

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



**“Implementación de procedimientos en el Área de  
Cuentas por Cobrar, de la Empresa Distribuidora, S. A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)

Pedro Martín Sotoj Ambrocio

Guatemala, Mayo 2014

**“Implementación de procedimientos en el Área de Cuentas por Cobrar,  
De la Empresa Distribuidora, S. A.”**

(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)

Pedro Martín Sotoj Ambrocio

Lic. Ernesto Ramón Tzún Coxaj (**Asesor**)  
Licda. Eugenia Teresa Díaz Castillo (**Revisora**)

Guatemala, Mayo 2014

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

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

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

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

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vice Decano

**Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez**

Coordinadora

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

**Lic. Francisco Javier Escobar Pérez**

Examinador

**Lic. Elfego Amán López Ramírez**

Examinador

**Lic. José Miguel Paredes Rangel**

Examinador

**Lic. Ernesto Ramón Tzún Coxaj**

Asesor

**Licenciada Eugenia Teresa Díaz Castillo**

Revisora

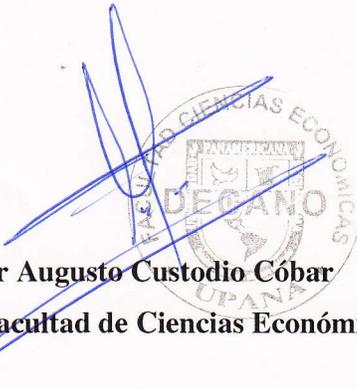
Teléfonos 2434-3219  
Telefax 2436-0362  
Campus Naranjo,  
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco  
Guatemala, ciudad.  
Correo electrónico:  
[cienciaseconomicasupana@yahoo.com](mailto:cienciaseconomicasupana@yahoo.com)

REF.:C.C.E.E.00035.2014-CPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

**GUATEMALA, 21 DE ABRIL DEL 2014**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Ernesto Ramón Tzun Coxaj tutor y la Licenciada Eugenia Teresa Díaz Castillo revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR, DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA, S. A.", presentado por el estudiante Pedro Martín Sotoj Ambrocio y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0766 de fecha 06 de Marzo del 2014; **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

**ERNESTO RAMON TZUN COXAJ**  
**Contador Público y Auditor**

Guatemala, 03 de diciembre de 2013

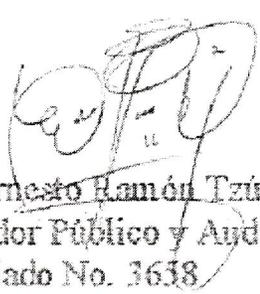
Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **“Implementación de Procedimientos en el Área de Cuentas por Cobrar, de la Empresa Distribuidora, S. A.”**, realizado por **Pedro Martin Sotoj Ambrocio**, carné No. **201300994**, 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 92 puntos.

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

  
Lic. Ernesto Ramón Tzún Coxaj  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 3638

Nombre completo del asesora: Eugenia Teresa Díaz Castillo  
Título: Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración Evaluación Educativas

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

Guatemala, 18 de enero de 2014

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **Implementación de procedimientos en el Área de Cuentas por Cobrar, de la Empresa Distribuidora , S. A.**, realizado por el alumno **Pedro Martin Sotoj Ambrocio**, carné **No.201300994**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; se ha procedido a la revisión del mismo, y se hace constar que de acuerdo a lo anterior, cumple con los requerimiento de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

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

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

  
Licda. Eugenia Díaz C.



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 254.2014

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 **Sotoj Ambrocio, Pedro Martin** con número de carné **201300994**, aprobó con **85 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 seis días del mes de marzo del año dos mil catorce.

Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los tres días del mes de mayo del año dos mil catorce.

Atentamente,



*Vicky Sicajol*  
M.Sc. Vicky Sicajol

Directora

Registro y Control Académico



*Adolfo Noguera Bosque*  
EMBA Adolfo Noguera Bosque  
Secretario General

Juan Fco. Canté  
cc.Archivo.

## **Dedicatoria**

**A Dios y la Virgen María:** Por darme la vida y la oportunidad de alcanzar una meta y que sepa compartir el conocimiento que me han dado.

“Porque nada es imposible para Dios”.

**A mis Padres:** José Pedro Sotoj y Lidia Elena Ambrocio, por el amor y apoyo que me han brindado, y por la enseñanza de vida que me dan cada día de seguir luchando, con amor para ustedes.

**A mi Esposa:** Nidia Julissa Ixcot, por motivarme a seguir adelante en mi carrera, por su amor incondicional y estar presente en las buenas y las malas, gracias te Amo.

**A mis Hijos:** Jackeline Isabel Sotoj y Adrián Jesús Sotoj, porque son el Amor y la fuerza que Dios me ha dado para seguir luchando cada día de mi vida, gracias por enseñarme a ser padre.

“Difícil pero no imposible”.

**A mis Hermanos:** Eddy, Cecilia, Lourdez, Sofía, Agustín, por estar siempre conmigo y ser una familia unida, porque hemos salido adelante con la bendición de Dios.

**A mis Abuelitos:** Cupertina, Sotero, Félix, Micaela, por ser un ejemplo a seguir.

**A mis compañeros:** Que me acompañaron a lo largo de mi carrera, gracias.

# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
1. Antecedentes	1
1.1 De la Empresa	1
1.1.1 Marco Organizacional	2
1.1.2 Marco Tributario y Legal	3
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.3 Justificación	8
1.4 Pregunta de la Investigación	9
1.5 Objetivos de la Práctica	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivos Específicos	9
1.6 Alcances y Límites	9
1.6.1 Alcances	9
1.6.2 Límites	10
1.7 Marco Teórico	10
1.7.1 Cuentas por Cobrar	10
1.7.2 Control Interno de las Cuentas por Cobrar	11
1.7.3 Elementos del Control Interno	12
1.7.4 Objetivo de Cuentas por Cobrar	17

1.7.5	Cuentas por Cobrar en el Balance	18
1.7.6	Provisión para las Cuentas Incobrables	19
1.7.7	Tipos de ajustes que se emplean en el manejo de las Cuentas Incobrables	20
1.7.8	Cuentas de clientes por antigüedad de saldos	21
1.7.9	Políticas de cobro	21
1.7.10	Políticas de Crédito	22
1.7.11	Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	23
1.7.12	Norma Internacional de Contabilidad 32 (NIC)	25
1.7.13	Norma Internacional de Información Financiera 7 (NIIF)	27
<b>Capítulo 2</b>		
2.	Metodología	35
2.1	Descriptiva	35
2.2	Sujetos de la Investigación	35
2.3	Instrumentos	35
2.4	Diseño de la Investigación	36
2.4.1	Entrevista	36
2.4.2	Cuestionarios	36
2.4.3	Observación	37
2.4.4	Procedimientos	37
2.5	Aporte Esperado	37
<b>Capítulo 3</b>		
3.	Resultados y Análisis	38
3.1	Resultado de la Investigación	38

3.1.1	Departamento de Ventas	38
3.1.2	Departamento de Créditos y Cobros	39
3.1.3	Departamento de Contabilidad	41
3.1.4	Área Financiera	42
3.2	Análisis de los Resultados	42
3.2.1	Departamento de Contabilidad	43
3.2.2	Departamento de Ventas	44
3.2.3	Departamento de Créditos y Cobros	45
3.2.4	Aspectos Fiscales	47
3.2.5	Reserva de Cuentas Incobrables	48
3.2.6	Estados Financieros de la Empresa	49
3.2.7	Razones Financieras	51
<b>Capítulo 4</b>		
4.	Propuesta	54
4.1	Implementación de procedimientos en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Distribuidora, S. A.	54
4.1.1	Introducción	54
4.1.2	Antecedentes	54
4.1.3	Justificación	55
4.1.4	Objetivos	55
4.1.4.1	General	55
4.1.4.2	Específicos	55
4.1.5	Políticas	56

4.1.5.1	Políticas Generales	56
4.1.5.2	Políticas Específicas	56
4.1.5.3	Políticas de Ventas al Crédito	56
4.1.6	Responsabilidades y procedimientos por áreas	60
4.1.6.1	Departamento de Ventas	60
4.1.6.2	Departamento de Caja	62
4.1.6.3	Departamento de Créditos y Cobros	64
4.1.6.4	Departamento de Contabilidad	76
4.2	Avance de la Propuesta	76
4.2.1	Viabilidad del Proyecto	76
4.2.2	Recurso Financiero	77
4.2.3	Recurso Humano	77
4.2.4	Instalaciones	77
	<b>Cronograma de Actividades</b>	<b>78</b>
	<b>Conclusiones</b>	<b>79</b>
	<b>Recomendaciones</b>	<b>80</b>
	<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>81</b>
	<b>Anexos</b>	<b>83</b>

## **Índice de Anexos**

Anexo 1 Cuestionario Gerente Administrativo Financiero	84
Anexo 2 Cuestionario Créditos y Cobros	86
Anexo 3 Cuestionario Departamento de Contabilidad	89
Anexo 4 Entrevista Gerente del Departamento de Créditos	90

## **Resumen**

El presente trabajo se realizó con base al estudio efectuado en la Empresa Distribuidora, S. A., que se dedica a la comercialización de gas licuado de petróleo (Gas LP), en la ciudad capital y sus municipios aledaños.

