

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



**Implementación de mejoras en el control interno de las Cuentas
por Cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Mario Rene Cantoral

Guatemala, julio del 2015

**Implementación de mejoras en el control interno de las Cuentas
por Cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Mario Rene Cantoral

Licenciado Mariano David Escobar Chávez (Asesor)

Licenciada Gloria Azucena Quinteros Figueros (Revisora)

Guatemala, julio del 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 Cóbar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cóbar
Decano

M. A. Ronaldo Girón
Vicedecano

Licda. Mirian Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora

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

Lic. Byron Gonzalez Alvarez
Examinador

Lic. Luis Fernando Rodriguez Duarte
Examinador

Lic. Elfego Lopez Ramirez
Examinador

Licenciado Mariano David Escobar Chávez
Asesor

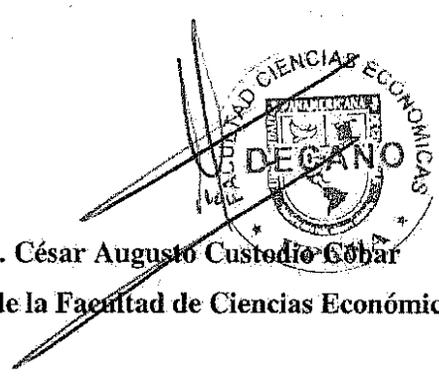
Licda. Gloria Azucena Quinteros Figueros
Revisora

REF.:C.C.E.E.00046.2015-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 09 DE JUNIO DEL 2015

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Mariano David Escobar Chávez tutor y la Licenciada Gloria Quinteros Figueros revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A.” presentado por el estudiante Mario Rene Cantoral y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.906 de fecha 14 de Abril del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.



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

MARIANO DAVID ESCOBAR CHÁVEZ
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2873

Guatemala, 15 de febrero de 2015

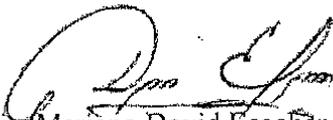
Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **Implementación de mejoras en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A.**, realizado por **Mario René Cantoral**, carné No. **201400529**, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de **84** puntos.

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


Lic. Mariano David Escobar Chávez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2873

Gloria Azucena Quinteros Figueros
Administradora Educativa
16 calle 40-24 zona 5, Jardines de la Asunción, Sur
quinterosfigueros.gloriaazucena@gmail.com
Teléfonos 57417132 - 23361484

Guatemala, 15 de abril de 2015

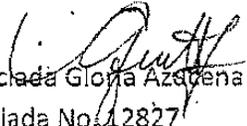
Licenciada
Lucrecia Cardoza
Coordinadora del Programa ACA
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Facultad Ciencias Económicas
Universidad Panamericana de Guatemala
Campus El Naranjo

Estimada licenciada Cardoza:

En relación al trabajo de Informe Final de Práctica Empresarial Dirigida –PED– del tema “Implementación de mejoras en el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A.” realizado por el estudiante **Mario Rene Cantoral**, carné No. 201400529 ; estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría.

Se ha procedido a la revisión de la misma y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto, doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Técnico Profesional -ETP-.

Me suscribo de usted, deferentemente


Licenciada Gloria Azucena Quinteros Figueros
Colegiada No. 12827



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 511.2015

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante Cantoral, Mario René con número de carné 201400529, aprobó con 78 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los dieciséis días del mes de abril del año dos mil quince.

Para los usos que al interesado 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 brindarme su misericordia, bondad y amor día a día para Lograr este triunfo.
- A mi madre:** Por el esfuerzo que realizo por darme mis estudios.
- A mi hermano:** Carlos Enrique Cantoral (Q.E.P.D.), por la ayuda económica que me proporciono en los momentos difíciles.
- A mi hermano:** Gilmar Cantoral, por ser un bastión de apoyo en la familia.
- A mis hermanas:** Ruth y Lesbia Cantoral.
- A mi hija:** Ana Victoria Cantoral Rodríguez, por ser el regalo que Dios me dio, por ser una inspiración para concluir mi carrera.
- A mis sobrinos:** Brenda Susana y Jorge Armando Cantoral Urizar.
- A mis amigos:** Porque sus palabras de ánimo fueron uno de los motores que me impulsaron mi deseo de seguir adelante.
- A mi cuñado:** Rudy Urizar.
- A mis hermanas en la fe:** Angélica viuda de Mendoza y a Carlota Jiménez, por las Palabras de aliento en todo momento.
- A la Universidad Panamericana:** Por implementar el Programa ACA y con ello tener la Oportunidad de culminar mi carrera.
- A mis educadoras:** Por compartir sus conocimientos y experiencia a lo largo de mi vida estudiantil.

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
1.1 Ubicación	1
1.1.2 Estructura organizacional	1
1.1.3 Organigrama de la empresa de Tornos Montes, S.A.	2
1.1.4 Visión	2
1.1.5 Misión	2
1.1.6 Posicionamiento en el mercado	3
1.1.7 Valores en los cuales cree y se practican	3
1.1.8 Políticas de calidad	3
1.1.9 Presupuesto	3
1.1.10 Políticas y normas	3
1.1.11 Manuales administrativos	3
1.2 Control interno	3
1.3 Información financiera y contable	3
1.3.1 Procedimientos contables	3
1.3.2 Procesos para facturación, cobros y créditos	3
1.4 Segmento que atiende	4
1.5 Marco jurídico legal	4
1.6 Planteamiento del problema	6
1.7 Justificación	7
1.8 Pregunta de la investigación	8
1.9 Objetivo general	8
1.10 Objetivos específicos	9
1.11 Alcances y límites	9

1.11.1 Alcances	9
1.11.2 Limites	10
1.12. Marco Teórico	10
1.12.1 Control interno	14
1.12.2 Ambiente de control interno	14
1.12.3 Sistema contable	15
1.12.4 Procedimientos de control	16
1.12.5 Riesgos de control interno	16
1.12.6 Riesgos inherentes	17
1.12.7 Riesgos de control	17
1.12.8 Riesgos de detección	17
1.12.9 Cuentas por cobrar	18
1.12.10 Clasificación de las cuentas por cobrar	19
1.12.11 Cuentas por cobrar comerciales	19
1.12.12 Cuentas por cobrar no comerciales	19
1.12.13 Cuentas por cobrar y su relación con otras cuentas importantes	20
1.12.14 Efectos tributarios de las cuentas por cobrar	21
1.12.15 Factura Cambiaria	21
1.12.16 Estado de cuenta mensual	21
1.12.17 Antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar	21
1.12.18 Control interno de las cuentas por cobrar	23
1.12.19 Evaluación del riesgo de control interno de cuentas por cobrar	23
1.12.20 Ambiente de control de las cuentas por cobrar	24
1.12.21 Evaluación de procedimientos de control de cuentas por cobrar	24
1.12.22 Procesos de control de cuentas por cobrar	24
1.12.23 Sistemas de control de cuentas por cobrar	25
1.12.24 Presentación de Estados Financieros	25
1.12.25 Ciclo de ventas y cobranzas	26
1.12.26 Manual de procedimientos	26
1.12.27 Sistematización	26

Capítulo 2

2.1.	Metodología de la investigación	27
2.1.1	Tipos de investigación	27
2.1.1.1	Investigación documental	27
2.1.1.2	Investigación de campo	27
2.1.1.3	Investigación descriptiva	27
2.1.1.4	Método científico	27
2.1.1.5	Método analítico	28
2.1.1.6	Método inductivo	28
2.1.1.7	Método deductivo	28
2.2	Sujetos de la investigación	28
2.3	Instrumentos	28
2.4	Procedimientos	29
2.4.1	Pruebas de cumplimiento	29
2.4.2	Pruebas sustantivas	30
2.5	Diseño de la investigación	30
2.6	Aportes	30
	A la Empresa	30
	A la Universidad	31
	A Guatemala	31
	Al futuro Profesional	31

Capítulo 3

3.1	Resultado del análisis de la investigación	32
3.1.1	Área administrativa	32
3.1.2	Análisis de Estados Financieros	33
3.1.3	Análisis de Estados Financieros vertical	33
3.1.4	Análisis de Estados Financieros por medio de razones	36
3.1.5	Índice de solvencia	36
3.1.6	Índice de liquidez o prueba del ácido	36

3.1.7	Rotación de cuentas por cobrar	37
3.1.8	Periodo promedio de cobro	37
3.1.9	Índice de deuda	38
3.1.10	Índice de solidez	38
3.2	Evaluación de cuentas por cobrar	38
3.3	Aspectos de auditoria	41
3.3.1	Antigüedad de saldos	43
3.4	Aspectos fiscales	44
3.4.1	Impuesto sobre la renta ISR	45
3.4.2	Impuesto al Valor Agregado IVA	45
3.4.3	Impuesto de Solidaridad ISO	46
3.5	Resultado de análisis FODA	46

Capítulo 4

4.1	Descripción de la propuesta	48
4.1.1	Propuesta a implementar	48
4.2.1	Objetivo general y específico del manual	50
4.2.2	Alcance y aplicación del manual	50
4.2.3	Responsabilidad	50
4.2.4	Política de evaluación del crédito	51
4.2.5	Política de otorgamiento de crédito	52
4.2.6	Política de cobranza	53
4.2.7	Política de recuperación de créditos	53
4.2.8	Aprobación	55
4.3	Nombrar un encargado de créditos y cobros	59
4.4	Sistematización contable administrativa	59
4.5	Viabilidad del proyecto	60
4.6	Recurso humano	60
4.7	Aportes a la empresa	60
4.8	Costo Financiero	60

Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Referencias Bibliográficas	64

Lista de Cuadros

1. Cuadro No.1 Organigrama de la empresa	2
2. Cuadro No.2 Rango de renta imponible mensual	5
3. Cuadro No.3 Formato de antigüedad de saldos	22
4. Cuadro No.4 Estado de Situación Financiera	34
5. Cuadro No.5 Estado de resultados	35
6. Cuadro No.6 Problemas en la recuperación de créditos	40
7. Cuadro No.7 Integración del Activo	41
8. Cuadro No.8 Antigüedad de cuentas por cobrar al 2,013	43
9. Cuadro No.9 Graficas de cuentas por cobrar	43
10. Cuadro No.10 Análisis Foda	47
11. Cuadro No.11 Simbología de flujo gramas de cuentas por cobrar	56
12. Cuadro No.12 Flujo propuesto para el otorgamiento de créditos	57
13. Cuadro No.13 Flujo propuesto para el cobro y recuperación de créditos	58
14. Cuadro No.14 Cuadro de opciones del software a implementar	59
15. Cuadro No.15 Cuadro de gastos de implementación de la mejora	60
16. Cuadro No.16 Cronograma de actividades	61

Lista de Anexos

1. Cuestionario de organización de control interno general	65
2. Cuestionario de caja y bancos	66
3. Cuestionario de cuentas por cobrar	68
4. Cuestionario de inventarios	69
5. Cuestionario de personal y nóminas	71
6. Cuestionario de activos fijos	72

7. Cuestionario de cuentas por pagar	73
8. Cuestionario de ventas y costo de ventas	74
9. Cuestionario de control interno para el contador general	76
10. Solicitud de crédito	77
11. Formato de nota de cobro No.1	79
12. Formato de nota de cobro No.2	80

Resumen

Para el desarrollo del presente Practica Empresarial Dirigida, el estudio se orientó en el Área de Cuentas por cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A, que se dedica a la fabricación de piezas industriales, y engranajes.

En el diagnóstico general de la empresa, se determinó como punto crítico, la falta de controles internos de las cuentas por cobrar, con base a esta debilidad, se ve la necesidad de implementar mejoras en este control, de manera que regule el buen manejo de dicha cuenta que es tan importante dentro de la empresa. También es necesario realizar la segregación de funciones, para lo cual es recomendable contratar una persona que se encargue el manejo de dicha cuenta.

Se incluye dentro del contenido del presente trabajo, una descripción general de la empresa objeto de estudio y el marco tributario legal aplicable a la empresa, así como una serie de conceptos relacionados al manejo de las cuentas por cobrar. Además, del planteamiento del problema a investigar, la justificación, la pregunta de la investigación y los objetivos generales específicos, también se menciona la metodología utilizada para obtener información, los resultados obtenidos y el análisis de los mismos.

Se incluye el resultado de la evaluación en el cual se pudo determinar lo que necesita la empresa corregir e implementar, para beneficio de la empresa. Al final se incluye la propuesta que es lo que servirá para llevar correctamente el manejo correcto de las cuentas por cobrar, pero también se incluye otras áreas contables administrativas que tienen que ver con el resultado final, que es lo que se está persiguiendo con esta investigación.

Introducción

En la presente investigación se realizó un análisis de la documentación y registros contables de las cuentas por cobrar, para poder recomendar políticas y procedimientos para el cobro y control en esta área. Es de vital importancia que se establezcan controles adecuados en el manejo de las cuentas por cobrar, ya que representan un valor significativo dentro del activo circulante con que cuenta la empresa, para captar fondos.

En el presente trabajo se orientó a implementar un manual de cuentas por cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo 1 , en este se describen los antecedentes, la ubicación y la estructura organizacional, así como el organigrama, la visión y la misión, los valores en los cuales se cree en la empresa. Además, los conceptos importantes relacionados con el tema, el marco jurídico legal, el planteamiento del problema, la justificación y la pregunta de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, así como los alcances y límites; incluye el marco teórico.

El capítulo 2, comprende la metodología utilizada y el tipo de investigación aplicada para el desarrollo del análisis efectuado a las áreas críticas, así mismo, detalla los instrumentos de investigación utilizados durante las visitas realizadas al área objeto de estudio. Para el efecto se aplicaron cuestionarios y la técnica de la observación. Además, contiene los aportes al país, a la empresa, a la universidad y al estudiante que quiera investigar sobre el tema.

El capítulo 3, contiene los resultados y el análisis de la información que se revisó, tanto en el área de cuentas por cobrar, como los correspondientes a las áreas fiscal y financiera. El capítulo 4, incluye la propuesta a la solución del problema determinado. La cual corresponde a la implementación de un manual de cuentas por cobrar, la contratación de una persona que se encargue del manejo de dicha cuenta, así como la sistematización contable administrativo con el objetivo de que los datos que se presenten en los estados financieros sean confiables, y en el momento oportuno.

Capítulo 1

1. Antecedentes

La Empresa de Tornos Montes, S.A. fue organizada en enero del 2009. Constituida como Sociedad Anónima en el Registro Mercantil de la República de Guatemala, con Patente de comercio número 12,123, folio 33,363, libro 525,256. La Patente de sociedades con registro número 444, folio 2222, libro 1,254; se encuentra registrada en la Superintendencia de Administración Tributaria en el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas, con Número de Identificación Tributaria -NIT- 22233456.

Su actividad principal es la fabricación y reparación de piezas industriales para maquinaria, de engranajes, así como servicios de tratamientos térmicos, teniendo en cuenta que el torno y la fresadora, han sido máquinas de vital importancia en las actividades de mantenimiento de las industrias, brindando mantenimiento preventivo, correctivo o de emergencia. La actividad del torneado y fresado, siempre es necesaria para fabricar o reparar piezas que son vitales para garantizar las condiciones operativas de los equipos productivos de las empresas.

La empresa cuenta con la siguiente maquinaria: dos tornos, dos fresadoras, una prensa hidráulica, una prensa mecánica, un esmerilador de banco y una máquina de soldar.

