

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



**RIESGOS FINANCIEROS Y FISCALES POR DEFICIENCIA EN EL  
CONTROL, ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO DEL RUBRO CUENTAS  
POR COBRAR EN LA EMPRESA  
LA FERRETERÍA, S.A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Floralma Calderón Alvarado

Guatemala, julio de 2015

**Riesgos Financieros y Fiscales por Deficiencia en el Control, Administración y  
Registro del Rubro Cuentas por Cobrar en la empresa  
La Ferretería, S.A.  
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)**

Floralma Calderón Alvarado

Lic. Manuel Arrazola      **(Asesor)**

M.Sc Julio César Álvarez      **(Revisor)**

Guatemala, julio de 2015

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

M. Th Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica**

M. A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

**Secretario General**

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

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Decano**

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

**Vicedecano**

Licda. Lucrecia Cardoza Bermúdez

**Coordinadora**

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

Licda. Lilian Patricia Nájera Castañeda de Ochoa

**Examinador**

Licda. Olimpia Georgina Pineda Molina

**Examinador**

Licda. Lucrecia Cardoza Bermúdez

**Examinador**

M.Sc. Julio Álvarez

**Revisor**

Lic. Manuel Arrazola

**Asesor**

REF.:C.C.E.E.00047.2015-CPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 09 DE JUNIO DEL 2015**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Manuel Arrazola Aguilar tutor y el Licenciado Julio Álvarez García revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada: “RIESGOS FINANCIEROS Y FISCALES POR DEFICIENCIA EN EL CONTROL, ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO DEL RUBRO CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA LA FERRETERÍA, S.A.” presentado por la estudiante Floridalma Etelvina Calderón Alvarado y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 903 de fecha 09 de Abril del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.



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

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

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

Guatemala, 3 de Diciembre de 2014

Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: "**I Riesgos Financieros y Fiscales por Deficiencia en el Control, Administración y Registro del Rubro Cuentas por Cobrar en la empresa La Ferretería, S.A.**", realizado por **Floridalma Etelvina Calderón Alvarado**, carné No. **1122716**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 82 puntos.

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



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



## Profesionales al Servicio de la Educación

Guatemala, 25 de enero de 2015.

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

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida, titulado: **RIESGOS FINANCIEROS Y FISCALES POR DEFICIENCIA EN EL CONTROL, ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO DEL RUBRO CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRSA LA FERRETERÍA, S.A.**, realizado por FLORIDALMA CALDERÓN ALVARADO, carné No. 1122716, estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, informo que procedí a la revisión de la misma, habiendo observado que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad, por lo tanto, doy el dictamen de aprobada su forma.

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

**Lic. M.Sc. Julio César Álvarez García**



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 509.2015

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante Calderon Alvarado, Floridalma con número de carné 1122716, aprobó con 81 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los nueve días del mes de abril del año dos mil quince.

Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los treinta días del mes de junio del año dos mil quince.

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
EMBA Adolfo Noguera Bosque  
Secretario General



Byron Navarro  
CC. Archivo.



## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por permitirme existir, por darme salud, fuerza y sabiduría para alcanzar tan preciada meta, por estar a mi lado en todo momento y no dejarme caer en el camino. Gracias padre mío por bendecir mi vida.

### **A mis padres**

Por ser mis pilares, por brindarme amor y apoyo incondicional, por sus consejos sabios en los momentos de debilidad.

### **A mis hijos**

Por su paciencia y comprensión, por ser mi inspiración de superación. Que mi ejemplo les motive a luchar para alcanzar sus metas en la vida.

### **A mis amigos**

Por sus palabras de aliento para continuar en el camino que me llevaría a ver mi sueño hecho realidad.

### **A Lic. César Augusto Xicón**

Por su apoyo incondicional, por sus enseñanzas, por creer en mí.

### **A la Universidad Panamericana**

Por la enseñanza invaluable y la oportunidad de culminar mi carrera, para ver materializado mi triunfo.

## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b>		i
<b>Introducción</b>		ii
<b>Capítulo 1</b>		
1.1	Antecedentes	1
1.1.1	Estructura organizacional	2
1.1.2	Visión	2
1.1.3	Misión	3
1.1.4	Valores	3
1.1.5	Gerente general	3
1.1.6	Gerente administrativo financiero	4
1.1.7	Contador general	4
1.1.8	Auxiliar contable	4
1.1.9	Departamento de ventas	4
1.1.10	Departamento de compras	5
1.1.11	Marco tributario	6
1.1.12	Otras obligaciones legales	8
1.2	Planteamiento del problema	9
1.3	Justificación de la investigación	10
1.4	Pregunta de investigación	10
1.5	Objetivos	10
1.5.1	General	10
1.5.2	Específicos	11
1.6	Alcances y límites	12
1.6.1	Alcances	12
1.6.2	Límites	12
1.7	Marco teórico	13
1.7.1	Empresa familiar	13
1.7.2	Administración efectiva	13

1.7.3	Visión	13
1.7.4	Misión	13
1.7.5	Contabilidad	13
1.7.6	Normas internacionales de contabilidad	14
1.7.7	Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas (NIIF para las PYMES)	14
1.7.8	Estados financieros	14
1.7.9	Clientes	16
1.7.10	Políticas de crédito	16
1.7.11	Límites de crédito	17
1.7.12	Cuentas por cobrar	17
1.7.12.1	Clasificación de cuentas por cobrar	18
1.7.12.2	Respaldo documental de cuentas por cobrar	19
1.7.12.3	Cuentas relacionadas	19
1.7.12.4	Cuentas incobrables	19
1.7.12.5	Estimación para cuentas incobrables	20
1.7.12.6	Reserva para cuentas incobrables	20
1.7.12.7	Tipos de ajustes que se emplean en el manejo de las cuentas Incobrables	21
1.7.12.8	Cuentas de clientes por antigüedad de saldos	22
1.7.12.9	Fuentes y naturaleza de los documentos por cobrar	22
1.7.13	Control interno	22
1.7.13.1	Características del control	23
1.7.13.2	Estructura del control interno	24
1.7.13.3	Componentes de la estructura del control interno	24
1.7.13.4	Procedimientos de control	25
1.7.13.5	Hallazgo	26
1.7.13.6	Error	26
1.7.13.7	Irregularidad	26
1.7.13.8	Contingencia	27

1.7.13.9	Ingresos-depósitos	27
1.7.14	Ventas	27
1.7.14.1	Comisiones sobre ventas	27
1.7.14.2	Factura	27
1.7.14.3	Factura cambiaria	28
1.7.14.4	Políticas de cobro	28
1.7.14.5	Políticas de crédito	29
1.8	Evaluación de riesgos	30
1.8.1	Componentes esenciales de la definición de riesgo	30
1.8.2	El riesgo inherente	31
1.8.3	Fraude	31
1.8.4	Tono desde lo alto	31
1.8.5	Riesgo de la continuidad de las actividades	32
1.8.6	Riesgo de estimaciones	32
1.9	Riesgo financiero	32
1.9.1	Tipos de riesgo financiero	33
1.9.1.1	Riesgo de mercado	33
1.9.1.2	Riesgo de crédito	33
1.9.1.3	Riesgo de liquidez	34
1.9.1.4	Riesgo operacional	34
1.10	Riesgos fiscales	34
1.10.1	Riesgo fiscal latente	35
1.10.2	Riesgo fiscal sobrevenido	35
1.10.2.1	Riesgo por interpretación de la norma	35
1.10.2.2	Riesgo por calificación de actos, operaciones o negocios	35
1.10.2.3	Matriz de riesgos	36
1.10.2.3.1	¿Qué elementos deben considerarse en el diseño de una matriz de riesgo?	36

## **Capítulo 2**

2.1	Tipo de investigación	38
2.1.1	Descriptiva	38
2.1.2	Etapas de la investigación descriptiva	38
2.1.3	Recolección de datos	39
2.2	Sujetos de la investigación	39
2.3	Instrumentos de investigación	40
2.4	Procedimientos aplicados en la investigación	42
2.5	Aportes	43
2.5.1	Al País	43
2.5.2	A la Empresa	43
2.5.3	A la Universidad	44
2.5.4	Al estudiante	44

## **Capítulo 3**

3.1	Resultados de la investigación	45
3.2	Análisis de la investigación	45
3.2.1	Área administrativa	45
3.2.1.1	Gerente administrativo financiero	46
3.2.1.2	Gerencia de ventas	47
3.2.1.3	Cuentas por cobrar, créditos y cobros	47
3.2.1.4	Auditoría interna y externa	48
3.2.2	Área financiera	48
3.2.2.1	Cartera en mora	48
3.2.2.2	Absorción de saldos en mora	49
3.2.2.3	Recuperación de cuentas incobrables antiguas	49
3.2.2.4	Autoconsumo	49
3.3	Estados financieros	50
3.3.1	Costo de Ventas	50
3.3.2	Estado de resultados	50

3.3.2.1	Ventas	52
3.3.2.2	Gastos de venta	53
3.3.2.3	Gastos financieros	53
3.3.2.4	Productos financieros	54
3.3.3	Balance general	54
3.3.3.1	Clientes	56
3.3.3.2	Provisión de cuentas incobrables	59
3.4	Razones financieras	60
3.5	Área fiscal	63

#### **Capítulo 4**

4.1	Propuesta de solución	66
4.1.1	Objetivos de la propuesta	67
4.1.1.1	General	67
4.1.1.2	Específicos	67
4.2	Desarrollo de la propuesta	67
4.2.1	Área administrativa	68
4.2.1.1	Manual de procedimientos y políticas de cobro para la empresa La Ferretería, S.A.	69
4.2.2	Área financiera	69
4.2.2.1	Contratación de personal	70
4.2.2.2	Ajustes y reclasificaciones	71
4.2.3	Estados Financieros Ajustados	74
4.2.4	Segunda opción de corrección	77
4.3	Recuperación de cartera morosa	78
4.3.1	Programa de cobros	78
4.3.2	Gastos complementarios	79
4.4	Área fiscal	80
4.4.1	Impuesto al valor agregado -IVA-	80
4.4.2	Impuesto sobre la renta -ISR-	80

4.5	Viabilidad del proyecto	81
4.5.1	Financiero	81
4.5.2	Recurso humano	82
4.5.3	Recurso administrativo	82
4.5.4	Recurso físico	83
4.6	Análisis de riesgos	83
4.7	Análisis con apego a las Normas Internacionales de Información Financiera	83
4.7.1	Marco de información financiera aplicable	83
4.7.2	Matriz de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera	84
4.7.3	Disgregación de cuentas por cobrar comerciales	86
4.7.4	Determinación de la importancia relativa	86
4.7.5	Criterios contables significativos con apego a NIIF	87
4.7.6	Moneda funcional	88
4.7.7	Disponibles	88
4.7.8	Políticas	88
4.7.9	Cambios en las estimaciones contables	88
4.7.10	Cuentas de dudosa recuperación	89
4.7.11	Beneficios a los empleados	90
4.7.12	Títulos de deuda	91
4.7.13	Títulos de capital	91
4.7.14	Reservas de capital	91
4.7.15	Impuesto de ganancias	91
4.8	Estados Financieros con base a las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-	94
4.8.1	Conciliación de Estados Financieros	95
	<b>Conclusiones</b>	100
	<b>Recomendaciones</b>	101
	<b>Referencias bibliográficas</b>	102
	<b>Anexos</b>	104

## Lista de Figuras y Cuadros

Figura No. 1	Organigrama de la Empresa	5
Cuadro No. 1	Estado de Costo de Ventas	50
Cuadro No. 2	Estado de Resultados	51
Cuadro No. 3	Partida del registro del autoconsumo	53
Cuadro No. 4	Partida del registro de saldos de clientes menores a Q. 5,000.00	54
Cuadro No. 5	Balance General	55
Cuadro No. 6	Cartera de Clientes en Mora	56
Cuadro No. 7	Clientes 2013 en Mora	57
Cuadro No. 8	Saldo de Clientes en Mora	58
Cuadro No. 9	Reserva Legal de las Cuentas Incobrables	59
Cuadro No. 10	Partida del registro de la Provisión para Cuentas Incobrables	60
Cuadro No. 11	Área Fiscal (Impuesto dejado de pagar)	64
Cuadro No. 12	Presupuesto Contratación de Auditor Interno	70
Cuadro No. 13	Presupuesto Contratación Encargado de Cuentas por Cob.	70
Cuadro No. 14	Presupuesto Contratación de Cobradores	71
Cuadro No. 15	Partida de Reversión de registro incorrecto de artículos Consumidos	72
Cuadro No. 16	Partida de datos correctos de los artículos consumidos	72
Cuadro No. 17	Partida de reversión del registro de clientes con saldos menores a Q. 5,000.00	72
Cuadro No. 18	Partida correcta del ingreso de saldo pagado por cliente	73
Cuadro No. 19	Calculo de la Reserva de Ctas Incob. Después de las reclasificaciones	73
Cuadro No. 20	Partida para revertir la provisión incorrecta de la Reserva de Cuentas Incobrables	74
Cuadro No. 21	Partida de datos correctos de la Reserva de Cuentas Incobrables	74
Cuadro No. 22	Estado del Costo de Ventas (Ajustado)	74
Cuadro No. 23	Estado de Resultados (Ajustado)	75



Cuadro No. 24	Balance General (Ajustado)	76
Cuadro No. 25	Partida de Ajuste para la segunda opción de corrección	77
Cuadro No. 26	Programa de recuperación de cartera	79
Cuadro No. 27	Calculo del ISR a pagar	81
Cuadro No. 28	Integración del costo financiero de la propuesta	82
Cuadro No. 29	Análisis de riesgos	83
Cuadro No. 30	Matriz de adopción de las NIIF	84
Cuadro No. 31	NIIF aplicables a los Estados Financieros	85
Cuadro No. 32	Análisis vertical de la cuenta Clientes	87
Cuadro No. 33	Ajuste de la provisión de cuentas de dudosa recuperación	90
Cuadro No. 34	Ajuste de la provisión para indemnizaciones	91
Cuadro No. 35	Calculo del ISR diferido en el Balance General basado en NIIF	92
Cuadro No. 36	Cálculo del ISR diferido en el Estado de Resultados basado en NIIF	93
Cuadro No. 37	Ajuste de ISR diferido de ejercicios anteriores	94
Cuadro No. 38	Ajuste de ISR diferido de periodo fiscal 2013	94
Cuadro No. 39	Hoja para determinar el Balance General con base a NIIF del ejercicio 2013	96
Cuadro No. 40	Hoja para determinar el Estado de Resultados con base base a NIIF del ejercicio 2013	97
Cuadro No. 41	Estado de Resultados Integral	98
Cuadro No. 42	Balance General	99

## **Lista de Anexos**

Anexo 1	Cuestionario de Control Interno Cuentas por Cobrar	105
Anexo 2	Matriz FODA de la empresa “La Ferretería, S.A.”	106
Anexo 3	Guía de Entrevista con el Gerente General	107
Anexo 4	Guía de Entrevista con el Gerente Administrativo	108
Anexo 5	Guía de Entrevista con el Contador General	109
Anexo 6	Guía de Entrevista con el Jefe del Depto. De Créditos y Cobros	110
Anexo 7	Manual de Procedimientos, Área de Cuentas por Cobrar	111

## **Resumen**

El presente trabajo, denominado “Riesgos Fiscales y Financieros por la falta de control, administración y registro del Rubro Cuentas por Cobrar en la empresa La Ferretería, S.A.” se realizó con el propósito de evaluar de forma general las operaciones de tipo financiero, fiscal y de control interno que la empresa lleva a cabo, con el objetivo de dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos en la misma para desarrollar su actividad comercial.

Al realizar la evaluación se determinó que existe falta de experiencia de tipo administrativo financiero por parte de los socios de la empresa, lo que ha generado carencia de control en los registros contables de la misma, en especial en el rubro Cuentas por Cobrar, lo que provocó la acumulación de una cartera de clientes con saldos en mora que datan del año 2009, y que de no ser recuperados la empresa corre el riesgo de tener una pérdida superior al 50% de total de su activo, lo que provocaría que no pueda seguir operando en el mercado.

Ante la problemática que se encontró, se propuso contratar personal para el área de Cuentas por Cobrar y Créditos y Cobros, con el propósito de poner en marcha un programa intensivo de cobro para recuperar los saldos caídos en mora. Así mismo la implementación de un manual de procedimientos para el otorgamiento de crédito.

## **Introducción**

“La Ferretería, Sociedad Anónima”, ubicada en el Municipio de Villa Nueva, tiene como actividad económica principal la compra venta, distribución y comercialización de todo tipo de productos de ferretería y materiales de construcción. El área objeto de estudio fue el rubro de Cuentas por Cobrar/clientes, que representa el 55% del total de su activo, el cual muestra una cartera de clientes con altos índices de mora, lo que ha provoca riesgos de liquidez a la empresa, ya que no recupera sus cuentas en el tiempo establecido para hacerlo.

La investigación contiene cuatro capítulos, los que a manera general se describen a continuación:

Capítulo 1, Da a conocer los antecedentes de la empresa, la cual inició como un negocio familiar en el año de 1998, luego con el propósito de ampliar su actividad comercial en el año 2005 se constituyó en una sociedad anónima, con un capital que pertenece a dos socios quienes tienen acciones de 75% y 25% respectivamente. El problema de la empresa radica en la falta de experiencia de tipo administrativo financiero de la familia propietaria y la carencia de control en los registros contables, específicamente en el Rubro de Cuentas por Cobrar, lo que ha generado una alta cartera de saldos en mora. El objetivo general fue establecer controles, políticas y procedimientos que corrigieran el problema encontrado.

Capítulo 2, Presenta la metodología utilizada la cual consistió en entrevistar a las personas involucradas en el proceso para el otorgamiento de crédito a los clientes, así como suministrar cuestionarios de control interno a personal del Departamento de Ventas, específicamente del área de Cuentas por Cobrar y Créditos y Cobros; de la misma forma se realizó acompañamiento en un cierre mensual y se visitó a clientes con saldos en mora para verificar la existencia de la obligación.

Capítulo 3, Describe los problemas encontrados en la empresa después de haber realizado la evaluación, determinando que el principal problema es la existencia de una cartera de saldos en mora que pone en riesgo a la entidad, derivado de que si continua otorgando crédito sin analizar la capacidad de pago de los clientes, tendrá problemas de liquidez, lo que provocará que se vea en la necesidad de obtener capital de trabajo de fuentes externas. Adicionalmente se detectó que realizan incorrecto el cálculo para la Provisión de Cuentas Incobrables lo que genera riesgo fiscal debido a que la empresa está pagando incorrectamente el Impuesto Sobre la Renta.

Capítulo 4, Describe la propuesta de mejora que consiste en la contratación de personal que llene el perfil para los puestos de encargado de cuentas por cobrar, cobradores para realizar la labor de cobro de la cartera en mora y la contratación de un profesional de la Contaduría Pública y Auditoría para evaluar el control interno de la empresa así como para revisar los registros contables, de igual manera se recomienda que la los socios reciban capacitación relacionada con administración y finanzas. En el presente capítulo también se incluye el análisis de la situación financiera de la empresa al aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF–.

## **Capítulo 1**

### **1.1 Antecedentes**

“La Ferretería, S.A.”, fue constituida el 10 de julio del año 1998 en la cabecera municipal de Villa Nueva del departamento de Guatemala, como un negocio familiar con el nombre de “Ferretería La Esquinita”, con un capital inicial de Q 5000.00.

El mismo operó con las características de un negocio familiar durante siete años, tiempo durante el cual, hubo un crecimiento acelerado, sin embargo, la capacidad de compra de mercadería al contado era limitada, razón por la cual surgió la necesidad de abrir líneas de crédito en otras empresas distribuidoras de la misma rama comercial, obtener capital de trabajo a través de préstamos y financiamientos con entidades bancarias y financieras, pero para ello, era necesario que la empresa adoptara la figura legal como un establecimiento comercial estructurado sobre bases sólidas administrativas y financieras.

Como parte de la necesidad de ampliar sus actividades comerciales, en el año 2005, la empresa familiar se constituyó como sociedad anónima al amparo de las leyes vigentes en Guatemala, con un capital autorizado, suscrito y pagado de Q 50,000.00, el cual corresponde a dos socios, el 75% a uno de ellos y el 25% restante al otro, denominada oficialmente como “La Ferretería, S.A.”

Fue inscrita en el Registro Mercantil según Patente de Empresa registro No. 3298, folio No. 35, del libro No. 164 de empresas y Patente de Sociedades registro No. 4645, folio No. 98 del libro 123 de sociedades, cuya actividad comercial consiste en la compra, venta, distribución y comercialización de toda clase de productos de ferretería y materiales de construcción y otras actividades de lícito comercio, siendo su domicilio fiscal un inmueble propio situado en Avenida Principal No. 3-46 Zona 1 de la cabecera municipal de Villa Nueva, departamento de Guatemala.

Así mismo, se registró como contribuyente en el Régimen General ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, según Número de identificación tributaria No. 897038-K.

Dado el crecimiento obtenido, las operaciones de la empresa se ampliaron y en la actualidad cuenta con dos sucursales: Sucursal No. 1 en la calle del Mercado Municipal de la misma cabecera municipal y Sucursal No. 2 con sede en 1ª. Calle No. 76 de San Miguel Petapa, ambas, en la misma cabecera municipal; así también, cuenta con vehículos propios que distribuyen mercadería a diversos negocios.

Al momento de llevar a cabo la investigación, la empresa poseía 38 empleados, 25 en la sede central del negocio incluido desde el gerente general hasta los empleados de mantenimiento; 7 en la sucursal No. 1 y 16 en la sucursal No. 2, cuya actividad y posición se describen dentro de la estructura organizacional se detalla en el espacio correspondiente en este trabajo.

Las ventas se ejecutan al contado y crédito, éstas últimas se efectúan a clientes distribuidores de los productos, sin embargo, por deficiencias de control interno en los registros contables no se tiene control adecuado de las cuentas por cobrar de éstos clientes y a la fecha existe una cartera de ésta cuenta con 93% de morosidad, como resultado de las deficiencias expuestas.

### 1.1.1 Estructura organizacional

La escritura de constitución de la empresa establece que la dirección de la misma se rige por los lineamientos que determina la Junta de Accionistas, constituyendo ésta la máxima autoridad en materia legal y administrativa. Existe una estructura organizacional con líneas de mando definidas y departamentos organizados.

### 1.1.2 Visión

Trabajar continuamente, enfocados en el crecimiento local y nacional para cubrir las principales demandas y ser reconocidos como una empresa solida de productos de ferretería y construcción, que ayuden al desarrollo económico en general.

### 1.1.3 Misión

Distribuir artículos de excelente calidad brindando un servicio personalizado a los clientes, contribuyendo con la economía familiar de los guatemaltecos.

### 1.1.4 Valores

Honestidad: Nos expresamos con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.

Responsabilidad: Cumplimos nuestras obligaciones poniendo el debido cuidado y atención en lo que se hacemos.

Lealtad: Trabajamos con compromiso y fidelidad a la empresa.

Objetividad: Afrontamos las situaciones con un enfoque que equilibra adecuadamente nuestras emociones y razonamiento.

Integridad: Actuamos justa y correctamente respetando las personas, leyes y normas.

### 1.1.5 Gerente general

Es el socio mayoritario de la entidad, ha adquirido la experiencia comercial a través del crecimiento de la empresa por 15 años, constituye la máxima autoridad administrativa y tiene bajo dirección jerárquica todos los departamentos de la sociedad, es el encargado de coordinar y autorizar la compra los productos, gastos de administración, determinación de montos salariales, comisiones y proceso de venta del producto. Así como la representación legal de la misma.



### 1.1.6 Gerente administrativo financiero

Responsable del funcionamiento administrativo de la organización, de producir y suministrar la información necesaria para conocer el funcionamiento de la empresa a través de estados financieros aplicando las leyes y bases necesarias; revisa y realiza cálculos para garantizar presentación de información veraz. Tiene bajo su autoridad al contador general, departamento de compras y ventas; en forma directa, controla y supervisa a los dependientes de mostrador y cajero general.

### 1.1.7 Contador general

Responsable de todas las operaciones contables financieras y fiscales; ejecuta los procesos administrativos del área financiera aplicando las normas y procedimientos definidos, elabora la documentación necesaria, realiza y revisa cálculos, para dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, con el objetivo de lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio y tiene un auxiliar como apoyo.