Dentro de los objetivos de la empresa está, ser líder a nivel nacional en la venta de gas licuado de petróleo, satisfacer las necesidades de los clientes para tener la preferencia en el consumo de su producto.

La presente investigación se realizó en el Área de Cuentas por Cobrar de la compañía, por medio de técnicas de recolección de información: entrevistas, cuestionarios y observación; dichas técnicas fueron utilizadas en los departamentos que están relacionados con las ventas al crédito.

Los resultados de la investigación mostraron la falta de procedimientos por escrito, para el Área de Cuentas por Cobrar, dichos procedimientos son muy útiles para toda empresa ya que le permite realizar sus funciones y procesos de una manera clara y precisa. Es también una herramienta que sirve para capacitar al personal de recién ingreso.

Como aporte a la empresa, se implementaron procedimientos por escrito que buscan mejorar el proceso y control de las cuentas por cobrar, para tener una recuperación más efectiva y que no se tengan cuentas incobrables.

## **Introducción**

El desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida, estuvo enfocado en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Distribuidora, S. A., área que se identificó como crítica, por no contar con la implementación de procedimientos que ayuden a mejorar la cobranza y su control.

Se le proporcionó a la empresa, la implementación de procedimientos desde la apertura de créditos hasta la cancelación de los mismos.

Se realizó un estudio descriptivo, donde se aplicaron entrevistas, encuestas y visitas de observación a las instalaciones de la empresa para llegar a determinar los procesos de manejo y cobro. Con la información que se obtuvo se realizó un análisis de la situación en la que se encontraron dichas cuentas.

Con esta implementación se desea mejorar los procesos, políticas y controles en las cuentas por cobrar.

El presente informe está conformado por cuatro capítulos, cada uno contiene los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

En el Capítulo 1, se presentan los aspectos generales de la empresa; desde su fundación hasta la actualidad y su comportamiento en el medio comercial, así como las normas legales que la rigen, líder en la venta de gas licuado de petróleo a nivel nacional. Se presentan aspectos de su organización, aspectos legales, el planteamiento del problema, justificación, pregunta de la investigación, objetivos, alcance y límites de la investigación así como un marco teórico.

En el Capítulo 2, se muestra la metodología de la investigación utilizada, los sujetos, instrumentos, y procedimientos que sirvieron de guía para el desarrollo del trabajo.

El Capítulo 3 presenta, los resultados y análisis que se obtuvieron de la investigación de acuerdo a las técnicas utilizadas, (encuestas y entrevistas), las cuales dieron como resultado la falta de implementación de procesos en las cuentas por cobrar.

En el Capítulo 4, se muestra la implementación de procedimientos en las cuentas por cobrar, dichos procedimientos tienen gran importancia para la empresa ya que con ellos se busca mejorar la cobranza y que no existan cuentas de difícil recuperación.

La aceptación de los procedimientos en las cuentas por cobrar por parte de la administración de la empresa, el contar con el equipo y el recurso humano necesario hace viable el desarrollo del proyecto para la implementación de los procedimientos en las cuentas por cobrar.

Se describen las conclusiones a las que se llegó después de la investigación así como las recomendaciones necesarias para la corrección e implementación de los procedimientos en las cuentas por cobrar.

Por último se presentan las referencias, así como los anexos donde se muestran los cuestionarios, guías de entrevista, que se utilizaron para la presente investigación.

# Capítulo 1

## 1. Antecedentes

### 1.1 De la Empresa

Distribuidora, Sociedad Anónima, fundada en el año de 1981, es una empresa que se dedica a la importación, exportación, venta y distribución de gas licuado de petróleo, en el área metropolitana y municipios aledaños a la ciudad de Guatemala. Es parte de un grupo corporativo a nivel nacional e internacional.

Sus oficinas administrativas se encuentran ubicadas en el municipio de Villa Nueva, Guatemala. Cuenta con cuatro plantas de distribución de gas, las cuales se encuentran ubicadas en las zonas 12 y 18 de la ciudad capital y en los municipios de Mixco y Villa Nueva.

La comercialización del Gas Licuado de Petróleo se distribuye en sus tres distintas presentaciones:

- **Cilindros:** Éste es utilizado para uso doméstico, y se distribuye en sus distintas capacidades: 25, 35, 40, 60, 100 libras.
  - **Granel:** Es utilizado por la industria como combustible de sus maquinarias, así como en los restaurantes y centros comerciales, su venta se realiza en galones.
  - **Carburación:** Es utilizado como combustible por medio de un equipo especial que es instalado en los vehículos; su distribución es en galones.
- 
- **Misión**  
Satisfacer las necesidades de nuestros consumidores con un servicio y producto de calidad, atendiendo las diferentes modalidades y fases de sus requerimientos, contribuyendo a mejorar la calidad de vida en concordancia a la protección del medio ambiente.

- Visión

Ser líderes en la industria del Gas L.P. aprovechando la experiencia y los conocimientos de la organización, comprometidos con nuestros clientes, con un enfoque de calidad en el servicio e incorporando tecnologías de vanguardia mediante un proceso de mejoramiento continuo.

### 1.1.1 Marco Organizacional

En la actualidad la empresa cuenta con 700 colaboradores, los cuales están distribuidos en las distintas áreas de trabajo, el Departamento de Ventas tiene a su cargo la mayor cantidad de colaboradores para la distribución y comercialización del producto.

La Dirección General se encarga de coordinar a nivel nacional toda la operación.

La Gerencia coordina las distintas áreas de ventas las cuales están administradas por un gerente de ventas en cada planta.

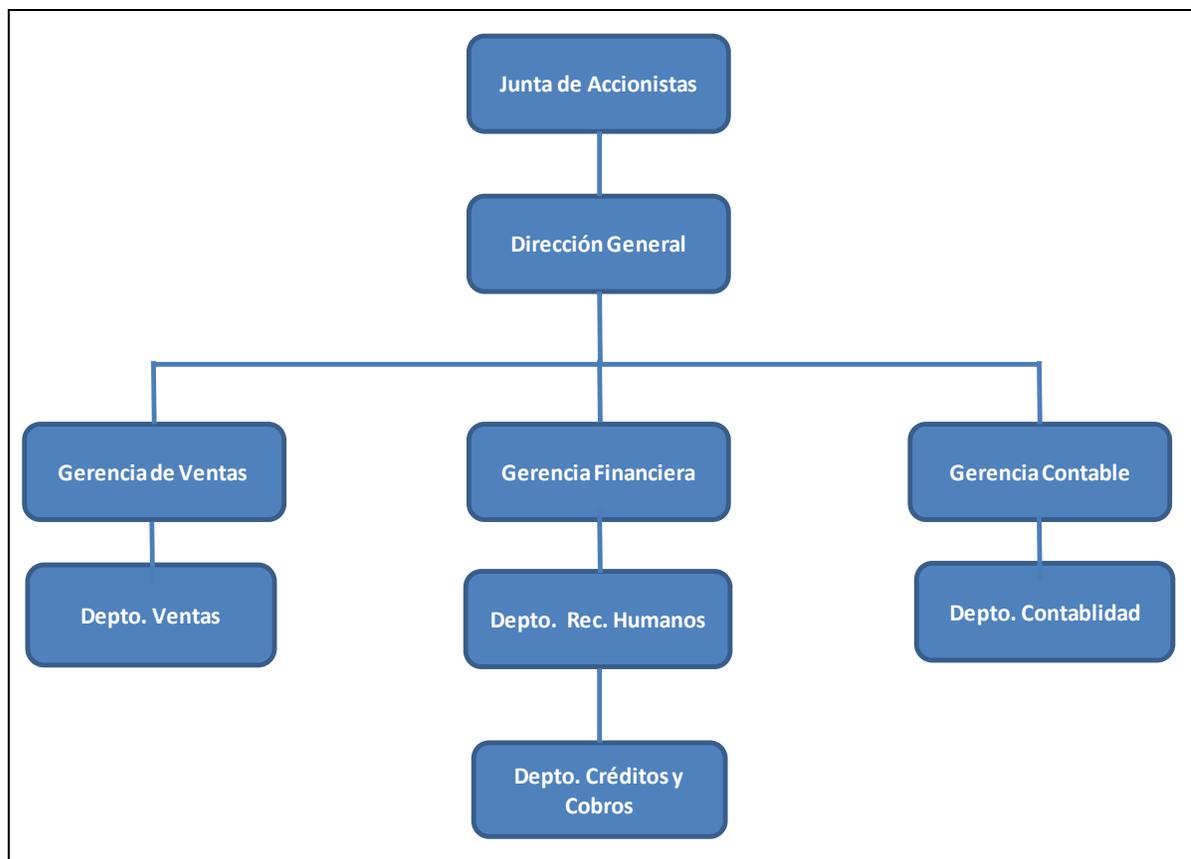
El Área Financiera en conjunto con el Área Contable son los encargados de administrar y coordinar los pagos de las distintas áreas ya sean en compras, erogaciones por gastos y servicios, pago a proveedores, pasivos bancarios, nóminas y pago de impuestos.