1.1 Ubicación

Las instalaciones de la empresa, tienen una extensión de 15 x 30 metros, están ubicadas en 5ª. Avenida. 5-85 del municipio de Amatitlán, del departamento de Guatemala. En ese mismo lugar están ubicadas las oficinas administrativas, las instalaciones son propias.

1.1.2 Estructura organizacional:

Gerente: es la persona encargada de manejar todo el personal, autorizar créditos, despachos, cobros.

Contador: es la persona encargada de llevar la contabilidad, controlar las cuentas por cobrar, pagar, pagos de personal y demás actividades contables.

Secretaria: Es la persona que atiende a los clientes y ordena la papelería.

Mensajero: es la persona encargada de realizar compras, pagos, cobros de cuentas por cobrar y entregar los trabajos terminados.

Torneros A: son las personas encargadas de realizar los trabajos de tornos y fresadoras.

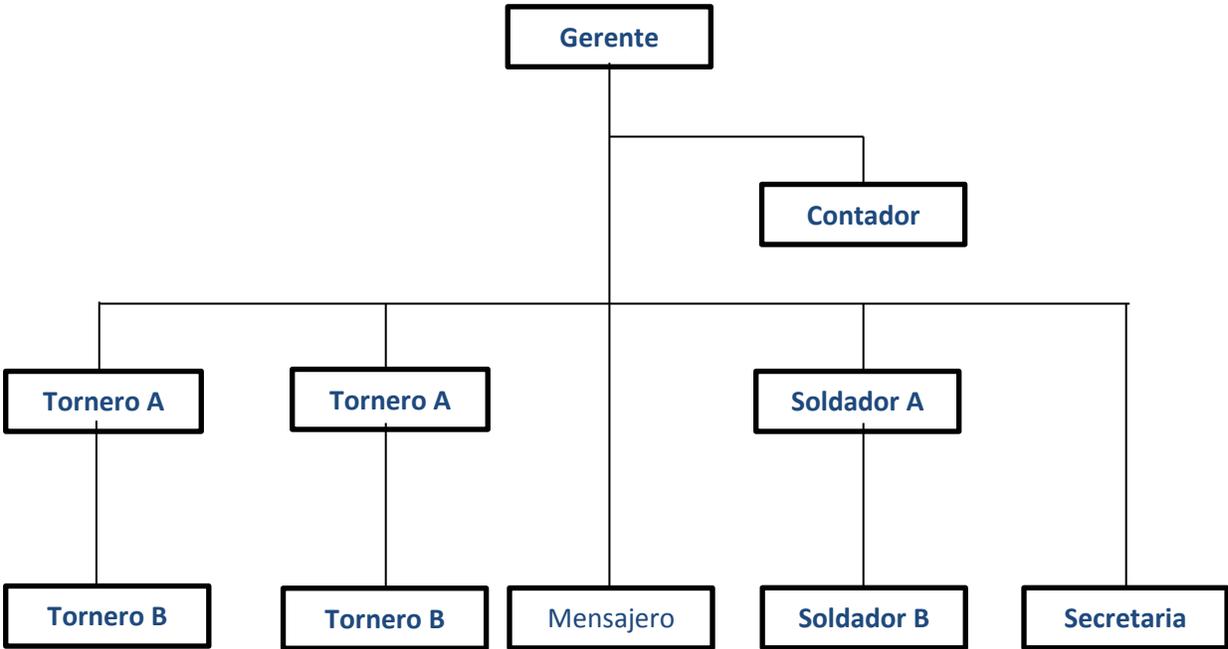
Torneros B: son las personas que les ayudan a los torneros A.

Soldador A: es la persona que realiza todos los trabajos de soldadura.

Soldador B: es la persona que le ayuda al soldador A.

Cuadro No.1

1.1.3 Organigrama de la Empresa de Tornos Montes, S.A.



1.1.4 Visión

Posicionarse en el mercado como una empresa líder en la fabricación y reparación de piezas industriales, engranajes y servicio a tratamiento térmico.

1.1.5 Misión

Producir y comercializar en términos de competitividad, rentabilidad, satisfaciendo a nuestros clientes y recurso humano.

- 1.1.6 Posicionamiento en el mercado: es una empresa que cada día se está ganando la confianza de nuevos clientes, teniendo mercado en las áreas de Escuintla, Palín, Amatitlán, Villa Nueva y la ciudad capital.
- 1.1.7 Valores en los cuales cree y se practican: responsabilidad, lealtad, respeto, honestidad, calidad del producto, conservación del medio ambiente, satisfacción del cliente y de su personal, que trabaja para que esto se haga una realidad.
- 1.1.8 Política de calidad: el compromiso de la empresa es producir y comercializar de manera rentable, satisfaciendo los requerimientos de nuestros clientes, mediante el mejoramiento continuo de la eficacia de sistemas de gestión de calidad.
- 1.1.9 Presupuesto: se trabaja de forma empírica, no se cuenta con nada por escrito.
- 1.1.10 Políticas y normas: se trabaja de forma empírica, no se cuenta con nada por escrito.
- 1.1.11 Manuales administrativos: se trabaja de forma empírica, no cuenta con nada por escrito.
- 1.1.12 Manuales de puestos y atribuciones: se trabaja de forma empírica, no cuenta con nada por escrito.

1.2 Control Interno

No cuenta con sistemas de control interno.

1.3 Información financiera contable

Los montos generales de facturación oscilan, entre Q.55,000.00 mensuales, el monto de cuentas por cobrar asciende Q.120,000.00, al 31/12/13.

- 1.3.1 Procedimientos contables: no existe un manual de contabilidad, tampoco existen controles auxiliares, que muestren variaciones importantes, como ejemplo: caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar. La frecuencia de elaboración de estados financieros es solo cuando se necesitan para trámites que lo soliciten. El que los elabora y revisa es el contador general.

1.3.2 Proceso para facturación, cobros y créditos.

Facturación: existe una serie de facturas con numeración pre impresas, estas se emiten una vez terminado el trabajo.

Cobros: El mensajero que entrega los trabajos es la misma que se encarga de realizar los cobros. Créditos: el crédito que normalmente se concede es de 30 días.

1.4 Segmento que atiende:

Los clientes son público en general caracterizado por cada actividad comercial, los clientes potenciales son empresas industriales.

1.5 Marco jurídico legal

En virtud que la empresa fue constituida bajo la figura legal de Sociedad Anónima de conformidad con lo establecido en las leyes vigentes para la república de Guatemala, la misma está sujeta al cumplimiento de lo establecido en:

- La Constitución Política de la República de Guatemala.
- El Código de Comercio Decreto No.2-70 del Congreso de la República. Artículo 368 Establece que la empresa está obligada a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble u usando principios de contabilidad generalmente aceptados.
- El Código de Trabajo Decreto No.1441 del Congreso de la República. Regula los derechos y obligaciones tanto de los patrones como de los trabajadores, así como la mediación en la resolución de conflictos laborales. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el cual entre sus funciones esta verificar la inscripción de los trabajadores y patrones ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En el Código de Trabajo se establece que: el patrono es toda personal individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato verbal o escrito, o relación de trabajo y denomina trabajador a toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros.

- El Código Tributario Decreto No.6-91 del Congreso de la República. En su artículo 18 Sujeto pasivo de la obligación tributaria. “Sujeto pasivo es el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyentes o de responsable”. Según el artículo 21 obligado por deuda propia. “Son contribuyentes las personas individuales, que prescinden de su capacidad legal, según el derecho privado y las personas jurídicas que realicen o respecto a los cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria”.

- Ley del Impuesto Sobre la Renta. La empresa está inscrita en el régimen Opcional Simplificado sobre ingresos, presenta su declaración jurada en forma mensual, utiliza el formulario SAT 131. El artículo 43 al 49 del decreto 10-2,012 Ley de actualización Tributaria, en el libro I, Impuesto sobre la renta, se refiere al régimen opcional simplificado sobre ingreso de actividades lucrativas.

Determinar la renta imponible, al deducir de su renta bruta las rentas exentas, los tipos Impositivos son:

Cuadro No.2

<u>Rango de Renta imponible mensual</u>	<u>Importe Fijo</u>	<u>Tipo impositivo</u>
Q. .01 a 30,000.00	Q. 0.00	5% sobre renta imponible
Q. 30,000.01 en adelante	Q. 1,500.00	7% sobre excedente de 30,000

- Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA Decreto 27-92 y sus modificaciones. En el artículo 10 “Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagaran el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.”

El artículo 14 “A” orienta sobre la base del débito fiscal “Para efectos tributarios, la base del cálculo del débito fiscal es el precio de venta del bien o prestación de servicios, ya incluidos los descuentos concedidos”

Artículo 15 “Crédito Fiscal es la suma del impuesto cargado al contribuyente por las operaciones afectas realizadas durante un mismo periodo”.

Artículo 16 “Procede crédito fiscal para su compensación, por la importación o adquisición de bienes y la utilización de servicios que se vinculen con la actividad económica. Se entiende por actividad económica, la actividad que supone la combinación

de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir para su venta o prestación de servicios”

- Ley del Impuesto de Solidaridad. ISO Decreto 73-2008 del Congreso de la República, queda así: “Las personas individuales o jurídicas y los demás entes o patrimonios afectos al impuesto de solidaridad, que paguen el impuesto sobre la renta de conformidad con el Régimen Opcional Simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas de este impuesto”
- El acuerdo 1123 de la junta directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en el artículo 2 indica que “Todo patrono, persona individual o jurídica, que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el régimen de seguridad social”.

1.6 Planteamiento del problema:

La contabilidad es una actividad de servicio, u función es la de proporcionar información Cuantitativa acerca de la entidad económica, siendo esta información primordialmente de naturaleza financiera y de utilidad para seleccionar la mejor alternativa y el mejor curso de acción al realizar la toma de decisiones. La unidad básica de la contabilidad son las cuentas,

en las que refleja todo el movimiento de ingresos y egresos de las finanzas de cualquier organización.

Las cuentas por cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generan un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas al crédito, los préstamos personales. Este tipo de cuenta

este tipo de cuenta tiene saldo deudor.

Las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados al crédito y en

muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar.

Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario, esta no pasa por proceso de facturación, almacenaje, traslado y colocación de clientes. Se identificó que el área crítica a evaluar es el rubro de cuentas por cobrar. Se determinó la ausencia de un manual de políticas y procedimientos en el rubro de cuentas por cobrar de una empresa que se dedica a la fabricación de piezas en tornos y fresadoras.

Las operaciones se hacen en forma verbal y que en la práctica constituyen las únicas que son observadas y derivado del análisis real del flujo de operaciones que derivan del proceso de venta, facturación, cobro, cuenta corriente, traslados a banco, No se lleva un control auxiliar que es y cuando se factura, como no se tiene una política de créditos algunas veces se le da más de 30 días de crédito a algunos clientes, por lo que la empresa se queda sin efectivo en el momento que más lo necesita.

1.7 Justificación

La prioridad que cualquier empresa comercial debe tener es cobrar lo vendido, la recuperación de lo invertido, se vuelve capital de trabajo y dejarlo de hacer puede significar pérdida. Es de gran importancia el diseño y establecimiento de lineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional regulen y garanticen una evaluación constante de sus procesos y operaciones con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas; a fin de verificar que todo lo que se está desarrollando de acuerdo a lo planeado.

Los problemas en las empresas, se dan por la falta de políticas y procedimientos escritos de las actividades o procesos a realizarse dentro de las diferentes áreas de trabajo de una compañía; esto da lugar a posibles errores y fraudes. La implementación o revisión periódica de manuales administrativos representan una opción para disminuir dichos problemas.

Los manuales de políticas y procedimientos pretenden dotar a las empresas de un instrumento administrativo útil y necesario de apoyo a la labor administrativa y de control. Su objetivo es: suministrar los lineamientos sobre los cuales se desarrollaran las actividades u operaciones de determinada área de trabajo, así como sus alcances y limitaciones.

Actualmente la empresa empieza a realizar los trabajos sin pedir ningún porcentaje de efectivo por adelantado, se entregan y más de 30 días después se procede a su cobro, la falta de políticas y procedimientos adecuados para la recaudación; ha generado inconvenientes como: cartera de clientes morosos, errores en los abonos aplicados a clientes, fraudes en los valores recaudados.

El rubro de cuentas por cobrar representa un factor clave del éxito de cualquier institución, ya que es la encargada de recaudar los fondos monetarios necesarios para que las operaciones de la compañía se realicen. Es por ello que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa, lo que imposibilita las inversiones y operaciones que esta requiere subsistir.

Debido a este inconveniente se debe implantar lineamientos en el control interno que sea acorde con las exigencias, como también establecer nuevas políticas de cobros, para fortalecer el control interno.

1.8 Pregunta de la investigación

¿Cuál es el impacto económico en los resultados financieros al momento de implementar políticas y procedimientos en las cuentas por cobrar?

1.9 Objetivo general

Mejorar el sistema de control interno implementando un manual de cuentas por cobrar en la Empresa de Tornos, Montes, S.A.

1.10 Objetivos específicos

- Proponer al gerente de la empresa, la implementación de mejoras del control interno de las cuentas por cobrar, que regulen y normen los diferentes procedimientos en el registro y control de cada una de las operaciones.
- Controlar y registrar en tiempo oportuno las ventas y cobros de dicha cuenta.
- Verificar si los registros contables son adecuados y permiten integrar, documentar, verificar y analizar las cuentas por cobrar.
- Evaluar si los procedimientos de crédito son apropiados para el otorgamiento de crédito, proporcionando información del cliente y disponer en cualquier momento de dicha información documental que permita localizar a todos los clientes de la entidad con el objeto de estudio.
- Evaluar si el *software* utilizado es el adecuado para el control interno de la empresa en todas las operaciones.

1.11 Alcances y límites:

1.11.1. Alcances: la investigación consistió en una evaluación integral de la Empresa de Tornos Montes, S.A., con énfasis en el área de cuentas por cobrar, el periodo analizado comprende del 01 enero al 31 de diciembre del 2013.

1.11.2. Límites: las cifras presentadas en el informe no reflejan la realidad exacta de la empresa investigada, sin embargo, se trató de que las mismas fueran lo más cercano posible a las cifras reales. A solicitud de la empresa investigada, los nombres, tanto de la razón social, como el nombre comercial, y los demás datos relacionados con la empresa y consignados en el presente informe, son datos cambiados con el propósito de proteger la confidencialidad de la empresa.

1.12 Marco teórico

Para tener una mejor idea y un conocimiento más amplio sobre diferentes temas a tratar en la presente investigación, es importante conocer algunos conceptos, definiciones y categorías.

En cuanto a procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Deflieseetal (2005) considera que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de operaciones de ventas. De igual manera, Redondo (2004) y Santillana (2001) coinciden con el citado autor.

Santillana (2001) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya establecidas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones debe concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

Redondo (2004) Por su parte menciona dentro de estos procedimientos:

- Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de cuentas cobrar y recepción de efectivo. De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervenga en trabajos de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación de soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación

de los registros en el diario general, intervención en el registro final, es decir, libro mayor.

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

- El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- El departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en la cuenta de los clientes, las facturas deben estar pre numeradas.
- Una persona diferente a la que aprobó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el departamento de ventas, especialmente en cuanto a precios, rebajas y descuentos, entre otros.

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobras Santillana (2001) considera:

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

Redondo (2004) considera lo siguiente:

- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones, correspondientes.

Los documentos dados de baja en libros deberán ser controlados y chequeados periódicamente. Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con el objeto

de cerciorarse que las cuentas que contablemente aparezcan pendientes de cobro sean reconocidas por los deudores.

