tiene a su cargo poner en marcha las decisiones tomadas por la Asamblea General de accionistas, en cuanto a la administración, comercialización y finanzas de la empresa, con el personal de la empresa que está bajo su cargo. Para lograr los objetivos de la misma, siendo este relativamente nuevo dentro de la empresa

Auditor Interno

Tiene a su cargo la revisión de la operación contable, siendo responsable ante el Gerente General sobre las operaciones realizadas y contabilizadas en la empresa.

Contador General

Es el responsable de que todas las operaciones contables y financieras, se mantengan al día conforme a la legislación tributaria que se encuentra vigente en el país. Elabora los estados financieros, coordina el sistema de control de todos los registros, pagos de impuestos, cierres contables, coordina y realiza la toma física de inventarios, control de cuenta corriente y vela por el cumplimiento de las obligaciones de todos los empleados.

Asistente Contable 1

Se encarga de las compras de la empresa, recibe los requerimientos para revisarlos y enviarlos para su autorización por el Gerente General o Representante Legal, realizando la orden de compra, dándole seguimiento hasta ingresarla al sistema, enviando las facturas correspondientes al auxiliar que se encarga de los pagos para que proceda a la cancelación de las mismas, realiza reportes mensuales sobre los gastos efectuados, lleva el control del impuesto al valor agregado crédito y efectúa reportes e integraciones sobre cuentas de activos.

Asistente Contable 2

Es la persona encargada específicamente de todas las operaciones de egresos y cuentas por pagar, como: nóminas, pagos a proveedores, Impuesto al Valor Agregado por pagar, lleva el control de documentos como cheques, contraseñas de pago, realiza reportes e integraciones de las cuentas de pasivos, y contabiliza todas las transacciones con cheques en el sistema Aspel Bancos.

Asistente Contable 3

Se encarga de los cobros de los clientes que llegan a la empresa a comprar en efectivo o a cancelar facturas pendientes, elaborando los recibos de caja correspondientes, realizando los depósitos al banco de dichos pagos, actualiza los estados de cuenta de los clientes en el sistema Aspel Sae, archivo de documentos como facturas, recibos, depósitos y otros documentos importantes.

Asistente Contable 4

Se encarga de los cobros a los clientes, llevando los reportes correspondientes, también forma parte del comité de créditos de la empresa.

Supervisor de Ventas

Se encarga de la atención a clientes, recibe pedidos de los clientes, los traslada a bodega, luego factura y entrega los productos al cliente, también se encarga de cotizar y vender por lo cual recibe una comisión sobre ventas, coordina las instalaciones con el técnico y ruta del mensajero.

Encargado de Importaciones y Exportaciones

Se encarga de realizar el prorrateo de facturas de las importaciones, facturar, cotizar productos para comprar, vender, atención a clientes y realizar las exportaciones.

Encargado de Bodega

Se encarga de recibir la mercadería, por compras locales o por importaciones, y ordenarla dentro de la bodega, recibe los pedidos del departamento de ventas, realiza la remisión y la imprime, busca en la bodega la mercadería, tiene que anotar el número de factura en la remisión, revisa y entrega la mercadería al cliente o al departamento de ventas para que la envíen, luego el cliente firma la remisión.

Tiene que tener ordenada y clasificada la bodega para el buen aprovechamiento de la misma y saber donde está cada artículo.

Ayudante de Bodega

Prepara los pedidos físicos para su despacho, ayuda al encargado de bodega a recibir y ordenar la mercadería recibida por compras locales e importaciones y otras asignadas por el encargado de bodega.

Anexo No. 2

Matriz FODA

Análisis Interno	Análisis Externo
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los sistemas de contabilidad, facturación y clientes tienen niveles de seguridad ya que tienen clave de acceso a cada usuario autorizado. ✓ Se está trabajando en la creación de procedimientos para dar crédito a los clientes, así como para facturar en una forma más efectiva y segura. ✓ Se producen estados de cuenta de los clientes. ✓ Se envían los estados de cuenta a los clientes. ✓ Los saldos de los clientes se concilian semanal o quincenalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se está trabajando por parte de la nueva administración, para ampliar el mercado de ventas a los departamentos e internacionalmente. ✓ Debido a la alta calidad de sus productos la empresa sigue teniendo la preferencia de algunos clientes.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existe control interno adecuado. ✓ No se cuentan con manuales de procedimientos. ✓ No hay segregación de funciones en el departamento de créditos. ✓ Se lleva el control de los cobros en forma manual. ✓ Se dieron muchos créditos sin el análisis correspondiente, por amistad. ✓ Rebaja errónea de la cartera vencida. Ya que la nueva compra que era al contado, la rebajaban del saldo vencido. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precios más bajos y descuentos más altos en productos de la competencia ✓ Que los clientes que tenían amistad con el ex representante legal ya no paguen sus adeudos, afectando la liquidez de la empresa. ✓ Existen clientes los cuales deben a la empresa que es muy difícil localizarlos. ✓ Las malas condiciones económicas del país, aumenta el riesgo de incobrabilidad de las ventas al crédito

Anexo No. 3

Aguas, Bombas y Servicios, S.A.
Entrevista de Contabilidad y Recursos financieros
Créditos y cobranzas

Fecha:

Nombre:

Cargo:

- 1 ¿Quién hace las investigaciones de crédito?