Se cuenta con el Departamento de Crédito y Cobros, el cual es el encargado de la cobranza y control de los clientes de la empresa.

El Departamento de Recursos Humanos ve todo lo relacionado a los cálculos y elaboración de nóminas, cálculos de IGSS, prestaciones laborales, las cuales son revisadas por el Área Contable.

La estructura organizacional de la empresa se muestra en el organigrama siguiente:

**Organigrama No. 1**  
**Empresa Distribuidora, S. A.**



Fuente: Elaboración Propia

### 1.1.2 Marco Tributario y Legal

Distribuidora, S. A., se encuentra constituida como una Empresa Sociedad Anónima, desde el mes de julio 1981, e inscrita en el Registro Mercantil en agosto del mismo año.

En aspectos tributarios y legales la empresa se encuentra actualizada con las leyes y reglamentos vigentes a la fecha de la presente investigación, de lo cual se hace mención con los siguientes puntos:

- Código de Comercio. Decreto 2-70 y sus Reformas, del Congreso de la República de Guatemala El Código de Comercio establece en sus artículos 1, 2 y 10, la aplicabilidad de esta ley, así como quienes son comerciantes y los tipos de sociedades mercantiles. Dentro de ellas la Sociedad Anónima (S. A.), Sociedad Mercantil como está constituida la Empresa Distribuidora, S. A., apegada a los lineamientos mencionados en los artículos No. 84 al 194 de esta ley, donde hace mención a la forma de constitución de una sociedad anónima.

Distribuidora, S. A., registra sus movimientos contables en base al sistema de partida doble y utiliza principios de contabilidad generalmente aceptados en Guatemala, según lo regulado en los artículos No. 368 al 384, del Decreto 2-70, Código de Comercio.

- Impuesto Sobre la Renta –I.S.R.-

El Impuesto Sobre la Renta, es un impuesto directo que afecta toda renta que obtienen las personas individuales o jurídicas, entes o patrimonios ya sean nacionales o extranjeros, residentes o no en el país. Se genera cada vez que se producen rentas gravadas.

Distribuidora, S. A., se encuentra inscrita y registrada en la Superintendencia de Administración Tributaria, en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, según Libro I, Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria.

Realiza cierres parciales en cada trimestre para determinar la renta imponible, para pagar el ISR del trimestre. Estos pagos trimestrales se acreditan al finalizar el año fiscal mediante la declaración jurada anual, que es al 31 de diciembre de cada año. Tiene como fecha de presentación los primeros tres meses del año calendario siguiente.

Distribuidora, S. A., se encuentra catalogada dentro de los grandes contribuyentes especiales para la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

- Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA-. Decreto 27-92 y sus Reformas, del Congreso de la República de Guatemala

El IVA es un impuesto que se genera cada vez que se realice una compra, venta, importación y exportación de bienes y/o servicios. Su periodo impositivo es de un mes.

La empresa se encuentra inscrita en el Régimen General de la Ley de IVA, paga la tarifa del 12% sobre la base imponible, se determina el impuesto entre la diferencia del total de los débitos y los créditos fiscales generados.

La determinación del impuesto a pagar se realiza por medio de la compensación de los débitos y créditos, si los débitos son mayores se tiene un IVA a pagar. En el caso que los créditos sean mayores a los débitos, ese tiene un crédito fiscal el cual se arrastra para el siguiente periodo impositivo. La presentación de dicho impuesto se realiza en el mes siguiente al del vencimiento de cada periodo.

- Ley del Impuesto de Solidaridad (IS). Decreto 73-08 del Congreso de la República de Guatemala

El Impuesto de Solidaridad (IS), en sus artículos 1 y 3 hace mención: que todas las personas individuales o jurídicas, así como las sociedades de hecho y que dispongan de patrimonio propio, y que realizan actividades mercantiles y agropecuarias en el territorio nacional y que obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos estarán afectos a dicho impuesto.

Distribuidora, S. A., al estar inscrita en el Régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas de la Ley del ISR, se encuentra afecta al IS, dicho impuesto se determina en base a los activos netos o en base a los ingresos brutos del año anterior según el artículo 2, y su base imponible se constituye en la cuarta parte del que sea mayor entre los activos netos y los ingresos brutos; salvo que los

activos netos sean mayores más de 4 veces a los ingresos brutos, en este caso se tomará la cuarta parte de los ingresos brutos.

La tasa impositiva es del uno por ciento (1%), según lo menciona el artículo 8. Dicho impuesto se determina en base a la cuarta parte de los activos netos y/o ingresos brutos multiplicándolo por el tipo impositivo del 1%. El periodo de imposición es trimestral y se cancela en el mes inmediato siguiente de finalizado cada trimestre.

- Ley del Impuesto a la Distribución del Petróleo Crudo y derivados del Petróleo –IDP-. Decreto 38-92 del Congreso de la República de Guatemala

El impuesto al petróleo afecta a la distribución de los combustibles derivados del petróleo. Dentro de ello se encuentra el gas licuado de petróleo, queda afecto a este impuesto las ventas que se realizan en las presentaciones de Gas a Granel y Carburación, con una tasa del impuesto del Q 0.50 por galón americano de 3.785 litros. Quedan exentas de este impuesto las ventas que se realizan en las presentaciones de cilindros que es utilizado para consumo doméstico.

Por el tipo de producto que comercializa, la Empresa Distribuidora, S. A., se encuentra afecto a la presentación y pago del Impuesto a la Distribución de Petróleo –IDP-. Se declara de forma semanal el pago por las ventas afectas al impuesto, que son las ventas de gas a granel y carburación, el impuesto que se paga por dicho producto es de Q 0.50 por galón.

- Disposiciones Legales para el fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto 20-2006 y sus reformas, del Congreso de la República de Guatemala

Dentro de las disposiciones que establece esta ley, está el de respaldar por cualquier medio bancario que esté a disposición del contribuyente, los costos y gastos en que se incurren en la operación de la empresa que su valor sea igual o mayor a treinta mil quetzales (Q 30,000.00).

- IGSS, IRTRA e INTECAP

Con el Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, se crea la ley orgánica que da origen al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. -IGSS-

Con el Acuerdo 1123 de la Junta Directiva del IGSS, se crea el Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social. El cual indica, que patrono es toda persona individual o jurídica que emplea los servicios de trabajadores en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Por lo que, la empresa está afiliada al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), al Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA) y al Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP).

- Ministerio de Energía y Minas

Cuenta con los permisos y licencias para la comercialización, importación, exportación, distribución de gas licuado de petróleo, a nivel nacional, que otorga el Ministerio de Energía y Minas de Guatemala (MEM).

- Código de Trabajo de Guatemala, Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala

Distribuidora, S. A., al igual que las demás empresas del país están reguladas conforme a las leyes laborales vigentes en Guatemala, el Código de Trabajo, en su artículo 1, hace mención que el presente decreto regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores.

## 1.2 Planteamiento del Problema

Para la empresa, el Departamento de Créditos y Cobros, es muy importante ya que las ventas que se realizan en un buen porcentaje son al crédito.

Con base al diagnóstico integral que se realizó, se determinó que la empresa, en el Departamento de Créditos y Cobros, no cuenta con procedimientos en las cuentas por cobrar (clientes).

Esto hace que las autorizaciones y revisiones de las cuentas por cobrar se realizan con base a parámetros que no están por escrito. Lo cual causa, que la información solicitada a los clientes varíe y no exista uniformidad para una exacta evaluación en la apertura de créditos.