Esta debe llevarla una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

Meneses, J. (1993) hace énfasis que se tiene que tener cuidado en lo siguiente: se deben controlar adecuadamente los ingresos, preferiblemente mediante el uso de formas.

impresas pre numeradas, asegurarse que los ingresos están siendo depositados en el banco en el mismo día o a más tardar al día siguiente de la misma forma que fueron recibidos, asegurarse que los abonos a clientes sean registrados oportunamente.

Brocho, F. (2001) desarrolló una investigación titulada “Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa AME Zulia S.A. en la universidad del doctor Rafael Bellosó Chacín, facultad de Cs. Administrativas. Dicha investigación tuvo como objetivo, diagnosticar la situación referida a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, analizando las políticas y normas; describiendo los procedimientos de cobranzas que ejecutan además de evaluar los criterios para llevar el control.

El tipo de investigación fue descriptiva, evaluativa, estudio de caso y de campo, en un diseño no experimental transversal. Consideró como población a 6 sujetos del departamento De cobranza recogiendo la información mediante la entrevista para lo cual se elaboró un cuestionario de 31 preguntas, el cual fue validado por 5 expertos. Los datos se analizaron mediante la frecuencia absoluta.

Los resultados evidenciaron que como fortaleza tiene que hacer auditorias mensualmente, pero la debilidad mayor es que el control interno no es efectivo y está amenazando a la empresa a generar pérdidas, por seguir brindando el servicio a clientes que no cancelan. La empresa no tiene políticas de cobranza y las normas no se cumplen.

Todo esto permite concluir que en la empresa Ame Zulia, S.A. no se lleva coordinación de las acciones de allí; que el sistema no sea efectivo al fallar en otorgar crédito a personas que no pueden cumplir con el contrato por falta de liquidez y rentabilidad, hecho que ocasiona desviaciones importantes en la cobranza. La investigación es relevante para el presente estudio

ya que proporciona información sobre la importancia que presentan los controles internos para el logro eficiente de las operaciones.

Roldan, Z. (1996) hace énfasis que el control interno de la empresa debe estar bien estructurado. La organización interna debe ser adecuada para controlar debidamente la obtención el manejo y la custodia de la evidencia documental que respalda a cada adeudo, debe haber una segregación de las funciones de crédito, control de mercancías o servicios, facturación de los mismos, contabilización de los adeudos, cobranza e ingresos por cada cobro realizado, la obligación de facturar todas las ventas.

En cuanto a cantidades, precios, condiciones de venta y operaciones aritméticas, el uso de formas pre numeradas previamente para pedidos de los clientes, requisiciones del almacén, notas de remisión o listas de embarque.

Juárez, L. (2010), puntualiza que debe de existir políticas administrativas, que regulen la facturación, el registro contable, el registro y deposito oportuno de los cobros, la utilización de facturas con numeración pre impresa, en orden ascendente.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de las ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta de un bien o prestación de servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que la persona que está realizando los cobros le informe al contador de lo que se está cobrando diariamente, para que se operen los abonos que se están percibiendo, y los saldos estén siendo actualizados al momento de recibir dicho efectivo.

Con base en lo expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garantice que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente.

Al mismo tiempo estos garantizarán la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

1.12.1 Control interno: el control interno es una función que tiene por objetivo salvaguardar y proteger los activos de una organización o empresa; es un instrumento de eficiencia evitando desembolsos indebidos de fondos. Dentro de sus principales objetivos se pueden mencionar los siguientes:

- Proteger los recursos contra despilfarros, errores e irregularidades, fraudulentas o ineficientes.
- Promover la eficiencia en operación.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- Evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos o divisiones de la empresa.
- Salvaguardar los activos.

1.12.2 Ambiente de control

El ambiente de control representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realizar o producir la efectividad de procedimientos y políticas específicas, dentro de estos factores están los siguientes:

- Filosofía y forma de operación de la gerencia.
- Estructura organizacional de la entidad.
- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités, en particular aquellos comités dedicados a la inversión de procesos de información financiera.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño incluyendo auditoría interna.
- Políticas y prácticas del personal.

Todo auditor deberá obtener los conocimientos suficientes sobre ambiente de control, para poder entender la actitud, conciencia y acciones de la Gerencia respecto al ambiente de control interno.

Deberá fijarse el contenido de las políticas, procedimientos y acciones afines de la gerencia y no en su forma, porque la gerencia podría establecer políticas y procedimientos apropiados pero no llevarlos a cabo.

El estudio del flujo de operaciones a través de los sistemas de contabilidad le proporciona al auditor un conocimiento general de las diversas clases de operaciones, de volúmenes y valores monetarios típicos, así como los procedimientos mediante los cuales, cada una es autorizada, realizada y registrada. Adicionalmente le interesa la integridad, validez, exactitud y mantenimiento de los registros contables y de los controles del acceso al activo.

1.12.3 Sistema contable

El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos. Un sistema contable adecuado, toma en cuenta el establecimiento y métodos de registro que:

- Identifican y registran todas las transacciones.
- Describen en forma oportuna todas las transacciones con suficientes detalles, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros.
- Registran el adecuado valor de las operaciones de los estados financieros.
- Determinan el periodo en las transacciones, para registrarlas en el periodo contable correspondiente.
- Presentan adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.

Según Medina (1996) “Un sistema contabilidad no es más que normas, pautas y procedimientos aplicados para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por

medio de la organización, clasificación y cuantificación de la información administrativa y financiera que se suministre.”

1.12.4 Procedimiento de control

Son aquellos procedimientos y políticas al ambiente de control interno y al sistema contable establecido por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, se pueden catalogar como procedimientos de control los siguientes:

- Debida autorización de transacciones y de actividades.
- Segregación adecuada de funciones, asignando a diferentes personas las responsabilidades de autorizar las transacciones, registrar y custodiar los activos.
- Diseño y uso de los documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones.
- Medidas de seguridad adecuada sobre el acceso y uso de los activos y registros.

Puesto que, algunos procedimientos de control se integran de componentes específicos del ambiente de control y sistema contable, el auditor debe considerar los conocimientos sobre la presencia o ausencia de estos; en la etapa de conocimiento de los mismos y al momento de planificar su auditoría.

1.12.5 Riesgos de control interno

El riesgo de auditoría puede ser considerado como: una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos, por medio de procedimientos de control interno del cliente o del trabajo de auditoría.

El riesgo relativo a la auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de la contabilidad. Los errores e irregularidades son fuentes potenciales de falsa presencia de los estados financieros. Ambos pueden reflejar discrepancia de registros, aplicación incorrecta de

principios contables, falsedad y omisión de datos, y por consiguiente información sustancialmente incorrecta.

Las irregularidades son falsas exposiciones intencionales de la gerencia o de los empleados, que en muchas ocasiones implican la sustracción de activos propiedad de la empresa.

1.12.6 Riesgo inherente

Consiste en la posibilidad de que el proceso contable ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control, por ejemplo, áreas como las de costos, que incluyen cálculos complicados, tienen más posibilidad de ser mal expresados que las que contienen cálculos más sencillos.

1.12.7 Riesgo de control

Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades sustanciales de la empresa. Para que un sistema de control sea efectivo debe ocuparse de los riesgos inherentes percibidos, incorporar una segregación de funciones apropiadas incompatibles y poseer un alto grado de cumplimiento,

Al igual que el riesgo inherente el riesgo de control existe, independientemente de la auditoría y esto es en gran medida, fuera del control del auditor.

1.12.8 Riesgo de detección

Estriba en la posibilidad de que hayan ocurrido errores importantes en el proceso administrativo contable que no sean detectados por el control interno y tampoco por las pruebas de cumplimiento diseñados y realizados por el auditor. Se debe agregar que el grado de riesgo de control interno se puede evaluar en: alto moderado o bajo, dependiendo de los resultados del análisis realizado por el auditor.

Un riesgo alto del control interno implica realizar más pruebas sustantivas y se determina así, cuando se percibe la existencia de debilidades importantes en los controles establecidos o

ausencia de controles básicos en áreas importantes. El riesgo bajo de control interno, implica realizar menos pruebas sustantivas y se determina en base al resultado de las pruebas de cumplimiento realizadas. La auditoría de una organización recurrente no involucra riesgo de auditoría alto, ya que la experiencia de los años anteriores generalmente es aceptable.

1.12.9 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son el derecho frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o prestación de servicios, dentro del rubro también se pueden mencionar los derechos de préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias o afiliadas, inclusive derechos de impuestos y de anticipos a proveedores.

Por otro lado los documentos por cobrar son promesas escritas para pago de montos en un futuro, son de uso general en las empresas industriales y comerciales, estos documentos o contratos por cuotas puede ser utilizado en un intercambio que garantiza la posesión de bienes a un comprador, pero permite al vendedor conservar un derecho sobre los bienes hasta la cuota final conforme el documento que ha recibido.

Los registros contables y la auditoria de documentos y cuentas por cobrar es uno de los aspectos más importantes en la relación con el examen de una empresa comercial, ya que la mayor parte de los saldos provienen de las operaciones normales de las ventas realizadas, constituyen con frecuencia un renglón importante del activo circulante de un negocio. Las cuentas por cobrar representan las cantidades que los clientes deben a la empresa, surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato.

A los clientes también se les conoce como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de créditos proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagará a los términos normales. Cuando el cliente hace una remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las cuentas por cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra

1.12.10 Clasificación de las cuentas por cobrar

Es necesario clasificar las cuentas por cobrar, para lograr un debido control y una adecuada contabilización de sus importes. Estos registros se clasifican en:

1.12.11 Cuentas por cobrar comerciales

Las cuentas por cobrar comerciales representan la venta de bienes y servicios durante el curso normal de las operaciones de la empresa y corresponden a la mayor parte de las actividades lucrativas.

Son aquellas cuyo origen es la venta de bienes y servicios y que generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente, se puede decir que, al mismo tiempo, que las transacciones se originan de las ventas al crédito, es necesario que se subdividan, porque le van a permitir a las grandes empresas comerciales, llevar un control eficaz y eficiente para los efectos de contabilidad. Esta subdivisión sería la siguiente:

- Grupo de transacciones mayoristas o detallistas.
- Por vencimiento.
- Por zonas geográficas ubicación o territorio.
- Por cliente.
- Por producto entre otros.

1.12.12 Cuentas por cobrar no comerciales

Son las obligaciones circulares por las cuales la empresa actúa como fiduciaria, tales como impuestos que se retiene de los salarios de los empleados, los salarios no reclamados y los préstamos entre compañías. Partiendo de lo antes citado, es claro que las cuentas por cobrar no comerciales, son las que se originan por las obligaciones de carácter laboral con el personal de la empresa, estas transacciones también se conocen como cuentas por cobrar funcionarios y empleados.

Es decir, los derechos que tiene la empresa por cobrar que se originan de las operaciones distintas a la venta de bienes y servicios a crédito, entre las cuentas por cobrar no comerciales se encuentran;

- Cuentas por cobrar a empleados.

- Cuentas por cobrar a socios.
- Alquileres por cobrar.
- Cuentas por cobrar inter compañías.
- Intereses por cobrar.

1.12.13 Cuentas por cobrar y su relación con otras cuentas importante

Las cuentas por cobrar tienen 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 empresa, pueden mencionarse los siguientes:

- Ingresos-depósitos

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

- 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, sobre las cuales se cancelan estas comisiones.

- Ventas

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

- Estimación cuentas incobrables

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

- Cuentas incobrables

Constituye el rubro que representa el monto considerado como incobrable, determinado de conformidad con los procedimientos que permite la legislación del país.

- Costo de producción

Tiene relación directa con cuentas por cobrar porque este rubro informa sobre el costo final de los productos elaborados y por los cuales no se recibió ninguna remuneración, es decir, que se han vendido al crédito y que originan las cuentas por cobrar al cliente.

- Gastos no deducibles

Constituye el monto de aquellos gastos que no se deben rebajar de la renta imponible para el cálculo del impuesto sobre la renta, a pagar.

1.12.14 Efectos tributarios de las cuentas por cobrar

Las leyes tributarias de cada país rigen la forma en que deben tratarse una cuenta por cobrar, con el objetivo principal de evitar defraudación y evasión de impuestos. En el país las autoridades fiscalizadoras requieren entregar al cliente facturas legalmente autorizadas como constancia de venta de productos o servicios según cita el artículo 34, de la ley del Impuesto al Valor Agregado IVA Decreto No. 27-92 y sus modificaciones.

Si la entidad fiscalizadora detecta y comprueba que no se realiza la entrega de facturas notificará a la empresa sobre el inicio de acciones legales para aplicar las sanciones establecidas, pudiéndose llegar hasta el cierre temporal de la empresa, tal como lo establecen los artículos 85 y 86 del Código Tributario del Decreto 6-91 y sus modificaciones del Congreso de la República de Guatemala.

La ley del Impuesto Sobre la Renta ISR Libro I del Decreto No.10-2,012 "Ley de Actualización Tributaria". Artículo 20, La reserva de cuentas incobrables no podrá exceder del tres por ciento de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria y prendaria.

1.12.15 Factura cambiaria

La factura cambiaria es un documento de crédito, en el cual se detallan la descripción, cantidad y precio de los bienes o servicios, en esta también se pueden incluir los gastos de fletes, seguros y condiciones del documento emitido, tal como la fecha de vencimiento y la tasa de interés en caso de incumplimiento de pago.

1.12.16 Estado de cuenta mensual

El estado de cuenta mensual no es más que un documento emitido por la empresa que tiene el derecho de exigir el cobro de las facturas emitidas por venta de bienes o servicios, también se detallan los pagos revividos, las notas de crédito y el estado final a determinada fecha.

1.12.17 Antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar

El estado de antigüedad de saldos es una balanza de comprobación, en el cual se muestra la antigüedad de las cuentas por cobrar del saldo de cada cliente a la fecha de un periodo determinado.

Cuadro No.3

Formato de Análisis de antigüedad de saldos por días de atraso para darle seguimiento

EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A

FECHA:

ANTIGÜEDAD DE SALDOS Cifras expresadas en quetzales					
CLIENTE	SALDO	de 1 al 30	De 31 a 60	de 61 a 90	Más de 90
TOTALES					

1.12.18 Control interno de las cuentas por cobrar

De acuerdo con el consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento 2007: “es el grado en que deben aplicarse los procedimientos fijados por la dirección de la entidad, observando los elementos del control interno y la eficiente implementación para poder obtener un registro adecuado que permita detectar y minimizar posibles riesgos, debido a que los procedimientos se integran de componentes específicos del ambiente de control y sistema contable, el auditor debe analizar si necesita examinar más procedimientos de control en la etapa de conocimiento de estos y brindar una seguridad razonable de las cuentas por cobrar.”

El total de las cuentas individuales de ser conciliado periódicamente con las cuentas de control en el mayor general y la antigüedad de los saldos debe ser revisado periódicamente. Los estados de cuenta deben ser enviados con regularidad a todos los deudores.

Se debe contar con la aprobación específica del funcionario para:

- Otorgar descuentos especiales.
- Pagar saldos acreedores.

Las labores del encargado de las cuentas por cobrar debe ser independiente de:

- Todas las funciones del efectivo.
- Verificación de facturas y notas de crédito.
- Pases a cuenta de control.
- Autorización de bajas de cuentas de cobros dudosos.
- Conciliaciones bancarias.