### 1.1.8 Auxiliar contable

Registra las operaciones contables, es el encargado de emitir cheques para pago a proveedores, elabora nómina de sueldos, controla los anticipos otorgados a empleados, además, es el encargado de archivo y trámites ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, y otras entidades gubernamentales que tienen relación con el giro de la empresa.

### 1.1.9 Departamento de ventas

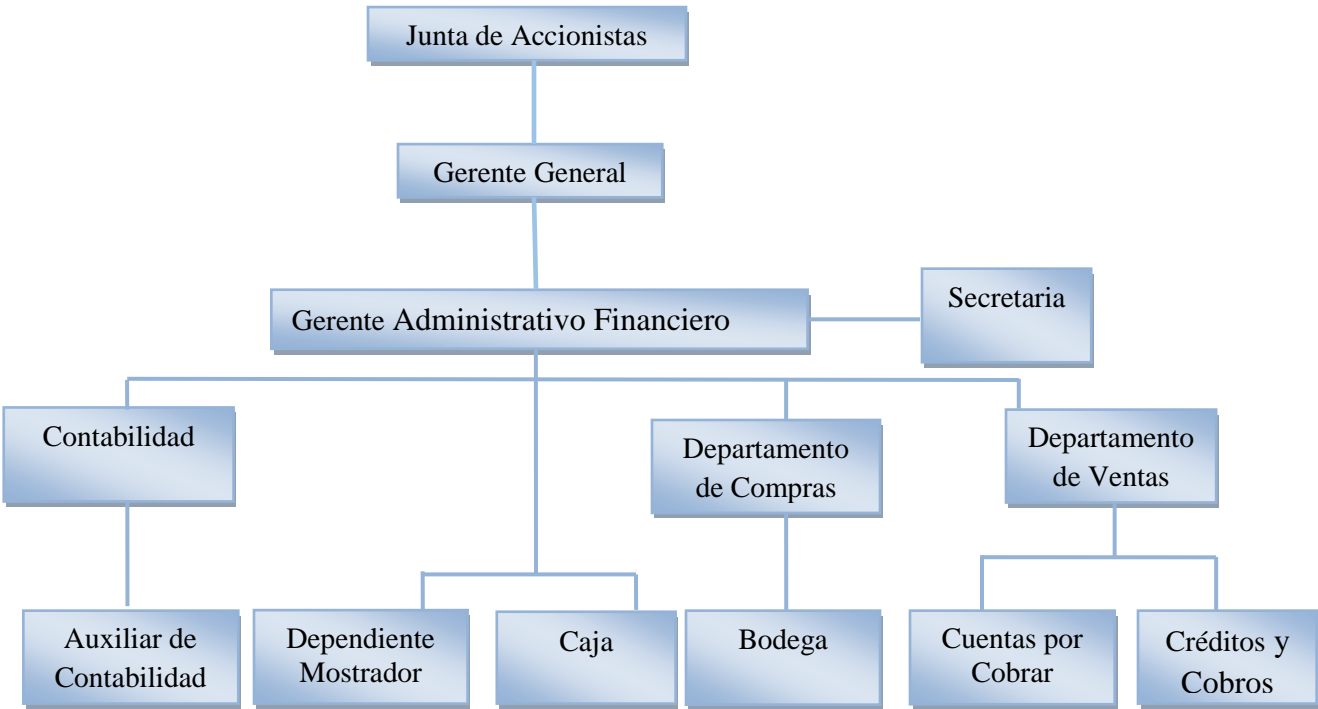
Se encuentra bajo la autoridad de uno de los socios de la empresa; quien ha adquirido la experiencia en el área a través del proceso de crecimiento y transformación de la entidad; bajo su

responsabilidad está la creación de estrategias de mercadotecnia para buscar y abrir nuevos mercados, utilizando la concesión de crédito como una herramienta que permita llegar al cliente con una oferta competitiva, bajo su jurisdicción se encuentran las áreas de créditos y cobros.

### 1.1.10 Departamento de compras

Está a cargo del primo de uno de los socios de la empresa, realiza toda la actividad inherente a la actividad de compras de mercadería y demás artículos para la venta, cotiza precios, calidad, atención inmediata y otros aspectos relacionados, para obtener mercadería de alta rotación a precios justos y adecuados, bajo su jurisdicción y responsabilidad está el encargado de bodega.

**Figura No. 1**  
**Organigrama de la Empresa**



Fuente: Proporcionado por la empresa

### 1.1.11 Marco tributario

La empresa está obligada al cumplimiento de las leyes tributarias, entre las cuales se pueden mencionar:

- ❖ Impuesto Sobre La Renta -ISR- Decreto del Congreso de la República No. 10-2012, Ley de Actualización Tributaria.

La empresa se encuentra inscrita en el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas, según el artículo 14 del Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, con la opción de realizar pagos parciales en forma trimestral o una liquidación preliminar de sus actividades al vencimiento de cada trimestre para determinar la renta imponible. La entidad tiene el deber de cumplir con las obligaciones que tiene dicho régimen, las cuales son las siguientes:

- Realizar pagos trimestrales del Impuesto Sobre la Renta,
- Cancelar el Impuesto de Solidaridad, siempre y cuando se realicen actividades mercantiles,
- Presentar informes de inventario en el mes de enero y junio de cada año,
- Presentar y cancelar Impuesto al Valor Agregado -IVA- , y
- Ser agente retenedor de ISR.

Al concluir cada ejercicio fiscal contable se hace la liquidación anual en los primeros 3 meses del año siguiente, éste régimen también afecta al impuesto de facturas especiales. El impuesto se determina aplicando sobre la base imponible el tipo impositivo del 31% para el año 2013, 28% para el año 2014 y 25% en adelante.

El tipo impositivo aplicable a la base imponible de las rentas de capitales mobiliarias e inmobiliarias y para las ganancias de capital el 10%.

El tipo impositivo para la distribución de dividendos, ganancias y utilidades es del 5%, en el caso de los bancos y sociedades financieras que integren grupos financieros, conforme lo establece la Ley de Bancos y Grupos Financieros, debe efectuarse la retención cuando el dividendo, ganancia o utilidad sea distribuida a los accionistas de la entidad controladora o entidad responsable del grupo financiero.

- ❖ Impuesto al Valor Agregado -IVA- Decreto No. 27-92, del Congreso de la República de Guatemala.

La empresa está afectada a este impuesto por la actividad comercial que realiza, y se determina el impuesto bajo el régimen general, efectúa pagos mensuales; del total del débito fiscal se deduce el crédito fiscal resultante y la diferencia es el valor del impuesto a cancelar por medios electrónicos en el formulario SAT 1191.

- ❖ Ley del Impuesto de Solidaridad -ISO-. Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

La empresa se encuentra afectada al impuesto por ser una entidad jurídica inscrita en el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas del -ISR-. Se calcula o grava sobre la cuarta parte de los ingresos brutos del período anterior, monto que se divide en cuatro y el resultado se multiplica por 1%, según lo establece la ley para el efecto; este pago se acredita al Impuesto Sobre la Renta de la declaración anual. Sustituyó al Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz -IETAAP- Decreto del Congreso de la República No. 19-04 que estuvo vigente hasta el 31 de diciembre del año 2008.

- ❖ Impuesto de Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, Decreto No. 70-94 del Congreso de la República de Guatemala

Según el artículo 1 de esta ley, se establece la obligación de cancelar un impuesto en forma anual por el derecho de circulación de los vehículos en el territorio nacional; la empresa cancela este impuesto por los vehículos de su propiedad destinados al transporte del producto para las ventas.

- ❖ Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI- Decreto No. 15-98 del Congreso de la República de Guatemala

En el artículo 1 de esta ley, se establece un impuesto único anual sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la República, la empresa realiza dicho pago por el inmueble donde se encuentra ubicada la casa central o negocio principal en Villa Nueva, no así por los locales que ocupan las sucursales porque no es propietaria de los inmuebles, éstos son

arrendados y en el contrato de arrendamientos se determina la responsabilidad del propietario para pagar dicho impuesto.

❖ Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado para Protocolo Decreto No. 37-92 del Congreso de la República de Guatemala

En el artículo 2, numeral 3, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado para Protocolos Decreto 37-92 del Congreso de la República, se establece un impuesto especial, para los documentos y contratos que sean públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación del pago con bienes o suma de dinero. La empresa realiza este pago cuando realiza las operaciones que requieren su cumplimiento.

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

Como entidad sujeta a la determinación y pago de impuestos de acuerdo a su actividad comercial, debe observar los lineamientos a seguir en forma general y específica determinados en el mismo, identificando a la autoridad que le compete fiscalizar el pago correcto de impuestos las sanciones y derechos a que se encuentra sujeta la empresa en caso de incumplir con las formalidades establecidas.

#### 1.1.12 Otras obligaciones legales

❖ Código Civil. Decreto No. 106 del Congreso de la República de Guatemala

Las ventas al crédito se registran contablemente en la cuentas por cobrar, sin embargo debe observar el riesgo cuando presentan saldos con considerable morosidad, debido a que la empresa puede perder el derecho de cobro, según el artículo No.1514 de este cuerpo legal, el cual establece que prescribe en dos años el derecho de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos.

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

Aplicado a la empresa por ser una entidad mercantil establecida en forma jurídica como una sociedad anónima, los derechos y obligaciones que tiene al ejercer actividades de comercio con

fines de lucro, independiente si el capital es nacional o extranjero, que obliga a llevar contabilidad completa por procedimientos mecanizados o computarizados, siempre que garanticen la certeza legal y cronológica de las operaciones y permitan su análisis y fiscalización; para el efecto, debe operar su contabilidad por medio de la partida doble y de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados –PCGA-, que ahora son las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF- Según pronunciamiento del Colegio de Contadores Públicos y Auditores –IGPA- de fecha 04 de junio de 2001.

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

La empresa se encuentra inscrita, de conformidad con el artículo 102 de esta ley, en el Instituto guatemalteco de seguridad social, realiza los pagos de cuotas laborales 4.83%, y patronales 10.67% por mes, así también cancela el 1% del -IRTRA- y 1% del -INTECAP-, que se debe calcular sobre los sueldos nominales ordinarios y extraordinarios.

## **1.2 Planteamiento del problema**

El área crítica a evaluar es Cuentas por Cobrar, derivado que presenta un 93% de morosidad, originado por la falta de una política eficiente para el otorgamiento de crédito, la carencia de un programa agresivo de cobro y la inexistencia de control de los registros de este importante rubro, que representa el 55% del activo total.

Los problemas en la cuenta se originan por la falta de experiencia en la gestión administrativa financiera por parte de la familia propietaria del negocio, lo que conlleva a errores e irregularidades de tipo contable y financiero, ocasionando contingencias de tipo fiscal, que afectan a la empresa como persona jurídica y a los propietarios en función de las utilidades que desean percibir.

### **1.3 Justificación de la investigación**

Existe un riesgo constante por falta de control en el registro contable de las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar; los saldos en mora aumentan mensualmente y no se ha implementado ninguna acción inmediata para lograr la recuperación de éstos montos en mora, situación que puede provocar un trastorno económico financiero en la entidad; el flujo de efectivo cada vez es menos seguro porque no se tiene la certeza de que los clientes cumplan con el compromiso de pago, lo que, en un momento determinado, puede provocar atrasos en el pago a proveedores por falta de liquidez y retardo en cumplir con los compromisos contraídos con terceras personas; por esta razón el presente trabajo se justifica y se considera aceptable para proporcionar a la entidad, una propuesta que solucione la problemática encontrada así como la implementación de políticas y procedimientos que mejoren la situación financiera de la empresa.

### **1.4 Pregunta de investigación**

¿Qué mecanismos administrativos y financieros son necesarios aplicar para garantizar información financiera confiable y oportuna, sobre cuentas por cobrar y promover la eficiencia operativa de la entidad?

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 General**

- ❖ Efectuar una evaluación que permita establecer los controles, políticas, procedimientos y reportes por antigüedad de saldos, con el propósito de presentar las propuestas de corrección necesarias, que ayuden a solucionar la problemática encontrada el Rubro de en Cuentas por Cobrar.

### 1.5.2 Específicos

- ❖ Evaluar los procedimientos de control interno aplicados en las cuentas por cobrar, para detectar las posibles deficiencias.
- ❖ Implementar mecanismos adecuados para el control, administración y registro contable de las cuentas por cobrar, a través de una coordinación entre los departamentos de contabilidad, ventas y cuentas por cobrar, con el objeto de contar con información oportuna, confiable y veraz, que permita a los socios mantener supervisión constante sobre los saldos pendientes de pago por parte de los clientes.
- ❖ Evaluar e implementar una adecuada política en el otorgamiento de crédito a clientes nuevos, para garantizar a la empresa la pronta y efectiva recuperación de los saldos adeudados y disponer en cualquier momento de información documental que permita localizar a todos los clientes de la empresa.
- ❖ Modificar el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, lo que permitirá documentar, verificar y analizar las cuentas por cobrar determinando los saldos correctos de cada cliente.
- ❖ Promover una apropiada coordinación entre administración, ventas y contabilidad para el cobro de los saldos morosos; cumplir con los procedimientos para determinar la incobrabilidad de saldos según las disposiciones legales que la ley indica; registrar en forma correcta la recuperación de saldos considerados incobrables, para cumplir con el pago de los impuestos respectivos.



## **1.6 Alcances y Límites**

### **1.6.1 Alcances**

La actividad se desarrolló en las oficinas de la empresa, se tuvo acceso a la documentación legal y contable en el departamento de contabilidad; así mismo, se efectuaron pruebas de cumplimiento y control en el área Crédito y Cobros, visita a clientes con saldos pendientes de pago, con el propósito de corroborar la información documental y verificación del sistema adoptado para la autorización de nuevos clientes, el proceso de facturación y otros aspectos relacionados. Se accedió a los estados financieros del ejercicio contable del año 2013.

### **1.6.2 Límites**

- a)** Al inicio se autorizó el acceso a todas las áreas y la información documental de la empresa, sin embargo en el proceso de revisión la gerencia general restringió en forma parcial el acceso a la documentación que contiene la información financiera, por razones de confidencialidad.
- b)** Las cuentas, cifras, montos, valores y demás elementos contables financieros que se incluyen en este documento, fueron obtenidos de los estados financieros de la empresa, no obstante, para mantener el criterio de integridad por parte del profesional que realizó el trabajo de campo, a estos se les aplicó un porcentaje para mostrar la situación económica de la entidad objeto de estudio.
- c)** No se permitió utilizar el nombre real de la empresa en este documento, por razones de confidencialidad, por lo que se identifica el ente investigado con el nombre de “La Ferretería, S.A.”.

## **1.7 Marco teórico**

### **1.7.1 Empresa familiar**

Se entiende por empresa familiar aquel negocio cuya propiedad pertenece en su totalidad o en su mayoría a miembros de una sola familia. Es importante señalar que en este tema, el concepto familiar se extiende más allá de la consanguinidad y aplica también a los cónyuges.

### **1.7.2 Administración efectiva**

Genera un sentido de dirección, valores para vivir, valores para trabajar y políticas que han sido bien explicadas, entendidas y aceptadas por miembros de la organización.

### **1.7.3 Visión**

Describe como se debe ver la empresa en el futuro, las aspiraciones de lo que desea alcanzar.

### **1.7.4 Misión**

Que describe la razón de ser del negocio.

### **1.7.5 Contabilidad**

La contabilidad es una ciencia de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos en todos sus niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas y las de planificación y control internas.

### 1.7.6 Normas internacionales de contabilidad

Las Normas internacionales de contabilidad se elaboraron con el propósito de servir de base para la estructuración de la información financiera a fin de que la misma se proporcione de forma estándar para los distintos usuarios de distintos países, en cuanto a comprensión se refiere. Las normas internacionales de contabilidad son convenciones o acuerdos históricos y universales aceptados respecto de criterios que se usarán para la construcción de estados financieros.

### 1.7.7 Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas (NIIF para las PYMES)

Estas normas se publicaron en el año 2009 por el consejo de normas internacionales de contabilidad, tienen por objeto aplicarse a los estados financieros con propósito de brindar información general de las empresas que no tienen obligación pública de rendir cuentas, en cuanto a su situación financiera. El rendimiento y los flujos de efectivo de la empresa que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

### 1.7.8 Estados financieros

Los estados financieros son documentos que muestran la posición financiera y los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período contable, asimismo, muestran la capacidad de pago de la misma a una fecha determinada, pasada, presente o futura, o bien, el resultado de operaciones que se obtienen en un período o ejercicio pasado, presente o futuro, en situaciones normales o especiales. De acuerdo a su importancia, los estados financieros se clasifican en básicos y secundarios; entre los primeros se encuentran el estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados, balance general, estado de ganancias acumuladas retenidas y estado de flujo de efectivo. La otra clasificación comprende el

estado del costo de producción, costo de ventas, movimiento de cuentas del capital contable, estado detallado de cuentas por cobrar y estado de origen y aplicación de fondos.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) definen las características cualitativas, o sea los atributos que hacen útil la información para los usuarios de los estados financieros. Las cuatro principales características cualitativas son comprensibilidad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad.

#### 1. Comprensibilidad

Una cualidad esencial de la información suministrada en los estados financieros, es que sea de fácil comprensión para los usuarios.

#### 2. Relevancia

Para ser útil la información, debe ser relevante de cara a las necesidades de toma de decisiones por parte de los usuarios.

#### 3. Fiabilidad

Para ser útil la información debe ser fiable. La información posee la cualidad de fiabilidad cuando está libre de error material y de sesgo o prejuicio y los usuarios pueden confiar en que es la imagen fiel de lo que pretende representar.

#### 4. Comparabilidad

Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una empresa a lo largo del tiempo con el fin de identificar las tendencias de la situación financiera y del desempeño. También deben ser capaces de comparar los estados financieros de las empresas diferentes, con el fin de evaluar su posición financiera, desempeño y cambios en la posición financiera en términos relativos.

### 1.7.9 Clientes

Los clientes son todas aquellas personas individuales o jurídicas que por concepto de ventas y/o prestación de servicios nos adeudan. Forman parte del activo corriente y es uno de los rubros más importantes e incidentes en el activo de toda empresa.

### 1.7.10 Políticas de crédito

Es el conjunto de medidas originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, una política de crédito marca la pauta para determinar si debe concederse crédito o no y el monto del mismo; son directrices de la administración de la empresa que tiene como principal objetivo la salvaguarda de los activos, así como la optimización del manejo del capital de trabajo. Se pueden delimitar en dos grandes grupos:

- Flexibles o relajadas

Permiten facilidades de créditos, mediante estimulación de ventas a través de establecimiento de créditos más amplios.

- Restringidas o restrictivas

Estas políticas no incentivan las ventas porque acortan los días de crédito.

Los métodos más comunes que se utilizan para determinar la posición de los saldos de las cuentas por cobrar son:

- Días de ventas pendientes de cobros o período promedio de cobranza

Se utiliza para juzgar la política de crédito que posee la empresa. Este consiste en comparar con el período de crédito y apoyándose en un análisis de tendencia si los clientes pagan a tiempo o no.

- Informe de antigüedad de los saldos

Muestra los porcentajes de las cuentas por cobrar al final del período que se analiza y establece diferentes grupos de antigüedades, es decir, se refiere al período de tiempo que los saldos están vencidos y pendientes de cobro a partir del momento en que se realizó la venta.

Estos métodos indican bajo ciertas condiciones (variación de las ventas estacionales o cíclicas) resultados incorrectos que pueden señalar situaciones de mejoría o deterioro cuando en realidad es lo contrario. Para superar estas deficiencias inherentes a los mismos, la empresa puede utilizar un tercer método.

- Enfoque del patrón de pago

Este no se afecta por las variaciones que sufren las ventas pues los saldos de las cuentas por cobrar. Se relacionan con las ventas en el mes que se originan más que con el promedio que se observa a lo largo de algún período más prolongado.

- 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, determina el monto por el cual el cliente que contrae la deuda responderá y puede, según la información recogida, establecer las líneas de crédito a clientes importantes para eliminar la necesidad de modificar el crédito que se concederá.

### 1.7.11 Límites de crédito

El límite de crédito es el monto máximo que tendrá el cliente autorizado para mantener en su cuenta corriente. Este límite no se considera como absoluto sino como un aviso de alerta en el manejo de la cuenta. El monto puede someterse a revisión y cambiarse de acuerdo a las circunstancias que no interfieran con la continuidad de las ventas.

### 1.7.12 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar constituyen una parte importante del activo de una empresa, regularmente el saldo de la cuenta está integrado por numerosos clientes cuyos montos pendientes de cancelar a la entidad se presentan a su valor neto realizable, debido a que representan todas las demandas monetarias sobre los clientes, originadas por venta de mercadería o prestación de servicios, siendo las más significativas aquellas que presentan saldos vencidos y las cuentas que tienen un

alto porcentaje de morosidad. Los saldos adeudados por los clientes pueden ser cancelados en su totalidad o parcialmente a través de abonos, pero existe la posibilidad de que nunca sean cobrados ocasionando pérdidas que afectan en forma directa el patrimonio de la empresa.

Contablemente, las cuentas por cobrar constituye el rubro principal de otras cuentas que la entidad debe cobrar en un período de tiempo aceptable y que no constituyen saldos por ventas efectuadas al crédito; estas cuentas se presentan con diferentes nombres contables y segregadas de las cuentas por cobrar en el activo, según sea su origen, entre las que pueden encontrarse préstamos entre empresas, a funcionarios o empleados, devoluciones de impuestos, descuentos por proveedores, cobros de pólizas de seguro, deudores varios, documentos por cobrar, y otros.

#### 1.7.12.1 Clasificación de las cuentas por cobrar

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar se clasifican en la siguiente forma:

❖ Provenientes de ventas de bienes o servicios

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que por lo general, están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente.

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.

❖ No provenientes de ventas a crédito

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito.

### 1.7.12.2 Respaldo documental de cuentas por cobrar

De conformidad con el artículo No. 591, del Código de Comercio, del Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, establece que la factura cambiaria constituye un título de crédito en la compraventa de mercancías, que el vendedor, en este caso la empresa objeto de estudio, puede librar y entregar al comprador incorporando un derecho de crédito sobre la totalidad o parte insoluta de esta actividad comercial. Este documento garantiza a la entidad vendedora, que el cliente pagará el monto del producto recibido, en su totalidad o por medio de abonos, brindando certeza jurídica y legal de efectuar el cobro. Las cuentas por cobrar que no tienen relación directa con ventas de mercaderías o prestación de servicios y que se originan por la actividad económica de la empresa, se documentan a través de un recibo donde consta la obligación adquirida, el derecho de cobro y autorización por parte de la empresa.

### 1.7.12.3 Cuentas relacionadas

La cuenta por cobrar tiene relación directa con otros rubros de los estados financieros que deben analizarse porque pueden influir en estimaciones, gastos, ingresos, utilidades, pérdidas, entre otros, que pueden afectar el movimiento financiero económico de la entidad, entre las cuales se pueden mencionar:

### 1.7.12.4 Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables también llamadas de difícil recuperación. Las mismas deben ser tratadas o consideradas como un gasto. Este gasto, de acuerdo con la mayoría de las legislaciones de los diferentes países, es deducible para efectos del pago del impuesto sobre la renta o impuesto a las utilidades.



### 1.7.12.5 Estimación de cuentas incobrables

Permite determinar el monto máximo que se estima como incobrable, de acuerdo al saldo del rubro de clientes del rubro de cuentas por cobrar, presentado en el activo del balance general.

### 1.7.12.6 Reserva de cuentas incobrables

La ley del impuesto sobre la renta, decreto 10-2012 del Congreso de la República, en el artículo 21, numeral 20), establece que las cuentas por cobrar que resulten incobrables, pueden operarse y declararse como tales a través de los siguientes métodos:

#### 1. Método directo

Todas las cuentas incobrables se operan como gasto siempre que sea comprobada su incobrabilidad o existan pruebas judiciales.

#### 2. Método indirecto o reserva

Crear al año una reserva del 3% sobre el saldo de cuentas por cobrar y documentos por cobrar.