- 2 ¿Cómo dan a conocer los resultados?

- 3 ¿Con que periodicidad se verifican o concilian los saldos con los clientes?

- 4 ¿Se envían estados de cuenta a los clientes?

- 5 ¿Se cotejan los estados de cuenta con los clientes?

- 6 ¿Se clasifican las cuentas por antigüedad de saldos?

- 7 ¿Se efectúan cobros parciales de las cuentas?

- 8 ¿Con que periodicidad se le cobra a los clientes?

- 9 ¿En qué forma se hace?

- 10 ¿Se deja constancia del cobro realizado?

Comentarios:

Observaciones:

Realizado por: Joaquín Barillas

Aguas, Bombas y Servicios, S.A.
Entrevista de contabilidad y recursos financieros
Créditos y cobranzas

Fecha:

Nombre:

Cargo:

1 ¿Están establecidas políticas de crédito en cuanto a
Limite?

¿Condiciones de pago?

¿Descuentos por volumen?

¿Pronto
pago?

¿Autorizaciones de crédito?

¿Registros?

2 ¿Cuál es la rotación de su cartera

¿Cuál ha sido el porcentaje de cuentas incobrables en función a ventas
3 netas?

4 ¿es adecuado el sistema de cobranza?

¿Se lleva un registro detallado de los documentos por cobrar y se confrontan con
5 los saldos de contabilidad?

¿Se producen listas con los estados de cuenta de cada uno de los
6 clientes?

7 ¿Quién es el encargado de los saldos de documentos pendientes de cobro?

8 ¿Con que frecuencia se revisan y analizan estos saldos?

¿Quién es el responsable de la cancelación de saldos incobrables de clientes o de
9 documentos por cobrar?

10 Una vez determinada una cuenta incobrable, ¿Qué proceso se sigue?

Comentarios:

Observaciones:

Realizado por: Joaquín Barillas

Anexo No. 4

Aguas, Bombas y Servicios, S.A. Cuestionario de control			
Fecha:			
Nombre:			
Cargo:		Respuestas	
Numero	Preguntas	Si	No
	1. ¿Hay controles establecidos para el seguimiento de planes y programas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. ¿Quién los define? _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. ¿Cómo los define? _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. ¿Están actualizados y funcionan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. ¿Qué tipo de controles existen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. ¿Se revisan periódicamente los elementos del control interno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. ¿Se establecen estándares precisos y adecuados a la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. ¿Los resultados obtenidos con el procesamiento de datos justifica los costos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios:			
Observaciones:			
Realizado por: Joaquín Barillas			

Anexo No. 5

Aguas, Bombas y Servicios, S.A. Cuestionario de sistemas y procedimientos			
Fecha:			
Nombre:			
Cargo:		Respuestas	
Numero	Preguntas	Si	No
1.	¿La empresa cuenta con un manual general de sistemas y procedimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	¿Se actualizan periódicamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Existen sistemas y procedimientos formales y documentados para el control operativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	¿Están actualizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Son adecuados y suficientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	¿Deben ser modificados y/o optimizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	¿Se han elaborado sistemas y procedimientos en el área?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	¿Están en proceso de elaboración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios: Observaciones:			
Realizado por: Joaquín Barillas			

Anexo No. 6

Aguas, Bombas y Servicios, Sociedad Anónima

Confirmación a clientes

No es Cobro

Guatemala, XXXXXXXXXXXXX

Señores:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Respetables señores:

Con motivo de la revisión de nuestras cuentas anuales por parte de Auditoría Interna, les agradeceríamos indicasen su conformidad o reparos al saldo de su cuenta a 31 de diciembre de 2012, que según nuestros registros ascendía a Q XXXX a nuestro favor.

Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos enviar su confirmación a la brevedad posible, a la siguiente dirección de correo electrónico abscobros1@gmail.com

Asimismo, que su conformidad no excluye la posibilidad de que, con posterioridad a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

Les agradecemos anticipadamente su colaboración.

Muy atentamente,

Aguas, Bombas y Servicios, S.A.

Departamento de Auditoría Interna