1.12.19 Evaluación del riesgo de control interno en cuentas por obrar

La documentación de las cuentas por cobrar y los procedimientos empleados facilitarán la forma de obtener información mediante la revisión, observación y verificación para obtener una interpretación del sistema de control interno, identificando los posibles riesgos y la necesidad de

implementar nuevos controles que aporten una seguridad razonable de las cuentas por cobrar. (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento 2007).

1.12.20 Ambiente de control en las cuentas por cobrar

El entorno es muy importante para ejercer y determinar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, siendo los elementos principales de estudio:

- Políticas establecidas.
- Procedimientos establecidos.
- Recurso Humano.
- Documentación empleada.

1.12.21 Revisar los procedimientos de control de cuentas por cobrar

- Determinar los riesgos inherentes, entre ellos el fraude.
- Determinar la funcionalidad del control interno empleado.
- Determinar la validez de la existencia de las cuentas por cobrar.
- Determinar la integridad de las transacciones de las cuentas por cobrar y los ingresos.
- Determinar la veracidad administrativa de los registros contables de las cuentas por cobrar.
- Determinar la obligación de los clientes sobre las cuentas por cobrar.
- Determinar la viabilidad de cobro de cuentas por cobrar.
- Determinar la valuación de las cuentas por cobrar está en los respectivos valores netos realizados y adecuados.
- Determinar la existencia de estimaciones contables, y la suficiencia de los mismos sean razonables.

1.12.22 Procesos de control interno de las cuentas por cobrar

Dentro de las normas adicionales de control interno relacionadas a las cuentas por cobrar se pueden mencionar las siguientes:

- Verificación periódica de los montos y registros de las cuentas por cobrar.

- Envió de estado de cuenta mensual a los clientes que reflejen exactitud de acuerdo a lo expresado en la contabilidad.
- Efectuar integraciones periódicas que muestren los saldos expresados en las cuentas por cobrar.
- Los asientos y documentos contables deben mostrar secuencia y cronología en el desarrollo de la cuenta por cobrar.
- Evaluar periódicamente el vencimiento de los saldos por cobrar.

1.12.23 Sistema de control de cuentas por cobrar

Son los sistemas diseñados para desempeñar la función de registro y control de las cuentas por cobrar siendo estos:

- Sistemas manuales

Son archivos físicos que permiten la verificación de las cuentas por cobrar, a través del archivo de facturas de venta y de toda la documentación relacionado con las cuentas por cobrar.

- Sistema de registro contable

Se refiere a los registros que permiten evaluar el movimiento financiero de la cuenta por cobrar, a través de libros contables, diario, mayor, inventario, balance y aquellos libros auxiliares que sean necesarios

- Sistema informático

Este sistema brinda una mayor ventaja debido a que funciona a gran velocidad y proporciona una mayor exactitud, además, permite visualizar de manera más detallada y completa el desarrollo de las cuentas por cobrar, a través de programas contables computarizados, programas contables de cobros y otros, partiendo siempre del documento fuente la factura de venta.

1.12.24 Presentación de estados financieros

Las cifras de los saldos de las cuentas por cobrar deben estar reflejadas en los estados financieros incluyendo la estimación de cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, devoluciones y

rebajas. Debe dejarse claro en nota a los estados financieros la situación de este rubro con respecto a gravámenes, de cualquier tipo que recaiga sobre estas, o algún tipo de restricción que se tenga por estar condicionada su recuperación.

1.12.25 Ciclo de ventas y cobranzas

Dentro del ciclo de ventas y cobranzas se dan las siguientes operaciones:

- Ventas, efectivo y crédito.
- Entradas de efectivo.
- Devoluciones y descuentos sobre ventas.
- Eliminación de cuentas incobrables.
- Estimación de cuentas incobrables.

1.12.26 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. Cada manual incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

1.12.27 Sistematización

La contabilidad es un sistema de información integrado a la empresa cuyas funciones son: recolectar, clasificar, registrar, resumir, analizar e interpretar la información financiera de la organización. Siendo actividades de clasificación, registro y resumen con de carácter rutinario y repetitivo y no constituyen funciones finales de la contabilidad. El desarrollo y la sistematización de la contabilidad han liberado al contador de esa fase del proceso permitiéndole dedicar más tiempo a las labores de mayor importancia, como es el análisis e interpretación de la información. La importancia de implementar un manual de procedimientos y un buen control interno de cuentas por cobrar, se debe a que este rubro es de vital importancia dentro de los estados financieros.

Capítulo 2

2.1 Metodología de la investigación

La metodología es un conjunto de métodos de investigación que permite lograr ciertos objetivos, proporciona herramientas que se utilizan para obtener información, la cual sirve para realizar el análisis a través de técnicas y métodos a implementar en las distintas etapas, dirigiendo los procesos y las actividades, practicas hacia la consecución de los objetivos formulados.

2.1.1 Tipos de investigación: previo a iniciar un estudio es necesario conocer los diferentes métodos de investigación para el efecto se presentan los siguientes:

2.1.1.1 Investigación documental

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose de fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta Investigación se encuentran las fuentes bibliográficas.

2.1.1.2 Investigación de campo

Este tipo de investigación se apoya en la información que proviene de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones directas, con la cual se determina conocimientos, experiencia y actitudes de los grupos evaluados.

2.1.1.3 Investigación descriptiva

Este método selecciona una serie de cuestiones, conceptos o variables, y mide cada una de ellas con independencia de las otras, con el fin de describirlas y especificar las propiedades importantes de estas.

2.1.1.4 Método científico

Este método servirá de sustentación para todo el trabajo a realizarse, con el fin de disponer de resultados satisfactorios.

2.1.1.5 Método analítico

El método analítico será útil en el proceso de la investigación, ya que permitirá el análisis de toda la información recopilada referente al problema planteado y por medio de la síntesis se agrupara toda la información.

2.1.1.6 Método inductivo

Este método será aplicado debido a que nuestro análisis se basa en problemas particulares del manejo de cuentas por cobrar.

2.1.1.7 Método deductivo

Inicia de una problemática general de la cual se obtienen inferencias particulares.

2.2 Sujetos de la investigación

Para la investigación realizada fue necesaria la ayuda del personal de la empresa, que están involucradas en el manejo y registro de bienes del rubro de cuentas por cobrar, siendo:

- El gerente general, es quien autoriza cualquier documento.
- El contador general, es el encargado de llevar la contabilidad.

2.3 Instrumentos

Los instrumentos de medición están representados por los recursos que utiliza el investigador para registrar la información o datos para las variables que tienen en mente. En toda investigación se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis, y en caso de no existir hipótesis simplemente se miden las variables de interés.

Para realizar el estudio en el rubro de cuentas por cobrar de esta empresa, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Cuestionarios: se plantearon y realizaron cuestionarios para evaluar los procedimientos del rubro de cuentas por cobrar y otros, con la finalidad de poder determinar si se contaba con un eficiente control interno, siendo estos una herramienta funcional para la presente

investigación, se logró determinar una serie de deficiencias que consistían en la falta de procedimientos y control y registro.

Los cuestionarios contenían preguntas que permitieron obtener información acerca del adecuado y oportuno conocimiento y cumplimiento de los procedimientos establecidos, así también establecer el nivel y grado de conocimiento del manejo y uso de cada una de las cuentas del balance general.

- Entrevistas: se procedió a realizar el uso de las entrevistas personales, al gerente general y al contador general, con el objetivo de determinar el proceso de las ventas y el control de la recuperación de los créditos otorgados por la empresa, asimismo, conocer los métodos de cobro utilizados.

Siendo la entrevista una herramienta que permite tener un acercamiento directo con el personal que será objeto de la investigación, se logró establecer que todo el proceso está centralizado en una sola persona, siendo este el gerente general.

- Análisis de documentos: por medio del análisis de facturas de venta, recibos de caja, registros contables auxiliares de cuentas por cobrar y otra documentación.
- Observación: esta se realizó en forma directa, al encontrarse dentro de la empresa, se logró establecer el proceso al momento de la venta, así también el entorno y la forma cómo se realiza la custodia de los documentos (facturas, depósitos por venta).
- Investigación de material teórico relacionado con el tema.

2.4 Procedimientos

Se realizaron los siguientes procedimientos:

2.4.1 Pruebas de cumplimiento para la evaluación del control existente, entre estas se pueden mencionar: cuestionarios de control interno, entrevistas, observación, lectura de documentos administrativos.

2.4.2 Pruebas sustantivas: se realizaron pruebas sustantivas para asegurarse de que los saldos reflejados en los estados financieros se presentan de forma correcta, entre estas se puede mencionar: confirmación de saldos, arqueo de cuentas por cobrar, integraciones, revisión de cálculos, entre otras.

2.5 Diseño de la investigación

Para el diseño de la investigación se siguió la siguiente metodología:

- Presentación preliminar de la empresa, se realizó una visita a la Empresa de Tornos Montes, S.A. y se realizó una entrevista con el gerente, el cual detalló brevemente la situación en la cual se encuentra la empresa.
- Presentación del diagnóstico empresarial, después de analizada cada una de las áreas de la empresa, se procedió a emitir un diagnóstico.
- Información documental, entre esta se puede mencionar que se solicitaron estados financieros del 01-01 al 31/12/13
- Cuestionarios escritos, permitieron conocer el trabajo que se realiza en las principales áreas de la empresa.
- Análisis de resultados, tomando como base los cuestionarios, las entrevistas, y el análisis de estados financieros, se procedió a emitir una opinión, acerca de cómo se encuentra la empresa.
- Conclusiones y recomendaciones, se llegó a determinar las debilidades más fuertes que la empresa tiene y a la vez se hacen las recomendaciones necesarias para corregirlas.
- Elaboración de proyecto, consta de la implementación de un manual de cuentas por cobrar, la compra de un nuevo *software* y la importancia de contratar una persona para que se encargue de llevar dichos controles. El costo total asciende a Q.47,000.00 para el primer año y Q.36,000.00 para los años siguientes.

2.6 Aportes

A la Empresa

Con la implementación del manual de procedimientos de cuentas por cobrar se tendrá Mayor control de los ingresos provenientes de los pagos que realizan los usuarios. Así

Como a tener un mejor sistema de control sobre cuentas por cobrar, lo que permitirá un Mejor control eficiente, mejorando la rentabilidad de la empresa.

A la Universidad:

Entregar un documento que sirva de apoyo a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Panamericana como referente para la creación de un Manual de procedimientos para cuentas por cobrar de una empresa de tornos, Montes, S.A.

A Guatemala:

Que el presente documento ayude a formar parte como medio de consulta para brindar soluciones a empresas que tengan el mismo problema, a fin de disminuir debilidades en este rubro.

Al futuro profesional:

Un documento de ayuda que sirva como fuente de consulta y le permita mejorar su trabajo como profesional de manera eficiente y eficaz.

Capítulo 3

3.1 Resultado y análisis de la investigación

En el presente capítulo se describen los resultados y el análisis de los hallazgos encontrados en la revisión efectuada en la Empresa de Tornos, Montes, S.A. En esta investigación fue necesario realizar un diagnóstico integral, efectuar entrevistas con el personal que lleva los controles administrativos, se les solicitó responder cuestionarios de control interno dentro de los cuales se contemplan aspectos generales, así también información referente a las áreas de caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, ventas, entre otras.

Adicionalmente se realizaron visitas físicas en las instalaciones de la empresa con el fin de observar los procesos administrativos y de producción, y establecer la situación actual de la empresa, lo que permitió la obtención de documentación e información objetiva, para establecer con mayor exactitud las áreas críticas. Con base a lo anterior, se determinó que:

3.1.1 Área Administrativa

El área administrativa la coordina el gerente general.

No se cuenta con manuales que indiquen los sistemas y procedimientos internos que permitan tener un control efectivo sobre cada uno de estos.

El departamento de contabilidad se encuentra integrado únicamente por el contador general, no cuenta con procedimientos contables establecidos, donde se instruya sobre el manejo de cada uno de los movimientos contables que realiza la empresa.

El sistema de control interno, en las áreas que involucran el manejo de caja y bancos y cuentas por cobrar, no existe una adecuada segregación de funciones ya que la persona que compra materia prima, recibe el cobro de los clientes, realiza los depósitos en el banco y es también el que lleva el control.

3.1.2 Análisis de estados financieros

Los estados financieros presentan en una forma ordenada toda la información financiera de una empresa y la situación de la misma, así como todas aquellas transacciones que realiza durante un ejercicio contable. En los estados financieros se puede determinar la gestión de una administración e identificar si fueron utilizados en forma correcta todos los recursos que se le proporcionaron.

El análisis financiero consiste en la separación de los elementos de un estado financiero con el fin de examinar críticamente y conocer la influencia que cada uno de estos elementos ejerce sobre la información que el estado financiero expresa, para lo cual la Norma Internacional de Contabilidad No.1 establece "Los Estados Financieros suministrarán información acerca de los activos, pasivos, patrimonio neto y flujo de efectivo de la empresa. De igual forma la información de las notas permitirá a la empresa estimar los flujos de efectivo de futuros"

El objetivo del análisis financiero es obtener elementos de juicio para interpretar la situación financiera y los resultados de la entidad analizada y como consecuencia evaluar con aciertos a la entidad. Existen varios métodos para analizar los contenidos de los estados financieros; los más utilizados en las empresas son el Análisis Vertical y el Análisis Horizontal.

3.1.3 Análisis vertical de estados financieros

En este caso se aplicó el análisis vertical, método utilizado para analizar un estado financiero a una fecha fija o a un periodo determinado, compara las cifras en forma vertical, a través de procedimientos de por cientos integrales; derivado de que, la gerencia proporcionó los estados financieros, con la finalidad de establecer la materialidad de las cifras representadas en los mismos e identificar las áreas críticas.

Cabe mencionar que el rubro de cuentas por cobrar representa el 22%, del total de los activos de la empresa, por lo que se consideró de suma importancia implementar mejoras en el control interno, entre estas se sugiere implementar un manual de cuentas por cobrar, comprar un nuevo software para los registros contables. Se describe a continuación los estados financieros.

Cuadro No.4
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre 2013
(Cifras expresadas en quetzales)

ACTIVO			%
CORRIENTE			334,099.06
Caja y Bancos		125,000.00	0.23
Cuentas por Cobrar	120,000.00		
Reserva para			
Cuentas Incobrables	<u>-2,400.00</u>	117,600.00	0.22
Impuestos por			
Cobrar		12,530.00	0.02
Anticipos por			
liquidar		15,766.06	0.03
Inventarios		25,750.00	0.05
Gastos Anticipados		<u>37,453.00</u>	0.07
NO CORRIENTE			
FIJO			200,000.00 0.38
Maquinaria y			
Equipo	250,000.00		
Depreciación			
Acumulada	<u>-50,000.00</u>	200,000.00	
TOTAL ACTIVO			<u>534,099.06</u> 100
PASIVO			
CORRIENTE			
Cuentas por Pagar		142,539.06	0.27
Proveedores		9,200.00	0.02
Préstamos bancarios		25,360.00	0.05
Indemnizaciones por			
pagar		21,499.99	0.04
Vacaciones por			
pagar		10,750.00	0.02
Aguinaldos por			
pagar		<u>21,499.99</u>	230,849.04 0.04
TOTAL PASIVO			<u>230,849.04</u>
CAPITAL			
Capital Autorizado		200,000.00	0.38
Utilidad Ejercicio			
Actual		<u>103,250.02</u>	<u>303,250.02</u> 0.19
PASIVO Y			
CAPITAL			<u>534,099.06</u> 100

Cuadro No.5
Empresa de Tornos Montes, S.A
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre 2013

(Cifras expresadas en quetzales)

		%
Ventas Brutas	660,000.00	100.00
Costo de Ventas	-132,000.00	0.20
Ganancia Bruta	528,000.00	0.80
Gastos de Operación		
Sueldos y salarios	258,000.00	
Aguinaldo	21,499.99	
Vacaciones	10,750.00	
Indemnizaciones	21,499.99	
Energía eléctrica	12,000.00	
Depreciaciones	50,000.00	
Combustibles y lubricantes	11,400.00	
Reparación y Mantenimiento	12,000.00	
Papelería y útiles	3,000.00	
Cuentas incobrables	3,600.00	
I.S.R. gasto	8,000.00	
Gastos generales varios	13,000.00	
	424,749.98	0.64
Ganancia del Ejercicio	103,250.02	0.16

3.1.4 Análisis financiero por medio de razones

El uso de razones para analizar e interpretar la información financiera tiene gran valor práctico, puesto que permite obtener un número ilimitado de razones e índices que sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad de la empresa; además, para determinar la permanencia de sus inventarios en almacenamiento, los periodos de cobro de clientes y pagos a proveedores a través del cálculo de las rotaciones y otros factores que sirven para analizar ampliamente la situación económica financiera de una empresa.