No se cuenta con procedimientos para la revisión de la Cartera de Clientes, por lo que, se hace vulnerable en aspectos de incobrabilidad, antigüedad, morosidad, duplicidad de operaciones. Sin embargo, al implementar procedimientos vendría a corregir las deficiencias antes descritas y brindar al Departamento de Cuentas por Cobrar, información más exacta y verídica de las cuentas por cobrar, e informar a la Gerencia de una mejor manera.

## 1.3 Justificación

Para la administración de la empresa, es muy importante tener un control adecuado en el Departamento de Créditos y Cobros, ya que es en este departamento donde se tiene un buen porcentaje del ingreso para la empresa, en lo que respecta a ventas.

Al no contar la empresa con procedimientos de control interno de forma escrita, hace que la información tienda a no ser exacta. Por lo que, es necesaria la implementación de procedimientos y políticas de apertura de créditos; así como de control interno para las cuentas por cobrar (clientes).

Esto hace que la empresa tenga la certeza que la información que se muestre de los clientes, sea la exacta y adecuada para la toma de decisiones financieras y administrativas.

#### 1.4 Pregunta de la Investigación

La falta de procedimientos y políticas de créditos en las cuentas por cobrar da como resultado que la empresa no tenga una cartera de clientes sana, lo que nos lleva a plantear la siguiente pregunta:

¿Qué procedimientos administrativos y financieros son necesarios para un control adecuado de las Cuentas por Cobrar, en la apertura de créditos, así como en el control de la cartera?

#### 1.5 Objetivos de la Práctica

##### 1.5.1 Objetivo General

Diseñar un procedimiento de control en las cuentas por cobrar, para poder proporcionar información confiable en la presentación de sus estados financieros, para la toma de decisiones.

##### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Entregar a la empresa una solución idónea para el control y manejo de las Cuentas por Cobrar.
- Mostrar a la empresa la importancia y los beneficios que conlleva implementar procedimientos en las Cuentas por Cobrar.
- Diseñar procesos para que la cobranza pueda ser más ágil.
- Disminuir las cuentas morosas para que la empresa tenga una cartera de Cuentas por Cobrar cien por ciento recuperable.

#### 1.6 Alcances y Límites

##### 1.6.1 Alcances

- La elaboración e implementación de procedimientos en las cuentas por cobrar y de control interno, se desarrolló en las oficinas centrales de la empresa a partir del mes de junio al mes de noviembre del año dos mil trece.

- Se tuvo acceso a los reportes e informes mensuales de la Cartera de Clientes para su estudio y revisión.
- Se contó con la participación y colaboración de los departamentos de Contabilidad y Créditos, para proporcionar la información necesaria a la investigación.
- Se realizaron encuestas y entrevistas al personal, como el Gerente del Área de Cuentas por Cobrar.

### 1.6.2 Límites

- Por instrucciones de la Gerencia Administrativa y para efectos ilustrativos de la presente investigación, se utilizó el nombre de Distribuidora, S. A.
- Por efectos de confidencialidad no se permitió la utilización de las cifras reales que se muestran en los estados financieros de la empresa, así como los nombres de la Cartera de Clientes, por lo que se utilizó un factor porcentual para la representación de las cifras.

## 1.7 Marco Teórico

### 1.7.1 Cuentas por Cobrar

Para Moyer, McGuigan, Kretlow.(2005)

Las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en las ventas de bienes o servicios. Estas cuentas pueden tomar la forma de crédito comercial, en el cual se refiere al crédito que la compañía extiende a otras empresas, o bien, el crédito al consumo, que tiene que ver con el crédito que la compañía extiende a los consumidores finales. La eficacia de las políticas de créditos de una compañía extiende a los consumidores finales. La eficacia de las políticas de crédito de una compañía puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general. (p.587).

Para WHINTTINGTON, PANY. (2005). “Las cuentas por cobrar incluyen no sólo las reclamaciones contra los clientes provenientes de la venta de bienes o servicios, sino también préstamos a funcionarios o empleados, préstamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamación de reembolsos de impuestos y anticipos a proveedores”. (p. 377).

Menciona Meigs, Williams, Haka, Better. (2000). “Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes generalmente aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones de corto plazo en valores negociables. Los activos que están relativamente cercanos al efectivo se conocen como activos corrientes”. (p.280).

### 1.7.2 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Meigs, Williams, Haka, Better. (2000) dicen que: Uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables. Comúnmente en un negocio pequeño, un empleado es responsable de manejar las entradas de efectivo, de llevar los registros de las cuentas por cobrar, de expedir notas de crédito y de cancelar las cuentas incobrables. Esa combinación de funciones es una invitación al fraude. El empleado en esta situación puede retirar el efectivo cobrado a un cliente sin efectuar el registro alguno del cobro.

El siguiente paso es deshacerse del saldo en la cuenta del cliente. Esto se puede hacer al emitirse una nota de crédito donde indique que el cliente ha devuelto mercancía, o al anular la cuenta del cliente por incobrable. De este modo, el empleado tiene el efectivo, la cuenta por cobrar del cliente tiene un saldo de cero por pagar y los libros están cuadrados.

En resumen, los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no deben tener acceso a las entradas de efectivo. Los empleados que llevan las cuentas por cobrar o que manejan las entradas de efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de créditos o de autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables. Estos son ejemplos clásicos de funciones incompatibles. (p. 287).

### 1.7.3 Elementos del Control Interno

Para efectos de una auditoría de estados financieros, la estructura de control interno de una entidad, consiste en los siguientes elementos:

El ambiente de control, El sistema contable, Los procedimientos de control.

#### a) Ambiente de Control

El ambiente de control representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realizar o mitigar, la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Lo cual incluye lo siguiente:

- La filosofía y estilo de operación de la Gerencia.
- Estructura organizacional de la entidad.
- Funcionamiento del Consejo de Administración y sus comités, en particular el Comité de Auditoría.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluye a la Auditoría Interna.
- Políticas y prácticas de personal.
- Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad, tales como exámenes de organismos regulatorios bancarios.
- El ambiente de control refleja la actitud, conciencia y acciones en general, del Consejo de Administración, la Gerencia, los dueños y otros, en relación a la importancia de control y su incidencia en la entidad.

#### b) Sistema Contable

Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad, así como mantener la contabilización del activo y pasivo que le es relativo. Un sistema contable efectivo toma en cuenta el establecimiento de métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones válidas.
- Describir todas las transacciones.
- Cuantificar el valor de las operaciones que se registre el valor monetario adecuado en los estados financieros.
- Determinar el período en que las transacciones ocurren, para poder registrarlas en el período contable apropiado.

#### c) Procedimientos de control

Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y del sistema contable, establecidos por la Gerencia para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Segregación de funciones.
- Diseño y uso de los documentos y registros apropiados para ayudar a asegurar el registro adecuado de transacciones y hechos, como vigilar el uso de documentos de embarque foliados. (PEREZ OROZCO Gilberto Rolando. 2003. p. 32).

#### d) Clasificación del Control Interno

- Control Interno Contable

Consiste en el plan de organización, los procedimientos, registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la fiabilidad de los registros financieros. En consecuencia, está diseñado para proporcionar seguridad razonable en: Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización de la Dirección. Las transacciones se registran para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Contabilidad y para mantener el control sobre los activos. El acceso a los activos está permitido solo con la autorización de la Dirección. El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso se detecten diferencias.

- Control Interno Administrativo

Incluye el plan de organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización por parte de la Dirección. De acuerdo a esto se enfoca en la promoción de la eficiencia operativa y que la ejecución de las operaciones se adhieran a las políticas prescritas por la administración.

#### e) Principios del Control Interno

Principio: Origen, razón fundamental sobre la cual se procede para discurrir en cualquier materia. Microsoft Encarta (versión 2007).

- Una persona no debe tener a su cargo una operación completa.
- La responsabilidad para el desempeño de cada obligación debe ser fijada en cada persona.
- Deben usarse pruebas de exactitud.
- Debe rotarse los empleados en cuanto a los puestos.
- Los empleados deben tener una fianza.
- Las instrucciones deben darse por escrito.
- Utilizar dispositivos de prueba al mecanizar la contabilidad.

#### f) Objetivos del Control Interno

- Protección de los activos de la empresa.
- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.
- La promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio.

- Que la ejecución de las operaciones se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

#### g) Elementos del Control Interno

- Ambiente de Control

Es el colectivo de varios factores que favorecen, realzan o mitigan la importancia y efectividad del control en la entidad, son: Filosofía y estilo de operación de la Gerencia. Estructura organizacional de la entidad. Funcionamiento del Consejo de Administración, los comités, de forma especial el Comité de Auditoría. Métodos de control interno administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño de actividades. Políticas y prácticas del personal. Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad.

El análisis del ambiente de control, refleja la actitud, conciencia y acciones en general del Consejo de Administración, la Gerencia, los accionistas y distintos funcionarios, en relaciones a la importancia del control y su incidencia en la entidad.