El numeral 2) del artículo No. 1514, del Código Civil, Decreto Ley No. 106, establece que prescribe en dos años la acción de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos al crédito de donde surge la deuda. En estos casos la prescripción corre desde el día en que el acreedor puede exigir el pago. Cuando se vende al crédito bienes y servicios, las empresas corren el riesgo que sus clientes no paguen las cuentas, por lo que se debe realizar una provisión para cuentas incobrables y esto se contempla como un gasto, numeral 20) del artículo No. 21, de la ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.

Para que estas cuentas incobrables sean deducibles, deben tener su origen en operaciones del giro del negocio, además deberá comprobarse fehacientemente que se han cumplido todos los procedimientos establecidos para cobrarlas y que no ha sido posible recuperarlas. Cuando por

cualquier circunstancia, se recupere total o parcialmente algún monto de estas cuentas, debe contabilizarse como un ingreso gravable en el período que se haya recuperado.

#### 1.7.12.7 Tipos de ajustes en el manejo de cuentas incobrables

El ajuste más importante de las cuentas por cobrar, es la determinación y el manejo de las cuentas incobrables. Pero existen además otros factores de menor importancia que dan lugar a que se hagan ajustes.

- a) Descuentos pendientes,
- b) Devoluciones y rebajas,
- c) Intereses sobre saldos,
- d) Conversiones a moneda del país, y
- e) Envases pendientes de devolución.

Con el manejo de cuentas por cobrar, están íntimamente relacionados los ajustes por concepto de costos probables de cobranza y por servicios no justificados en esa fecha por los vendedores. Se sabe que en la mayor parte de los negocios es de esperar que ocurran pérdidas por concepto de cuentas incobrables.

Las cuentas de clientes se cargan por lo general con el importe bruto de la factura a pagar, a pesar de que se acostumbre ofrecer descuentos. Por consiguiente, es preciso hacer ajustes con regularidad cuando se aprovechan los descuentos ofrecidos y un ajuste especial al final de cada período, para apreciar el efecto probable de los descuentos pendientes. Se requieren ajustes semejantes en relación con las devoluciones y rebajas. Si los cargos a clientes por productos sujetos a devolución son por sumas importantes, deben agregarse en el balance y ser compensados por medio de una reserva apropiada para devoluciones.

#### 1.7.12.8 Cuentas de clientes por antigüedad de saldos

La preparación de una cédula de antigüedad de saldos constituye un medio de estimar la probabilidad de cobrar las cuentas, la experiencia puede indicar que sería prudente que la cuenta de reserva tuviese el saldo que se calcula, considerando la distribución de las cuentas por antigüedad de saldos. Sin embargo deben considerarse también algunos otros datos complementarios, algunas cuentas que no están atrasadas pueden ser, no obstante, de cobro dudoso, tanto que otras cuentas que han vencido hace mucho tiempo pueden ser cobrables.

La distribución por antigüedad de saldos pueden obtenerse preparando una cédula de las cuentas por cobrar en una hoja tabular, con columnas cuyos títulos indiquen varios períodos de vencimiento, como de 1 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 días a 6 meses y de más de 6 meses. El saldo de la cuenta de cada deudor es analizado para determinar la antigüedad de los elementos que lo componen. Después de distribuir todos los saldos de acuerdo con su antigüedad, se suman las columnas, con lo cual se completa el proceso.

#### 1.7.12.9 Fuentes y naturaleza de los documentos por cobrar

Estos documentos son promesas de ventas escritas, de pagar ciertas cantidades en fechas futuras. Casi siempre sirven para manejar transacciones de montos sustanciales, los utilizan comúnmente las empresas industriales y comerciales. Constituyen el activo más importante de los bancos y otras instituciones financieras. Un documento o contrato de pago en bonos se utiliza en un intercambio que otorga la posesión de productos al cliente, pero permite al vendedor conservar un derecho prendario sobre ellos hasta que reciba el último pago.

#### 1.7.13 Control interno

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la empresa cumplirá con sus objetivos y metas establecidos. Se entiende que si se tiene un adecuado control interno, se reducen las

probabilidades de tener un fraude. A las políticas y procedimientos se les denomina controles y en conjunto, estos comprenden el control interno de la empresa. Toda administración debe de contar con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

- Confiabilidad de los informes financieros,
- Eficiencia y eficacia de las operaciones,
- Cumplimientos con las leyes y reglamentos.

El énfasis del control interno debe estar en las diferentes transacciones y no en los balances contables, debido a que la exactitud de los resultados del sistema contable (estados financieros), depende en su mayoría de la exactitud de sus entradas y del procesamiento (transacciones).

#### 1.7.13.1 Características del control

Para que el control de las empresas sea efectivo, es obligatorio considerar alguna de las características fundamentales al momento de establecerlas. Entre algunas de estas se pueden mencionar:

##### 2. Oportuno

Es la característica esencial del control, debido a que es la presentación a tiempo de los resultados obtenidos con su aplicación.

##### 3. Cuantificable

Para que se puedan comparar los resultados alcanzado contra los esperados, es necesario que sean medibles en unidades representativas de algún valor numérico, para así poder cuantificar porcentual o numérico lo que se haya alcanzado.

#### 4. Calificable

Algunos casos específicos, se pueden sustituir las unidades numéricas por conceptos de calidad o por medidas de cualidad; mismas que son de carácter subjetivo, pero pueden aplicarse para evaluar el cumplimiento relativo a la calidad.

#### 5. Confiable

Para que el control sea útil debe señalar resultados correctos sin desviaciones ni alteraciones y sin errores de ningún tipo, a fin de que se pueda confiar en que los resultados siempre se valoran con los mismos parámetros.

### 1.7.13.2 Estructura del control interno

Se denomina de esta manera al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas tomadas por la dirección de una empresa para ofrecer seguridad razonable respecto de que están logrando los objetivos de control interno.

### 1.7.13.3 Componentes de la estructura de control interno

Estos pueden considerarse como un conjunto de normas que se utilizan para medir el control interno y determinar su efectividad. Pueden ser:

- Ambiente de Control,
- Evaluación del Riesgo,
- Actividades de Control Gerencial,
- Sistemas de Información y Comunicación, y
- Actividades de monitoreo.

#### 1.7.13.4 Procedimientos de control

La NIA No. 315 párrafo 42 indica que “es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la empresa respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.”

Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y del sistema contable, establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos, asimismo, podrán integrarse a componentes específicos del ambiente de control y del sistema contable, procedimientos:

1. Debida autorización de transacciones y actividades.
2. Segregación de funciones para disminuir las oportunidades al personal de la empresa, de estar en posibilidad tanto de perpetrar como ocultar errores o irregularidades en el curso normal de sus funciones, asignando la posibilidad de autorizar transacciones, registrarlas y custodiar sus activos.
3. Diseño y uso de documentos y registros apropiados para ayudar a asegurar el registro adecuado de transacciones y hechos.
4. Dispositivos de seguridad adecuados sobre el acceso y uso de activos y registros.
5. Arqueos independientes de desempeño y evaluación debida de cifras registradas, tales como arqueos administrativos, conciliaciones bancarias, comparación entre activos registrados y contabilidad y revisión administrativa de informes que muestran el detalle de los saldos de cuentas.
6. Considerar factores que puedan afectar el riesgo de auditoría.

### 1.7.13.5 Hallazgo

El hallazgo abarca hechos y otra información obtenida por el auditor, que merece ser comunicados a los empleados y funcionarios de la organización auditada y a otras personas interesadas. Sus elementos son: criterio, causa y efecto.

Los requisitos que debe reunir un hallazgo son:

- 1 Importancia Relativa: que amerite ser comunicado
- 2 Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en los papeles de trabajo: objetivo
- 3 Convincente para una persona que no ha participado en la auditoría

### 1.7.13.6 Error

la Norma Técnica de Auditoría se refiere a actos u omisiones no intencionados cometidos por uno o más individuos, sean de los administradores, de la dirección, de los empleados de la entidad auditada, o de terceras personas ajenas a ésta, que alteran la información contenida en las cuentas anuales, tales como:

- Errores aritméticos o de transcripción en los registros y datos contables
- Inadvertencia o interpretación incorrecta de hechos
- Aplicación incorrecta de principios y normas contables.

### 1.7.13.7 Irregularidad

Los actos u omisiones intencionadas, cometidas por uno o más individuos, sean de los administradores, de la dirección, de los empleados de la entidad auditada, o de terceras personas ajenas a ésta, que alteran la información contenida en las cuentas anuales.

La irregularidad puede suponer, entre otros:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos
- Apropiación indebida y utilización irregular de activos

- Supresión u omisión de los efectos de transacciones en los registros o documentos.
- Registro de operaciones ficticias
- Aplicación indebida e intencionada de principios y normas contables.

#### 1.7.13.8 Contingencia

Contingencia suele referirse a algo que es probable que ocurra, aunque no se tiene una certeza al respecto. La contingencia, por lo tanto, es lo posible o aquello que puede, o no, concretarse.

#### 1.7.13.9 Ingresos-depósitos

Permite evaluar si los montos cobrados fueron ingresado en su totalidad a las cuentas bancarias de la empresa o liquidados en caja general.

#### 1.7.14 Ventas

Evalúa el monto de las ventas realizadas en efectivo en un período y el valor total cobrado.

##### 1.7.14.1 Comisiones sobre ventas

Cuando se realizan los cálculos para determinar el monto de la comisión pagada a los empleados, se puede verificar el valor total de los cobros o las ventas realizadas, sobre las cuales se cancelan estas comisiones.

##### 1.7.14.2 Factura

La factura de compra o factura comercial es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una



factura debe reflejar la entrega de un producto o de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar. En la factura deben aparecer los datos del vendedor y comprador, detalle de los productos y servicios suministrados, los precios unitarios, los precios totales, los descuentos y los impuestos.

En materia contable, la factura será el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un determinado servicio que afecta tanto al comprador como al vendedor y que le dará al receptor el derecho de deducción del impuesto al valor agregado -IVA-.

#### 1.7.14.3 Factura Cambiaria

El Código de Comercio Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, artículo 591, establece que 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 parte insoluble de la compraventa.

#### 1.7.14.4 Políticas de Cobro

Las políticas de cobro de la empresa son procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se sigue en el proceso de cobro.

- Carta

Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su

obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

- Llamadas telefónicas

Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

- Utilización de agencia de cobro

Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

- Procedimiento legal

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es, no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

#### 1.7.14.5 Políticas de Crédito

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

## **1.8 Evaluación de riesgos**

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero, no se puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesaria.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previo al establecimiento de objetivos en cada nivel de las organizaciones

### **1.8.1 Componentes esenciales de la definición de riesgo**

Los componentes de la definición de riesgo son:

- **Incertidumbre:** El primer componente de la definición de riesgo es la incertidumbre, la cual puede ser entendida como la imposibilidad de predecir o pronosticar el resultado de una situación en un momento dado. Esta imposibilidad se debe principalmente al desconocimiento o insuficiencia de conocimiento sobre el futuro, independientemente de que este desconocimiento sea reconocido o no por los individuos. Si conociéramos con certeza lo que va a suceder no estaríamos corriendo ningún riesgo.

- Probabilidad: Es la proporción de veces que un evento en particular ocurre en un tiempo determinado, asumiendo que las condiciones fundamentales permanecen constantes. Otra definición es: Estimado de que un suceso ocurra o no.
- La idea de probabilidad se relaciona con la incertidumbre, estableciendo una tendencia en el resultado de un evento. La primera es una tendencia medible y la segunda nos determina la posibilidad de realización del hecho o no.

### 1.8.2 El riesgo inherente

Es generalmente descrito como un riesgo de que las transacciones contengan errores importantes, independientemente de los controles internos. Un riesgo inherente es uno que se encuentra en el ambiente y afecta a varias categorías o clases de transacciones.

### 1.8.3 Fraude

El mayor ejemplo de un riesgo generalizado e inherente es el fraude cometido por la alta dirección. Los empleados de alta dirección suelen tener la capacidad de evadir o reducir la efectividad de los controles financieros. Por lo general, tienen la capacidad de falsificar anotaciones en cuentas y evitar ser detectados por los auditores. De esta manera, el riesgo de fraude es inherente en los estados financieros; debido a que un fraude puede infectar todos los asientos contables, también es generalizado.

### 1.8.4 Tono desde lo alto

Es un factor de riesgo principal en la evaluación de las afirmaciones de gestión. "El tono desde lo alto" se refiere al ambiente particular en el lugar de trabajo que es creado por el liderazgo de la organización. Este ambiente puede ser ético o no ético; en cualquier caso, tendrá un efecto positivo para los empleados. Una cultura corporativa que está excesivamente centrada en

satisfacer las expectativas de la gerencia o en pagos personales puede ser una señal de que una empresa está dispuesta a cometer un fraude. Esta cultura corporativa debe tenerse en cuenta al evaluar la evidencia de auditoría.

### 1.8.5 Riesgo de la continuidad de las actividades

El riesgo de la continuidad de las actividades es el riesgo de que una empresa no funcione en el futuro previsible, el riesgo es en esencia, que un negocio vaya a fracasar. Una empresa se considera en general un negocio en marcha, en ausencia de prueba de lo contrario, pero el riesgo debe ser evaluado por los auditores en los estados financieros.

### 1.8.6 Riesgo de estimaciones

El riesgo de la continuidad de las actividades puede considerarse inherente y generalizado porque se basa en las estimaciones para juzgar las perspectivas de la empresa. La evidencia de auditoría, por su propia naturaleza, comprende los registros de transacciones que ya han ocurrido. Sin embargo, la continuidad de las actividades de riesgo, ya que se compone de las estimaciones de la administración del futuro, es susceptible a la manipulación y por tanto es un riesgo inherente y generalizado.

## 1.9 Riesgo financiero

Es el riesgo asociado a cualquier forma de financiación, se puede entender como la posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados, o bien que no haya retorno. Engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas.

## 1.9.1 Tipos de riesgo financiero

Existen diferentes tipos de riesgo financiero atendiendo principalmente a la fuente del riesgo. Así podemos distinguir 4 grandes grupos:

- Riesgo de mercado
- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo operacional

### 1.9.1.1 Riesgo de mercado

Hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera, ya sea de inversión o de negocio, se reduzca debido al cambio desfavorable en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado. Los cuatro factores estándar del mercado son:

- Riesgo de tipos de interés: riesgo asociado al cambio en contra de los tipos de interés.
- Riesgo cambiario o riesgo de divisa: es el riesgo asociado a los cambios en el tipo de cambio en el mercado de divisas.
- Riesgo de mercancía: riesgo asociado a los cambios en el precio de los productos básicos.
- Riesgo de mercado en sentido estricto: en acepción restringida, el riesgo de mercado hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados y otros.

### 1.9.1.2 Riesgo de crédito

El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación.

### 1.9.1.3 Riesgo de liquidez

Está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez:

- Liquidez de activos: un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado.
- Liquidez de financiación: riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado.

### 1.9.1.4 Riesgo operacional

El riesgo operacional derivada de la ejecución de las actividades propias de una empresa o de comercio. Incluye una amplia variedad de factores como los relativos al personal, riesgo de fraude o debidos al entorno, entre el riesgo país o soberano es uno de los más influyentes.

## 1.10 Riesgos fiscales

Es la posibilidad de que a un sujeto pasivo de un tributo le sean exigidos importes adicionales de pago en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como consecuencia de la no aplicación o de la aplicación inadecuada de una norma tributaria.

La existencia de riesgo fiscal puede ser consecuencia de prácticas económicas y contables poco recomendables, pero también es debido a la complejidad del sistema tributario, sus continuas modificaciones, la interpretación errónea de preceptos, el cambio de doctrina oficial interpretativa o la utilización de planificaciones fiscales agresivas.

### 1.10.1 Riesgo fiscal latente

Es el que se deriva del incumplimiento directo de una norma tributaria.

### 1.10.2 Riesgo fiscal sobrevenido

Es el riesgo no esperado por el obligado tributario, que actuó en la creencia del cumplimiento correcto de sus obligaciones tributarias. Este riesgo no esperado es consecuencia fundamentalmente de la interpretación de conceptos específicos de la normativa tributaria, acuñados por la doctrina o jurisprudencia fiscal en ejercicios posteriores a la realización de los hechos por el sujeto pasivo, o de la calificación de actos o negocios por la inspección fiscal de forma diferente a la otorgada por el sujeto pasivo cuando planificó los mismos. El riesgo sobrevenido puede ser de una importancia cuantitativa muy relevante, con sanciones en diversos ámbitos y debe ser objeto de una atención especial en toda auditoría privada de impuestos, entre ellos se mencionan los siguientes:

#### 1.10.2.1 Riesgo por interpretación de la norma

Es el riesgo derivado de la interpretación de la deducibilidad o no de la retribución de los administradores, en la determinación de la base imponible del impuesto.

#### 1.10.2.2 Riesgo por calificación de actos, operaciones o negocios

Es el riesgo que se deriva del principio de calificación de los hechos por la inexistencia de motivo económico válido en operaciones de reestructuración empresarial.



### 1.10.2.3 Matriz de riesgos

Constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores relacionados con estos riesgos (factores de riesgo); permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización.

La matriz debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y evalúe de manera integral el riesgo de una institución, a partir de los cuales se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo de una entidad.

Exige la participación activa de las unidades de negocios, operativas y funcionales en la definición de la estrategia institucional de riesgo de la empresa. Una efectiva matriz de riesgo permite hacer comparaciones objetivas entre proyectos, áreas, productos, procesos o actividades. Todo ello constituye un soporte conceptual y funcional de un efectivo Sistema Integral de Gestión de Riesgo.

#### 1.10.2.3.1 ¿Qué elementos deben considerarse en el diseño de una matriz de riesgo?

A partir de los objetivos estratégicos y plan de negocios, la administración de riesgos debe desarrollar un proceso para la “identificación” de las actividades principales y los riesgos a los cuales están expuestas; entendiéndose como riesgo la eventualidad de que una determinada entidad no pueda cumplir con uno o más de los objetivos.

Consecuentemente, una vez establecidas todas las actividades, se deben identificar las fuentes o factores que intervienen en su manifestación y severidad, es decir los llamados “factores de riesgo o riesgos inherentes”. El siguiente paso consiste en determinar la “probabilidad” de que el

riesgo ocurra y un cálculo de los efectos potenciales sobre el capital o las utilidades de la entidad. La valorización del riesgo implica un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el efecto en los resultados; puede efectuarse en términos cualitativos o cuantitativos, dependiendo de la importancia o disponibilidad de información; en términos de costo y complejidad la evaluación cualitativa es la más sencilla y económica. La valorización cualitativa no involucra la cuantificación de parámetros, utiliza escalas descriptivas para evaluar la probabilidad de ocurrencia de cada evento.

En general este tipo de evaluación se utiliza cuando el riesgo percibido no justifica el tiempo y esfuerzo que requiera un análisis más profundo o cuando no existe información suficiente para la cuantificación de los parámetros. En el caso de riesgos que podrían afectar significativamente los resultados, la valorización cualitativa se utiliza como una evaluación inicial para identificar situaciones que ameriten un estudio más profundo. La evaluación cuantitativa utiliza valores numéricos o datos estadísticos, en vez de escalas cualitativas, para estimar la probabilidad de ocurrencia de cada evento, procedimiento que definitivamente podría brindar una base más sólida para la toma de decisiones, esto dependiendo de la calidad de información que se utilice.

## Capítulo 2

### 2.1 Tipo de investigación

En el desarrollo de la investigación se tomó como base el método científico deductivo, el cual permite pasar afirmaciones de carácter general a hechos particulares y con el objetivo de obtener información real y fidedigna en cuanto a procesos administrativos y contables, se requirió de otros tipos de investigación, que brindaron un parámetro de los puntos débiles, acerca de los cuales se pretende recomendar a la administración, a efecto de mejorar los procedimientos para la recuperación de la cartera.

#### 2.1.1 Descriptiva

Se realizó un análisis de las cuentas por cobrar así como la generación de las mismas. El movimiento de cada uno de los clientes que representó el 80% de toda la cartera (anexo 9) y se circularizaron saldos de acuerdo a las normas de auditoría.

Se hizo un escrutinio de acuerdo a la incidencia relativa y se confirmaron saldos, sin embargo, en algunos casos no hubo respuesta.

Se efectuó un análisis de los depósitos realizados a los bancos.

#### 2.1.2 Etapas de la investigación descriptiva

- ✓ Examina las características del problema escogido,
- ✓ Define y formula sus hipótesis,
- ✓ Enuncia los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados,
- ✓ Elige los temas y las fuentes apropiadas,
- ✓ Selecciona o elabora técnicas para la recolección de datos,

- ✓ Establece, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adapten al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas,
- ✓ Verifica la validez de las técnicas empleadas para la recolección de dato,
- ✓ Realiza observaciones objetivas y exactas,
- ✓ Describe, analiza e interpreta los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

### 2.1.3 Recolección de datos

En el informe de la investigación se señalan los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. La población llamada universo constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella. El método elegido dependerá de la naturaleza del problema y de la finalidad para la que se desee utilizar los datos.

## 2.2 Sujetos de la investigación

El área central de la investigación fue el departamento de cuentas por cobrar de la empresa La Ferretería Sociedad Anónima, sin embargo, se incluyeron otras que se relacionan dentro de la organización. Los sujetos de investigación fueron:

- El Gerente General, coordina las actividades administrativas Financieras de la empresa, es el encargado de regular y autorizar la compra los productos, gastos de administración, determinación de montos salariales, comisiones y proceso de venta del producto.
- El Gerente Administrativo Financiero, responsable del funcionamiento administrativo de la organización, de producir y suministrar la información necesaria para conocer el funcionamiento de la empresa a través de estados financieros, aplicando las leyes y bases

necesarias; revisa y realiza cálculos para garantizar presentación de información veraz. Tiene bajo su autoridad al contador general, departamento de compras y ventas; en forma directa, controla y supervisa a los dependientes de mostrador y cajero general.

- Contador General, Responsable de todas las operaciones contables financieras y fiscales; ejecuta los procesos administrativos del área financiera aplicando las normas y procedimientos definidos, elabora la documentación necesaria, realiza y revisa cálculos, para dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, con el objetivo de lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.
- Jefe de Ventas, tiene a su cargo la creación de estrategias de mercadotecnia para buscar y abrir nuevos mercados, utilizando la concesión de crédito como una herramienta que permita llegar al cliente con una oferta competitiva
- Personal de Créditos y Cobros responsables de la cartera de clientes y control de los clientes en mora.
- Vendedores encargados de realizar visitas a los clientes para la toma de pedidos nuevos y verificación de existencia de mercadería.

## **2.3 Instrumentos de investigación**

### **3 Cuestionarios**

Se presentó al contador general para conocer de su propia versión, los procedimientos que se utilizan en el departamento para el registro contable de las ventas al crédito, pagos o abonos de clientes, contabilización de saldos incobrables, base sobre la cual se hace el cálculo de la reserva para cuentas incobrables.

Al encargado de cuentas corrientes para comprender, de acuerdo a su información, el procedimiento para la apertura de créditos a interesados que los solicitan, tipo de documentos que se requieren para el trámite, parámetros que se utilizan para autorizar o no nuevos créditos, la estructuración de la cuenta corriente de cada cliente, fechas en que se elabora el informe de antigüedad de saldos, a quién se envía y qué acciones se emprenden para la recuperación de los saldos caídos en mora.

#### 4 Entrevista

Se entrevistó al gerente general para conocer todo lo relacionado a la empresa: su naturaleza operativa, estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas y todo aquello que sirva para comprender de manera exacta cómo funciona la empresa.

#### 5 Visitas presenciales

En el proceso de investigación, se tuvo la oportunidad de estar presente en el departamento contable para presenciar en forma directa, el desarrollo del cierre contable y las operaciones que se realizaron en relación a las cuentas por cobrar; de igual manera, en el departamento de ventas se observó el procedimiento que se aplica para la autorización de nuevos créditos.

#### 6 Análisis de información documental

Con toda la información que se obtuvo, se procedió a realizar un análisis de la documentación que se recopiló, para proyectar la actividad de revisión a las áreas, rubros y cuentas más importantes, con el propósito de contar con los elementos necesarios para detectar las deficiencias y presentar las alternativas necesarias de corrección.