Razones de solvencia

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones en corto plazo, con activos corrientes que se esperan sean realizados en un periodo no mayor a un año, las razones de solvencia son:

3.1.5 Índice de solvencia

Mediante la aplicación de este índice se puede considerar la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y permite hacer comparaciones con entidades que llevan a cabo la misma actividad económica, para lo cual se determinó que:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{334,099.06}{230,849.04} = Q.1.45$$

Esta razón indica que la empresa tiene Q.1.45 del activo corriente por cada quetzal del pasivo corriente, por lo que tiene suficiente solvencia para responder a sus obligaciones a corto plazo.

3.1.6 Índice de liquidez o prueba del ácido

La liquidez es la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que estas se vencen, no solamente a las finanzas totales, sino a la habilidad de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes, mediante la aplicación de este índice se determinó que:

$$\frac{\text{Activo corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{334,099.06-25,750}{230,849.04} = Q.1.33$$

En este caso la empresa tiene Q 1.33 del activo corriente menos inventarios por cada quetzal del pasivo corriente, por lo que tiene liquidez para responder a sus obligaciones a corto plazo. En general, las razones aplicadas indican que la empresa presenta una solvencia favorable para poder seguir operando y cumplir con sus obligaciones comerciales y laborales.

Razones de actividad

Son las que muestran la actividad y la eficiencia con que los activos de la empresa están siendo empleados.

3.1.7 Rotación de cuentas por cobrar

Este se refiere al número de veces que se han recuperado las cuentas por cobrar en cuanto a la fecha de otorgamiento del crédito. Mide la eficacia en el manejo del crédito.

$$\frac{\text{Ventas netas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{660,000.00}{120,000.00} = 5.5 \text{ veces}$$

El resultado obtenido de la aplicación de este índice, indica que las cuentas por cobrar son recuperadas 5.5 veces al año, debido a que la política crediticia, según indica el encargado de cuentas por cobrar es de 30 días máximo, es decir, que la cartera vigente fuera de un mes plazo, el resultado de la rotación debería ser 12 veces, o un resultado mayor a este, lo que sería muy favorable para la empresa pues indica una ágil recuperación de créditos. Sin embargo, el resultado obtenido indica que no se está cumpliendo en la práctica con la política establecida.

3.1.8 Periodo promedio de cobro

Muestra el número de días en promedio en que se recupera la cartera.

$$\frac{\text{Días del año comercial}}{\text{Índice de rotación de cuentas por cobrar}} = \frac{360}{5.5} = 65 \text{ días}$$

El resultado obtenido es de 65 días que refleja el análisis de las cifras al 31 de diciembre del 2013, no se considera aceptable y no es el adecuado para el cumplimiento de la política administrativa, del plazo máximo de 30 días.

3.1.9 Índice de deuda

Mide el grado de financiamiento por parte de terceros en los activos de la empresa. Se le conoce con el nombre de apalancamiento financiero, ya que mide los activos financieros.

$$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{230,849.04}{534,099.06} = 0.43$$

$$\text{Total Activo} = 534,099.06$$

De acuerdo al resultado obtenido se puede determinar que el 43% del total de los activos han sido financiados por los proveedores y acreedores a corto y largo plazo. Esto es positivo para la empresa.

3.1.10 Índice de solidez

Indica cuanto de los activos totales tiene la empresa para pagar Q. 1.00 del pasivo total. Este índice debe ser mayor que 1, si en caso el índice fuera igual a 1, significa que la fábrica ya no tiene capital, si fuera menor a 1, la fábrica estaría en quiebra.

$$\frac{\text{Total activo}}{\text{Total pasivo}} = \frac{534,099.06}{230,849.04} = 2.31$$

$$\text{Total pasivo} = 230,849.04$$

La empresa se muestra muy estable debido a que la mayor parte de sus activos se encuentran en control de los accionistas.

3.2 Evaluación de cuentas por cobrar

Considerando que las cuentas por cobrar son de suma importancia en la empresa se realizó un estudio del rubro de las cuentas por cobrar del cual se desprende diferentes temas de vital importancia, los cuales se detallan a continuación:

- Falta de manual de procedimientos
No existe un manual de procedimientos en el cual se indiquen las políticas, procedimientos y tareas a realizar por el personal responsable de este rubro tan importante. Al no poseer este tipo de manual no se tiene un claro enfoque sobre los resultados que se esperan.
- Segregación de funciones
Se debe determinar una adecuada segregación de funciones que permita reducir los riesgos en esta área. La persona que elabora las facturas, también recibe los cobros a clientes y también es la persona encargado de depositarlo en el banco. En la actualidad no existe control ya que no se ha asignado personal específico con el perfil idóneo para cada una de las tareas referentes al control de las cuentas por cobrar. La inadecuada segregación de funciones recae en un mal control de cuentas por cobrar, lo cual puede generar que ocurran fraudes, errores e irregularidades no detectadas en su oportunidad.
- No existe la debida documentación
La falta de documentación para el registro de las cuentas por cobrar representa un riesgo que puede provocar la incertidumbre de las cifras obtenidas. La empresa debe poseer registros formales (recibos de caja por serie, depósitos, integraciones de depósitos efectuados, libro de bancos, conciliaciones) en los cuales se describa fecha y detalle de las diferentes operaciones realizadas, indicando nombre y firma del responsable, así como observaciones. Lo cual puede generar que ocurran fraudes, errores e irregularidades no detectadas en su oportunidad.

Teóricamente existe la política de crédito de 30 días, sin embargo, este procedimiento no se aplica, debido a que las operaciones relacionadas con las ventas, cobros y créditos se delega al departamento contable, cuyas actividades difiere ya que no se cuenta con el personal suficiente y adecuado para llevar a cabo el cumplimiento de estas políticas.

Lo que puede ocasionar malos registros contables o bien fraudes, errores e irregularidades.

No existen políticas y procedimientos de crédito por escrito, regularmente el crédito se concede a los interesados sin presentar ningún tipo de documento para su autorización, sin

hacer ningún tipo de evaluación sobre la situación financiera y crediticia del solicitante. Se dan créditos sin límites de montos autorizados. De no corregirse esta deficiencia, el rubro de cuentas incobrables podría incrementarse o bien los malos registros se podrían dar, también podría darle lugar a errores e irregularidades.

No existe solicitud de crédito para nuevos solicitantes donde se describan los requisitos que se deben de llenar para los nuevos clientes que deseen que se les facilite crédito. Lo que puede suceder es que se le otorgue crédito a personas que no tienen solvencia para pagar, lo que incrementaría las cuentas incobrables.

No se realizan conciliaciones bancarias, lo que puede ocasionar que no se registren abonos de clientes y por consiguiente no se depositen todos los cobros al banco.

- Problemas en la recuperación de créditos

La empresa presenta problemas en la recuperación de crédito en cuanto a plazos, ya que el saldo de cuentas por cobrar al 31/12/13, el análisis de antigüedad de saldos muestra lo siguiente:

Cuadro No.6
Problema en la recuperación de créditos

Saldo al 31/12/13	de 1 a 30 días	de 30 a 60 días	Más de 60 días
120,000.00	55,059.34	57,520.33	7,420.33
Carlos Cruz	18,428.11		
Fernando López	17,111.28		
Luis Bates	19,519.95		
Carmen Suárez		20,428.70	
Luis Peña		26,571.52	
Carlos García		10,520.11	
Giovanni García			7,420.33
Totales	55,059.34	57,520.33	7,420.33

Recomendación: establecer plazos de crédito de conformidad a la capacidad de la empresa, ajustar la concesión de los mismos a las políticas establecidas y velar por el estricto cumplimiento tanto de concesión como de recuperación, para evitar que las cuentas por cobrar se incrementen ya que como se puede observar el 54% son saldos que tienen más de 30 días de haberseles dado el crédito.

- No existen procedimientos preestablecidos de cobro.

No existen procedimientos preestablecidos para realizar las cobranzas, los encargados de esta actividad por lo general esperan que los clientes paguen, esto le crea a la empresa problemas de liquidez, ya que no puede cumplir con los proveedores. De no establecerse el procedimiento cada persona empleará el criterio que más crea conveniente.

Recomendación: la empresa debe definir por escrito los procedimientos a seguir, cobros a un cliente dejando constancia por escrito y velar porque se cumplan para administrar de la mejor manera posible sus cuentas por cobrar.

3.3 Aspectos de auditoría

Con base al balance general referido al 31 de diciembre del 2013, los principales activos de la empresa lo constituyen: caja y bancos, cuentas por cobrar, impuestos por cobrar,

Anticipos por liquidar, inventarios, gastos anticipados, maquinaria y equipo que representan en su orden.

Cuadro No.7
Integración del Activo

Nombre de Cuenta	Valor Total	Porcentaje
Caja y Bancos	125,000.00	0.23
Cuentas por Cobrar	117,600.00	0.22
Impuestos por cobrar	12,530.00	0.02
Anticipos por liquidar	15,766.06	0.03
Inventarios	25,750.00	0.05
Gastos anticipados	37,453.00	0.07
Maquinaria y equipo	200,000.00	0.37
Totales	534,099.06	1.00

Cuentas por cobrar: este saldo está integrado por Q.120,000.00 el cual representa el 22% del total de los activos, es de hacer notar que el porcentaje que se está provisionando es del 2%, siendo el

correcto el 3%. Lo recomendable es provisionar el 3% que la ley permite deducir de cuentas incobrables.

Maquinaria y equipo: este saldo está integrado por Q.200,000.00, no se tiene un auxiliar contable donde se lleve el registro, asimismo, se estableció que no se lleva tarjeta de control por cada activo, no cuentan con código de identificación que permita su fácil ubicación dentro del auxiliar contable. Se procedió a realizar un inventario físico, en el cual se aprovechó para crearle a cada uno de los activos fijos, un código, y se llevará un auxiliar contable de todos los registros.

Impuestos por cobrar: Este saldo está integrado Q.12,530.00, es crédito fiscal a favor de la empresa.

Anticipos por liquidar: Este saldo está integrado por Q15,766.06, por los préstamos que se hacen a los trabajadores, para validar este rubro se analizaron los descuentos en las nóminas de enero a diciembre del 2013, verificando que todos los anticipos que figuran en la integración son sujetos de amortización a través del descuento en nómina.

Inventarios: este saldo está integrado por Q. 25,750.00, este lo constituye la materia prima para la fabricación de piezas. Para validar esto, se procedió a realizar un inventario físico de las existencias.

Gastos anticipados: este saldo está integrado por Q. 37,453.00. Estos son anticipos que se le entregan a los proveedores para que entreguen la materia prima y poder fabricar las piezas, Para validar dicho saldo, se procedió a revisar las integraciones de enero a diciembre del 2013, verificando que los mismos fueron liquidados conforme se entregaban las mercaderías.

Para saber si los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar se llevan de acuerdo a las políticas establecidas por la administración, un contador público y auditor debe verificar que la entidad cumpla como mínimo con los siguientes procesos:

- Asegurarse que el 100% de las ventas realizadas sean facturas, sean al contado y crédito.
- Para las devoluciones y descuentos sobre ventas, deben estar respaldadas con notas de crédito, debidamente autorizadas y pre numeradas, las cuales deben autorizarse por funcionarios responsables.
- Todos los cobros realizados deben tener su recibo de caja
- Todos los recibos de caja, deben contar con la boleta de depósito a las cuentas bancarias de la empresa.

3.3.1 Antigüedad de Saldos:

A continuación se detalla por antigüedad el saldo de la cuenta por cobrar, de la empresa. La cual puede apreciarse en el cuadro siguiente:

Cuadro No.8

Empresa de Tornos Montes, S.A.

Antigüedad de Saldos de Cuentas por cobrar al 31/12/13

Tiempo en días	Saldo	%
1 – 30	55,059.34	46
30 – 60	57,520.33	48
mas 60	7,420.33	6
	120,000.00	100%

Cuadro No.9

Empresa de Tornos Montes, S.A

Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar al 31-12-13

Cifras expresadas en quetzales



La gráfica muestra que solo el 22% se puede considerar como sana, ya que el 48% es de 30 hasta 60 días y el 6% más de 60 días, por lo que es recomendable se mejore el manejo de dicho rubro.

3.4 Aspectos fiscales:

Los impuestos están calculados y pagados oportunamente, en el plazo y el periodo establecidos por las diferentes leyes vigentes en el país a las cuales está afecta la empresa.

Se solicitaron las declaraciones del impuesto al valor agregado, impuesto sobre la renta, del periodo fiscal comprendido del 01 de enero al 31 diciembre del 2013, estableciendo que fueron presentadas tal como lo estipula El Decreto No. 27-92 y sus modificaciones. Y la Ley del ISR Libro I del decreto 10-2,012 "Ley de Actualización Tributaria"

Después de realizar el análisis de la empresa en cuestiones fiscales se pudo establecer lo siguiente:

- La empresa se encuentra constituida como sociedad anónima desde el 2009.
- Posee Patente de Comercio, de acuerdo al Código de Comercio.
- El representante legal y dueño de la empresa es el gerente.
- El Registro Tributario Unificado -RTU- está actualizado al 2,014.
- Reserva de cuentas incobrables: no existe una política que defina una reserva para cuentas incobrables, el porcentaje que se está deduciendo no es el que la ley está permitiendo, la reserva que se está reflejando en los estados financieros es del 2% sobre cuentas por cobrar, el porcentaje correcto es del 3%, se deberá tener en años siguientes la responsabilidad de registrar el saldo correcto.
- La contabilidad y los estados financieros se encuentran presentados de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. De acuerdo con las NIC 1 Presentación de Estados Financieros, un activo debe clasificarse como corriente cuando:
a) Su saldo se espera realizar, o se tiene para su venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal de la operación de la empresa, b) Se mantiene fundamentalmente por motivos comerciales, o para un plazo corto de tiempo, y se espera realizar dentro del periodo de doce meses tras la fecha del balance, c) Se trata de efectivo u otro medio liquido equivalente, cuya comercialización no está restringida.
- Cuenta con libros fiscales habilitados y autorizados por la Administración Tributarias y el Registro Mercantil.

3.4.1 Impuesto Sobre la Renta –ISR-

La empresa en el año 2,012, opto por el régimen general para el pago del Impuesto sobre la Renta, el cual requiere que se pague 5% sobre ingresos del periodo. Siguiendo dicho régimen la entidad entrega mensualmente a la Superintendencia de Administración Tributaria SAT el 5% de sus ingresos. Conforme al artículo 44 del ISR decreto 26-92 (derogado por el decreto 10-2,012, con vigencia el 01 de enero del 2,013 en adelante).