- Sistema Contable

Son las técnicas y métodos establecidos para identificar, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad.

#### h) Estudio y evaluación del Control Interno

La evaluación del sistema, es con el fin de determinar el grado de confianza depositado en él. Basado en esta evaluación se hace modificación en el programa de Auditoría, se amplían los procedimientos de auditoría en áreas de control interno débil, y se limitan a las áreas de control que no se usa de manera fuerte. Solo después de esta evaluación el auditor está en la capacidad de plantear un programa de auditoría completo que esté de forma adecuada al compromiso. Meighs (1991).

Pautas: De lo general a lo particular: En este sentido, deben revisar de forma global los elementos fundamentales del sistema (estructura organizativa, políticas y procedimientos operativos, contables, entre algunos), tomándolos en conjunto, antes de examinar cada una de las áreas como gestión de fondos, ventas, compras, entre algunos. De lo estático a lo dinámico: En este orden de casos, que sea preferible ver primero los aspectos de estructura organizativa (enfoque estático) y después la secuencia de los procedimientos (enfoque dinámico).

Distinguir entre conocimiento y evaluación, no evaluar antes de conocer, tal distinción es ilustrativa en cuanto a los medios a emplear, un buen cuestionario para evaluar los puntos importantes de control interno, no necesario una guía adecuada para conocer la información de manera clara y ordenada. Obtener información en función de los objetivos que se persiguen.

#### i) Documentación del Control Interno

Las actualizaciones de procedimientos de control interno, diagramas de flujo donde se reflejen los puntos de control o cuestionarios, si se usan de forma adecuada, pueden ser muy útiles para el Auditor a la hora de determinar la suficiencia del sistema de control interno sobre las cuentas a cobrar. Los cuestionarios y diagramas de flujo deberían estar complementados por descripciones del sistema y comentarios adecuados, por lo que a respuestas desfavorables se refiere, la revisión del control interno no se puede cumplir solo mediante la documentación del sistema obtenida por el Auditor. Este debe asegurarse también de la eficacia del sistema de control interno mediante observaciones y verificaciones.

- Revisión, observación y verificación

La documentación de control interno que se haya obtenido debería permitir indicar la forma en que obtuvo la información, a saber, mediante: Revisión, observación o verificación. Se puede obtener una interpretación del sistema de control contable interno por medio de una investigación y con la ayuda de diversos empleados con responsabilidades en el Departamento de Cuentas a Cobrar

(ejemplo: El Director de Créditos, el de Ventas, la Encargada de Cuentas a Cobrar y el Cajero). Es posible que algunas de las respuestas no se ajusten a la realidad, sino a lo que debería hacerse.

Para justificar la respuesta, se debería observar la ejecución de los deberes del Departamento de Cuentas a Cobrar y cómo están organizadas las actividades de éste. Debería revisar los manuales de procedimientos y descripciones de trabajos pertinentes a las cuentas a cobrar. Por último las diferentes pruebas sobre los registros de contabilidad, que forman parte de los procedimientos regulares de auditoría de cuentas a ampliar los procedimientos de auditoría, como han indicado, no existe una línea divisoria clara de un número de respuestas de confirmación que reflejan diferencias, representaría muy probable una señal de un sistema de control interno poco satisfactorio e indicaría la conveniencia de llevar a cabo la confirmación de un mayor número de cuentas.

#### 1.7.4 Objetivo de Cuentas por Cobrar

- Si los saldos de las cuentas por cobrar existen y representan deudas legítimas de la empresa.
- Estudio de cobrabilidad de las cuentas por cobrar.
- Efectuar un análisis de la antigüedad de los saldos. Los criterios adoptados por la empresa para valoración de estas cuentas son aplicados de forma uniforme.
- Comprobar que los sistemas de control interno utilizados, son eficaces.  
(<http://www.miramegias.com/auditoria/files/present/ut09s.pdf>)

#### Clasificación de cuentas por cobrar

- Cuentas por cobrar clientes  
Representa los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta.
- Cuentas por cobrar funcionarios y empleados  
Son los acuerdos que los funcionarios y empleados hacen con la empresa por concepto de ventas al crédito, anticipo de sueldos, entre otros, lo que se le descuenta en su salario.

- Otras cuentas por cobrar  
Son reclamaciones contra los que transportan mercadería de un lugar a otro por pérdidas o daños.
- Documentos por cobrar
  - a) Documentos comerciales por cobrar  
Incluyen documentos comerciales aceptados y pagarés y son activos circulantes, esto debe ser a corto plazo y negociables.
  - b) Documentos y pagarés no comerciales  
Estos pueden ser activos circulantes pero es más probable que sean activos no circulantes.
  - c) Documentos a cargo de funcionarios, empleados, accionistas y directores; se originan en transacciones no comerciales.

Las cuentas y documentos por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas al crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo. (FINNEY, Harry, Miller, Herbert. 1978. P. 206).

#### 1.7.5 Cuentas por Cobrar en el Balance

FINNEY, Harry, Miller, Herbert. (1978) mencionan.

La suma que se muestra en el grupo del activo circulante como cuentas por cobrar (sin mayor especificación) debe comprender a las cantidades por cobrar en cuenta abierta a los deudores por operaciones propias del negocio. Las cuentas por cobrar a los accionistas, funcionarios o empleados deben mostrarse por separado en el balance, salvo que los adeudos se hayan originado por ventas hechas a aquellos y cuyo pago sea exigible de acuerdo con las condiciones regulares de la compañía; las cuentas con estas personas por concepto de préstamos u otros anticipos, pueden mostrarse en el grupo del activo corriente si los plazos de estas cuentas por cobrar y la experiencia

de la compañía con ellas, indican que se cobrarán junto con los adeudos circulantes ordinarios; de lo contrario, deben aparecer en el grupo de otro activo.

Si se compran y venden mercancías a una misma persona, es conveniente llevar dos cuentas separadas, una para la cuenta por cobrar y la otra para la cuenta por pagar; al preparar un balance no se compensen saldos deudores y acreedores. (p.197).

#### 1.7.6 Provisión para las Cuentas Incobrables

Las ventas que se realizan al crédito son respaldadas por facturas que están registradas dentro de las cuentas por cobrar. Cuando es imposible el cobro de algunas de estas facturas se constituye una pérdida para el negocio.

Las ventas al crédito se registran como ingreso del ejercicio donde se producen, por lo general en la fecha de cierre no se tiene la certeza de cuáles facturas serán incobrables y cómo hay que registrar la pérdida de cuentas por cobrar por posible imposibilidad de cobro, se hace una estimación sobre las posibles pérdidas y crear una cuenta de provisión para absorber esas posibles pérdidas.

Prescribe en dos años la acción de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos. En estos casos la prescripción corre desde el día en que el acreedor puede exigir el pago. (Numeral 2, artículo No. 1514, Código Civil, Decreto Ley No. 106).

Cuando se realizan ventas al crédito de bienes y servicios, la empresa corre el riesgo que sus clientes no paguen las cuentas, por lo que se debe realizar una provisión para cuentas incobrables y esto se contempla como un gasto. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición, (numeral 20, artículo 21, Libro I, Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria).

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

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

#### 1.7.7 Tipos de ajustes que se emplean en el manejo de las Cuentas Incobrables

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

- a) Descuentos pendientes.
- b) Devoluciones y rebajas.
- c) Intereses sobre saldos.

Con el manejo de cuentas por cobrar, están relacionados los ajustes por concepto de costos probables de cobranza y por servicios no justificados en esa fecha por los vendedores.

Se sabe que en la mayor parte de los negocios es de esperar que ocurran pérdidas por concepto de cuentas incobrables.

Las cuentas de clientes se cargan por lo general con el importe bruto de la factura a pagar, a pesar de que se acostumbre ofrecer descuentos. Por consiguiente, es preciso hacer ajustes con regularidad cuando se aprovechan los descuentos ofrecidos y un ajuste especial al final de cada período, para apreciar el efecto probable de los descuentos pendientes. Se requieren ajustes semejantes en relación con las devoluciones y rebajas. Si los cargos a clientes por productos sujetos a devolución son por sumas importantes, deben agregarse en el balance y ser compensados por medio de una reserva apropiada para devoluciones. (PATON, W. A. 1983: 264).

### 1.7.8 Cuentas de clientes por antigüedad de saldos

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

La distribución por antigüedad de saldos pueden obtenerse al preparar una cédula de las cuentas por cobrar en una hoja tabular, con columnas cuyos títulos indiquen varios períodos de vencimiento, como de 1 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 días a 6 meses y de más de 6 meses. El saldo de la cuenta de cada deudor es analizado para determinar la antigüedad de los elementos que lo componen. Después de distribuir todos los saldos de acuerdo con su antigüedad, se suman las columnas, con lo cual se completa el proceso. (FINNEY, Harry, Miller, Herbert. 1978: 200).