## 7 Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas – FODA-

El análisis se realizó en la entidad para obtener información acerca de las fortalezas y debilidades de la misma. Ver anexo 2

## 8 Observación directa

A través de la observación de los diferentes procedimientos que realiza el área de cobros y contabilidad, se tuvo la oportunidad de obtener información que en otros casos no se logra y que puede influir en los resultados. Esta técnica se utiliza con la entrevista para comunicarse con los sujetos investigados y así poder recoger, procesar y analizar datos numéricos para brindar soluciones en la implementación de los nuevos controles y registros contables.

## 9 Procedimientos

En la evaluación de procedimientos se tomaron en cuenta las integraciones contables, registros auxiliares y facturas por ventas al contado y crédito, saldos pendientes de cobro; integraciones de saldos de clientes, para evaluar el período de mora que existe en la cartera de clientes.

### **2.4 Procedimientos aplicados en la investigación**

El diseño de la presente investigación consistió en la recolección de datos de forma directa de los sujetos indagados. Para el efecto, se realizaron los siguientes procedimientos:

1. Evaluación y análisis de políticas de crédito que la empresa utiliza para otorgar crédito a los clientes, para realizar dicho análisis se solicitó a la Gerencia Administrativa Financiera de la entidad, las políticas utilizadas para el otorgamiento de crédito, qué autoridad aprueba dichas políticas, monto y proceso de investigación que realizan para el otorgamiento de los créditos.

2. Evaluación de procedimientos de cuentas por cobrar, labor de cobranza, cobro de cartera. Se requirió al Departamento de Ventas específicamente al área de Créditos y Cobros el proceso de cobranza que realiza la empresa cuando un cliente incumple con la promesa de pago, se realizó visita a clientes para comprobar la existencia de la obligación.
3. Evaluación del proceso que se lleva para cuentas de difícil cobro previo al cobro judicial. Se solicitó al área de Créditos y Cobros los la documentación que evidencia el proceso de cobranza llevado a cabo a los clientes con saldos en mora.
4. Análisis del efecto fiscal de cuentas por cobrar en la determinación del impuesto sobre la renta anual, que se deriva de la falta de supervisión y administración de la cartera., para el efecto se realizó una revisión a todas las operaciones contables de la empresa, corriendo los ajustes necesarios para la determinación del Impuesto Sobre la Renta correcto.

## **2.5 Aportes**

### **2.5.1 País**

Una guía de manejo y control de cuentas por cobrar para empresas que se desenvuelven en el segmento del mercado de productos de ferretería y materiales de construcción, que permita reducir costos innecesarios con el fin de mejorar la rentabilidad de las mismas y que se refleje en la contribución de impuestos.

### **2.5.2 Empresa**

Proveer un método eficiente y efectivo para el adecuado control y registro de las cuentas por cobrar, a través de la implementación de un instrumento efectivo de control y administración de saldos de clientes, que permita ejecutar un programa efectivo de cobro con el fin de depurar la morosidad de la cartera, lo que permitirá que la información financiera sea más confiable y



oportuna, para que la gerencia pueda tomar decisiones acertadas, minimizando las pérdidas económicas de la empresa.

### 2.5.3 Universidad

Un documento técnico y científico para docentes y catedráticos de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría interesados en implementar registros adecuados y correctos en el manejo y control de cuentas por cobrar, así también, como un aporte a toda persona involucrada en la docencia de temas relacionados.

### 2.5.4 Estudiante

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional en la Universidad, conocer las problemáticas que existen en las empresas en relación a las cuentas por cobrar y el atraso en el pago de saldos de clientes, para proponer medidas correctivas procurando la solución de los problemas encontrados, aspectos importantes que serán de beneficio en el ejercicio de su profesión.

## **Capítulo 3**

### **3.1 Resultados de la investigación**

Con base al trabajo de investigación que se realizó y con la aplicación de las técnicas y herramientas necesarias que se basan en la metodología que se determinó, en este capítulo se presentan las deficiencias y errores que se detectaron en la empresa objeto de estudio en el área administrativa, financiera y fiscal. En el desarrollo del trabajo de campo desarrollado se encontraron varias deficiencias en diversos campos de actividad de la misma, situaciones que se han derivado de una deficiente administración y dirección del ente investigado, en el que, la familia propietaria desempeña el rol central y dirige el negocio, aun cuando en teoría, existe una acertada departamentalización y adecuada segregación de funciones, que en la práctica no existe.

Para detectar las deficiencias que afectan los resultados económicos de la empresa fue necesario realizar un estudio y evaluación del control interno y una revisión a los estados financieros correspondientes al ejercicio fiscal 2013, lo que permitió establecer las debilidades que se encuentran principalmente en el rubro de Cuentas por Cobrar, lo cual incide en errores de tipo contable financiero, que al no corregirse provocan contingencias fiscales, mismas que, de efectuarse una auditoría fiscal por parte de la Administración Tributaria, representan contingencias económicas y legales a la empresa. Las deficiencias y errores que se detectaron causan un impacto relevante en diferentes áreas de la empresa y se detallan a continuación:

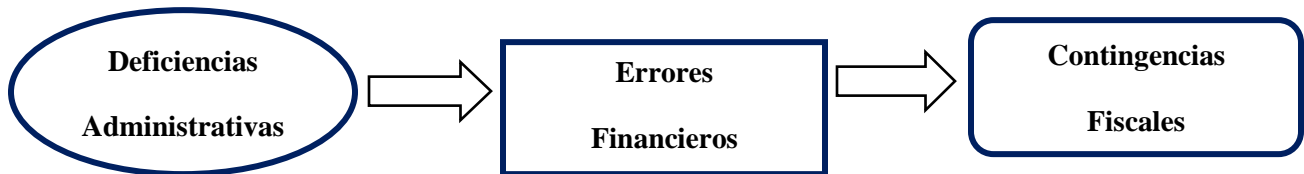
### **3.2 Análisis de la investigación**

#### **3.2.1 Área Administrativa**

- a) El origen de las deficiencias administrativas radica en la falta de experiencia de la gestión administrativa financiera por parte de la gerencia general, quien según el organigrama de la empresa ha establecido la línea de mando de tipo funcional, con departamentos y

puestos definidos, pero en la práctica no se cumple, debido a que la dirección de la empresa, siempre la ejecuta el gerente general, accionista mayoritario de la empresa y en su ausencia el segundo socio de la empresa, quien desempeña el cargo de gerente de ventas.

- b) La empresa no cuenta con objetivos trazados a mediano y largo plazo, no existe una planeación formal, estrategias y objetivos delimitados en cuanto a tiempo, cantidad y personas responsables.
- c) La desorganización administrativa provoca deficiencias en el registro contable y financiero de la entidad, como consecuencia de ello existen contingencias fiscales que en cualquier momento pueden afectar la situación económica de la empresa, por sanciones de tipo monetario y legal. Como en todos los casos en que las empresas conjugan estas deficiencias, existe un proceso erróneo que comienza con la desorganización administrativa y concluye con eventualidades tributarias, como se observa en el esquema siguiente:



Las principales insuficiencias en el área administrativa se muestran de la manera siguiente:

### 3.2.1.1 Gerente administrativo financiero

Puesto desempeñado por un Contador Público y Auditor, la labor que realiza es revisar la información financiera, para que el gerente general y representante legal firme los estados financieros. Aunque pone de manifiesto los errores y deficiencias contables y financieras que se registran en la empresa, sus observaciones no han sido tomadas en cuenta; el puesto se ubica

debajo de la línea de autoridad del gerente; los últimos tres años, ha sido desempeñado por dos diferentes profesionales y, el que actualmente está en funciones ha tomado la decisión de retirarse de la empresa, por la situación relacionada con el desorden administrativo que prevalece.

### 3.2.1.2 Gerencia de ventas

Puesto desempeñado por el segundo socio de la empresa, quien ha adquirido la experiencia en el crecimiento de la misma, por lo que no cuenta con la experiencia necesaria para desarrollar estrategias de mercado y conducir en forma adecuada el área de cuentas por cobrar, créditos y cobros, debido a que su participación en asuntos relacionados con la entidad los realiza de forma irregular.

### 3.2.1.3 Cuentas por cobrar, créditos y cobros

En el esquema organizacional de la empresa se muestran dos departamentos bajo la dirección de la gerencia de ventas: cuentas por cobrar y, créditos y cobros, sin embargo en la práctica no existe la segregación debido a que el criterio empresarial del gerente general y propietario del negocio consiste en el principio de frugalidad y limita la mayor cantidad de egresos posible. Los empleados del área financiera no llenan el perfil necesario para desarrollar las funciones inherentes al puesto asignado. El área es administrada por un miembro de la familia que carece de experiencia sobre aspectos administrativos, razón por la cual existen deficiencias en el control de clientes y en el programa y sistema de cobros, existiendo por consecuencia saldos de clientes con mucho tiempo de mora.; aunado a esta situación, se han registrado cuentas incobrables sin agotar los recursos que dispone la entidad para la recuperación de los montos en mora y sin tomar en cuenta las disposiciones legales tributarias que existen en las leyes respectivas.

#### 3.2.1.4 Auditoría interna y externa

No existe departamento de auditoría interna, debido a que según lo expresa el gerente, la contratación de un profesional del ramo para desempeñar esta función, daña el aspecto económico de la entidad. No se ha contratado en más de seis años a ningún profesional de la contaduría pública y auditoría para realizar una revisión a los estados financieros de la empresa.

#### 3.2.2 Área financiera

El área financiera es la que se encarga de elaborar los informes financieros de la empresa con base a los resultados que se obtienen en el proceso contable, base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales. Su objetivo final es la utilización de la información para poder analizarla e interpretarla. La información que se obtuvo se examinó y se detectaron los hallazgos siguientes:

##### 3.2.2.1 Cartera en mora

En la evaluación realizada se determinó que en la estructura organizacional de la empresa se encuentran los departamentos de Cuentas por Cobrar y de Cobros y Créditos en forma independiente, pero en la realidad conforman una sola área. Las ventas al crédito se realizan en forma constante sin contar con un procedimiento adecuado para el otorgamiento de créditos, esta situación ha originado que la cartera de clientes al 31 de diciembre de 2013 tenga altos índices de morosidad y no se ha implementado ninguna acción efectiva de cobro de los saldos atrasados. La política de cobros establecida teóricamente, consistente en 30 a 45 días de plazo para el pago de saldos de clientes, la cual no se aplica, porque según el encargado de cuentas por cobrar no es funcional, debido a que la gerencia es la única que autoriza el otorgamiento de créditos por los montos que considere convenientes, además, no toma en cuenta al departamento de ventas para la autorización de nuevos clientes, pues no existe un procedimiento establecido y debido a ello no se tiene un registro completo de todos los clientes de la empresa.

### 3.2.2.2 Absorción de saldos en mora

Con base al artículo 21 numeral 20 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, la empresa realiza la deducción de cuentas incobrables por el método indirecto, aplicando el 3% sobre saldos de clientes y documentos por cobrar, siempre que se originen de las ventas al crédito, sin embargo, el cálculo de la deducción lo realiza sobre el saldo total del rubro principal cuentas por cobrar, aun cuando en éste se incluyan otras cuentas diferentes de clientes comerciales. Se observó que a 16 clientes a quienes se les vendió mercadería al crédito en los años 2010 y 2011 y que presentaban un saldo menor a Q. 5,000.00 por la cantidad de 34,746.00, fueron absorbidos al gasto como cuentas incobrables en el ejercicio contable del año 2013, sin contar con las pruebas necesarias mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, rebajando en forma incorrecta la utilidad del período y por consecuencia se pagó el impuesto sobre utilidades en forma errónea.

### 3.2.2.3 Recuperación de cuentas incobrables antiguas

En el año 2013 la empresa recuperó cuentas de clientes que en el año 2012 se habían considerado incobrables y se aplicaron al gasto en su momento, sin embargo el ingreso no se registró como tal, por lo cual la empresa no canceló impuesto correspondiente del monto recuperado.

### 3.2.2.4 Autoconsumo

En el mes de septiembre 2013, el gerente general autorizó de forma verbal el egreso de mercadería del inventario para consumo de su hijo, sin emitir ningún comprobante legal, el monto de dicho egreso fue por la cantidad de Q 83,946.00 el cual se registró como gasto de venta.

### 3.3 Estados financieros

Con el propósito de hacer un análisis adecuado en relación a la situación de la cartera de clientes al 31 de diciembre de 2013, se presentan los estados financieros de ese año, de la forma siguiente:

#### 3.3.1 Costo de ventas

Es un estado financiero secundario que muestra la expresión de vender determinados artículos en un período o ejercicio pasado, presente o futuro. También se le conoce como un estado financiero dinámico que analiza el renglón de costo de ventas netas de un estado de pérdidas y ganancias. El costo de ventas correspondiente al ejercicio 2013 y que sirvió de base para la determinación del estado de resultados de la empresa objeto de estudio, se presenta a continuación

<b>Cuadro No. 1</b>		
<b>Estado del Costo de Ventas</b>		
<b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2013</b>		
<b>(Cifras Expresadas en Quetzales)</b>		
Inventario inicial		1,287,365.00
Compras		7,841,815.00
<b>Disponibilidad</b>		<b>9,129,180.00</b>
Inventario final		1,682,766.00
<b>Costo de Ventas</b>		<b>7,446,414.00</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 3.3.2 Estado de resultados

El Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias muestra en forma ordenada y detallada, la forma de cómo se obtuvo la utilidad o pérdida durante un período determinado. Es un estado dinámico, porque abarca un período durante el cual deben identificarse correctamente

los costos y gastos que dieron origen a los ingresos del mismo. Por lo consiguiente, debe aplicarse perfectamente al principio del período contable para que la información sea útil y confiable para la toma de decisiones. A continuación se incluye el estado de pérdidas y ganancias comparativo de los períodos comprendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

<b>Cuadro No. 2</b>					
<b>Estado de Resultados</b>					
<b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013 y 2012</b>					
<b>(Cifras Expresadas en Quetzales)</b>					
<b>CONCEPTO</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>VARIACION</b>
<b>Ingresos</b>					
Ventas Brutas	12,838,644	100	13,764,665	100	(926,021)
(-) Costo de Ventas	(7,446,414)	58	(8,121,152)	59	674,738
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,392,230</b>	<b>42</b>	<b>5,643,513</b>	<b>41</b>	<b>(251,283)</b>
<b>Gastos de Operación</b>					
De Venta	2,092,093	16	2,737,224	20	(645,131)
De Administración	1,669,024	13	2,109,562	15	(440,538)
<b>Total Gastos Operación</b>	<b>3,761,117</b>	<b>29</b>	<b>4,846,785</b>	<b>35</b>	<b>(1,085,668)</b>
<b>Utilidad en Operación</b>	<b>1,631,113</b>	<b>13</b>	<b>796,728</b>	<b>6</b>	<b>834,385</b>
<b>Gastos y Prod. Financieros</b>					
(-) Gastos	112,887	1	102,872	1	10,015
(+) Productos	35,247		49,388		(14,141)
<b>Total Otros Ingresos/Gasto</b>	<b>77,640</b>	<b>1</b>	<b>53,484</b>		<b>24,156</b>
<b>Utilidad a/Impuesto</b>	<b>1,553,473</b>	<b>12</b>	<b>743,244</b>	<b>5</b>	<b>810,229</b>
Impuesto Sobre la Renta	481,577	4	230,406	2	251,171
Reserva Legal	53,595		25,642		27,953
<b>Utilidas Neta del Ejercicio</b>	<b>1,018,302</b>	<b>8</b>	<b>487,196.36</b>	<b>3</b>	<b>531,105</b>

### **Análisis**

Como se observa, el estado de resultados se presenta de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), no obstante que el 04 de junio de 2001, el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA) publicó una resolución en la que se oficializó la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) para la preparación y presentación de los estados financieros en Guatemala. Las disposiciones de esta resolución



iniciaron su vigencia el 1 de enero de 2002 y a partir de esa fecha, las NIC se convirtieron en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Guatemala. Luego, en mayo 2002, el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) emitió las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que son un grupo de normas que incluyen:

- a) Las Normas Internacionales de Información Financiera.
- b) Las Normas Internacionales de Contabilidad.
- c) Las interpretaciones del Comité de Interpretaciones de las Normas internacionales de información financiera (anteriormente conocidas como SIC). En consecuencia, en la actualidad las NIC forman parte de las NIIF. A pesar de estas publicaciones, hasta el año 2013 la empresa aún no adopta las Normas internacionales de contabilidad, para preparar y presentar los estados financieros correspondientes

### 3.3.2.1 Ventas

Aun cuando el prorrateo de las ventas al contado y al crédito no aparece en el estado de resultados del año 2013, se tuvo acceso a un registro auxiliar que elabora el contador de la entidad, en el cual se observó la siguiente distribución:

Contado	Q 3,382,469.00	26%
Crédito	<u>Q 9,456,175.00</u>	74%
Total	<u>Q 12,838,644.00</u>	100%

En la investigación realizada se pudo comprobar que, cada año, la empresa está disminuyendo su flujo de efectivo, la razón consiste en que, en los últimos tres ejercicios contables ha soportado pérdidas económicas debido a que existe mucha cartera morosa y los saldos atrasados no se recuperan en forma adecuada, no obstante, el rubro de cuentas por cobrar a clientes constituye el renglón más grande del activo, por consiguiente, la gerencia ordenó que a partir del año 2014, no se autorizarán nuevas líneas de crédito, con el propósito de recuperar los saldos en mora.

### 3.3.2.2 Gastos de venta

Se confirmó que en el mes de septiembre 2013, se llevó a cabo una salida de materiales de construcción por un monto de Q 83,946.00 sin haberse elaborado la nota de egreso correspondiente y sin que se haya informado a bodega, tampoco se elaboró la factura respectiva. El 26 de diciembre de 2013 cuando se llevó a cabo el conteo físico en las tiendas y bodegas se determinó el faltante y al informarse al gerente general indicó que la mercadería fue egresada con su autorización para una obra en construcción de su hijo. Para regularizar los registros contables de la empresa el Gerente General ordenó al departamento de contabilidad registrar esta operación con cargo a Gastos Varios de Venta como artículos en mal estado, afectando incorrectamente Otras Cuentas por Pagar y, en el Estado de Resultados se encuentra formando parte del total de Gastos de Ventas.

La operación contable elaborada por contabilidad, por instrucciones de gerencia, fue la siguiente:

<b>Cuadro No. 3</b>			
<b>Gastos de Venta</b>		83,946.00	
Varios			
Otras Cuentas por Pagar			83,946.00
<b>Total</b>		<b>83,946.00</b>	<b>83,946.00</b>
Valor de artículos en mal estado, dados de baja.			

**Elaboración propia**

Es conveniente hacer notar que esta operación constituye *un autoconsumo*, como consecuencia, se tenía que haber elaborado una factura de venta para legalizar la salida de inventario y registrar el Débito Fiscal por la acción realizada, así mismo, cargarse como una Cuenta por Cobrar a la persona que utilizó estos materiales.

### 3.3.2.3 Gastos financieros

En el estado de resultados este rubro muestra un monto de Q 112,887, sin embargo, en este valor se incluye la cantidad de Q 34,746.00 que corresponde al total de clientes cuyos saldos, al 31 de Diciembre de 2012, eran menores de Q 5,000.00, cada uno, a los cuales se le dio de baja de la

cartera con una simple partida de contabilidad, en forma incorrecta, toda vez que no se cumplieron los requisitos legales establecidos, ni se llevó a cabo el proceso de cobro correspondiente previo a su absorción. La operación incorrecta registrada por contabilidad es la siguiente:

<b>Cuadro No. 4</b>		
Gastos Financieros	34,746.00	
Cientes		34,746.00
<b>Total</b>	<b>34,746.00</b>	<b>34,746.00</b>
Absorción de saldos incobrables menores de Q 5,000.00		

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2.4 Productos financieros

El saldo que indica el estado de resultados en este rubro no es correcto, en los registros auxiliares de la contabilidad se detectó que, en el mes de Octubre de 2013 se recibió el pago de un cliente, cuyo saldo de Q 12,845.00, por una venta al crédito que se le concedió en el año 2010; sin embargo, debido a que este monto se absorbió como cuenta incobrable en el año 2013, el gerente solicitó que no se registrara contablemente este ingreso; por consecuencia, no aparece formando parte del total que muestra el estado financiero.

### 3.3.3 Balance general

Es un estado financiero básico que muestra el activo, pasivo y capital contable de una empresa, en la cual, su propietario puede ser una persona individual o jurídica; la información que proporciona es a una fecha fija, por eso se le conoce como un estado financiero estático; presenta el resultado de conjugar hechos registrados en la contabilidad, asimismo, convenciones contables y juicios personales.

Para efectos del presente trabajo, en el cuadro siguiente se presenta el balance general de la empresa La Ferretería S.A. por el período que finalizó al 31 de diciembre 2013 comparado con el ejercicio fiscal 2012.

Cuadro No. 5					
"La Ferretería, Sociedad Anónima"					
Balance General					
Al 31 de Diciembre de 2013 y 2012					
(Cifras Expresadas en Quetzales)					
	2013	%	2012	%	Variación
<b>ACTIVO</b>					
<b>Activo No Corriente</b>					
Vehículos	1,005,398	9	870,861	10	134,537
(-) Depreciación Acumulada	(389,223)	-4	(321,098)	-4	(68,125)
Equipo de Cómputo	768,039	7	742,387	8	25,652
(-) Depreciación Acumulada	(341,687)	-3	(240,586)	-3	(101,101)
Mobiliario y Equipo	608,799	6	608,799	7	-
(-) Depreciación Acumulada	(435,532)	-4	(398,774)	-4	(36,758)
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>1,215,794</b>	<b>11</b>	<b>1,261,589</b>	<b>14</b>	<b>(45,795)</b>
<b>Activo Corriente</b>					
Caja y Bancos	962,786	9	837,773	9	125,013
Clientes	5,839,776	55	4,526,773	51	1,313,003
Reserva p/Ctas. Incob.	(210,635)	-2	(248,711)	-3	38,076
Deudores Varios	435,198	4	536,909	6	(101,711)
Documentos por Cobrar	656,922	6	609,365	7	47,557
Anticipos Varios	89,265	1	89,656	1	(391)
Inventarios	1,682,766	16	1,287,365	14	395,401
IVA por Cobrar					-
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>9,456,078</b>	<b>89</b>	<b>7,639,130</b>	<b>86</b>	<b>1,816,948</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>10,671,872</b>	<b>100</b>	<b>8,900,719</b>	<b>100</b>	<b>1,771,153</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>					
<b>CAPITAL</b>					
Capital Autorizado	3,495,000	33	3,495,000	39	-
Resultado Ejerc. Anteriores	3,159,207	30	2,486,457	28	672,750
Resultado del Ejercicio	1,018,302	10	487,196	5	531,106
Reserva Legal	53,595	1	25,642	0	27,953
<b>Total Capital</b>	<b>7,726,104</b>	<b>72</b>	<b>6,494,295</b>	<b>73</b>	<b>1,231,809</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>No Corriente</b>					
Préstamo	200,000	2	500,000	6	(300,000)
Gastos Acum. por Pagar	725,897	7	372,665	4	353,232
Prestaciones Laborales	483,497	5	410,398	5	73,099
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>1,409,394</b>	<b>13</b>	<b>1,283,063</b>	<b>14</b>	<b>126,331</b>
<b>Corriente</b>					
Proveedores	970,851	9	809,975	9	160,876
Impuesto Sobre la Renta	481,577	5	230,406	3	251,171
Otras cuentas por Pagar	83,946	1	82,980	1	966
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1,536,374</b>	<b>14</b>	<b>1,123,361</b>	<b>13</b>	<b>413,013</b>
<b>TOTAL PASIVO/PATRIMONIO</b>	<b>10,671,872</b>	<b>100</b>	<b>8,900,719</b>	<b>100</b>	<b>1,771,153</b>

### 3.3.3.1 Clientes

El saldo total al 31 de Diciembre de 2013 en clientes por Q 5,839,776 que representa el 55% del total del activo de la empresa, siendo la cuenta que tiene más incidencia en la situación financiera, ya que, según el análisis llevado a cabo, la cartera tiene alto grado de morosidad aun cuando, de acuerdo con la información de gerencia, se mantiene un programa de cobro establecido, pero, no se aplica. El monto total está conformado por saldos por ventas al crédito de los años 2009 al 2013, así:

<b>Cuadro No. 6</b>		
<b>Cartera de Clientes en Mora</b>		
<b>Cifras Expresadas en Quetzales</b>		
<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>%</b>
2009	1,633,505	28
2010	343,896	6
2011	1,036,865	18
2012	1,137,623	19
2013	1,687,887	29
<b>Total</b>	<b>5,839,776</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **Comentario**

1. En el año 2010 se manifestó una baja sostenible en comparación con el año 2009, de 22 puntos porcentuales en la morosidad de los clientes; la razón de esta situación radica en que, la empresa experimentó deficiencia en el flujo de efectivo y problemas para el pago a proveedores, por consecuencia, la gerencia ordenó limitar las ventas al crédito y dar prioridad a las ventas al contado, así mismo, se ejecutó un programa de cobro para recuperar la liquidez.
2. Nuevamente en el año 2011, luego de la recuperación financiera de la compañía, se descuidó el control de las ventas al crédito y los cobros no se siguieron efectuando en forma permanente, por esa razón, a partir de ese año, las ventas al crédito fueron aumentando progresivamente; en ese año el monto de saldos pendientes de cobro representaba el 18% del total de la cartera; en el año 2012 el porcentaje por cobrar era del 19% y en el año 2013, aumentó hasta el 29% en relación con el total de la cartera de clientes. La razón de este

crecimiento se debe a que hubo apertura de crédito a muchos clientes sin verificar previamente la capacidad de pago de los mismos, porque no se requerían estados financieros, tampoco antecedentes comerciales y bancarios, de manera que la información que existía en la empresa carecía de muchas deficiencias como nombres y direcciones incorrectas, entre otros. Como se puede observar en la integración de saldos de la cartera de clientes, al 31 de diciembre 2013, los saldos del año 2011 y 2012 representan un alto porcentaje de la cartera en mora.