En el año 2,013 para determinar ISR, la empresa opto por el régimen Opcional Simplificado sobre ingresos (régimen simplificado), el cual requiere presentar declaración jurada en forma mensual; utiliza el formulario SAT-131. El impuesto se determina así: cinco por ciento sobre la renta imponible hasta 30,000.00 y siete por ciento sobre el excedente de 30,000.00. Conforme al Artículo 173 del decreto 10-2012 el tipo impositivo del ISR para el año 2013 fue de 6%.

1. "Del uno (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre del dos mil trece (2013) el tipo impositivo será de seis por ciento (6%).
2. A partir del (1) de enero de dos mil catorce (2014) en adelante, el tipo impositivo será el contenido en la Sección IV del Capítulo IV del Título II del Libro 1 de esta Ley."

3.4.2 Impuesto al Valor Agregado –IVA-

La empresa carga en su venta del 12%. Artículo 10. "Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley, pagaran el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios".

Determinación de la obligación tributaria. Impuesto a pagar Artículo 19 "La suma neta que el contribuyente debe enterar al fisco en cada periodo impositivo, es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados". La empresa realiza sus declaraciones mensualmente.

3.4.3 Impuesto de Solidaridad -ISO- Decreto 73-2,008

Esta exenta el pago de este impuesto, ya que se paga una tarifa fija sobre ingresos gravados conforme lo dispuesto en el Art.44 de la ley del Impuesto sobre la renta Decreto 26-92 del Congreso de la Republica, y sus reformas.

3.5 Resultado de análisis FODA

FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos como las fortalezas y amenazas, y elementos externos como oportunidades y amenazas, el estudio realizado se orientó a realizar este análisis bajo los siguientes conceptos.

- Fortalezas. Teniendo en cuenta que las fortalezas son las capacidades especiales con las cuales cuenta la organización, y las cuales tiene una posición privilegiada frente a la competencia, se podría decir también que son aquellos elementos internos y positivos que diferencia a la empresa de otra de la misma clase o naturaleza.
- Oportunidades. Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa y que permiten obtener ventajas competitivas, también se pueden decir que son situaciones externas, positivas, que generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.
- Debilidades. Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, están asociados con los recursos de los que carece, con las habilidades que no posee, con las actividades que no desarrolla positivamente, se puede decir que son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.
- Amenazas. Son aquellas situaciones que provienen del entorno que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la empresa, se puede decir que son situaciones negativas, externas a la empresa, que pueden atentar contra esta, por lo que llegado el caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder realizarla o prevenirla.

Cuadro No.10

A continuación se presenta el FODA de la Empresa de Tornos Montes, S.A.

FODA

FORTALEZAS

- Personal con bastante experiencia
- Precios competitivos
- Taller para satisfacer las necesidades del cliente
- Estabilidad laboral
- Las instalaciones están en punto estratégico
- Buen trato al personal
- Entrega de productos a domicilio
- Servicio al cliente personalizado.

DEBILIDADES

- No cuenta con manuales de procedimiento
- Las cuentas por cobrar y cuentas por pagar no están al 100% controladas
- No posee buena segregación de funciones entre el personal
- Falta de tecnología en el sistema contable-administrativo

OPORTUNIDADES

- Se cuenta con varios clientes potenciales
- Clientes que se han perdido, pueden recuperarse.

AMENAZAS

- Apertura de negocios de la competencia por estar en un punto céntrico
- Incertidumbre con el pago de impuestos, ya que las leyes cambian constantemente.
- Las malas condiciones económicas del país, aumentan el riesgo de incobrabilidad de las ventas al crédito

Capítulo 4

Propuesta de la solución a la problemática de la Empresa de Tornos Montes, S.A.

En el presente capítulo se presenta una propuesta de solución o mejora a las deficiencias de control interno de las cuentas por cobrar detectadas en la empresa.

4.1 Descripción de la propuesta

Las cuentas por cobrar constituyen un rubro muy importante de cualquier empresa, debido a que la recaudación del efectivo es determinante para mantener buenos resultados.

Considerando las deficiencias encontradas en el estudio realizado y que la política de créditos es de más de 30 días de haber entregado el producto, se presenta la siguiente propuesta, esta se encuentra sobre la base del sistema de control interno tomando en cuenta lo siguiente:

- La salvaguarda de los activos.
- Información financiera confiable y oportuna.
- La eficiencia y eficacia de la empresa.

La administración de la empresa es la responsable de implementar todas aquellas políticas y procedimientos de control que se relacionen en forma directa con las cuentas por cobrar, esto con el fin de contar con todos los elementos necesarios para elaborar las políticas y procedimientos, que garanticen efectuar negocios con clientes, generar el flujo de efectivo necesario para contar con los fondos suficientes para el cumplimiento de sus compromisos, con terceros.

4.1.1 Propuesta a implementar

De acuerdo al estudio y revisión realizada se sugiere la creación de un Manual de políticas y procedimientos en el rubro de cuentas por cobrar. Este manual servirá como una guía para poder llevar el control de dichas cuentas además, se podrán unificar los diferentes criterios que existen, existirá información escrita con las directrices sobre cómo realizar cada uno de los procesos en el manejo de las cuentas por cobrar.

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 49 de 55
		Versión: 0
		Fecha de Revisión: 28/12/14
Elaborado por: Mario Rene Cantoral	Revisión por: Carlos Batres	Aprobado por: Carlos Guerra Roldan

CONTENIDO	
TEMA	PAGINA
4.2.1 Objetivos general y específicos	50
4.2.2 Alcance y aplicación	50
4.2.3 Responsabilidad	50
4.2.4 Política de evaluación de crédito	51
4.2.5 Política de otorgamiento de crédito	52
4.2.6 Política de cobranza	53
4.2.7 Política de recuperación de créditos	54
4.2.8 Aprobación	55

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 50 de 55
		Versión: 0

4.2.1 Objetivo general

Establecer un documento administrativo y contable que permita mejorar el proceso de registro y control de las cuentas por cobrar de la Empresa de Tornos Montes, S.A., con la finalidad de disminuir el grado de fraude y error y lograr alcanzar un alto grado de confianza en los registros de información financiera.

4.2.1 Objetivos específicos

- Estandarizar los procesos que se deben seguir en la gestión del rubro de cuentas por cobrar.
- Asegurar que los movimientos registrados en las cuentas por cobrar se realicen adecuadamente.
- Verificar que los clientes cumplan con las condiciones crediticias pactadas.
- Establecer líneas de crédito a la mayor cantidad de solicitantes.
- Denegar créditos a los solicitantes cuyo análisis de crédito cuente con antecedentes comerciales y financieros negativos y no represente una solvencia financiera para cumplir con los compromisos adquiridos.
- Mantener un adecuado control sobre la documentación que soporta las cuentas por cobrar.
- Asignar de manera responsable las tareas y responsabilidades entre el personal de las áreas que participan en el proceso de registro y control de las cuentas por cobrar.

4.2.2 Alcance y aplicación

El alcance y aplicación es para todo el personal que tenga relación directa con el manejo de las cuentas por cobrar.

4.2.3 Responsabilidad

La ejecución y cumplimiento del procedimiento es responsabilidad de la Gerencia Administrativa y del personal que está encargado del manejo de cuentas por cobrar.

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 51 de 55
		Versión: 0

4.2.4 Política de evaluación de crédito

a) Clientes nuevos

Cuando sea necesario autorizar crédito a un cliente nuevo, deberá llenar ciertos requisitos, los cuales deberán cumplir de acuerdo a las políticas establecidas en el presente manual.

b) Conocimiento del cliente

Para tener un amplio conocimiento del cliente, se deberá llenar y firmar el formulario de solicitud de crédito, además, deberá incluir la información y documentación requerida. (Ver anexo No.10).

c) Evaluación del crédito

Cada cliente para evaluar su crédito deberá presentar la siguiente documentación:

- Solicitud de crédito firmada por el representante legal o propietario.
- Copia de la Patente de Comercio y del Registro Tributario Unificado –RTU-.
- Copia de los estados financieros del 2013.
- Copia de Documento Personal de Identificación –DPI- del representante legal.
- Copia de Patente de Comercio.

El contador general como parte del departamento financiero deberá hacer un análisis de la documentación presentada por el cliente, donde deberá aplicar razones financieras como mínimo las siguientes: a) Razón de liquidez, b) Razón de endeudamiento, y c) Razón de rentabilidad.

El proceso de análisis debe incluir la determinación de liquidez (mayor o igual a uno), endeudamiento (promedio aritmético debe ser menor de uno), rentabilidad (promedio aritmético Debe ser mayor o igual a 10%).

El encargado de créditos y cobros con la documentación recibida deberá realizar lo siguiente:

- Confirmar los datos establecidos en la solicitud de créditos.
- Confirmar las referencias comerciales.

Se debe realizar con base a la información presentada en la solicitud de crédito, corroborar los datos presentados.

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 52 de 55
		Versión: 0

4.2.5 Política de otorgamiento de créditos

Con el objetivo de regular y normar el manejo de las ventas al crédito dentro de la empresa, se ha considerado prudente definir los parámetros bajo los cuales deberán administrarse dichas operaciones, para lo cual se dan a conocer los siguientes lineamientos.

- 1) En toda venta efectuada al crédito, el encargado del manejo de cuentas por cobrar, deberá exigir que se cumplan los requisitos siguientes:
 - Haber completado el formulario de solicitud de crédito que oportunamente le provea el vendedor.
 - Adjuntar a la solicitud, fotocopia completa del DPI, de los solicitantes y recibo reciente y pagado de los servicios de agua y luz.
 - Anotar claramente el límite y plazo del crédito solicitado. Esto lo autorizará el gerente, el plazo no puede exceder de 30 días.
 - En caso que el solicitante sea una Sociedad Anónima, deberá adjuntar además de lo anterior, lo siguiente: copia de la patente de comercio, copia del DPI del representante legal y copia del nombramiento de representante legal,
- 2) Los cheques que se hubieren recibido en garantía de créditos otorgados, serán custodiados por el gerente, siendo responsable de estos documentos. Para garantía del cliente y de la empresa, implementará los controles necesarios para el adecuado manejo y custodia de documentos en su poder.
- 3) Todas las solicitudes de crédito conocidas, serán presentadas a la gerencia, para que el ya que el gerente es la persona que está facultada autorizar el crédito y el plazo de crédito a cada uno de los clientes.
- 4) Antes de empezar cualquier trabajo todo cliente deberá dar un 50% del valor.
- 5) Para los casos en los que la compra hubiese sido cancelada mediante cheque corriente y este resultare rechazado por cualquier causa, se cobrará la cantidad de cien quetzales (Q100.00), por gastos administrativos.

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 53 de 55
		Versión: 0

4.2.6 Política de cobranza

Para la elaboración de políticas de cobranza deben considerarse factores, tales como: las condiciones de venta al crédito, la gestión de cobranza, los plazos de cobro y las condiciones de pago, además, de seguir una serie de pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como:

- Clasificar periódicamente las cuentas, de acuerdo a su antigüedad.
- Cuadrar mensualmente los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de los mismos en el libro Mayor General.
- Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro.
- Preparar estados de cuenta mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos, ni a los créditos. Todo despacho debe estar amparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.

4.2.7 Política para la recuperación de créditos

Con el objeto de normar los procedimientos a seguir para la recuperación de la cartera de créditos otorgados y establecer un plazo determinado para la gestión de cobro administrativo de la cartera de clientes, se ha considerado definir los parámetros bajo los cuales deberán administrarse dichas operaciones, siendo los siguientes:

- 1) Si el cliente efectuó el pago mediante la emisión de cheque y este resulta rechazado por cualquier causa, además de generar un cargo administrativo de cien quetzales (Q100.00), el mismo será protestado de manera inmediata, independientemente, del seguimiento de cobro administrativo de la cuenta.
- 2) Para el seguimiento y la gestión de la cartera de créditos, se delega en el departamento de contabilidad la responsabilidad de ejecutar de manera permanente, el procedimiento para la recuperación de la cartera de clientes; este se define a continuación:

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 54 de 55
		Versión: 0

Según el plazo y forma establecidos para cancelación de obligaciones a favor de la empresa, una vez vencido el mismo, de no haberse dado cumplimiento a la forma de pago, el encargado de cobros procederá de la forma siguiente (dejando copia de cada comunicación escrita al cliente dentro del expediente de cada caso)

- Una llamada de aviso de vencimiento de 48 horas antes de que se cumpla el plazo establecido para pago de la cuenta.
- Una llamada el mismo día en que debe efectuarse el pago.
- Una llamada al día siguiente de la fecha fijada para el pago de la cuenta.
- Si transcurridos tres días calendarios, la cuenta no ha sido pagada, se procederá del envío de la primera nota, como recordatorio del plazo vencido. (Ver anexo No.11).
- Una vez transcurridos cinco días calendario del envío de la primera nota y aún persiste el adeudo, se enviará una notificación escrita, estableciendo claramente una fecha límite, no más de ocho días, para el pago de la mora. (Ver anexo No.12).
- Llegando el plazo determinado para el pago, de persistir el adeudo, se enviará una tercera comunicación por escrito, indicando un plazo perentorio, previo al envío del caso a cobro jurídico y el cargo de costos y gastos administrativos por dicho traslado, más el cargo de intereses moratorios; los mismos serán costeados por el cliente.
- De no obtener respuesta favorable, se trasladará el caso a la empresa de cobro que sea designada para su gestión, acompañando la siguiente papelería:
 - a) Estado de cuenta certificada por el contador de la empresa.
 - b) Todo documento que hubiere firmado el deudor como garantía o medio de pago de la cuenta (cheques rechazados debidamente protestados.)
 - c) Copias de las facturas en mora.
 - d) Calculo estimado de gastos e intereses a cobrar.

Empresa de Tornos Montes, S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR	UPA-MCC-0600-01
		Página 55 de 55
		Versión: 0

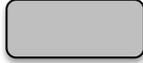
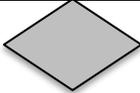
- 3) Toda cuenta, cuyo plazo de crédito establecido para pago llegue a su vencimiento y no sea cancelada en su totalidad, se penalizará con el pago de intereses a razón de una tasa del 1.5 % mensual sobre el saldo adeudado, hasta su total cancelación. Toda cuenta vencida a más de treinta días se le suspenderá el crédito, con previo aviso de suspensión.

- 4) El responsable de los cobros, deberá entregar semanalmente el día lunes, a Gerencia, el informe de la situación de la Cartera Clientes, tanto de los casos individuales como los consolidados con plazo vencido (30, 60 o 90 días). (Ver anexo No.13).