### 1.7.9 Políticas de cobro

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

Los procedimientos básicos de cobro que por lo general se utilizan y se siguen en el proceso de cobro son:

- Cartas

Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una

segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

- Llamadas telefónicas

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

- Utilización de agencia de cobro

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

- Procedimiento Legal

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. (RAMOS, M. 2008: 96).

#### 1.7.10 Políticas de Crédito

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

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno

de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. (RAMOS, M. 2008: 105).

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

Emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB), vigentes en Guatemala, según resolución emitida por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, en la que indica que se adoptan estas normas y tienen su efecto a partir de las auditorías que se practiquen a partir del año 2008 en adelante, no obstante se permite su aplicación anticipada.

- NIA 501, Consideraciones adicionales para partidas específicas

Confirmación de cuentas por cobrar Si las cuentas por cobrar son de importancia para los estados financieros, si es razonable esperar que los deudores respondan, el Auditor de manera normal deberá planear, obtener confirmación directa de las cuentas por cobrar o asientos individuales en el saldo de una cuenta. La confirmación directa proporciona evidencia de auditoría confiable respecto de la existencia de deudores y de la exactitud de los saldos de sus cuentas registradas. Sin embargo, de manera común no proporciona evidencia sobre la seguridad de cobranza de los saldos o sobre la existencia de saldos por cobrar no registrados.

Si se espera que los deudores no respondan, el Auditor debería planear, desempeñar procedimientos alternativos. Un ejemplo de los procedimientos alternativos, sería examinar los recibos de efectivo posteriores, relacionados con el saldo de una cuenta específica o asientos individuales al final del periodo. Las cuentas por confirmar son seleccionadas para hacer posible al Auditor llegar a una conclusión apropiada respecto de la existencia y exactitud de las cuentas por cobrar como un todo, debe tomar en cuenta los riesgos de auditoría identificados y distintos procedimientos planeados. El Auditor envía cartas para solicitar confirmación y pide a los deudores que contesten de forma directa éste. Estas cartas contienen autorización de la administración al deudor para revelar la información necesaria al Auditor.

La solicitud de confirmación de saldos puede tomar una forma positiva, en la que se pide al deudor que confirme su acuerdo o exprese su desacuerdo con el saldo registrado, o una forma negativa, en la que pide una respuesta sólo en caso de desacuerdo con el saldo registrado. Las confirmaciones positivas proporcionan evidencia más confiable que las confirmaciones negativas. La selección entre formas positiva y negativa dependerá de las circunstancias, debe incluir la evaluación de los riesgos tanto inherente como de control.

La forma positiva se prefiere al riesgo inherente o de control, es evaluado alto, ya que con la forma negativa, puede no recibirse respuesta debido a causas distintas al acuerdo con el saldo registrado. Por razones prácticas, cuando el riesgo de control es determinado bajo en lugar de alto el Auditor podría decidir confirmar las cuentas por cobrar en otra fecha diferente al cierre del periodo, por ejemplo, si la auditoría debe terminarse en un periodo corto después de la fecha de balance. En estos casos, el Auditor deberá analizar y probar las transacciones intermedias como sea necesario.

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

- NIA 540, Auditoría de estimaciones contables

La administración es responsable de hacer las estimaciones contables incluidas en los estados financieros. Estas estimaciones a menudo son hechas en condiciones de incertidumbre respecto del resultado de acontecimientos que han ocurrido o que es probable que ocurran e implican el uso de juicio. Como resultado, el riesgo de representación errónea importante es mayor si se implican las estimaciones contables. El Auditor debería evaluar si los datos reunidos son analizados y

proyectados de manera apropiada para formar una base razonable para determinar la estimación contable. Ejemplo, el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar.

- NIA 500, Evidencia de Auditoría

De manera normal, la evidencia de auditoría se obtiene respecto de cada aseveración de los estados financieros. La auditoría manifiesta una aseveración, ejemplo, la valuación, la naturaleza, la oportunidad, el alcance de los procedimientos sustantivos variarán y dependen de las aseveraciones. Las pruebas patentan muestras de auditoría sobre más de una aseveración, ejemplo, el cobro de cuentas por cobrar puede dar evidencia de auditoría de existencia como de valuación.

- Procedimientos para obtener evidencia de auditoría

Inspección, observación, investigación, confirmación, procedimientos de cómputo y analíticos. La oportunidad de los procedimientos dependerá en parte, de los periodos de tiempo durante los que la evidencia de auditoría buscada esté disponible. La confirmación consiste en la respuesta a una investigación para corroborar información contenida en los registros contables. Por ejemplo, el Auditor de manera normal busca confirmación directa de cuentas por cobrar por medio de comunicación con los deudores.

#### 1.7.12 Norma Internacional de Contabilidad 32 (NIC)

En esta NIC, se dan las definiciones de lo que son los instrumentos financieros dentro de los cuales están las cuentas por cobrar.

- Instrumentos Financieros

Un instrumento financiero es cualquier contrato que de lugar, en forma conjunta a un activo financiero en una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra entidad.

- Un activo financiero es cualquier activo que posea una de las siguientes formas:

- (a) Efectivo;
- (b) Un instrumento de patrimonio neto de otra entidad.
- (c) Un derecho contractual:
  - A recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad; o
  - A intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean favorables para la entidad; o
- (d) Un contrato que sea o pueda ser liquidado al utilizar instrumentos de patrimonio propio de la entidad, y sea:
  - Un instrumento no derivado, según el cual la entidad estuviese o pudiese estar obligada a recibir una cantidad variable de los instrumentos de patrimonio propio, o
  
  - Un instrumento derivado que fuese o pudiese ser liquidado mediante una forma distinta al intercambio de una cantidad fija de efectivo, o de otro activo financiero, por una cantidad fija de los instrumentos de patrimonio propio de la entidad. Para esta finalidad, no se incluirán entre los instrumentos de patrimonio propio de la entidad aquéllos que sean, en sí mismos, contratos para la futura recepción o entrega de instrumentos de patrimonio propio de la entidad.

En la Guía de Aplicación de la NIC 32, sobre los Instrumentos Financieros, da una definición sobre lo que la norma considera como Activos Financieros de los cuales las Cuentas por cobrar son parte.

El efectivo (o caja) es un activo financiero porque representa un medio de pago y, por ello, es la base sobre la que se valoran y reconocen todas las transacciones en los estados financieros. Un depósito de efectivo en un banco o entidad financiera similar es un activo financiero porque representa, para el depositante, un derecho contractual para obtener efectivo de la entidad o para girar un cheque u otro instrumento similar contra el saldo del mismo, a favor de un acreedor, con el fin de pagar un pasivo financiero.

Ejemplos comunes de activos financieros que representan un derecho contractual a recibir efectivo en el futuro, y de los correspondientes pasivos financieros que representan una obligación contractual de entregar efectivo en el futuro, son los siguientes:

- (a) cuentas a cobrar y a pagar de origen comercial;
- (b) pagarés a cobrar y a pagar;
- (c) préstamos recibidos y concedidos; y
- (d) obligaciones adquiridas y emitidas.

En cada caso, el derecho contractual a recibir (o la obligación de pagar) que una de las partes tiene, se corresponde con la obligación de pago (o el derecho de cobro) de la otra parte.

Otro tipo de instrumento financiero es aquél donde el beneficio económico a recibir o entregar es un activo financiero distinto del efectivo. Por ejemplo, un pagaré cancelable mediante títulos de deuda pública dará al tenedor el derecho contractual a recibir, y al emisor la obligación contractual de entregar, títulos de deuda pública, pero no efectivo. Los bonos son activos financieros porque representan, para la entidad pública que los ha emitido, una obligación de pagar efectivo. El pagaré es, por tanto, un activo financiero para el tenedor del mismo, y un pasivo financiero para quien lo haya emitido.

#### 1.7.13 Norma Internacional de Información Financiera 7 (NIIF)

El objetivo de la NIIF 7, es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad.

(b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

Los principios de esta NIIF, complementan a los de reconocimiento, valoración y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32.

Esta NIIF, se aplicará tanto a los instrumentos financieros que se reconozcan a nivel contable como a los que no se reconozcan. Los instrumentos financieros reconocidos comprenden activos financieros y pasivos financieros que estén dentro del alcance de la NIC 39. Los instrumentos financieros no reconocidos comprenden algunos instrumentos financieros que, aunque estén fuera del ámbito de aplicación de la NIC 39, entran dentro del alcance de esta NIIF.