El total de la cartera pendiente de cobro correspondiente al año 2013, se encuentra integrada de la La manera siguiente:

<b>Cuadro No. 7</b>		
<b>Clientes 2013 en Mora</b>		
<b>Cifras Expresadas en Quetzales</b>		
<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>%</b>
De Diciembre	170,409	10
De Noviembre	134,554	8
De Octubre	130,234	8
De Septiembre	127,432	7
Enero/Agosto	1,125,258	67
<b>Totales</b>	<b>1,687,887</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

1. Del total de la cartera de cuentas por cobrar a clientes correspondientes al año 2013, la mora por más de 120 días, comprende los saldos pendientes de pago de enero a agosto de ese año que constituye el 67% con un total de Q 1,125,258.00 lo que representa un promedio de Q 140,657.00 de mora por cada uno de los meses (Q 1,125,258 / 8). De igual manera, el atraso con más de 90 días corresponde a saldos de ventas al crédito de septiembre, que representa el 7% con un monto de Q 127,432.00, esto implica que, a más ventas al crédito, aumentan las cuentas por cobrar a clientes y por consecuencia, la morosidad rebasa los límites normales de recuperación de cartera. Del total de ventas al crédito del año 2013, únicamente las correspondientes al mes de diciembre se encuentran al día en sus pagos y las mismas representan el 10% del total de clientes de dicho año, con un monto de Q. 170,409.00, a la vez, constituye el 3% del total de la cartera de créditos consistente en Q 5,839,776.00

2. En síntesis, la empresa tiene saldos de clientes en mora por más de 120 días por una cantidad de Q 5,277,147.00 (Q 4,151,889.00 + Q 1,125,258.00), que representa el 90% del total de la cartera. Esta información se puede corroborar en el cuadro siguiente:

<b>Cuadro No. 8</b>									
<b>Saldo de Cienes en Mora</b>									
<b>Al 31 de Diciembre de 2013</b>									
<b>Año</b>	<b>Cientes</b>	<b>Al día</b>	<b>30 Días</b>	<b>60 Días</b>	<b>90 Días</b>	<b>(+) 120 Días</b>	<b>Otros Años</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
2013	3	170,409						170,409	3
	2		134,554					134,554	2
	2			130,234				130,234	2
	2				127,432			127,432	2
	20					1,125,258		1,125,258	19
<b>Suma</b>	<b>29</b>	<b>170,409</b>	<b>134,554</b>	<b>130,234</b>	<b>127,432</b>	<b>1,125,258</b>		<b>1,687,887</b>	<b>28</b>
2012							1,137,623	1,137,623	18
2011							1,036,865	1,036,865	18
2010							343,896	343,896	6
2009							1,633,505	1,633,505	30
<b>Total</b>		<b>170,409</b>	<b>134,554</b>	<b>130,234</b>	<b>127,432</b>	<b>1,125,258</b>	<b>4,151,889</b>	<b>5,839,776</b>	<b>100</b>

Con lo anterior se confirma una situación muy delicada y complicada para la empresa por la morosidad de las cuentas de clientes que está afectando la liquidez de la compañía y puede en un momento determinado, necesitar recursos financieros externos para cumplir con los compromisos contraídos con terceras personas, como consecuencia de una política de créditos deficiente ya que no se ejerce ninguna presión a los clientes para que cancelen los saldos atrasados, no hay una persona dedicada a dar seguimiento a este rubro y tampoco, se ha delegado algún empleado que ejecute la labor de control y cobro de los saldos en mora, , denotando una deficiente política de créditos que teóricamente existe en la entidad.

Por lo anterior, viendo los resultados desfavorables observados en la recuperación de saldos morosos, a partir del mes de octubre de 2013, la gerencia cambió la política de otorgamiento de créditos, sin embargo, no se implementó ni ejecutó ningún programa agresivo de cobro de la cartera total.

Un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar, es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del producto; sin embargo, este aspecto debe ser tratado con sumo cuidado

debido a que la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro, influye en el incremento de los riesgos para la empresa, desencadenando diversos resultados financieros, por ejemplo mayores gastos de cobranza e intereses. Por lo que existe riesgo potencial de que la empresa tenga pérdidas si no se recuperan los saldos en mora, lo que podría provocar problemas de liquidez y flujo de efectivo.

Con base a lo planteado, es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de la cartera de clientes, en vista de que en la mayoría de los casos, la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar sus operaciones diarias depende en gran medida del valor de la recuperación y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

### 3.3.3.2 Provisión de cuentas incobrables

El cálculo y registro de la Reserva de Cuentas de Cuentas Incobrables del ejercicio 2013, la empresa, al igual que los años anteriores, determinó el saldo por el método indirecto, pero, en forma equivocada porque lo hizo sobre el monto total de la cuenta principal “Cuentas por Cobrar”, que, en los registros contables aparece con un total de Q 7,021,161.00, contraviniendo los preceptos legales de la legislación tributaria vigente. El cálculo efectuado por la contabilidad se hizo de la siguiente manera:

<b>Cuadro No. 9</b>	
<b>Reserva de Cuentas Incobrables</b>	
<b>Al 31 de Diciembre 2013</b>	
<b>Cuentas</b>	<b>Monto</b>
Cientes	5,839,776
Deudores Varios	435,198
Documentos por Cobrar	656,922
Anticipos Varios	89,265
<b>Total</b>	<b>7,021,161</b>
	3%
<b>Reserva para C. I.</b>	<b>210,635</b>

De conformidad con los datos del cuadro anterior, se puede constatar que se tomaron los saldos de los rubros de Deudores Varios y Anticipos Varios para el cálculo de la Reserva de Cuentas



Incobrables, sin embargo, estos corresponden a negociaciones diferentes del giro normal de la empresa, pero la Cuenta Documentos por Cobrar, al igual que Clientes, sí corresponden a saldos pendientes de cobro por ventas al crédito.

Por otra parte, es necesario indicar que, el saldo de clientes que muestra el Balance General, también se encuentra afectado porque la empresa rebajó de ese renglón, con una simple partida de contabilidad, el monto de Q 34,746.00, para absorber saldos de clientes morosos menores de Q 5,000.00, sin haber cumplido con los requerimientos legales que indican la legislación guatemalteca, como se pone de manifiesto en el cuadro No. 4 de este capítulo.

La partida contable elaborada para registrar la Reserva de Cuentas Incobrables, fue así:

<b>Cuadro No. 10</b>		
<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>Gastos de Venta</b>		
Cuentas Incobrables	210,635	
<b>Reserva de C. I</b>		210,635
<b>Total</b>	<b>210,635</b>	<b>210,635</b>
Reserva para Cuentas Incobrables del ejercicio		
<b>Elaboración Propia</b>		

### **3.4 Razones Financieras**

El proceso de análisis de estados financieros comprende la recopilación, comparación y estudio de datos financieros y de operación del negocio así como la preparación e interpretación de unidades de medidas como tasas, tendencias, porcentajes, con lo cual se evalúa la realidad de la situación y comportamiento de la entidad examinada. El análisis se realiza por medio de métodos que son los caminos o cursos de acción a seguir, comparar o enfatizar sobre determinados hechos que se reflejan, los cuales deben ser reconocidos, para adoptar acciones correctivas o bien utilizarlos como fuerzas facilitadoras en la actividad de dirección.

Para el presente caso, se utilizan índices financieros o razones financieras por medio de las cuales se puede determinar la situación financiera de la empresa.

➤ **Liquidez.**

Mide la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{9,456,078}{1,536,374} = \text{Q6.15}$$

El resultado denota la aceptable situación de liquidez de la empresa, porque, por cada Q. 1.00 de obligación inmediata, cuenta con Q 6.15. No obstante se debe tomar en cuenta que el total del activo corriente se encuentra influenciado por el saldo de cuentas por cobrar, cuya cartera corre el riesgo latente de no ser recuperado en su totalidad.

➤ **Razón de la Prueba del ácido.**

Esta razón es la misma que la razón circulante, con la excepción que deja fuera los inventarios. Se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una medida más correcta de la liquidez que la razón circulante.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} =$$

$$\frac{9,456,078 - 1,682,766}{1,536,374} = \text{Q5.06}$$

La empresa cuenta con Q5.06 para cubrir cada Q.1.00 de obligaciones a corto plazo; un resultado muy bueno que pone de manifiesto la excelente posición financiera de la empresa, sin embargo, se debe tomar en cuenta que el activo corriente incluye Q 5,839,776.00 de cuentas por cobrar a clientes, rubro que actualmente se encuentra con alto grado de morosidad, que de no corregirse y lograr la recuperación de los saldos atrasados, puede ocasionar serios problemas económicos a la empresa, por lo que el resultado puede ser engañoso, si no se toma alguna acción o procedimiento para recuperar la cartera que se encuentra muy atrasada.

➤ **Rotación de Cuentas por Cobrar.**

<b>Rotación de C x C</b>	=	$\frac{\text{Ventas al Crédito}}{\text{Promedio de x C}}$	=	$\frac{9,456,175}{5,183,275}$	<b>1.82</b>
--------------------------	---	---	---	-------------------------------	-------------

El resultado confirma que la empresa se encuentra en una deficiente situación en relación a la recuperación de la cartera morosa, porque los saldos de clientes se rescatan 1.82, aproximadamente 2 veces al año, corriendo el riesgo de que en un momento determinado no cuente con la liquidez adecuada y el flujo de efectivo se torne lento, lo que provocará atrasos en la cancelación de deudas a terceras personas; el problema se agudiza y a la fecha de la intervención en el trabajo de campo a la entidad, no se había programado un sistema de cobro para la recuperación de la cartera morosa.

➤ **Plazo Promedio Cuentas por Cobrar**

<b>Plazo Promedio C x C</b>	=	$\frac{\text{Año Comercial}}{\text{Rotación Inventario}}$	=	$\frac{360}{1.82}$	<b>197</b>
-----------------------------	---	---	---	--------------------	------------

La recuperación de la cartera se realiza aproximadamente cada 197 días, o sea dos veces al año. Este es un resultado al cual se le debe prestar mucha atención porque se pone en riesgo latente e inmediato la liquidez de la empresa, debido a que no hay suficiente generación de flujo de efectivo por falta de un programa efectivo de cobranza de los saldos de los clientes, situación que al final, se traduce en un incremento de mora en la cartera.

➤ **Prueba de Propiedad**

<b>Prueba de Propiedad</b>	=	$\frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activo Total}}$	=	$\frac{7,726,104}{10,671,872}$	<b>72%</b>
----------------------------	---	---	---	--------------------------------	------------

El 72% de los activos totales de la empresa se adquirieron con el capital de los inversionistas, en otras palabras, el 72% de los activos es propiedad de los socios y el 28% restante se adquirió con capital ajeno, resultado satisfactorio para la entidad.

➤ **Endeudamiento**

<b>Endeudamiento</b>	=	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	=	$\frac{2,945,768}{7,726,104}$	<b>0.38</b>
----------------------	---	---	---	-------------------------------	-------------

Con la razón financiera de endeudamiento, llamada también de apalancamiento se determina que el control de los acreedores sobre los bienes de la empresa es del 38% y el 62% es propiedad de los socios, resultado satisfactorio para la empresa.

### Rotación de cuentas por pagar

Al 31 de Diciembre de 2013 el saldo de esta cuenta se encuentra concentrado en el rubro de Proveedores, sin embargo, debido a que no se tuvo información del total de compras al contado y crédito efectuadas por la empresa durante el ejercicio 2013, por las limitaciones impuestas por la gerencia general para obtener información necesaria, esta razón financiera no se pudo determinar, únicamente se puede ver que este rubro aumentó en Q 179,985.00 del año 2012 al año 2013, porcentualmente consiste en un aumento del 22%, situación que deja en evidencia los problemas financieros que comenzó a tener la empresa en el pago a proveedores

## 3.5 Área Fiscal

En esta área, existen varias irregularidades y operaciones que intencionalmente fueron registradas en la contabilidad. Estas situaciones se detallan de la manera siguiente:

- a) No se emitió factura que respalde el egreso de mercadería por el monto de Q. 83,946.00 realizado en el mes de septiembre 2013, por lo que no se registró el débito fiscal por el monto de Q. 10,074.00

<b>Cuadro No.11</b>	
<b>Valor Mercadería</b>	<b>83,946.00</b>
Tasa IVA	12%
IVA No Registrado	10,074.00

Contingencia fiscal:

Numeral 1 del artículo 3, artículo 4, 10 y 11 del Decreto del Congreso de la República 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Artículo 2, 4, del Decreto del Congreso de la República No. 10-2012. Ley de Actualización Tributaria

Artículo 69, 71, numeral 4 del artículo 94, del Decreto del Congreso de la República No. 6-91. Código Tributario.

- b) Se registró como gasto el monto de Q 34,746.00 sin contar con la documentación legal de respaldo y sin cumplir con los requisitos establecidos en las leyes respectivas para considerar como incobrables saldos de clientes por ventas al crédito. .

Contingencia fiscal:

Artículo 21 numeral 20 del Decreto del Congreso de la República No. 10-2012. Ley de Actualización Tributaria

Artículo 69, 71, numeral 4 del artículo 94, del Decreto del Congreso de la República No. 6-91. Código Tributario.

- c) No se registró como Ingresos Financieros el monto de Q 12,845.00, que corresponde a un pago efectuado por un cliente cuyo saldo fue absorbido como incobrable en el año 2010, derivado de esto no se presenta en el Estado de Resultados la utilidad del ejercicio de forma correcta y como consecuencia no se pagó impuesto sobre dicho monto.

Contingencia fiscal:

Numeral 20 del artículo 21, Decreto No. 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala.

- d) El gasto deducible operado por el cálculo de la reserva de cuentas incobrables del año 2013, fue de Q 210,635, resultante de calcular el 3% sobre saldos de Clientes, Deudores Varios, Documentos por Cobrar y Anticipos Varios, sin embargo, en este caso únicamente se tenía que calcular sobre Clientes y Documentos por Cobrar, sin incluir otras cuentas que no son del

giro normal del negocio; adicionalmente, se rebajó de la cuenta de Clientes el monto de Q 34,746.00 que corresponde a saldos de clientes en mora, con saldos menores de Q 5,000.00, sin llenar los requisitos legales correspondientes. Con el procedimiento adoptado se reflejó una utilidad del ejercicio incorrecta, lo que provoca que se pague de forma errónea el Impuesto Sobre la Renta.

Contingencia fiscal:

Artículo 69, 71, numeral 4 del artículo 94, del Decreto del Congreso de la República No. 6-91, Código Tributario.

Artículo 2, 4, y artículo 21 numeral 20 del Decreto del Congreso de la República No. 10-2012, Ley de Actualización Tributaria

Independientemente de las sanciones estipuladas en los artículos citados anteriormente, la Institución Fiscalizadora tiene la potestad de aplicar otras sanciones de tipo económico, al detectar las faltas tributarias cometidas por la empresa, porque existen acciones y omisiones que implican violación de normas tributarias de índole sustancial y formal, que constituyen transgresiones sancionables por la Administración Tributaria, en la medida y con los alcances establecidos en el Código Tributario y otras leyes aplicables; corriendo el riesgo de sufrir el cierre temporal por un plazo mínimo de 10 días y máximo de 20 días hábiles, según artículo 86 del Decreto del Congreso de la República No. 6-91, Código Tributario; además, puede ser demandada judicialmente, lo cual puede provocar resultados adversos en su situación económica financiera.

## Capítulo 4

### 4.1 Propuesta de Solución

Con base los métodos aplicados, la documentación, la información recolectada, la observación de los procedimientos y la documentación solicitada, se determinó que las deficiencias que existen en la empresa objeto de estudio en todas las áreas que la integran, específicamente y con mayor relevancia se determinó que las cuentas por cobrar clientes, constituyen el rubro con mayores problemas de administración y control, que provoca una deficiente recaudación de la cartera de saldos de clientes, porque no existe un programa eficiente de cobro que permita generar los fondos suficientes para mejorar la situación económica de la entidad, situación que se ha generado por una administración débil e ineficiente, por consecuencia, los errores contables financieros han ocasionado contingencias de tipo fiscal que de no solventarse en el menor tiempo posible, la empresa puede sufrir sanciones económicas en detrimento de su patrimonio.

En el presente capítulo se incluyen las propuestas de mejora en el área administrativa, financiera contable y fiscal, y, por ser el rubro Cuentas por Cobrar uno de los activos más importantes de la compañía, se ha puesto mayor atención en la reestructuración y optimización de este departamento, para cuyo efecto se incluye un programa agresivo de cobro de la cartera en mora, agregando procedimientos y políticas que deben implementarse para lograr la recuperación de saldos de clientes que se encuentran atrasados en sus pagos.

La propuesta de mejora para el rubro de Cuentas por Cobrar/clientes de la empresa La Ferretería, Sociedad Anónima, se centraliza en la implementación del manual de políticas y procedimientos que permita ordenar y mejorar el control en la concesión de nuevos créditos, con elementos, procedimientos, registros y análisis necesarios para corregir los errores y deficiencias que existen en la actualidad, con el fin de que el Departamento de Créditos y Cobros recupere lo saldos atrasados de cuentas por cobrar actuales y futuras, la corrección de los datos registrados erróneamente en la contabilidad de la empresa.

## 4.1.1 Objetivos

### 4.1.1.1 General

Implementar procedimientos y controles del área administrativa y financiera bajo la supervisión de un departamento de auditoría interna que la gerencia debe estructurar, para disminuir los riesgos inherentes, como pérdida en el flujo de efectivo por falta de cobro a los clientes.

### 4.1.1.2 específicos

- Definir los procedimientos para el otorgamiento de créditos.
- Procedimientos para cobro de facturas al crédito.
- Requisitos que debe cumplir la persona individual o jurídica para ser sujeto de crédito.
- Definir las políticas de créditos.
- Proveer al departamento de Créditos y Cobros las herramientas necesarias que sirvan de guía en la gestión de cobro, para llevar a cabo una efectiva administración del rubro de Cuentas por Cobrar/Clientes.
- Incluir lineamientos al personal encargado de Cuenta por Cobrar/clientes, sobre el correcto registro, administración y control de las cuentas por cobrar/clientes.

## 4.2 Desarrollo de la propuesta

Los errores y deficiencias de tipo financiero contable, se han suscitado como consecuencia de una deficiente política administrativa en la administración control y registro contable del rubro cuentas por cobrar clientes, situación que ha provocado un alza pronunciada en la cartera morosa, derivado de esto, las irregularidades financieras han provocado contingencias de tipo fiscal, y, para solucionar estas situaciones, se presenta la propuesta de solución, en la forma siguiente:



#### 4.2.1 Área Administrativa

Por medio del estudio realizado a la empresa La ferretería, S.A. se determinó como principales causas de la mora de los clientes, la falta de conocimiento en la gestión administrativa financiera y de control interno y la falta de manuales de procedimientos que guíen a las personas involucradas en el proceso administrativo financiero de la empresa, por lo que es necesario hacer las correcciones que se mencionan en este documento de la forma siguiente.

1. La gerencia general debe evaluar y hacer los ajustes necesarios para ordenar en forma adecuada la estructura organizacional de la empresa. Para el efecto debe confirmar y ratificar por la vía escrita a todo el personal, las líneas de autoridad definidas y que éstas se respeten y atiendan con cuidado para que las instrucciones que se generen se transmitan a todos los trabajadores por los jefes de cada área, estableciendo los procedimientos necesarios en la ejecución de las labores que se encomienden y así, evitar la injerencia de mandos medios en la comunicación de las disposiciones internas.
2. Con estos ajustes en la estructura organizacional, la empresa tiene la capacidad de estudiar y evaluar la organización y el equipo humano que lo integra, toda vez que se confirman la línea de mando y distribución de áreas que se indica en el organigrama que abarca a toda la entidad. Implícitamente, el gerente general debe promover la apertura organizacional y contratar a personal calificado y profesional en los puestos claves de mando, estableciendo un tipo de autoridad funcional y una adecuada segregación de funciones, definiendo los puestos que deben prevalecer; el gerente de la empresa con el apoyo del gerente administrativo financiero debe elaborar un manual de procedimientos, políticas internas y funciones que se aplique a toda la organización, como una guía aceptable en las actividades de todo el personal; debe dar a conocer el reglamento interno de trabajo con el propósito de conocer derechos y obligaciones de los trabajadores.
3. Es necesaria la contratación de una persona que se encargue de la administración y control de las cuentas por cobrar; así mismo, que sea responsable del seguimiento de la cartera de créditos y promover un programa de cobros intensivo, para lograr la recuperación inmediata de los saldos de clientes que se encuentran en mora; es conveniente, a la vez, la contratación de dos cobradores, para lograr la pronta recuperación de la cartera de saldos. Ambos deben

tener un perfil con estudios en la carrera media Perito Contador, debiendo poseer conocimiento mínimo de dos años en ventas al crédito y control de la cartera de clientes, así como experiencia en cobros

4. Se debe contratar a un Auditor interno que se encargue de realizar revisiones sobre aspectos operativos y de registro en la misma, evaluación y estudio del control interno, constante supervisión en todas las áreas, especialmente en el rubro de cuentas por cobrar, con el propósito de optimizar los resultados de la empresa. El perfil del candidato debe contemplar el grado académico de licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, con cinco años mínimo en el ejercicio de su profesión, capacidad de análisis y comunicación efectiva.

#### 4.2.1.1 Manual de procedimientos y políticas de cobro para la empresa la Ferretería, S.A.

El manual incluye las actividades que deben cumplir los empleados del Departamento de Créditos y Cobros para el buen desempeño de sus funciones. Tiene como objetivo servir como una herramienta de consulta para las personas involucradas en el proceso de otorgamiento de créditos, con lo que se ayudará a tener un mejor control de las cuentas por cobrar/clientes, así como para que guíe a las personas de nuevo ingreso a la empresa.

#### 4.2.2 Área Financiera

De conformidad con los resultados obtenidos en la investigación realizada, expuestos en el capítulo tres del presente documento, se pudo establecer que el registro de las operaciones contables, la preparación y presentación de los estados financieros de “La Ferretería, S. A”, se han realizado en forma incorrecta, como consecuencia de errores en el área administrativa, provocando consecuentemente contingencias de tipo fiscal, por esta razón, se deben efectuar las correcciones correspondientes en los registros contables del período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013, lo que permitirá tener información real y confiable para la

elaboración de los estados financieros ajustados del ejercicio en ciernes, así como la toma de decisiones acertadas.