4.2.8 Aprobación

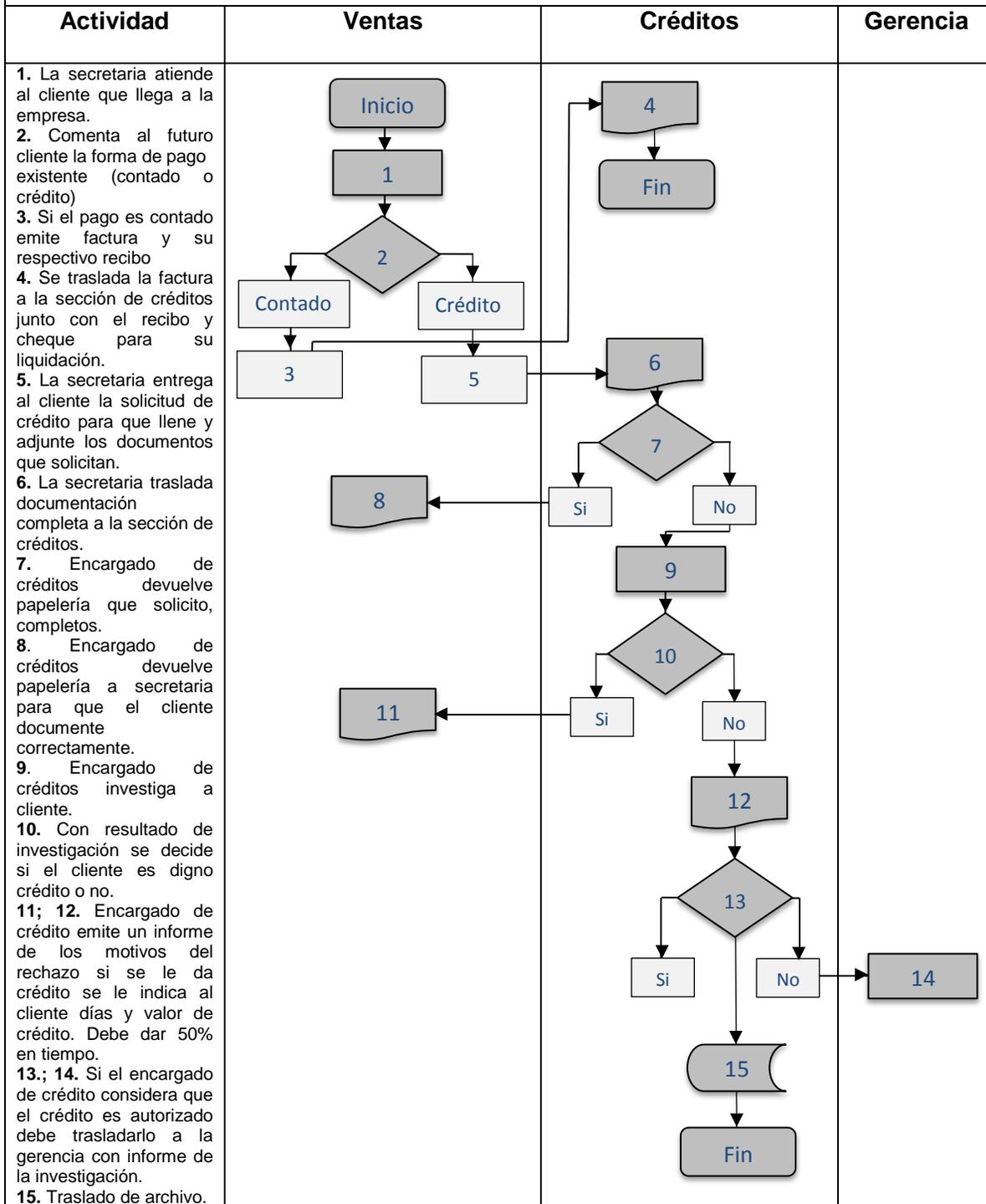
Elaborado por:	Revisión por:	Aprobado por:
MARIO RENE CANTORAL	CARLOS GARCIA	MISAEEL GERRA R.
ASESOR	AUDITOR EXTERNO	GERENTE

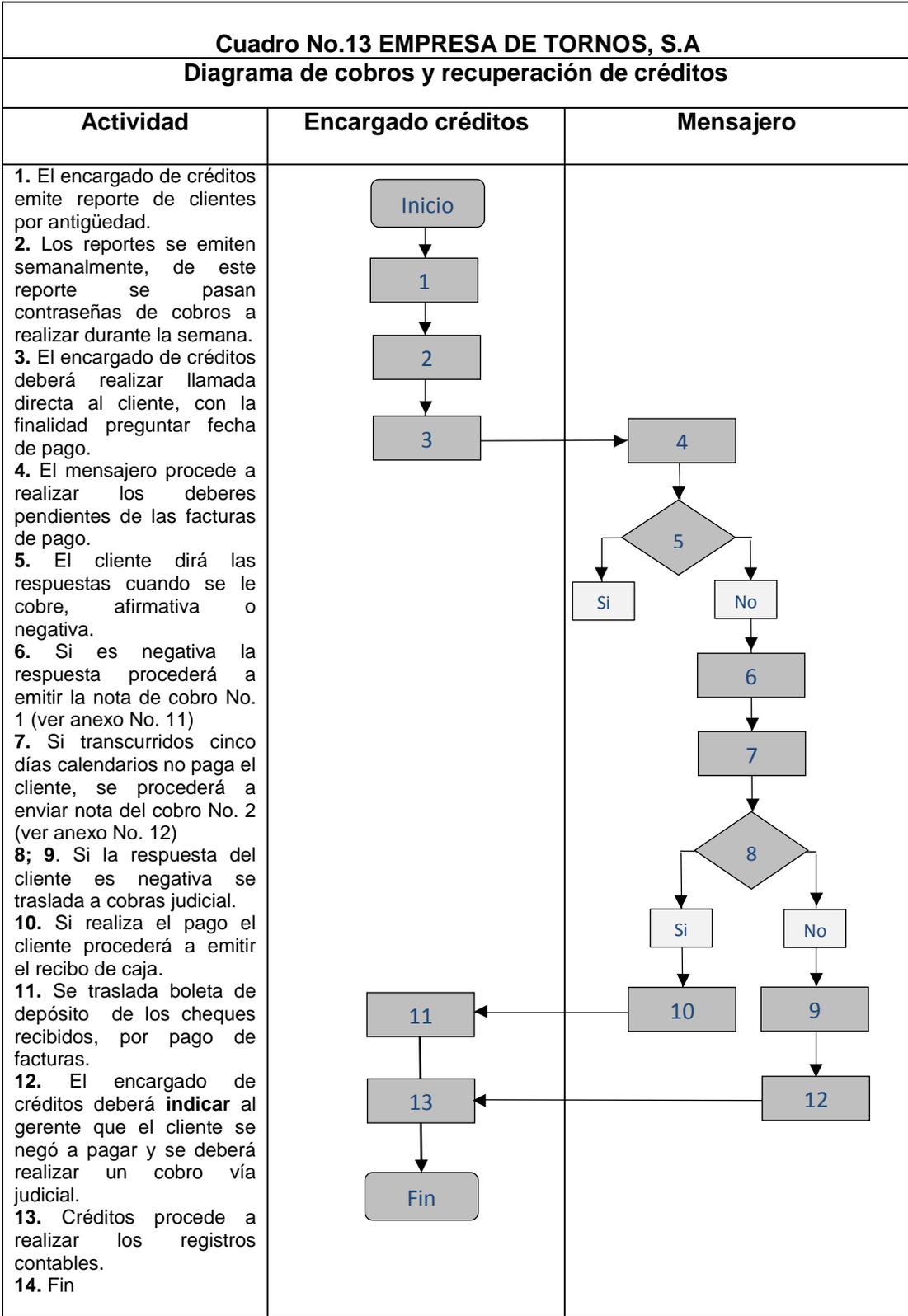
**Cuadro No. 11
SIMBOLOGÍA**

Descripción	Simbología
Inicio y Final del Flujo: Proceso, representa el inicio y final de un procedimiento, una parada o interrupción programada que sea necesario realizar.	
Entrada/Salida: cualquier tipo de ingreso o salida de datos	
Proceso: cualquier tipo de operación que pueda generar cambio	
Decisión o Alternativa: indica operaciones lógicas o de comparación entre dos.	
Conector: se utiliza para enlazar dos partes de un flujo grama.	
Conector fuera de página: conexión entre dos partes del flujo grama, situado en dos páginas diferentes.	
Documento: se utiliza para representar cualquier tipo de documento que se trabaje en el flujo grama.	
Multidocumentos: representa un documento que contiene copias a distribuir.	
Operación manual: representa cualquier tipo de operación de forma efectuada manualmente.	
Entrada manual: representa operaciones que se ingresa manualmente	
Preparación: corresponde a reportes de información que se deben preparar.	
Archivo: se utiliza para reflejar una acción de un archivo o documento y/o expediente.	

Cuadro No.12 EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A

Diagrama de flujo propuesto para el otorgamiento de crédito





4.3 Nombrar un encargado de créditos y cobros.

Se necesita que la empresa tenga mejores resultados, se debe mejorar el manejo de las cuentas por cobrar, por lo que es necesario que se contrate una persona que se encargue específicamente del manejo de las cuentas por cobrar, para que se deleguen adecuadamente las funciones y no se centralice en una sola persona toda la responsabilidad. Para el manejo de dicha cuenta, la persona que se sugiere contratar debe responder al siguiente perfil: Perito Contador, proactivo, y dispuesto a trabajar con presión.

4.4 Sistematización contable administrativo

Por el nivel de crecimiento que la empresa Montes, S.A. tiene es necesario que el ordenamiento que se dé también sea en el área administrativa y contable. Se sugiere la compra de un *software* necesario para que el gerente administrativo tenga la información actualizada, para que tome las decisiones en el momento oportuno. Este se obtendrá a un costo que finalmente beneficie a la empresa. El software debe tener los siguientes módulos al momento de sistematizar:

Cuadro No.14

VENTA DE SISTEMAS S-SYSTEM COTIZACION SFP0321 FECHA 28/12/14
COTIZACION SFP0321

No.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PRECIO (QUETZALES)
1	Contabilidad	2,000.00
2	Bancos	500.00
3	Libro IVA	500.00
4	Integraciones de cuenta	500.00
5	Inventarios	500.00
6	Cuentas por cobrar	2,000.00
7	Cuentas por pagar	1,000.00
8	Nóminas	1,000.00
9	Activo fijo	500.00
10	Presupuestos	500.00
11	Estado de flujo de efectivo	500.00
12	Retenciones ISR	500.00
	TOTAL	10,000.00

**EN LETRAS: DIEZ MIL QUETZALES EXACTOS. TIPO DE ENTREGA: 1 MES Y MEDIO
FORMA DE PAGO: 50% DE ANTICIPO Y 50% AL TERMINAR LA INSTALACION.**

4.5 Viabilidad del proyecto

La propuesta para implementar el manual es con el propósito de tener información y conocer las acciones que se tomaran en el corto plazo con relación al control interno y a los aspectos administrativos.

4.6 Recurso humano

En la implementación y uso del manual de políticas y procedimientos, estarán involucradas las siguientes personas:

- Gerente administrativo
- Contador general
- Encargado de créditos.

4.7 Aporte a la empresa

Con la implementación del manual de procedimientos sugerido, la implementación de los módulos sugeridos para sistematizar las operaciones contables y la contratación de un encargado de créditos, los registros y controles de las cuentas por cobrar serán más eficientes, confiables y oportunos.

4.8 Costo financiero

Los recursos económicos que se requieren para implementar esta propuesta son los siguientes:

Cuadro No.15

Empresa de Tornos Montes, S.A.

Cuadro de gastos de la implementación de las mejoras

Descripción de la actividad	Valor Total
Contratación de un encargado de Créditos (salario mensual 3,000.00)	36,000.00
Elaboración de un manual de cuentas por cobrar	1,000.00
Implementación de software sugerido	10,000.00
Total para el primer año.	47,000.00

CUADRO No.16
CRONOGRAMA DE TRABAJO DE LA PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA PED

SEMANAS DEL AÑO 2,014		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
No.	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Acercamiento a la empresa para la PED	■																							
2	Recopilación de información preliminar		■	■	■																				
3	Entrega del análisis Preliminar				■																				
4	Elaboración de diagnostico					■	■																		
5	Presentación proyecto o plan de la practica							■	■																
6	Elaboración de FODA								■																
7	Formulación del planteamiento del problema									■	■														
8	Justificación de la investigación										■	■													
9	Objetivo de la investigación											■	■												
10	Entrega del diagnóstico integral de la empresa												■	■	■										
11	Investigación trabajo de campo													■	■	■	■								
12	Primera presentación al tutor																	■	■						
13	Segunda presentación al tutor																			■	■				
14	Presenta con de resultados																				■	■			
15	Análisis de resultados																					■	■		
16	Elaboración final del informe de la PED																						■	■	
17	Entrega del informe de la PED																							■	■

Conclusiones

1. La empresa no cuenta con un manual de procedimientos que permita estandarizar los controles y todo lo relacionado con las cuentas por cobrar, lo que produce que el manejo de las cuentas por cobrar no se lleve como corresponde.
2. La empresa no tiene establecidos los procedimientos para evaluar la situación crediticia de los clientes, por lo que se le concede crédito a personas que no han sido investigadas y se les otorga este, sin tener capacidad de pago.
3. Los créditos son autorizados por el gerente de forma verbal, no existe una solicitud de crédito y tampoco se realiza un análisis de créditos del cliente, aumentando de esta manera, el saldo de cuentas incobrables.
4. La falta de un control efectivo de créditos, así como la carencia de políticas de carácter sancionatorias por incumplimiento de pago, han contribuido a la extensión de plazos a clientes morosos, lo que puede incidir financieramente en forma negativa en la empresa.
5. Actualmente la empresa no cuenta con un procedimiento de cobro a los clientes, por lo general esperan a que estos cancelen, en ocasiones se realizan llamadas telefónicas para efectuar el cobro, sin embargo, no quedan reportes por escrito en el expediente del cliente, estas llamadas se realizan varios días después de la fecha de vencimiento.

Recomendaciones

1. Que el gerente autorice la implementación del manual de cuentas por cobrar propuesto, con el objetivo de estandarizar los controles para el área mencionada, con el objetivo de recuperar el efectivo, para tener recursos en el momento que se necesite.
2. Darle crédito únicamente a personas que tienen capacidad de pago, y que cuentan con un buen record crediticio comercial, de esta manera garantizar que la empresa no esté en riesgo de tener pérdidas.
3. Aplicar límites de crédito adecuados, a los clientes que garanticen y aseguren su solvencia y liquidez, previa investigación crediticia.
4. Cobrar intereses a los clientes que se atrasen en sus pagos por más de treinta días.
5. Establecer políticas de cobro y dejar por escrito la constancia de cobro realizadas; además, designar a una persona encargada de resolver esta actividad y llevar un control de los mismos.

Referencias Bibliográficas

1. Decreto 10-2,012, Ley del Impuesto Sobre la Renta. Congreso de la República de Guatemala. Y sus modificaciones.
2. Decreto 10-2,012 Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento. Congreso de la República de Guatemala. Y sus modificaciones.
3. Acuerdo Gubernativo 424-2,006. Congreso de la República de Guatemala,
4. Decreto 6-91 Código Tributario. Congreso de la República de Guatemala. Y sus modificaciones
5. Decreto 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad. Congreso de la República de Guatemala. Y sus modificaciones.
6. Reyes, P, (2001). Administración Moderna. Noriega Limosa Editores. México.
7. Pérez Orozco, G.(2,001), Control interno 2da edición, Edición Ecafy. Guatemala.
8. Santillana J. (2,001), Establecimiento de sistema de control interno 1ra edición, México y América Central, Thompson Learning.
9. Defliese P; Jeanike, H Sullivan J (2005)Auditoria Montgomer 3ra edición, Editorial Limusa.
10. Aragón García, S. (2011), PED Diseño de un sistema de control administrativo y financiero de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la producción y venta de hule, látex, Guatemala, Upana Facultad de Ciencias Económicas.
11. González Brenda J. (2011) PED Implementación de Manual de Normas y procedimientos para el rubro de cuentas por cobrar para la empresa La Diversión, S.A. Guatemala, Upana, Facultad de Ciencias Económicas.
12. Roldan Morales, Z. (1996) Auditoria de una Empresa Comercial, Colección Auditoria y Finanzas, Guatemala.
- 13 López, Ana M. (2011) PED Auditoria administrativa de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora de Llantas y Reencauche, S.A.
14. Juárez L. (2,010) Implementación de procedimientos administrativos y contables en el manejo de la cuenta corriente de la empresa de servicios.