Cuando esta NIIF requiera que la información se suministre por clases de instrumentos financieros, la entidad agrupará los instrumentos financieros en las clases que sean apropiadas según la naturaleza de la información a revelar y que tengan en cuenta las características de dichos instrumentos financieros. La entidad facilitará información suficiente para permitir la conciliación con las rúbricas que contengan las partidas correspondientes presentadas en el balance.

Relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento

La entidad suministrará información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento.

Balance

Categorías de activos financieros y pasivos financieros

Se informará, ya sea en el balance o en las notas, de los importes en libros de cada una de las siguientes categorías de instrumentos financieros definidas en la NIC 39:

- (a) activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, mostrando por separado: (i) los designados como tales en el momento de su reconocimiento inicial, y (ii) los clasificados como mantenidos para negociar de acuerdo con la NIC 39,
- (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento,
- (c) préstamos y partidas a cobrar,
- (d) activos financieros disponibles para la venta,
- (e) Pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados, mostrando por separado: (i) los designados como tales en el momento de su reconocimiento inicial, y (ii) los clasificados como mantenidos para negociar de acuerdo con la NIC 39, y
- (f) pasivos financieros valorados al coste amortizado.

Activos financieros o pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados

Si la entidad hubiese designado un préstamo o cuenta a cobrar (o un grupo de préstamos o cuentas a cobrar), como al valor razonable con cambios en resultados, informará de:

- (a) El máximo nivel de exposición al riesgo de crédito [véase el apartado (a) del párrafo 36] del préstamo o cuenta a cobrar (o del grupo de préstamos o cuentas a cobrar) en la fecha de presentación.
- (b) El importe por el que se reduce dicho máximo nivel de exposición al riesgo de crédito mediante el uso de derivados de crédito o instrumentos similares.
- (c) El importe de la variación, durante el ejercicio y la acumulada, del valor razonable del préstamo o cuenta a cobrar (o grupo de préstamos o cuentas a cobrar) que sea atribuible a las variaciones en el riesgo de crédito del activo financiero, determinado como:
  - (i) El importe de la variación del valor razonable que no sea atribuible a cambios en las condiciones de mercado que dan lugar a riesgo de mercado, o

(ii) El importe que resulte de la aplicación de un método alternativo, si la entidad cree que de esta forma representa con más certeza la variación del valor razonable que sea atribuible a cambios en el riesgo de crédito del activo.

Los cambios en las condiciones de mercado que dan lugar a riesgo de mercado incluyen las variaciones en un tipo de interés observado (de referencia), en el precio de una materia prima cotizada, en un tipo de cambio de moneda extranjera, o en un índice de precios, de tipos de interés o de cambio.

(d) El importe de la variación del valor razonable de cualesquiera derivados de crédito o instrumentos similares vinculados, durante el ejercicio y la acumulada desde que el préstamo o cuenta a cobrar se hubiera designado.

#### Naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros

La entidad revelará información que permita, a los usuarios de sus estados financieros, evaluar la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad esté expuesta en la fecha de presentación.

Las informaciones requeridas por los párrafos 33 a 42 hacen hincapié en los riesgos procedentes de instrumentos financieros y en su gestión. Dichos riesgos incluyen por lo general, sin que la enumeración sea cerrada, el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez y el riesgo de mercado.

#### Información Cualitativa

Para cada tipo de riesgo procedente de los instrumentos financieros, la entidad informará de:

(a) la exposición al riesgo y cómo se produce el mismo;

- (b) sus objetivos, políticas y procesos para gestionar el riesgo, así como los métodos utilizados para medir dicho riesgo; y
- (c) Cualesquiera cambios habidos en (a) o (b) desde el ejercicio precedente.

### Información Cuantitativa

Para cada tipo de riesgo procedente de instrumentos financieros, la entidad informará de:

(a) Datos cuantitativos resumidos acerca de su exposición al riesgo en la fecha de presentación. Esta información estará basada en la que se facilite al personal clave de la dirección de la entidad (tal como se ha definido en la NIC 24, información a revelar sobre partes vinculadas), por ejemplo al Consejo de Administración de la entidad o a su Director General.

(b) La información a revelar requerida por los párrafos 36 al 42, en la medida en que no haya sido suministrada en el apartado (a), salvo que el riesgo no sea significativo (véanse en los párrafos 29 a 31 de la NIC 1, un debate sobre la materialidad).

(c) Las concentraciones de riesgo, si no resultan aparentes de la información revelada en los apartados (a) y (b).

Si los datos cuantitativos revelados en la fecha de presentación fueran poco representativos de la exposición al riesgo de la entidad durante el ejercicio, se facilitará información adicional que sea representativa.

### Riesgo de Crédito

La entidad informará, para cada clase de instrumento financiero, de:

(a) el importe que mejor represente su máximo nivel de exposición al riesgo de crédito en la fecha de presentación, sin tener en cuenta ninguna garantía tomada ni otras mejoras crediticias (por

ejemplo acuerdos de liquidación por el neto que no cumplan las condiciones de compensación de acuerdo con la NIC 32);

(b) con respecto al importe revelado en (a), una descripción de las garantías tomadas y de otras mejoras crediticias;

(c) información acerca de la calidad crediticia de los activos financieros que no estén en mora ni hayan deteriorado su valor; y

(d) el importe en libros de los activos financieros que estarían en mora o que se habrían deteriorado, si no fuera porque sus condiciones han sido renegociadas.

#### Activos financieros en mora o deteriorados

La entidad revelará, para cada clase de activo financiero:

(a) Un análisis de la antigüedad de los activos financieros en mora en la fecha de presentación, pero que no estén deteriorados;

(b) Un análisis de los activos financieros que se hayan determinado en forma individual como deteriorados en la fecha de presentación, y que incluya los factores que la entidad ha considerado al determinar el deterioro; y

(c) Para los importes que se hayan revelado en (a) o (b), una descripción de las garantías tomadas por la entidad para asegurar el cobro y de las otras mejoras crediticias, así como una estimación de su valor razonable, a menos que fuera impracticable hacerla.

#### Realización de garantías y de otras mejoras crediticias

Cuando una entidad haya obtenido, durante el ejercicio, activos financieros o no financieros por garantías tomadas para asegurar el cobro, o ejecutado otras mejoras crediticias (por ejemplo

avales), y tales activos cumplan los criterios de reconocimiento de otras Normas, la entidad revelará:

- (a) La naturaleza e importe en libros de los activos obtenidos; y
- (b) Cuando los activos no sean convertibles con facilidad en efectivo, sus políticas para enajenar o disponer por otra vía de tales activos, o para utilizarlos en sus actividades.

#### Riesgo de liquidez

La entidad revelará:

- (a) un análisis de los vencimientos de los pasivos financieros que muestre los plazos contractuales de vencimiento remanentes; y
- (b) una descripción de cómo gestiona el riesgo de liquidez inherente en (a).

#### Riesgo de mercado

##### Análisis de sensibilidad

Salvo que una entidad cumpla lo establecido en el párrafo 41, revelará:

- (a) un análisis de sensibilidad para cada tipo de riesgo de mercado al que la entidad esté expuesta en la fecha de presentación, mostrar cómo podría verse afectado el resultado del ejercicio y el patrimonio neto por cambios en la variable relevante de riesgo, que sean lo razonables posibles en dicha fecha;
- (b) los métodos e hipótesis utilizados al elaborar el análisis de sensibilidad; y
- (c) los cambios habidos desde el ejercicio anterior en los métodos e hipótesis utilizados, así como las razones de tales cambios.

Si la entidad elaborase un análisis de sensibilidad, tal como el del valor en riesgo, que reflejase las interdependencias entre las variables de riesgo (por ejemplo, entre los tipos de interés y de cambio)

y lo utilizase para gestionar riesgos financieros, podrá utilizar ese análisis de sensibilidad en lugar del especificado en el párrafo 40. La entidad revelará también lo siguiente:

(a) una explicación del método utilizado al elaborar dicho análisis de sensibilidad, así como de los principales parámetros e hipótesis subyacentes en los datos suministrados; y

(b) una explicación del objetivo del método utilizado, así como de las limitaciones que pudieran hacer que la información no reflejase el valor razonable de los activos y pasivos implicados.

Otras revelaciones de información sobre el riesgo de mercado

Cuando los análisis de sensibilidad, revelados de acuerdo con los párrafos 40 y 41, no fuesen representativos del riesgo inherente a un instrumento financiero, (por ejemplo porque la exposición a final de año no refleje la exposición mantenida durante el año), la entidad informará de ello, así como la razón por la que cree que los análisis de sensibilidad carecen de representatividad.