#### 4.2.2.1 Contratación de personal

##### a) Auditor Interno

El monto anual que debe erogar la empresa para contar con un Auditor Interno, asciende a la cantidad de Q 122,142.00, como se muestra en el siguiente presupuesto:

<b>Cuadro No. 12</b>			
<b>PRESUPUESTO CONTRATACIÓN DE AUDITOR INTERNO</b>			
<b>CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Parcial</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Sueldo		7,000.00	84,000.00
Bonificación Incentivo		250	3,000.00
<b>Prestaciones Laborales</b>			
Aguinaldo	583.31		
Bono 14	583.31		
Vacaciones	291.67		
Indemnización	583.31	2,041.60	24,499.20
Cuotas Patronales IRTRA,		886.9	10,642.80
<b>TOTAL</b>		<b>10,178.50</b>	<b>122,142.00</b>
<b>Fuente: Elaboración propia</b>			

##### b) Encargado de Cuentas por Cobrar

El presupuesto para la contratación de una persona que cubra este puesto, tiene un costo anual de Q 71,085.60.

<b>Cuadro No. 13</b>			
<b>PRESUPUESTO ENCARGADO CUENTAS POR COBRAR</b>			
<b>CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Parcial</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Sueldo		4,000.00	48,000.00
Bonificación Incentivo		250.00	3,000.00
<b>Prestaciones Laborales</b>			
Aguinaldo	333.33		
Bono 14	333.33		
Vacaciones	166.67		
Indemnización	333.34	1,166.67	14,000.04
Cuotas Patronales IRTRA,		506.80	6,081.60
<b>TOTAL</b>		<b>5,923.47</b>	<b>71,081.64</b>

c) Cobradores

**Cuadro No. 14**

<b>PRESUPUESTO CONTRATACIÓN DE COBRADOR</b>			
<b>CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Parcial</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Sueldo		2,500.00	30,000.00
Bonificación Incentivo		250	3,000.00
<b>Prestaciones Laborales</b>			
Aguinaldo	208.33		
Bono 14	208.33		
Vacaciones	104.16		
Indemnización	208.33	729.15	8,749.80
Cuotas Patronales IRTRA,		316.75	3,801.00
<b>TOTAL</b>		<b>3,795.90</b>	<b>45,550.80</b>
<b>Fuente: Elaboración propia</b>			

El cuadro anterior presenta el presupuesto de una persona que cubra el puesto de cobrador, sin embargo, la necesidad de la empresa requiere la contratación de dos elementos que se desempeñen en esa labor, por consecuencia, los gastos fijos para este caso, al año, el valor de sueldos y prestaciones se duplica a la cantidad de Q 91.102.00

Es necesario señalar también que, para obtener resultados satisfactorios en la labor de cobro, la empresa debe incluir un gasto variable de comisiones consistente en 2% sobre el valor recuperado de la cartera; este incentivo a la labor de los empleados que se contraten resultará en beneficio de la empresa porque se pondrá más esmero en recuperar la cartera morosa.

#### 4.2.2.2 Ajustes y reclasificaciones

➤ Gastos de Venta

La operación contable que debe realizarse para corregir el registro incorrecto del autoconsumo de materiales por parte del hijo del gerente general, con autorización de este, que se muestra en el cuadro No. 3 del capítulo 3 de este documento, debe contabilizarse de la manera siguiente:

Primero se hace la reversión de la partida contable incorrecta, por artículos inservibles dados de baja, así:

<b>Cuadro No. 15</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Otras Cuentas por Pagar	83,946.00	
<b>Gastos de Ventas</b>		
Varios		83,946.00
<b>Total</b>	<b>83,946.00</b>	<b>83,946.00</b>
Reversión partida por artículos en mal estado, dados de baja		

Posteriormente, se opera la partida contable con datos correctos, cargando a cuenta de Deudores Varios el monto de la mercadería que egresó de inventario y para uso personal del hijo del dueño, la operación se registra así:

<b>Cuadro No. 16</b>			
<b>Concepto</b>		<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Deudores Varios		94,019.52	
Ingresos Varios			83,946.00
Débito Fiscal			10,073.52
<b>Total</b>		<b>94,019.52</b>	<b>94,019.52</b>
Ajuste por consumo de materiales			

Con esta operación, se regularizan las cuentas afectadas en la partida original y se operan los montos correctos a cada una de las cuentas correctas; para el efecto debe considerarse que se tiene que emitir una factura de ventas para legalizar la acción propuesta.

➤ **Gastos Financieros**

Se corrige el registro que se muestra en el cuadro No. 4 del capítulo 3 de este trabajo, toda vez que no se llenaron los requisitos legales para dar de baja los saldos de clientes cuya deuda era menor de Q 5,000.00. La corrección correspondiente se opera de la siguiente manera:

<b>Cuadro No. 17</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Cientes	34,746.00	
Gastos Financieros		34,746.00
<b>Total</b>	<b>34,746.00</b>	<b>34,746.00</b>
Corrección a absorción de saldos de clientes.		

Debido a que no se llenaron los requisitos legales para dar de baja a saldos de clientes menores de Q 5,000.00 y sin existir autorización de la Administración Tributaria, se regulariza la cuenta de clientes ingresando este monto.

➤ **Productos Financieros**

Se debe ingresar el monto recuperado por Q 12,845.00 como pago de un cliente, cuyo saldo por ese valor, en el año 2012, se registró como cuenta incobrable. La operación a registrarse es la siguiente:

<b>Cuadro No. 18</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Caja y Bancos	12,845.00	
Productos Financieros		12,845.00
<b>Total</b>	<b>12,845.00</b>	<b>12,845.00</b>
Recuperación de saldo de clientes absorbido en el 2'012.		

Es necesario hacer notar que con este registro se da ingreso a caja del valor recuperado en octubre del 2013, pero que, por instrucciones de gerencia general no se contabilizó.

➤ **Cuentas Incobrables**

Después de registrar contablemente los ajustes y reclasificaciones por los errores y deficiencias financieras contables encontradas, como se explica en el capítulo No. 3 de este documento, se registra en forma correcta el valor de las cuentas incobrables, calculando por el método indirecto, la reserva correspondiente, de conformidad con los saldos de las cuentas de activo que, conforme la legislación fiscal vigente, deben tomarse en cuenta para determinar este cálculo, así:

<b>Cuadro No. 19</b>	
<b>Cuenta</b>	<b>Monto</b>
Cientes (Saldo Anterior)	5,839,776.00
(+) Ajuste	34,746.00
<b>Suma</b>	<b>5,874,522.00</b>
(+) Documentos por Cobrar	656,922.00
<b>Saldo Real Ctas. * Cobrar</b>	<b>6,531,444.00</b>
Tasa Reserva Cuentas Inco	3%
<b>Reserva Cuentas Incobrables</b>	<b>195,943.00</b>

Con base al cálculo anterior, se elabora la partida para reversar la partida original de la Reserva de Cuentas Incobrables, así:

<b>Cuadro No. 20</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Reserva Ctas Incobrables	210,635.00	
Cuentas Incobrables		210,635.00
<b>Total</b>	<b>210,635.00</b>	<b>210,635.00</b>
Reversión Reserva Cuentas Incobrables, incorrecta		

Posteriormente, se registra la partida correcta de la Reserva de Cuentas Incobrables, la cual queda de la siguiente manera:

<b>Cuadro No. 21</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Cuentas Incobrables	195,943.00	
Reserva Ctas. Incobrables		195,943.00
<b>Total</b>	<b>195,943.00</b>	<b>195,943.00</b>
Registro de Reserva Cuentas Incobrables, correcta.		

#### 4.2.3 Estados financieros Ajustados

Una vez elaboradas las partidas contables, se procede a elaborar los nuevos estados financieros ajustados incluyendo los ajustes y reclasificaciones que se realizaron, como consecuencia de los errores y deficiencias en el área contable financiera de la empresa.

Para el efecto, se elabora el Estado del Costo de Ventas, el cual se presenta como se indica en el cuadro siguiente:

<b>Cuadro No. 22</b>	
<b>Estado del Costo de Ventas (Ajustado)</b>	
<b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2012</b>	
<b>(Cifras Expresadas en Quetzales)</b>	
Inventario inicial	1,287,365
Compras	7,841,815
<b>Disponibilidad</b>	<b>9,129,180</b>
Inventario final	1,682,766
<b>Costo de Ventas</b>	<b>7,446,414</b>

Como se puede observar, el costo de la mercadería vendida no tiene variación, porque el monto del material que fue de uso particular del hijo del propietario del negocio y que se considera como autoconsumo, ya había sido egresado del inventario, por consecuencia, los valores de estos rubros se mantienen iguales.

Con base al estado del Costo de Ventas, se procede a la elaboración del Estado de Resultados, con todos los ajustes y reclasificaciones. En el cuadro siguiente el nuevo estado financiero, con datos reales.

**Cuadro No. 23**  
**Estado de Resultados**  
**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

CONCEPTO	2013	%
<b>Ingresos</b>		
Ventas Brutas	12,838,644	100
(-) Costo de Ventas	- 7,446,414	58
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,392,230</b>	<b>42</b>
<b>Gastos de Operación</b>		
De Venta	1,993,455	16
De Administración	1,669,024	13
<b>Total Gastos Operación</b>	<b>3,662,479</b>	<b>29</b>
<b>Utilidad en Operación</b>	<b>1,729,751</b>	<b>13</b>
<b>Gastos y Prod. Financieros</b>		
(-) Gastos	78,141	1
(+) Productos	132,038	
<b>Total Otros Ingresos/Gasto</b>	<b>- 53,897</b>	<b>1</b>
<b>Utilidad a/Impuesto</b>	<b>1,783,648</b>	<b>12</b>
Impuesto Sobre la Renta	552,931	4
Reserva Legal	61,536	
<b>Utilidas Neta del Ejercicio</b>	<b>1,169,181</b>	<b>8</b>

El balance general, con saldos ajustados se elabora con base al resultado del Estado de Pérdidas y Ganancias anterior, formulándose de la siguiente manera:



<b>Cuadro No. 24</b>		
<b>"La Ferrretería, Sociedad Anónima "</b>		
<b>Balance General (Ajustado)</b>		
<b>Al 31 de Diciembre de 2013</b>		
<b>(Cifras Expresadas en Quetzales)</b>		
	<b>2013</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVO</b>		
<b>Activo No Corriente</b>		
Vehículos	1,005,398	9
(-) Depreciación Acumulada	(389,223)	-4
Equipo de Cómputo	768,039	7
(-) Depreciación Acumulada	(341,687)	-3
Mobiliario y Equipo	608,799	6
(-) Depreciación Acumulada	(435,532)	-4
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>1,215,794</b>	<b>11</b>
<b>Activo Corriente</b>		
Caja y Bancos	975,631	10
Clientes	5,874,522	55
Reserva p/Ctas. Incob.	- 195,943	-3
Deudores Varios	529,218	4
Documentos por Cobrar	656,922	6
Anticipos Varios	89,265	1
Inventarios	1,682,766	16
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>9,612,380</b>	<b>89</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>10,828,174</b>	<b>100</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>CAPITAL</b>		
Capital Autorizado	3,495,000	32
Resultado Ejerc. Anteriores	3,159,207	31
Resultado del Ejercicio	1,169,181	9
Reserva Legal	61,536	
<b>Total Capital</b>	<b>7,884,924</b>	<b>72</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>No Corriente</b>		
Préstamo	200,000	2
Gastos Acum. por Pagar	725,897	7
Prestaciones Laborales	483,497	5
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>1,409,394</b>	<b>14</b>
<b>Corriente</b>		
Proveedores	970,851	9
Impuesto Sobre la Renta	552,931	5
IVA por Pagar	10,074	
Otras cuentas por Pagar		
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1,533,856</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL PASIVO/PATRIMONIO</b>	<b>10,828,174</b>	<b>100</b>

#### 4.2.4 Segunda opción de corrección

A la fecha de elaboración del presente documento, el ejercicio contable de la empresa, del período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013 ya se liquidó, los libros contables fueron operados con el cierre anual contable del período, por consecuencia, si la empresa decide efectuar las operaciones de reclasificación y ajustes y corregir los libros legales contables con los datos correctos, se debe dar apertura nuevamente la contabilidad de ese ejercicio, lo que resultaría en un trabajo muy oneroso.

Como una segunda opción para la corrección de los registros incorrectos de la contabilidad, con base a los hallazgos que se reportan en el capítulo 3 de este documento, la empresa debe instruir a contabilidad para que los ajustes finales se realicen en el período contable del ejercicio 2014 que aún está vigente, para el efecto, solamente debe elaborarse una partida contable, afectando cuentas de activo, pasivo y capital, como se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Cuadro No. 25</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Otras Cuentas por Pagar	83,946	
Deudores Varios	94,020	
Clientes	34,746	
Caja y Bancos	12,845	
Reserva Cuentas Incobrables	210,635	
Debito Fiscal		10,074
Reserva Cuentas Incobrables		195,943
Utilidad Ejercicios Anteriores		230,175
<b>Sumas Iguales</b>	<b>436,192</b>	<b>436,192</b>

Después de esta operación, únicamente se corrigen los saldos de las cuentas afectadas, sin ajustes en las cuentas de resultados, cuyos montos, se registran en la cuenta Utilidad de Ejercicios Anteriores.

### **4.3 Recuperación de cartera morosa**

Contando con el apoyo de los dos cobradores que se contraten, se propone implementar un programa de cobros, para recuperar la cartera morosa en un plazo no mayor de 90 días calendario, con el propósito que la empresa pueda recobrar la liquidez financiera.

#### **4.3.1 Programa de cobros**

Recuperación de saldos de clientes con atraso de 1 a 30 días

En plazo de 30 días 50%

En plazo de 45 días 25%

En plazo de 60 días 25%

Recuperación de saldos de clientes con atraso de 31 a 60 días

En plazo de 30 días 40%

En plazo de 45 días 30%

En plazo de 60 días 30%

Recuperación de saldos de clientes con atraso de 61 a 90 días

En plazo de 30 días 40%

En plazo de 60 días 30%

En plazo de 90 días 30%

Recuperación de saldos de clientes con atraso de más de 90 días

En plazo de 30 días 50%

En plazo de 60 días 30%

En plazo de 90 días 20%

Con base a este programa, la proyección de recuperación se estima favorable a la empresa, toda vez que en 30 días se obtendría el 50% del total de la cartera realmente morosa (sin incluir los montos de los clientes que están al día); en 60 días se recuperaría el 30% y en 90 días se obtendría el restante 20%, como se puede observar en el cuadro siguiente:

<b>Cuadro No. 26</b>								
<b>Programa de Recuperación de Cartera</b>								
Crédito	Clientes	%	30 Días Plazo	%	60 Días Plazo	%	90 Días Plazo	%
Al Día		8						
De 01 a 30 días	134,554.00	11	67,277.00	50	33,638.50	25	33638.5	25
De 31 a 60 días	130,234.00	16	52,093.60	40	39,070.20	30	39,070.20	30
De 61 a 90 días	127,432.00	25	50,972.80	40	38,229.60	30	38,229.60	30
Más de 90 días	5,277,147.00	100	2,638,573.50	50	1,583,144.10	30	1,055,429.40	20
<b>Sumas</b>	<b>5,669,367.00</b>	100	<b>2,808,916.90</b>		<b>1,694,082.40</b>		<b>1,166,367.70</b>	
Al día	170,409.00		50%		30%		20%	
<b>Total Cartera</b>	<b>5,839,776.00</b>							

Aun cuando se considera un plan muy ambicioso, es responsabilidad de la gerencia general de la entidad, promover, coordinar, incentivar el programa propuesto para recuperar la cartera morosa, sin embargo, es preciso ser razonable en el entendido que pueda existir un 5% de merma o pérdida en la recuperación de los saldos, pero, este análisis se tendrá que hacer después de finalizados el plazo propuesto en el programa, para determinar las fallas y corregirlas para un futuro.

#### 4.3.2 Gastos Complementarios

Adicionalmente a los sueldos que se cancelen a los cobradores, se recomienda incentivar su labor de cobro, pagando una comisión consistente en el 2% sobre el monto de cobros mensuales; sobre este particular se considera que, si la recuperación de cartera es total en el plazo establecido de 90 días, el monto total de comisiones a pagar asciende a Q 116,796.00, que resulta de calcular el porcentaje de comisión establecido sobre la cantidad de Q 5,839,776.00, que representa el total de la cartera en mora.

También se deben proyectar gastos complementarios como papelería y útiles, combustibles, etc., que, en atención a experiencias observadas en otras empresas que han tenido el mismo problema de atraso en la cartera de saldos de clientes, éstos ascenderían a un total de Q 15,000.00 en los tres meses que dure el programa intensivo de cobros, a razón de Q 5,000.00 cada mes.

## **4.4 Área fiscal**

### **4.4.1 Impuesto al Valor Agregado**

La empresa debe cancelar el valor Q 10,074.00 c correspondiente al Impuesto al Valor Agregado que generó la salida de bodega, de los materiales que se entregaron al hijo del propietario, calculado sobre el valor de estos, así:

83,946	0.12	<b>10,074</b>
--------	------	---------------

Para el efecto, debe hacerse, las rectificaciones correspondientes del formulario del IVA de septiembre 2013 y un delegado de la empresa se debe presentar a las oficinas de la Administración Tributaria para la autorización respectiva y la formulación de los cargos por multas, moras, intereses y otros recargos; siendo esta oficina tributaria la que emite los formularios respectivos para la cancelación respectiva. De igual manera, la oficina tributaria orientará sobre la operación correcta del libro de ventas IVA.

### **4.4.2 Impuesto Sobre la Renta**

Como puede observarse, el estado de resultados real, que incluye los ajustes y reclasificaciones que se operaron por las deficiencias financieras reportadas en el capítulo 3 de este documento, reportó una utilidad de más, en relación con la utilidad resultante originalmente en los cuadros operados por contabilidad, existiendo una diferencia mayor de Q 230,165.00, sobre la cual se debe pagar el Impuesto Sobre la Renta, como se indica a continuación:

<b>Cuadro No. 27</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Base Imponible</b>	<b>ISR</b>
Según Contabilidad	1,553,473	481,577
Cifras Ajustadas	1,783,648	552,931
<b>Diferencia</b>	<b>- 230,175</b>	<b>- 71,354</b>

De igual manera, se debe delegar a una persona de la empresa para presentarse a las oficinas de la Administración Tributaria, con el propósito de obtener la autorización respectiva y la formulación de los cargos por multas, moras, intereses y otros recargos, calculados sobre el monto del impuesto dejado de cancelar; siendo esta oficina tributaria la que emite los formularios respectivos para la cancelación respectiva.

Estos pagos los debe hacer en forma voluntaria antes de ser requerido o fiscalizado por la Administración Tributaria, para que la multa por pago extemporáneo se reduzca al 25% del importe del tributo omitido, de conformidad con el artículo No. 89, del Decreto del Congreso de la República de Guatemala No. 6-91, Código Tributario. Sin embargo, los intereses resarcitorios a que se refiere el artículo 58 del mismo Código si son aplicables.

#### 4.5 Viabilidad del Proyecto

El proyecto será viable a medida que la administración considere la importancia de los procedimientos actualizados para minimizar los riesgos de pérdida en la cartera de clientes, por la falta de pago de los créditos otorgados. Así mismo los costos económicos son mínimos comparados con los resultados que se obtendrán al tener más control sobre el área financiera de la empresa, condición que mejorará los ingresos anuales.

##### 4.5.1 Financiero

La implementación del manual y la programación de cobros de la cartera morosa, no conlleva ninguna erogación de recursos financieros, debido a que la empresa cuenta con personal que

puede realizar esta labor, una vez efectuada una adecuada segregación de funciones. El costo adicional se puede determinar en la contratación del personal propuesto en este capítulo (cuadros No. 11, 12, 239 y los gastos complementarios en la implementación del programa de cobros, así:

<b>Cuadro No. 28</b>	
<b>Gastos</b>	<b>Monto</b>
Auditor Interno	122,147
Enc. Cuentas por Cobrar	71,086
Cobradores (2)	91,102
Comisiones sobre Cobros	116,796
Papelería y otros	15,000
<b>Total al Año</b>	<b>416,131</b>

En un análisis sobre el costo/beneficio, se puede determinar que el monto indicado en el cuadro anterior, representa el 7% del total de la cartera a recuperar.

#### 4.5.2 Recurso humano

El recurso humano adicional para optimizar la gestión de Cuentas por Cobrar y el control sobre la cartera de clientes, así como la continuidad del programa de cobros, está representado por el Auditor Interno, Encargado de Cuentas por Cobrar y 2 Cobradores que se deben contratar en el menor tiempo posible, para redistribuir las atribuciones con el fin de mejorar los controles. Así mismo es necesario que los accionistas y personal administrativo de la empresa reciban capacitación y asesoría en las áreas financiera, administrativa y fiscal.

#### 4.5.3 Recurso administrativo

Para que este proyecto se pueda llevar a cabo es necesaria la colaboración de la administración, en redistribuir las atribuciones de los colaboradores, dando seguimiento que se cumpla, para obtener los resultados esperados.

#### 4.5.4 Recurso físico

Es importante mencionar que no se necesita más espacio físico, ya que cada colaborador tiene lo necesario para implementar los controles que se proponen.