ANEXOS CENTRALES

ANEXO No.1

CUESTIONARIO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL INTERNO GENERAL

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿Se preparan estados financieros mensuales (indique en su caso si se preparan bi, tri o semestralmente) e indicar cuantos días se necesitan para prepararlos?			
2 ¿Se presentan estados financieros reales y presupuestados y sus comparaciones y explicaciones de diferencias?			
3. ¿A su juicio son razonablemente correctos?			
4. ¿Tiene el cliente organigramas generales, por Departamento?, ¿Se encuentran actualizados?, ¿Se cuenta con evidencia de publicación y difusión?			
5. ¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables? ¿Está actualizado?, ¿Se cuenta con evidencia de publicación y difusión?			
6. ¿Se cuenta con catálogo de cuenta actualizado?			

ANEXO No.2

CUESTIONARIO DE CAJA Y BANCOS

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos pre numerado, relaciones de cobranza, etc.?			
2. ¿Se preparan y con qué frecuencia los cortes de caja?			
3. ¿Todos los ingresos o cobranzas misceláneas (tales como ventas de desperdicio, intereses sobre inversiones, etc.), son reportados oportunamente al Departamento de Contabilidad?			
4. ¿Las cobranzas diarias son depositadas en el banco intactas y sin demora?			
5. Existe autorización previa y por escrito de las salidas de efectivo (en su caso)			
6. Se hacen todos los desembolsos con cheques nominativos (excepto caja chica)			
7. Está prohibida la práctica de expedir cheques a nombre de la compañía o al portador, ustedes mismos, nosotros mismos, etc.			
8. Los cheques anulados son debidamente, cancelados y archivados.			
9. Se requiere que los cheques sean librados con firmas mancomunadas.			
10. Está prohibido la firma de cheques en blanco.			
11. Las cuentas de cheques se concilian mensualmente y se investigan y registran oportunamente los ajustes que de ellas se derivan con oportunidad.			

12. Se controla la secuencia numérica de los cheques			
13. Se cancelan los documentos (comprobantes) con un sello fechador de "pagado" de tal manera que se prevenga su uso para un pago duplicado.			
14. El pago de las facturas es aprobado por algún funcionario responsable.			
15. Se deja evidencia de la verificación de los precios de compra, condiciones de crédito, corrección aritmética, descuentos, etc.			
16. Fondos fijos de efectivo-			
17. Existe un monto máximo para cada pago (indicarlo)			
18. Los importes de los comprobantes son requisitados con tinta (no apiz), tanto en letra como en número.			
19. Los comprobantes son inutilizados con un sello fechador de "Pagado", para impedir que vuelvan a usarse.			
20. ¿Se hacen arqueos sorpresivos? Periodicidad, resultados o diferencias			

ANEXO No.3

CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿La cartera se custodia físicamente bajo suficientes medidas de seguridad?			
2. ¿Las funciones de custodia física de la cartera y el registro contable de ella están claramente separadas?			
3. ¿Los mecanismos de control permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera cuyo cobro ya puede efectuarse?			
4. ¿Se utilizan formularios pre foliados para el control de la cartera por cobrar que se entrega a cobradores?			
5. ¿Dichos formularios son revisados y autorizados por una persona con facultades para ello?			
6. ¿La persona que visita a clientes, aprovecha a cobrar lo pendiente, de acuerdo con itinerarios para optimizar su tiempo?			
7. ¿Existe una política para evitar que los cobradores reciban dinero en efectivo por parte de los clientes?			
8. ¿La persona que realiza los cobros, los deposita oportunamente?			
9. ¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes en forma periódica y se concilian con la cuenta control del mayor general?			
10. ¿Se preparan periódicamente relaciones de cartera ...			

ANEXO No.4

CUESTIONARIO DE INVENTARIOS

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿Se revisa mensualmente que la suma de los registros auxiliares de inventarios de mercancías, mercancías en consignación, sea igual a su correspondiente cuenta de mayor?			
4. ¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio, otros.?			
3. ¿Están los inventarios bajo la custodia de responsables perfectamente delegados?			
4. ¿Para mejor control de las partidas que integran los inventarios; sus registros contables: contienen información tanto de cantidades como los valores?			
5. ¿Se explica claramente en los estados financieros cualquier gravamen que pese sobre los inventarios?			
6. ¿Están adecuadamente protegidos los inventarios contra deterioros físicos y condiciones climatológicas?			
7. ¿Existe control sobre partidas obsoletas o que por otra causa han sido dadas de baja en libros y que físicamente se encuentren en almacén?			
8. ¿Informan periódicamente los almacenistas sobre partidas con poco movimiento o bien cuya existencia sea excesiva?			
9. ¿Se aprueba por la alta administración o por alguna persona debidamente facultada la disposición de material obsoleto, sin uso o deteriorado?			
10. ¿Se toman en cuenta los requerimientos fiscales para hacer deducibles de los ingresos de la entidad, según la Ley y Reglamento del Impuesto Sobre la Renta, los inventarios dados de baja por obsolescencia o mal estado?			
11. ¿Se ejercen prioridades de control en función al valor de los inventarios;			

ejemplo: a mayor valor, mayor control?			
12. ¿Está restringido el acceso a los almacenes?			
13. ¿Se practica inventario físico por lo menos una vez al año, o bien sobre base rotatoria periódica?			
14. ¿Es adecuada la planeación para la toma de inventarios físicos?			
15. ¿Las diferencias que se determinan se ajustan en libros, previa aclaración de las mismas?			
16. ¿Para efectos de inventario físico: se separan físicamente los diferentes tipos de inventarios?			
17. ¿Se identifican aquellas partidas que deben ser dadas de baja por obsolescencia o mal estado?			

ANEXO No.5
CUESTIONARIO DE PERSONAL Y NÓMINAS

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿Se cuenta con contratos de trabajo individuales y colectivos?			
2. ¿Las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito?			
3. ¿Las nóminas son debidamente verificadas con respecto a horas, salarios, cálculos, otros.?			
4. ¿Las nóminas presentan evidencia de elaboración, revisión y autorización?			
5. ¿Se obtienen recibos debidamente requisitados?, ¿Los trabajadores se identifican al cobrar?			
6. ¿Los salarios no reclamados son depositados con oportunidad?			
7. ¿Expedientes personales con documentación completa?			

ANEXO No.6

CUESTIONARIO DE ACTIVOS FIJOS

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
Las inversiones, ventas o bajas de maquinaria y equipo están: <ul style="list-style-type: none">• ¿Controlados mediante registros individuales detallados por cada tipo de activo?			
<ul style="list-style-type: none">• ¿Se efectúan conciliaciones entre estos registros y los registros contables, cada cuánto tiempo?			
<ul style="list-style-type: none">• ¿Se practican inventarios físicos y se concilian contra registros contables?			
<ul style="list-style-type: none">• ¿Existe política para la diferenciación entre adición y mantenimiento de activo fijo?			

ANEXO No.7
CUESTIONARIO DE CUENTAS POR PAGAR

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿Se reciben estados de cuenta de los proveedores más importantes? ¿Son conciliados? ¿Se solicitan aclaraciones y en su caso se corren los ajustes correspondientes?			
2. ¿Se estudian y aprovechan todos los descuentos concedidos por los proveedores?			
3. ¿Se cuenta con controles auxiliares y se comparan y concilian dichos estados de cuenta contra los registros contables?			
4. ¿Se cuenta con controles auxiliares, se comparan y concilian los estados de cuenta contra los registros contables?			
5. ¿Los documentos liquidados son inutilizados y archivados adecuadamente?			
6. Se crean regularmente las provisiones para: - Gratificaciones e indemnizaciones al personal - Comisiones - Asistencia técnica - Regalías - Luz, teléfono, rentas - Intereses por pagar - Honorarios -			
7. ¿Los cálculos para impuestos están basados en las leyes respectivas?			
8. ¿Las demás provisiones se constituyen e incrementan sobre bases constantes?			

ANEXO No.8

CUESTIONARIO DE VENTAS Y COSTO DE VENTAS

Preguntas	Respuestas		
	Si	No	No aplica
1. ¿Los pedidos son adecuadamente controlados?			
2. ¿Los pedidos son aprobados antes de su embarque?			
3. ¿Los precios de venta y las condiciones de crédito se basan en documentos aprobados?			
5. ¿Se preparan avisos de embarque pre numerado?			
6. ¿Las facturas de venta son revisadas en cuanto a:			
• Precios			
• Cantidades			
• Condiciones de crédito			
• Corrección aritmética			
• Contra pedido del cliente			
• Contra documentos de embarque			
• Como se verifica la salida de mercancía?			
7. ¿Las facturas están vigentes?			
8. ¿Se efectúan análisis estadísticos por productos, líneas de productos, otros?			
9. ¿Las notas de crédito por devolución están basadas e información adecuada del departamento de recepción en cuanto a su cantidad, descripción y condición?			
10. ¿Cómo se controlas las ventas a:			
• Empleados			
• C.O.D.			
• De activos fijos			
• De desperdicios y varios			

<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el Departamento de Costos copia de cada una de las facturas? 			
11. ¿Los costos unitarios son determinados con base en:			
<ul style="list-style-type: none"> • Costos estándar o predeterminados 			
<ul style="list-style-type: none"> • Costos reales por procesos, órdenes de trabajo o por la producción del mes. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Se preparan mensualmente Estados detallados de Producción y Venta en unidades y valores o solo en valores? 			

ANEXO NO. 9
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA CONTADOR GENERAL

No.	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Se realiza una validación de saldos de la cuenta de clientes, entre contabilidad y de departamentos y cobros?			
2	¿Se tiene debidamente registrado el saldo de clientes en los libros contables?			
3	¿Se realiza cruce de información para confirmar que el saldo de clientes reporta razonablemente la información de acuerdo a la cartera de créditos?			
4	¿Se concilian los ingresos por cobrar a los clientes con los ingresos que se reportan en las cuentas bancarias?			
5	¿Las conciliaciones de bancos se encuentran al día?			
6	¿Existen diferencias relevantes entre el movimiento bancario y los registros contables?			
7	¿Se registra una provisión para reserva de cuentas incobrables?			
8	¿Existen reportes que permitan revisar la información relacionada con cobros, ventas y notas de crédito?			
9	¿Se realizan pruebas aritméticas para comprobar la veracidad de la información relacionada con el Departamento de créditos?			
10	¿Se realiza un arqueo de cheques rechazados al Departamento de créditos y cobros?			
11	¿Existe segregación de funciones entre la persona que cobra y la que concilia las cuentas bancarias?			
12	¿Se reportan las diferencias encontradas en las conciliaciones bancarias al departamento de créditos y cobros?			
13	¿El departamento de créditos y cobros le da el seguimiento necesario y oportuno a las diferencias que se reportan en las conciliaciones bancarias?			
14	¿Ocurren eventualmente problemas con documentos falsificados por parte de los clientes al momento del pago?			
15	¿Se realiza una conciliación entre los ingresos diarios por cobros con el Departamento de créditos y cobros?			

ANEXO No.10

EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A
SOLICITUD DE CREDITO

MONTO SOLICITADO Q. _____ DÍAS SOLICITADOS _____

I. DATOS DE LA EMPRESA:

Nombre comercial de la empresa: _____

Razón social: _____

Representante legal: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Actividad de la empresa: _____

Tipo de empresa: _____

Fecha de constitución: _____ Tipo de operar en el mercado: _____

Empresa nacional / extranjera: _____ Casa matriz: _____

II. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:

Nombres y apellidos completos: _____

Edad: _____ Estado civil: _____ DPI: _____

Extendido en: _____ Nacionalidad: _____

Profesión: _____

Cargo dentro de la empresa: _____

III. REFERENCIAS BANCARIAS

Banco: _____ No. de cuenta: _____

Tipo: _____ Tarjeta de crédito: _____ No. de cuenta: _____

IV. PRINCIPALES PROVEEDORES:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____

V. OTROS

Tiene seguro la empresa: SI _____ NO _____ Tipo de seguro: _____

Venta al crédito: SI _____ NO _____ % de sus Ventas al crédito: _____

Nombre de la aseguradora: _____

Hago constar que los datos consignados son reales y autorizo a la Empresa de Tornos, S. A. a verificarlos.

F. _____

Representante legal

Sello de la empresa

EXCLUSIVO EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A.

Nombre y Firma de persona que confirmo referencias:

—
Fecha: _____

MONTO AUTORIZADO Q. _____ DÍAS AUTORIZADOS _____

Nombre y Firma de quien autoriza: _____

Fecha de Autorización: _____

ANEXO 11

Formato de Nota Cobro No. 1

EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A TOTAL DE COBRO No. _____

Guatemala, _____ de _____ del 20 _____

Señor (a)

Código cliente: _____

Estimado (a) cliente:

En la revisión de los saldos de las cuentas por cobrar, se determinó que su cuenta presenta un atraso de _____ días, por un valor de Q. _____ (en letras), como podrá observar en el estado de cuenta adjunto.

Solicitamos la cancelación de dicho saldo lo más pronto posible, efectuando el depósito bancario en la cuenta a nombre de “La Empresa de Tornos Montes S.A.” en las cuentas No. _____ del banco _____ y/o cuenta bancaria No. _____ del banco _____.

Agradecemos informar el inmediato cuando realicen el pago respectivo con la finalidad de evitar dañar su record crediticio, así como para extenderle su recibo de pago.

Si hubiere inconformidad con el saldo de la cuenta, le agradeceremos se comuniquen con _____ al teléfono 77401233 o al correo electrónico sidadmas@acerosdeguatemala.com

Si ya efectuó su pago, deberá enviar la confirmación del mismo al correo indicado anteriormente o vía fax al 77401200, para realizar el respectivo registro.

Atentamente

Encargado de Créditos y Cobros

ANEXO 12

Formato de Nota Cobro No. 2

EMPRESA DE TORNOS MONTES, S.A
TOTA DE COBRO No. _____

Guatemala, _____ de _____ del 20_____

Señor (a)

Código cliente: _____

Estimado (a) cliente:

En la revisión de los saldos de las cuentas por cobrar, se determinó que su cuenta presenta un atraso de _____ días, por un valor de Q. _____ (en letras), como podrá observar en el estado de cuenta adjunto, de la cual llamamos la atención, por la tardanza que ha tenido con nosotros.

Solicitamos la cancelación de dicho saldo lo más pronto posible, efectuando el depósito bancario en la cuenta a nombre de “La Empresa de Tornos, S.A.” en las cuentas bancarias No. _____ del banco _____ y/o a la cuenta bancaria No. _____ del banco _____.

Agradecemos informar el inmediato cuando realicen el pago respectivo con la finalidad de evitar dañar su record crediticio, así como para extenderle su recibo de pago **y evitarnos gastos judiciales innecesarios.**

Si hubiere inconformidad con el saldo de la cuenta, le agradeceremos se comuniquen con _____ al teléfono 77401233 o al correo electrónico sideadmas@acerosdeguatemala.com

Si ya efectuó su pago, deberá enviar la confirmación del mismo al correo indicado anteriormente o vía fax al 77401200, para realizar el respectivo registro.

Atentamente,

Encargado de créditos y cobros