#### 4.6 Análisis de Riesgos

Cuadro No. 29		
Cuenta	Factores de Riesgos	Riesgo
Cuentas por cobrar	Proceso inadecuado para el otorgamiento de credito	Clientes con poca capacidad de pago
	Falta de control de la cartera de clientes	Altos indices de morosidad
	Bajo perfil del personal	Alto Riesgo de Crédito
	Rotación de personal	costos a la empresa en el reclutamiento y la capacitación. Adicionalmente recorta la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional.
	Registros contables inadecuados	Estados Financieros con informacion inexacta para la toma de decisiones y contingencias fiscales por el inadecuado calculo de los impuestos a pagar.
	Recuperación de los Saldos	Riesgo de falta de liquidez para hacerle frente a los compromisos contraidos por la empresa

#### 4.7 Análisis con apego a las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-:

##### 4.7.1 Marco de Información Financiera Aplicable

Los Estados Financieros de la empresa La Ferretería, S.A. al 31 de diciembre 2013 y 2012, fueron elaborados con fines fiscales para la preparación del pago de impuestos, cumpliendo con las leyes vigentes en Guatemala. No presenta información financiera para la bolsa de valores, sin embargo tiene créditos bancarios lo que hace necesario el apego a Normas Internacionales de



Información Financiera Plenas, por lo que considerando que la empresa al 31 de diciembre 2013 no ha realizado la adopción de dichas normas para la presentación de sus Estados Financieros, se realiza el análisis siguiente:

#### 4.7.2 Matriz de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera

La Norma Internacional de Información Financiera No. 1 plantea la matriz de adopción por primera vez de estados financieros con apego a Normas Internacionales de Información Financiera. Para el caso de la Ferretería, S.A. aplican las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF- según se especifica en el modelo siguiente:

Cuadro No. 30		
EMPRESA LA FERRETERIA, S.A.		
PERIODOS 2013 Y 2012		
MATRIZ DE ADOPCION NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA SEGÚN LA NIIF 1		
	NIC / NIIF APLICABI	OBSERVACIONES
ESTADOS FINANCIEROS	NIC 1	MODELO BASADO EN NIC
BALANCE GENERAL	NIC 1	MODELO BASADO EN NIC
ESTADO DE RESULTADOS INTEC	NIC 1	MODELO BASADO EN NIC
FLUJO DE EFECTIVO	NIC 7	FLUJOS DE EFECTIVO - VARIACION DE CAPITALES
MONEDA FUNCIONAL	NIC 21	EVALUACION DE MONEDA FUNCIONAL Y DE PRESENTACION
VALOR RAZONABLE	NIIF 13	NIVELES 1 VALORES DE MERCADO, NIVEL 2 PRECIOS COTIZADOS ACT Y PASIVOS SIMILARES
Fuente: Elaboracion Propia		

**Cuadro No. 31**  
**EMPRESA LA FERRETERIA, S.A.**  
**PERIODOS 2013 Y 2012**

**MATRIZ DE ADOPCION NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA SEGÚN LA NIIF 1**

<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>GTQ</b>	<b>NIC / NIIF APLICABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Vehículos	1,005,398	NIC 8, NIC 16, NIC 36	LA DEPRECIACIONES SE ACERCA AL VALOR JUSTO, POR LO QUE NO SE
(-) Depreciación Acumulada	(389,223)	NIC 8, NIC 16, NIC 36	SE VERIFICARON ESTIMACIONES
Equipo de Cómputo	768,039	NIC 8, NIC 16, NIC 36	LA DEPRECIACIONES SE ACERCA AL VALOR JUSTO, POR LO QUE NO SE
(-) Depreciación Acumulada	(341,687)	NIC 8, NIC 16, NIC 36	SE VERIFICARON ESTIMACIONES
Mobiliario y Equipo	608,799	NIC 8, NIC 16, NIC 36	LA DEPRECIACIONES SE ACERCA AL VALOR JUSTO, POR LO QUE NO SE
(-) Depreciación Acumulada	(435,532)	NIC 8, NIC 16, NIC 36	SE VERIFICARON ESTIMACIONES
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Caja y Bancos	962,786	NIC 1, 21	MONEDA FUNCIONAL QUETZALES, NO HAY REVALUACION
Clientes	5,839,776	NIC 8, NIIF 9	SE EVALUARON LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS, FCS CAMBIARIAS /
Reserva p/Ctas. Incob.	(1,124,051)	NIC 8	REVISION DE ESTIMACIONES
Deudores Varios	435,198	NIC 8	REVISION DE ESTIMACIONES
Documentos por Cobrar	656,922	NIC 8	REVISION DE INCOBRABILIDAD
Anticipos Varios	89,265	NIC 8	REVISION DE ESTIMACIONES
Inventarios	1,682,766	NIC 2	SE ACERCAN AL VALOR RAZONABLE, SE VERIFICO EL VALOR NETO DE
<b>CAPITAL</b>			
Capital Autorizado	3,495,000	NIC 33 / NIIF 2	VALUACION DE ACCIONES / PAGOS BASADOS EN ACCIONES
Resultado Ejerc. Anteriores	2,245,791	NIC 12, NIC 08	LO RELATIVO A ISR DIFERIDO / ERRORES AÑOS ANTERIORES
Resultado del Ejercicio	1,018,302	NIC 12	LO RELATIVO A ISR DIFERIDO
Reserva Legal	53,595	NIC 33	VALUACION DE ACCIONES
<b>PASIVO</b>			
<b>No Corriente</b>			
Préstamo	200,000	NIC 37 / NIIF 4 / NIIF 7	REVISION DE PASIVOS Y CONTINGENTES
Gastos Acum. por Pagar	725,897	NIC 37 / NIIF 4 / NIIF 7	REVISION DE PASIVOS Y CONTINGENTES
Prestaciones Laborales	483,497	NIC 19	BENEFICIOS A EMPLEADOS
<b>Corriente</b>			
Proveedores	970,851	NIC 37	REVISION DE PASIVOS Y CONTINGENTES
Impuesto Sobre la Renta	481,577	NIC 37	REVISION DE PASIVOS Y CONTINGENTES
Otras cuentas por Pagar	83,946	NIC 37	REVISION DE PASIVOS Y CONTINGENTES
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			
Ingresos			
Ventas Brutas	12,838,644	NIC 18	ACTIVIDADES ORDINARIAS / PRINCIPIO DEL DEVENGO
(+) Productos	35,247	NIC 18	ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS / INTERESES REGALIAS DIVIDENDOS
(-) Costo de Ventas	(7,446,414)	NIC 8	ESTIMACIONES DE VALOR JUSTO Y REALIZABLE
	-	-	
Gastos de Operación	-	-	
De Venta	2,092,093	-	
Otros gastos de operación	112,887	-	
De Administración	1,783,379	NIC 19	BENEFICIOS A EMPLEADOS

La norma establece que cuando se adoptan las Normas Internacionales de Información Financiera por primera vez, se debe incluir una cuenta llamada “Efecto de Adopción NIIF”, sin embargo para objetivos del presente estudio, los ajustes por adopción de las normas, se dejan plasmados en la cuenta contable utilidades retenidas, y los ajustes del periodo en el año corriente o año actual.

#### 4.7.3 Disgregación de cuentas por cobrar comerciales

La Norma Internacional de Contabilidad No. 1, en su párrafo 54 establece que, la presentación de información financiera debe incluir los valores exigibles comerciales que tienen su origen de los ingresos corrientes y que forman parte del activo corriente y capital de trabajo, de forma disgregada. Los ingresos corrientes son los que se derivan de las actividades ordinarias que establece la Norma Internacional de Contabilidad No. 18 de la forma siguiente:

- (a) Venta de bienes;
- (b) La prestación de servicios

Así mismo instituye que para que la venta sea considerada como tal, debe haber transferencia de riesgos y ventajas, el vendedor no debe retener el control y conservar para sí ninguna implicación.

#### 4.7.4 Determinación de la importancia relativa

La Norma Internacional de Contabilidad No.8 en su párrafo IN7, establece que la materialidad de una cuenta se mide por la importancia relativa, esto se complementa con la Norma Internacional de Contabilidad No. 1. Aplicando lo indicado, se determinó la importancia relativa de la cuenta de clientes de la Ferretería S. A. en los ejercicios fiscales 2013 y 2012 en el cuadro siguiente:

## Cuadro No. 32

### LA FERRETERIA, S.A.

ANALISIS VERTICAL DE LA CUENTA CLIENTES  
PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA RELATIVA CON APEGO A NIIF  
POR LOS PERIODOS TERMINADOS EN DICIEMBRE 2013 - 2012

Cuenta	2013		2012	
	Valor	%	Valor	%
CLIENTES	5,839,776	55%	4,526,773	51%
TOTAL DEL ACTIVO	10,671,872		8,900,719	

Fuente: Elaboracion Propia

Como se puede observar la importancia relativa que presenta la cuenta de clientes en el Balance General es alta, por lo que se hace imprescindible realizar un análisis exhaustivo en cuanto a la integración de vencimientos de dicha cuenta.

#### 4.7.5 Criterios contables significativos con apego a NIIF

Constituyen bases o reglas establecidas con carácter obligatorio, que permiten que las operaciones registradas y los saldos de las cuentas presentadas en los Estados Financieros expresen una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las empresas, la aplicación de dichos criterios da fidelidad y certeza a la información y brinda apoyo a los usuarios de la información:

- ✓ A los propietarios de la empresa para conocer la evolución del negocio y si este es rentable.
- ✓ A la administración para conocer en que necesita mejorar y llevar a cabo la toma de decisiones en consecuencia.
- ✓ A los acreedores porque necesitan saber la liquidez de la empresa, y si puede cumplir con sus obligaciones.

- ✓ Al estado debido a que debe recaudar sus impuestos en función de esos datos.

#### 4.7.6 Moneda funcional

Debido a que todas las partidas y representaciones están valuadas en quetzales no corresponde revaluación con apego a la Norma Internacional de Contabilidad No. 21 ya que la moneda del entorno económico corresponde a quetzales.

#### 4.7.7 Disponibles

Se valúan a su valor nominal.

#### 4.7.8 Políticas

Según la Norma Internacional de Contabilidad No. 8, son bases acuerdos y reglas para contabilización, las cuales deben tener bases generales autorizadas por la administración y accionistas. Cuando en una entidad se plantea el cambio de una política, el efecto del ajuste se registra en la cuenta de utilidades retenidas del año anterior al más antiguo que se presente, para los efectos del presente trabajo no se está planteando cambio en políticas contables.

#### 4.7.9 Cambios en las estimaciones Contables

Muchas de las partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión sino sólo estimadas, lo que implica la utilización de juicios basados en la información disponible más reciente. Para el caso de la Ferrería, S.A. se procedió a analizar las estimaciones siguientes:

#### 4.7.10 Cuentas de dudosa recuperación

Los criterios adoptados por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad –IASB-, requieren de estimaciones contables para la emisión de estados financieros apegados a las Normas Internacionales de Información Financiera. En tal sentido se analiza lo relativo a las estimaciones de cuentas de dudosa recuperación (Instrumentos Financieros Norma de Información Internacional Financiera No. 9) regulados en la Norma Internacional de Contabilidad No. 8 párrafo 32 y con base a ello se determina que el Rubro de Cuentas por Cobrar que presenta la entidad La Ferretería, S.A. en el Balance General del ejercicio fiscal 2013 representa un peso relativo del 55% y 51% de los activos durante 2013-2012 respectivamente, incluyendo en dicho rubro activos (Clientes) de dudosa recuperación hasta por el valor de Q.4, 151,889 que corresponden a saldos en mora con más de 120 días de atraso, (años 2009-2012) por lo que se concluye que existe una desviación considerable y que aplica el “acontecimiento de cuentas de dudosa recuperación” normado en la Norma Internacional de Contabilidad No. 8.

Derivado del peso que representa el rubro de Cuentas por Cobrar en el Balance General, se realizó una revisión exhaustiva de las deudas de los clientes para determinar la incobrabilidad que existe en dicha cartera, concluyendo que a pesar de que en la propuesta de solución se plantea una recuperación agresiva, se determina que las cuentas con alto riesgo de incobrabilidad de las cuentas con retraso de más de 120 días (periodos 2009-2012) corresponde a un 22%, por lo que se recomienda realizar un ajuste a la provisión para las cuentas incobrables por el valor de dicho porcentaje, con el objetivo de que los Estados Financieros reflejen información real, el ajuste recomendado es el siguiente:

**Cuadro No. 33**  
**LA FERRETERIA, S.A.**

PROVISION DE CUENTAS DE DUDOSA RECUPERACION PERIODO 2013

Cuenta	DEBE	HABER
RESULTADOS PERIODOS ANTERIORES	913,846	
PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES		913,846
PARA REGISTRAR CUENTAS INCOBRABLES 2013	913,846	913,846

Fuente: Elaboración Propia.

La Norma de Internacional de Contabilidad No. 8 establece que cuando los errores de años anteriores son materialmente altos, deben rebajar o aumentar las utilidades de periodos anteriores, según sea el caso. Se plantea el ajuste debido a que existe la eventualidad de que los clientes puedan hacer efectivo el pago. De lo contrario el ajuste deberá ir a Cuentas incobrables.

#### 4.7.11 Beneficios a los empleados

La empresa tiene la política de Indemnización Universal y los estados financieros 2013 presentan un valor de Q.483,497.00 por dicho concepto, el cálculo se realiza aplicando 8.33% sobre el valor de sueldos y salarios y la base de liquidación o pago es el promedio de los últimos 6 salarios, sin embargo los sueldos han incrementado y al realizar el cálculo a los sueldos vigentes al momento de realizar el presente estudio, se determinó que el valor real al 31 de diciembre del 2013 por concepto de indemnización es de Q.597,852, por lo que con apego a la Norma Internacional de Contabilidad No.19 de beneficio a los empleados, se recomienda realizar el ajuste correspondiente de la forma siguiente:

**Cuadro No. 34**  
**La Ferrería, S.A.**

Ajuste al valor de la Indemnización  
Ejercicio Fiscal 2013

<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Prestaciones laborales	114,355.00	
Indemnizaciones		114,355.00
<b>Total</b>	<b>114,355.00</b>	<b>114,355.00</b>
Para ajustar la reserva de la cuenta de indemnizaciones para el periodo 2013		

#### 4.7.12 Títulos de Deuda

Se plantean a su valor neto de realización al 31 de diciembre 2013.

#### 4.7.13 Títulos de Capital

Se plantean al valor Histórico original.

#### 4.7.14 Reservas de capital

No se plantea ningún ajuste dado que la reserva legal es un porcentaje que la empresa separa de sus utilidades en caso de disolución o quiebra.

#### 4.7.15 Impuesto de ganancias

La empresa la Ferrería, S.A. está obligada a presentar estados financieros de base fiscal, sin embargo la base financiera genera impuesto sobre la renta diferido, Norma Internacional de Contabilidad No. 12 y bajo dicho lineamiento se realizó el análisis según cuadros siguientes:



**Cuadro No. 35**

**"La Ferretería, Sociedad Anónima"**  
**Balance General**  
**Al 31 de Diciembre de 2013 y 2012**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

	<b>EF base NIF</b>	<b>EF base fiscal</b>	<b>Variaciones</b>	<b>ISR Diferido</b>
	<b>2013</b>	<b>2013</b>	<b>2013</b>	
<b>ACTIVO</b>				
<b>Activo No Corriente</b>				
Vehículos	1,005,398	1,005,398	-	
(-) Depreciación Acumulada	(389,223)	(389,223)	-	
Equipo de Cómputo	768,039	768,039	-	
(-) Depreciación Acumulada	(341,687)	(341,687)	-	
Mobiliario y Equipo	608,799	608,799	-	
(-) Depreciación Acumulada	(435,532)	(435,532)	-	
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>1,215,794</b>	<b>1,215,794</b>	<b>-</b>	
<b>Activo Corriente</b>				
Caja y Bancos	962,786	962,786	-	
Clientes	5,839,776	5,839,776	-	
Reserva p/Ctas. Incob.	(1,124,051)	(210,635)	913,416	
Deudores Varios	435,198	435,198	-	
Documentos por Cobrar	656,922	656,922	-	
Anticipos Varios	89,265	89,265	-	
Inventarios	1,682,766	1,682,766	-	
IVA por Cobrar	-	-	-	
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>8,542,662</b>	<b>9,456,078</b>	<b>913,416</b>	
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>9,758,456</b>	<b>10,671,872</b>	<b>913,416</b>	
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>CAPITAL</b>				
Capital Autorizado	3,495,000	3,495,000	-	
Resultado Ejerc. Anteriores	2,245,791	3,159,207	913,416	283,159
Resultado del Ejercicio	1,018,302	1,018,302	-	
Reserva Legal	53,595	53,595	-	
<b>Total Capital</b>	<b>6,812,688</b>	<b>7,726,104</b>	<b>913,416</b>	
<b>PASIVO</b>				
<b>No Corriente</b>				
Préstamo	200,000	200,000	-	
Gastos Acum. por Pagar	725,897	725,897	-	
Prestaciones Laborales	483,497	483,497	-	
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>1,409,394</b>	<b>1,409,394</b>	<b>-</b>	
<b>Corriente</b>				
Proveedores	970,851	970,851	-	
Impuesto Sobre la Renta	481,577	481,577	-	
Otras cuentas por Pagar	83,946	83,946	-	
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1,536,374</b>	<b>1,536,374</b>	<b>-</b>	
<b>TOTAL PASIVO/PATRIMONIO</b>	<b>9,758,456</b>	<b>10,671,872</b>	<b>913,416</b>	

**Cuadro No. 36**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013 y 2012**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

	EF con base a NIIF	EF con base fiscal				
CONCEPTO	2013	2013	ajustes	partida	variaciones	
<b>Ingresos</b>						
Ventas Brutas	12,838,644	12,838,644			-	
(+) Productos	35,247	35,247			-	
(-) Costo de Ventas	(7,446,414)	(7,446,414)			-	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,427,477</b>	<b>5,427,477</b>	-	-	-	
	-				-	
<b>Gastos de Operación</b>	-				-	
De Venta	2,092,093	2,092,093			-	
Otros gastos de operación	112,887	112,887			-	
De Administración	1,783,379	1,669,024	114,355	2	114,355	35,450
<b>Total Gastos Operación</b>	<b>3,988,359</b>	<b>3,874,004</b>	<b>114,355</b>		<b>(114,355)</b>	
	-				-	
<b>Utilidad operativa</b>	<b>1,439,118</b>	<b>1,553,473</b>	<b>(114,355)</b>		<b>114,355</b>	
	-				-	
	0				0	
Impuesto Sobre la Renta	446,127	481,577	- 35,450		35,450	
					-	
Reserva Legal	49,649.57	53,594.82	(3,945.25)		3,945.25	
					-	
<b>Utilidas Neta del Ejercicio</b>	<b>943,342</b>	<b>1,018,302</b>	<b>- 74,960</b>	<b>-</b>	<b>74,960</b>	<b>35,450</b>

De acuerdo al análisis presentado la empresa debe correr los ajustes siguientes:

**Cuadro No. 37**  
**La Ferretería, S.A.**  
**Ajuste de ISR diferido**  
**Ejercicio Fiscal 2013**

Cuenta	Debe	Haber
ISR diferido activo	283,159.00	
Utilidad del ejercicio		283,159.00
Total	283,159.00	283,159.00
Para registrar el ISR diferido que corresponde a ejercicios anteriores		

**Cuadro No. 38**  
**La Ferretería, S.A.**  
**Ajuste de ISR diferido**  
**Ejercicio Fiscal 2013**

Cuenta	Debe	Haber
ISR diferido activo	35,450.00	
Utilidad del ejercicio		35,450.00
Total	35,450.00	35,450.00
Para registrar el ISR diferido durante el periodo 2013		

## **4.8 Estados Financieros en base a las Normas Internacionales de Información Financiera**

El objetivo de esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Una entidad aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Esta norma nos habla de los estados financieros los cuales constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados.

#### **4.8.1 Conciliación de Estados Financieros**

Las normas internacionales de información financiera exigen una conciliación para poder determinar los estados financieros con apego a -NIIF- la cual se detalla a continuación:

**Cuadro No. 39**

**EMPRESA LA FERRETERIA, S.A.**  
**HOJA PARA DETERMINAR ESTADOS FINANCIEROS BASE NIIF**  
**Al 31 de Diciembre de 2013**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

<b>BALANCE GENERAL</b>	<b>BASE FISCAL 2013</b>	<b>AJUSTES NIIF 2013</b>	<b>PARTIDA</b>	<b>SALDOS NIIF 2013</b>
<b>ACTIVO</b>				
<b>Activo No Corriente</b>				
Vehículos	1,005,398			1,005,398
(-) Depreciación Acumulada	(389,223)			(389,223)
Equipo de Cómputo	768,039			768,039
(-) Depreciación Acumulada	(341,687)			(341,687)
Mobiliario y Equipo	608,799			608,799
(-) Depreciación Acumulada	(435,532)			(435,532)
Isr diferido		283,159	3	318,609
		35,450	4	
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>1,215,794</b>	<b>283,159</b>	<b>-</b>	<b>1,534,403</b>
<b>Activo Corriente</b>				
Caja y Bancos	962,786			962,786
Clientes	5,839,776			5,839,776
Reserva p/Ctas. Incob.	(210,635)	(913,416)	1	(1,124,051)
Deudores Varios	435,198			435,198
Documentos por Cobrar	656,922			656,922
Anticipos Varios	89,265			89,265
Inventarios	1,682,766			1,682,766
IVA por Cobrar				-
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>9,456,078</b>	<b>(913,416)</b>		<b>8,542,662</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>10,671,872</b>	<b>(630,257)</b>		<b>10,077,065</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>CAPITAL</b>				
Capital Autorizado	3,495,000			3,495,000
Resultado Ejerc. Anteriores	3,159,207	(913,416)	1	2,528,950
		283,159	3	
Resultado del Ejercicio	1,018,302	35,450	4	939,397
		(114,355)	2	
Reserva Legal	53,595			53,595
<b>Total Capital</b>	<b>7,726,104</b>	<b>(709,162)</b>		<b>7,016,942</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>No Corriente</b>				
Préstamo	200,000			200,000
Gastos Acum. por Pagar	725,897			725,897
Prestaciones Laborales	483,497	114,355	2	597,852
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>1,409,394</b>	<b>114,355</b>		<b>1,523,749</b>
<b>Corriente</b>				
Proveedores	970,851			970,851
Impuesto Sobre la Renta	481,577			481,577
Otras cuentas por Pagar	83,946			83,946
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1,536,374</b>	<b>-</b>		<b>1,536,374</b>
<b>TOTAL PASIVO/PATRIMONIO</b>	<b>10,671,872</b>	<b>(594,807)</b>		<b>10,077,065</b>

**Cuadro No. 40**

**EMPRESA LA FERRETERIA, S.A.**  
**HOJA PARA DETERMINAR ESTADOS FINANCIEROS BASE NIIF**  
**Al 31 de Diciembre de 2013**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL</b>	<b>BASE FISCAL 2013</b>	<b>AJUSTES NIIF 2013</b>	<b>PARTIDA</b>	<b>SALDOS NIIF 2013</b>	
<b>Ingresos</b>					
Ventas Brutas	12,838,644			12,838,644	
(+) Productos	35,247			35,247	
(-) Costo de Ventas	(7,446,414)			(7,446,414)	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,427,477</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5,427,477</b>	
<b>Gastos de Operación</b>				<b>-</b>	
De Venta	2,092,093			2,092,093	
Otros gastos de operación	112,887			112,887	
De Administración	1,669,024	114,355	2	1,783,379	
<b>Total Gastos Operación</b>	<b>3,874,004</b>	<b>114,355</b>		<b>3,988,359</b>	
<b>Utilidad operativa</b>	<b>1,553,473</b>	<b>(114,355)</b>		<b>1,439,118</b>	
Impuesto Sobre la Renta	481,577	-	35,450	446,127	
Reserva Legal	53,594.82			53,594.82	
<b>Utilidas Neta del Ejercicio</b>	<b>1,018,302</b>	<b>-</b>	<b>78,905</b>	<b>-</b>	<b>939,397</b>

A continuación se presenta los Estados Financieros de la Ferretería, S.A. basados en las Normas Internacionales de Información Financiera, los cuales presentan cifras con apego a valores razonables y estándares técnicos que reflejan la situación financiera real para la toma de decisiones:

**Cuadro No. 41**  
**EMPRESA LA FERRETERIA, S.A.**  
**BALANCE DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre de 2013/ 2012**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

CUENTA	2013	2012	VARIACION
<b>ACTIVO</b>			
<b>Activo No Corriente</b>			
Vehículos	1,005,398	859,878	145,520
(-) Depreciación Acumulada	(389,223)	(154,123)	(235,100)
Equipo de Cómputo	768,039	1,018,039	(250,000)
(-) Depreciación Acumulada	(341,687)	(85,234)	(256,453)
Mobiliario y Equipo	608,799	606,299	2,500
(-) Depreciación Acumulada	(435,532)	(420,587)	(14,945)
Isr diferido	318,609	-	318,609
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>1,534,403</b>	<b>1,824,272</b>	<b>(289,869)</b>
<b>Activo Corriente</b>			
Caja y Bancos	962,786	535,080	427,706
Clientes	5,839,776	4,526,773	1,313,003
Reserva p/Ctas. Incob.	(1,124,051)	(248,711)	(875,340)
Deudores Varios	435,198	554,878	(119,680)
Documentos por Cobrar	656,922	656,922	-
Anticipos Varios	89,265	-	89,265
Inventarios	1,682,766	1,759,801	(77,035)
IVA por Cobrar	-	-	-
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>8,542,662</b>	<b>7,784,743</b>	<b>757,919</b>
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>10,077,065</b>	<b>9,609,015</b>	<b>468,050</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>CAPITAL</b>			
Capital Autorizado	3,495,000	3,495,000	-
Resultado Ejercicios Anteriores	2,528,950	1,679,942	849,008
			-
Resultado del Ejercicio	939,397	849,008	90,389
			-
Reserva Legal	53,595	25,642	27,953
<b>Total Capital</b>	<b>7,016,942</b>	<b>6,049,592</b>	<b>967,350</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>No Corriente</b>			
Préstamo	200,000	-	200,000
Gastos Acum. por Pagar	725,897	550,000	175,897
Prestaciones Laborales	597,852	288,987	308,865
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>1,523,749</b>	<b>838,987</b>	<b>684,762</b>
<b>Corriente</b>			
Proveedores	970,851	2,140,235	(1,169,384)
Impuesto Sobre la Renta	481,577	401,514	80,063
Otras cuentas por Pagar	83,946	178,687	(94,741)
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1,536,374</b>	<b>2,720,436</b>	<b>(1,184,062)</b>
<b>TOTAL PASIVO/PATRIMONIO</b>	<b>10,077,065</b>	<b>9,609,015</b>	<b>468,050</b>

**Cuadro No. 42**  
**EMPRESA LA FERRETERIA, S.A.**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2013/2012**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>VARIACION</b>
<b>Ingresos</b>			
Ventas Brutas	12,838,644	11,554,779.60	1,283,864
(+) Productos	35,247	31,722.30	3,525
(-) Costo de Ventas	(7,446,414)	(6,701,773)	(744,641)
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,427,477</b>	<b>4,884,729</b>	<b>542,748</b>
<b>Gastos de Operación</b>			
De Venta	2,092,093	1,882,884	209,209
Otros gastos de operación	112,887	101,598	11,289
De Administración	1,783,379	1,605,041	178,338
<b>Total Gastos Operación</b>	<b>3,988,359</b>	<b>3,589,523</b>	<b>398,836</b>
<b>Utilidad operativa</b>	<b>1,439,118</b>	<b>1,295,206</b>	<b>143,912</b>
		-	-
Impuesto Sobre la Renta	446,127	401,514	44,613
		-	-
Reserva Legal	53,594.82	44,685	8,910.20
<b>Utilida Neta del Ejercicio</b>	<b>939,397</b>	<b>849,007.66</b>	<b>90,389</b>



## Conclusiones

1. La empresa la Ferretería, S.A. no cuenta con un sistema integrado que controle el rubro de las Cuentas por Cobrar/clientes, lo que genera la morosidad de los mismos, situación que provocará a corto plazo la falta de liquidez.
2. Los procedimientos y las políticas de crédito no se definen en base a las necesidades de la empresa, lo que provoca que las decisiones se centralicen en el Gerente General, estableciendo decisiones poco acertadas para la empresa que atentan contra sus intereses.
3. La provisión para cuentas incobrables se está realizando de forma errónea, ya que se incluyen otras cuentas que no son del giro normal de la empresa para realizar el cálculo.
4. La empresa no cuenta con procedimientos definidos para cada área de trabajo, lo que no permite a los empleados tener claros los procesos. Adicionalmente esto no permite la evaluación del desempeño de los empleados y crea debilidades de control y riesgos dentro de la misma.
5. Los estados financieros del ejercicio comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013, no presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, debido a que no se efectuaron operaciones contables que afectan el resultado del período, de igual manera, los saldos que muestran varias cuentas del balance general no son correctas.
6. La compañía no calculó y no canceló en forma correcta y adecuada el valor del impuesto al valor agregado por monto de Q. 10,174.00 y el impuesto sobre la renta por valor de Q. 71,354.00 provocando contingencias de tipo fiscal que, de no solventarse en el menor tiempo posible, puede sufrir sanciones económicas en detrimento de su situación económica.

## **Recomendaciones**

1. La Administración de la empresa debe definir un programa integrado de procedimientos en el cual se involucren todos los procesos, iniciando desde el proceso de reclutamiento del personal, para definir los perfiles de las personas que tendrán a su cargo la administración de la empresa.
2. Se recomienda implementar un sistema que permita tener el control por cada cliente, que debe estar enlazado desde el momento en el que se realiza la entrega del producto en la bodega para tener la cuenta corriente por cliente.
3. Implementar el procedimiento de cobro que se presenta en este documento, para recuperar la cartera de los clientes, así reestructurar el departamento de Cuentas por Cobrar y de Créditos y Cobros para tener un mejor control de este rubro tan importante para la empresa.
4. El control debe funcionar en todas las áreas de trabajo, se deben generar informes y realizar un análisis en conjunto, que permita tomar decisiones empresariales generales las cuales deben ser divulgadas a todo el personal. Esto permitirá la detección de errores y su corrección inmediata para evitar consecuencias financieras y fiscales.
5. Se recomienda la contratación del personal indicado en el presente documento, para optimizar las labores de registro, administración y control de las cuentas por cobrar, una pronta recuperación de la cartera en mora, y un efectivo control interno, para crear certeza en los procedimientos y registros que se realizan en la empresa.
6. Se debe cancelar en el menor tiempo posible, los montos de las diferencias del impuesto al valor agregado e impuesto sobre renta, en forma voluntaria, antes de ser fiscalizados por la Administración Tributaria, evitando un mayor pago por multas y otros recargos.

## Referencias Bibliográficas

1. Arens Alvin A. Loebbecke James K. Auditoría un Enfoque Integral 11ª Edición, Editorial Prentice Hall, México, 2007. 799 pp.
2. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, AC Evaluación de la Estructura de Control Interno de una Auditoría de Estados Financieros, Declaraciones Sobre Normas de Auditoría No.55 1era. Edición, Tomo IV, México 1997
3. J. Gitman Lawrence. Principios de Administración Financiera, Decimo primera Edición - 2007, Impreso en México, Editorial Pearson, México D.F. 688 pp.
4. Ley de Actualización Tributaria. Decreto No. 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala.
5. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 27-92, del Congreso de la República de Guatemala.
6. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto del Congreso de la República No. 73-2008.
7. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales. Decreto No. 37-92, del Congreso de la República de Guatemala.
8. Impuesto Único Sobre Inmuebles. Decreto No. 15-98, del Congreso de la República de Guatemala.
9. Código Tributario Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.
10. Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.

11. Código de Trabajo. Decreto No. 1441, del Congreso de la República de Guatemala.
12. Gaither, Norman / Frazier, Greg, Administración de producción y operaciones, Editorial Thomson, Octava Edición
13. Matronas Profesión, Artículo Especial, Patricia Doliwa, Látex. Historia, proceso de elaboración de la leche del árbol llorón. Páginas 30 a 32, 2008
14. Internet Sitio Web de Gremial de Huleros de Guatemala.  
[http://www.prueba.gremialdehuleros.org/Paginas\\_web/Portada.htm](http://www.prueba.gremialdehuleros.org/Paginas_web/Portada.htm)

## **ANEXOS**

ANEXO 1			
La Ferretería, S.A.			
Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR			
No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Están separadas las funciones del departamento de contabilidad para el manejo de:		
	a) Recepción		
	b) Registro contable		
	c) Facturación		
	d) Cobro		x
2	¿ aprueba por escrito un funcionario responsable los pedidos de los clientes	x	
3	Están separadas las funciones de facturación de las relativas:		
	a) ¿Registro en el auxiliar de clientes y libro mayor?		
	b) ¿Cobro?	x	
4	Revisa las facturas un empleado independiente de los encargados de facturación y cuentas de clientes para asegurarse que las facturas estén completas, e orden numérico y correctas en lo relativo a:		x
	a) ¿Cantidades?		
	b) ¿Precios?		
	c) ¿Condiciones?		
	d) ¿Cálculos?		
5	¿Aprueba todas las notas de crédito un funcionario responsable quien no maneja ventas, cobros ni auxiliares de clientes?	x	
6	¿Están las notas de crédito relativas a devoluciones por informes de recepción expedidos por el departamento de recepción de mercaderías?	x	
7	¿Aprueba un funcionario responsable los descuentos por pronto pago que hacen los clientes después de vencer el plazo de descuento o que no tienen derecho a ellos?		x
8	¿Aprueba un funcionario responsable las cancelaciones de cuentas de cobro dudoso	x	
9	¿Se comprueba la secuencia numérica de las notas de crédito emitidas?	x	
10	¿Se obtiene documentación judicial por las cuentas de importancia?		x

## ANEXO 2

### Matriz FODA de la empresa "La Ferretería, S.A."

<b>FORTALEZAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Posesión en el mercado</li><li>✓ Calidad de los productos para la venta</li><li>✓ Atención Personalizada</li><li>✓ Estabilidad Laboral</li></ul>	<b>DEBILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Carencia de procedimientos y políticas en la organización</li><li>✓ Alteración de la información financiera</li><li>✓ Deficiencias de control interno en todas las áreas</li><li>✓ Falta de supervisión al personal</li><li>✓ Decisiones centralizadas</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Necesidad de los productos</li><li>✓ Utilidad de los productos</li><li>✓ Capacidad de distribución</li></ul>	<b>AMENAZAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Competencia agresiva</li><li>✓ Precios más bajos de los productores</li><li>✓ Reformas a las leyes tributarias</li></ul>

### **ANEXO 3**

#### **Guía de entrevista con el gerente general**

1. ¿Es para usted importante la función que su empresa desempeña en el ámbito laboral?
2. ¿Considera usted que cuenta con el personal idóneo para cada puesto de trabajo?
3. ¿Cree usted que están bien definidos los objetivos de la empresa y que los mismos son conocidos por los empleados?
4. ¿Conoce a fondo las operaciones de la empresa y los efectos financieros y fiscales que puede ocasionar la falta de control en las mismas?
5. ¿Cómo visualiza la posición de la empresa en un futuro a mediano plazo?
6. ¿Cree que es importante la capacitación del personal que labora en su empresa?



## **ANEXO 4**

### **Guía de entrevista con el gerente administrativo**

1. ¿Considera usted que la atribuciones de los empleados son las correctas?
2. ¿Qué cambios realizaría para tener un mejor control de los procesos de la empresa?
3. ¿Recibe el apoyo de la Gerencia para las propuestas que realiza en el desempeño de sus funciones?
4. ¿Considera que es importante la función que desempeña la empresa en el desarrollo de la economía del país?
5. ¿Se cuentan con manuales de control interno?
6. ¿Existen normas que deban aplicar los empleados?

## **ANEXO 5**

### **Guía de entrevista con el contador general**

1. ¿Se elabora nomina para los empleados llevando control de los pagos de los descuentos realizados?
2. ¿Cada cuánto presenta los estados financieros y a quién?
3. ¿Se realizan los registros contables en los libros autorizados?
4. ¿Cada cuánto elaboran cortes de caja?
5. ¿Cada cuánto elaboran conciliaciones bancarias?

## **ANEXO 6**

### **Guía de entrevista con la Jefe del departamento de Créditos y Cobros**

1. ¿Está definido el procedimiento a seguir para la concesión de créditos?
2. ¿Qué acciones realizan cuando un cliente no paga en la fecha estipulada?
3. ¿A quién le presenta informes sobre los clientes y el estado en el que se encuentra su crédito?
4. ¿Conceden créditos a los clientes que han caído en mora en ocasiones anteriores?

## **ANEXO 7**

### **Manual de Procedimientos, Área de Cuentas por Cobrar**

#### **Introducción**

En el presente manual se incluyen las actividades a cumplirse por los empleados del Departamento de Créditos y Cobros, por tener relación directa con los clientes, para el buen desempeño de sus funciones.

#### **Objetivo**

Herramienta de consulta para las personas involucradas en el proceso para el mejor control de las cuentas por cobrar/clientes, así como para que guíe a las personas de nuevo ingreso a la empresa.

#### **1 Evaluación de Créditos**

Uno de los aspectos más importantes del departamento de Créditos y Cobros, consiste en efectuar un adecuado análisis de las solicitudes de crédito, ya que de ello depende seleccionar clientes que cumplan con los compromisos contraídos con la empresa; la evaluación del cliente se debe realizar por medio de una solicitud de crédito que debe completar y firmar, incluyendo la información y documentos siguientes.

1. Datos generales del solicitante
2. Tipo de negocio o empresa
3. Datos legales de la empresa
4. Referencias comerciales
5. Referencias bancarias

## 6. Monto de crédito solicitado

Debe adjuntar a la solicitud, los siguientes documentos:

### Persona individual

Documento Personal de Identificación (Original y fotocopia)

Patente de comercio, (Original y Fotocopia)

Formulario de Registro Tributario Unificado –RTU-(Original y fotocopia)

Estados de cuenta bancaria de los últimos tres meses.

Recibo de agua, luz y/o teléfono de la dirección que anota en la solicitud

### Empresa

Escritura de constitución de la sociedad. (Copia autenticada por abogado).

Nombramiento de representante legal. (Copia autenticada por abogado)

Patente de sociedad y de empresa

Formulario de Registro Tributario Unificado –RTU- (Original y fotocopia)

Estados de cuenta bancaria de los últimos tres meses

Estados financieros auditados del último ejercicio contable anual.

## **2. Procedimientos para investigación de clientes nuevos**

Un procedimiento adecuado de investigación antes de otorgar crédito conlleva a las siguientes fases:

## Investigación

La concesión de crédito a nuevos clientes, requiere conocer la capacidad financiera de éstos para contraer endeudamientos. Antes de expedir el primer pedido se debe realizar una investigación sobre los antecedentes financieros del mismo. Una correcta información requiere el conocimiento de los siguientes datos

- Informe del encargado de créditos
- Informe comercial de una agencia especializada
- Referencias de créditos concedidos por bancos
- Información de otros proveedores y clientes
- Estados financieros aportados por el cliente

## Análisis

Una vez obtenidos los datos mencionados, se debe proceder al análisis de los antecedentes en los hábitos de pago y de su capacidad para atender sus compromisos con terceros.

Como indicación orientativa se debe revisar:

- Información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.
- Estados financieros. Analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo corriente y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico financiero de la empresa.
- Aceptación del cliente o propuesta. Completa la investigación y el análisis del crédito potencial del cliente, se le asignará un límite de crédito en función de su potencial de compra y sobre todo, de su capacidad para atender el pago al vencimiento previsto. Por tanto, si los factores financieros son favorables se puede establecer un límite acorde con la rotación.
- Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y, según el grado de calificación negativa, se podrían considerar algunas alternativas como garantías adicionales para el buen fin de las operaciones.

- Cesión de activos específicos, garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención garantizados contra activos, como hipotecas. Cualquier concesión de este tipo quedará limitada al valor del documento involucrado, en orden a la posible existencia de otros acreedores que tengan previos derechos de retención contra esos activos.
- Cheque post fechado contra entrega de mercancía.
- Cualquier forma de envío contra reembolso.

## **Excepciones**

El procedimiento de créditos y cobros debe marcar expresamente las pautas a seguir, en aquellos casos en que los pedidos de un nuevo cliente excedan del límite concedido, o se soliciten nuevos pedidos, habiendo en circulación cantidades pendientes o ya vencidas, las acciones en este caso pueden ser:

- Revisar la cuenta para determinar si el límite de crédito en vigor puede ser incrementado.
- Solicitar y obtener garantías adicionales.
- Requerir pago parcial antes de la expedición.

El procedimiento para otorgar créditos a clientes además de ser implementado, también debe ser transmitido por escrito al personal responsable, para que éste sea efectivo.

## **Límites de Crédito**

El límite de crédito a otorgarse se determina con base a los resultados obtenidos de la investigación que realice el departamento de créditos, quien, con base al análisis que realice, toma la decisión de otorgar el crédito por la cantidad que considere conveniente o denegar la solicitud.

Cuando los clientes soliciten aumento al límite de crédito que se les ha conferido, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Compras efectuadas por el cliente en los últimos seis meses.
- Puntualidad o atraso en sus pagos.
- Verificar el movimiento financiero de su negocio.
- 

### **Condiciones de Venta**

La empresa implementa la política de créditos establecida en 30, 45 y 60 días.

Clientes nuevos con no más de un año de ser aceptados y hasta Q 20,000.00. 30 días

Clientes con más de un año y menos de tres años de antigüedad montos hasta a Q 30,000.00. 45 días.

Clientes con más de tres años y menos de cinco años de antigüedad montos hasta Q 50,000.00. 60 días.

Los días de crédito comienzan a contarse desde la fecha de emisión de la factura y entrega de la mercadería.

Los días de crédito serán concedidos atendiendo al comportamiento aceptable del cliente en los pagos de los créditos concedidos.

Los clientes que paguen su crédito, como mínimo, cinco días antes del vencimiento del plazo otorgado, tendrán derecho a un descuento del 2% por pronto pago.

### **3. Monitoreo de cuentas**

El departamento de créditos debe mantener un constante monitoreo de las cuentas de clientes por medio del reporte de análisis por antigüedad de saldos, por medio del cual puede establecer las facturas que están vencidas para proceder a efectuar el cobro inmediato.



## **Procedimiento de Control del Departamento de Créditos y Cobros**

### **Fase No. 1**

- a) Cuando se realiza la venta al crédito, se entrega la mercadería y se genera la factura a cobrar en 30, 45 o 60 días, según el cliente y la política de crédito aplicada.
- b) Diez días antes de la fecha de vencimiento de la factura, se hace una llamada telefónica al cliente para preguntar si está satisfecho con el servicio prestado por la empresa o si existe algún problema; sin embargo la finalidad de la llamada es para recordarle la fecha de pago de la factura.
- c) Cinco días antes de la fecha de vencimiento de la factura, se hace otra llamada telefónica para ofrecerle nueva mercadería, sin embargo, es una política para reiterar la fecha de pago de su factura.
- d) Anotar la información que recibe del cliente, o, la persona que responda la llamada, teniendo cuidado de anotar el nombre de esta.

### **Fase No. 2**

- a) Verificar los cambios de hábito en pagos o atraso en los mismos.
- b) Investigar la razón del incumplimiento en promesa de pago.
- c) Llamadas telefónicas y mensajes no contestados.
- d) Control de cheques pre fechados y/o devueltos por falta de fondos.
- e) Alertar sobre los cambios observados en compras.

### **Fase No. 3**

- a) Comunicar en forma clara los términos de venta, sin asumir que los clientes lo entiende y aceptan.
- b) Comunicar a los empleados relacionados, las políticas de crédito y condiciones de ventas al crédito.

#### **Fase No. 4**

- a) Cuando el proceso de cobro se ha estancado, se debe aplicar una estrategia más efectiva y constante, estableciendo contacto con el cliente.
- b) Investigar las razones del atraso en el pago de los saldos pendientes, confirmando si el cliente tiene problemas financieros o si es estrategia para atrasarse en el pago.
- c) En caso de un estancamiento en el proceso, se debe llegar a un acuerdo con el cliente dándole oportunidad de hacer pagos más convenientes, mientras cancela el saldo.
- d) Si agotadas las instancias de cobro administrativo se debe trasladar el caso al departamento jurídico para que, con anuencia de gerencia general se inicie el cobro por la vía legal.

#### **Fase No. 5**

Es conveniente que el departamento de cobros lleve una secuencia escrita de las gestiones que ha realizado para recuperar los saldos de clientes; para el efecto, es necesario prestarle la atención necesaria al caso y cumplir con las disposiciones y procedimientos que se han dispuesto, ejemplo: si se le dice al cliente que lo va a llamar o visitar a determinada hora en una fecha adecuada, debe hacerlo; si se le comunica la suspensión del crédito se debe suspender. En el proceso de cobro, se debe tener presente que, cada vez que se haga contacto con el cliente, se debe aprovechar la ocasión para requerir el pago del saldo atrasado; en todo caso, se debe insistir en el cobro por todos los medios posibles, ejerciendo presión sobre el deudor con llamadas telefónicas, notas de cobro, enviar al mensajero a requerir el cheque de pago, hasta lograr que se haga efectivo el pago

#### **Procedimientos de cobro para considerar una cuenta incobrable**

- a) Revisar diariamente el detalle de antigüedad de saldos.
- b) Verificar que el saldo vencido sea correcto.
- c) Realizar labor de cobro.
- d) Llamadas telefónicas

- e) Solicitud de pago por escrito
- f) Cobro vía correo electrónico.
- g) Adjuntar al expediente los métodos de cobros impresos y constancias de lo realizado.
- h) El encargado de cobros informa y traslada a la administración el expediente de los casos vencidos morosos.
- i) La administración verifica y traslada al departamento jurídico el expediente para iniciar el proceso de cobro.
- j) El departamento jurídico ejecuta el proceso de cobro e informa a la administración el resultado obtenido ya sea favorable o desfavorable.
- k) Si el caso es desfavorable la administración documenta el expediente con la resolución del departamento jurídico y traslada a contabilidad para el registro correspondiente.
- l) Contabilidad analiza y realiza el registro contable como cuenta incobrable si lo considera adecuado.

#### 4.3.1.1 Síntesis de la propuesta

- ✓ Establecer procedimientos de control interno que permitan realizar las operaciones en forma ordenada y eficiente.
- ✓ Aplicar los procedimientos que permitan la segregación de funciones del personal involucrado en el proceso de créditos y cobros, así como en las cuentas por cobrar en general.
- ✓ Que antes de facturar se verifique que el cliente llene los requisitos para ser sujeto de crédito.
- ✓ Establecer políticas claras para el personal del área de créditos, que exija cumplir con los procedimientos establecidos por la administración, determinando alguna responsabilidad en la recuperación de los créditos; cuando no se cumple con los requisitos establecidos para ser sujeto de crédito y minimizar el incremento de los saldos morosos en las cuentas por cobrar a clientes.
- ✓ Realizar confirmaciones de saldos por cobrar periódicamente, para mantener controlada la cartera de cuentas por cobrar y que ésta refleje un saldo razonable y confiable.
- ✓ No habilitar crédito cuando no se tiene expediente, o este no contenga la papelería completa.

- ✓ Mantener los expedientes archivados en forma alfabética y ordenada.
- ✓ Que se determine un lugar seguro para resguardar los expedientes y restringir el ingreso al personal ajeno al departamento de créditos y cobros.
- ✓ Que se establezca un esquema estándar para el cobro administrativo y jurídico a todos los clientes morosos, para evitar riesgos de incrementar las cuentas de dudosa recuperación.
- ✓ Implementar políticas que establezcan el procedimiento para compensar periódicamente los saldos de las cuentas por cobrar y por pagar de las empresas afiliadas. No obstante, de ser un procedimiento de control imprescindible en toda organización.
- ✓ Planificar las operaciones entre empresas afiliadas, para tener control en el saldo por cobrar y por pagar y poder compensar en el momento oportuno.

Después de haber evaluado los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo realizado, utilizando las herramientas de análisis descritas en el capítulo 3 y observando la importancia que representa las cuentas por cobrar para La Ferretería S.A., no solo en su valor económico sino estratégico; además, la importancia para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Considerando el hecho de no contar con información oportuna y veraz limita el alcance en la toma de decisiones adecuadas, que permitan aprovechar oportunidades de los recursos y poder identificar riesgos.

Se estima imprescindible que la empresa, disponga de procedimientos de control, para una adecuada administración y contar con una apropiada liquidez que les permita recuperar los créditos concedidos y todo lo que integra las cuentas por cobrar en su totalidad.

Tomando en cuenta que el dinero tiene un valor en el tiempo, también requiere maximizar los beneficios financieros de tener depositado el dinero disponibilidad en las instituciones bancarias.

En vista de lo anterior, se propone la implementación de un instrumento en el cual se puedan incorporar las políticas y los procedimientos de control, que le provean de un mejor respaldo a la empresa, para una adecuada administración de sus cuentas por cobrar, a efecto que contribuya con los objetivos y propósitos establecidos.

Por lo tanto, se propone a la administración de La Ferretería, S. A., la implementación de “Procedimientos y Control Interno para el manejo de las Cuentas por Cobrar”, con lo cual se pretende reducir los riesgos inherentes y de control resumidos en los aspectos siguientes:

- ✓ Presentar una visión en conjunto de las cuentas por cobrar.
- ✓ Las funciones de los involucrados en el manejo de las cuentas por cobrar.
- ✓ Presentar una secuencia lógica, en el proceso de actividades y responsabilidades que corresponden a ventas las cuales dan origen a las cuentas cobrar.
- ✓ Servir como medio de integración y orientación al personal.
- ✓ Permitir un mejor aprovechamiento de los recursos.
- ✓ Tener mejor control en la liquidación de cuentas por cobrar.

#### 4.2.1.3 Beneficios de la implementación de los procedimientos

- ✓ Disponer de un documento que oriente sobre el funcionamiento interno, en lo que corresponde a los procedimientos para otorgar créditos a los departamentos involucrados y responsables en la ejecución.
- ✓ Contar con una herramienta en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, con relación al control de las cuentas por cobrar.
- ✓ Servir para el análisis o revisión de los procedimientos del sistema.
- ✓ Guía para consulta de todos los usuarios.
- ✓ Establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ✓ Unificar y controlar el cumplimiento de los requisitos establecidos y las atribuciones del puesto de trabajo de todas las áreas relacionadas a los créditos y cuentas por cobrar en general.
- ✓ Determinar en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayudar a la coordinación de actividades, con la segregación de funciones y evitar duplicidades en el proceso del otorgamiento de créditos.

- ✓ Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

✓

#### 4.3.1.2 Corte de formas

Establecer la práctica de corte de formas para la verificación de que todas las facturas y los recibos están siendo correctamente utilizados.

#### 4.3.1.3 Política de Cheque Rechazado

Establecer la política de cobro por cheque rechazado, recibido en concepto de pago para abono a la cuenta del cliente.