## Capítulo 2

### 2. Metodología

#### 2.1 Descriptiva

El tipo de investigación que se aplicó es la Descriptiva, que permitió conocer las situaciones y procedimientos a través de la explicación exacta de las actividades que se realizan en el Departamento de Cuentas por Cobrar.

#### 2.2 Sujetos de la Investigación

La investigación se desarrolló en la Empresa Distribuidora, S. A., la cual se dedica a la venta de gas licuado de petróleo, en el área de la ciudad capital y sus municipios aledaños. En el Departamento de Créditos y Cobros, como en el Departamento de Contabilidad.

Dentro de las personas que participaron directa o indirectamente con la investigación están:

- Gerente del Departamento de Créditos
- Auxiliares de Créditos
- Cobradores
- Gerente de Contabilidad
- Contador General
- Auxiliares de Contabilidad

#### 2.3 Instrumentos

- Entrevistas: Se realizó entrevistas a los gerentes y personal de las áreas implicadas para el desarrollo del estudio. Así como a nivel general con el Gerente Financiero de la empresa.

- Cuestionarios: Se aplicó un listado de preguntas concretas que se trasladaron al personal de las áreas de contabilidad y cuentas por cobrar para conocer las causas del problema.
- Observación: Se visitaron las oficinas de la empresa, en el Departamento de Créditos y Cobros.

## 2.4 Diseño de la Investigación

Se realizó un apoyo con un diseño de campo y documentación, en el área donde se verificó los procesos de cómo se autorizan y controlan los créditos en las cuentas por cobrar.

### 2.4.1 Entrevista

La entrevista es una herramienta vital que por medio del intercambio verbal, permite obtener información, para analizar con posterioridad; se tiene el cuidado de interpretar con cuidado los datos proporcionados por el Gerente Financiero y los jefes de los departamentos. La entrevista se realizó en forma de conversación y no de interrogación.

Las entrevistas proporcionaron información descriptiva que ayudó a conocer todos los elementos y procesos con los que se realizan las operaciones del Departamento de Créditos y Cobros, así como los aspectos generales de la empresa.

### 2.4.2 Cuestionarios

Se trasladaron al personal de los principales departamentos que están involucrados en el proceso de las cuentas por cobrar, con relación al proceso y evaluación de la cartera de clientes. Dichos cuestionarios se elaboraron para examinar los procesos y controles con que en la actualidad cuenta la empresa, pero que no están por escrito.

Estos no fueron demasiado extensos, para que el encuestado tuviera una idea clara al contestar el cuestionario.

### 2.4.3 Observación

Por medio de la observación se tiene oportunidad de obtener información que en otros casos no se logra y puede influir en los resultados. Esta técnica se utiliza con la entrevista para comunicarse con los sujetos a investigar y así poder recabar, procesar y analizar datos numéricos para brindar soluciones en la implementación de los nuevos controles y registros contables.

### 2.4.4 Procedimientos

Con la evaluación de procedimientos se tomó información de los estados financieros de la empresa para corroborar la integración de las cuentas por cobrar (clientes), para poder verificar la existencia de integraciones de dicha cuenta. Se verificó la existencia de reportes que se generan en el Departamento de Créditos.

## 2.5 Aporte Esperado

### A la Empresa

Otorgar a la empresa un procedimiento adecuado y efectivo, para tener un control de los créditos desde su apertura hasta su cancelación, por medio de la implementación de procedimientos, para que la información financiera y contable que proporciona el Departamento de Créditos y Cobros sea exacta y confiable.

### A la Universidad

Para que cuente con un documento de consulta bibliográfica con respecto a Procedimientos en las Cuentas por Cobrar, y que le sea útil a futuros compañeros que investiguen temas relacionados a éste.

### Al Profesional

Para que este documento le sirva de guía y consulta para la implementación de procedimientos en las cuentas por cobrar, como base para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

## Capítulo 3

### 3. Resultados y Análisis

#### 3.1 Resultado de la Investigación

Con base a los instrumentos utilizados para la evaluación y control de las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora, S. A., se obtuvieron los resultados siguientes:

Se visitaron las oficinas centrales donde se procedió a realizar las entrevistas y cuestionarios a los gerentes, personal de las Cuentas por Cobrar, Ventas, Contabilidad y el Área Financiera. Así como la observación de los procesos de las Cuentas por Cobrar.

##### 3.1.1 Departamento de Ventas

El Departamento de Ventas es el área de más importancia para la compañía, es aquí donde inicia la operación para la generación de los ingresos de la empresa.

Se trasladó un cuestionario del cual se obtuvieron los resultados siguientes:

- Se reciben los pedidos de los clientes vía telefónica, donde solicitan despacho de Gas L.P., en cualquiera de sus presentaciones.
- Se envía la unidad que va a despachar el pedido.
- Al momento de la venta se realiza la facturación, ya sea por venta de gas en cilindros, granel o carburación.
- Al finalizar la ruta la unidad, regresa a la planta y antes de volver a cargar tiene que realizar su liquidación.
- Existen formatos pre-impresos de las liquidaciones en donde se puede especificar la forma de venta realizada al contado o crédito. Dichas liquidaciones son reportadas en forma cotidiana.

- Los pilotos llenan las liquidaciones de ventas, las cuales son entregadas al Área de Caja para su cuadro tanto de documentos como de efectivo.
- El efectivo se liquida a diario para ser depositado al banco el mismo día.
- El Área de Caja en conjunto con el Departamento de Digitación registran las facturas en el sistema para la generación de los reportes de ventas.
- Los reportes de liquidación son trasladados al Departamento de Créditos para su revisión y verificación de las ventas de los clientes y su respectiva cobranza.
- No se tiene una revisión de las facturas para corroborar que estén bien elaboradas.
- Se pudo observar que no se tiene una revisión previa para verificar que la digitación se realice de la forma correcta.

### 3.1.2 Departamento de Créditos y Cobros

Luego que las facturas son trabajadas por el Departamento de Caja se traslada la información por las ventas al crédito al Departamento de Créditos y Cobros:

El Departamento de Créditos y Cobros es muy importante, ya que la empresa tiene un nivel alto de sus ventas con base al crédito que es del 55%. Se pudo constatar con los reportes de ventas proporcionados por el Departamento de Contabilidad.

Se cuenta con un sistema de Cuentas por Cobrar donde se registra toda la información que generan las ventas al crédito, es en este departamento que se lleva el control de clientes por medio de integraciones a nivel general como individual, se emiten reportes de antigüedad de saldos donde se muestra los clientes vigentes así como los que están en mora de 1 a más de 120 días de atraso.

**Cuadro No. 1**

<b>EMPRESA DISTRIBUIDORA, S. A.</b>								
<b>RESUMEN DE CLIENTES</b>								
<b>POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>								
<b>REPORTE EMITIDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012</b>								
<b>Nombre</b>	<b>Total</b>	<b>Créditos en Plazo</b>	<b>Días de Atraso</b>					<b>A más de 120</b>
			<b>de 1 a 15</b>	<b>de 16 a 30</b>	<b>de 31 a 60</b>	<b>de 61 a 90</b>	<b>de 91 a 120</b>	
Cantidad de Clientes	300	95	55	30	30	15	25	50

Fuente: Cuadro elaboración propia, datos proporcionados por la empresa.

### Hallazgos

Con base a las entrevistas (Ver anexo No.4) y cuestionarios realizados (Ver anexo No.2) . En el departamento, se pudo recolectar la siguiente información:

- La empresa no cuenta con políticas establecidas para otorgar créditos a clientes nuevos.
- No se tiene un límite de crédito para los clientes.
- Existen autorizaciones verbales para que a un cliente se le siga vendiendo a pesar de que tiene demasiado saldo por pagar.
- No se revisan en forma separada la elaboración de las facturas, para que no existan errores.
- Los cobradores entregan los documentos no cobrados al finalizar el día, pero no de forma escrita.

### Proceso Actual

- No se verifican las políticas para el otorgamiento de los créditos.
- Sí existe un archivo en donde se lleva el control de las facturas de los clientes.
- Se registran las facturas al crédito en la cartera de cuentas por cobrar.
- Las ventas al crédito son registradas a diario, las cuales son registradas al sistema que genera reportes auxiliares que sirve de base para la generación de los informes.

- Se le entrega a los cobradores con un listado detallado la documentación que reciben a diario, así como un control adecuado sobre los correlativos de los recibos de caja que se les entregan para la cobranza.
- Se emiten reportes de recibos de caja para ser revisados en la contabilidad con base al dinero que ha ingresado a las cuentas bancarias.
- La empresa no cuenta con procedimiento de control interno, ni con políticas de créditos.

### 3.1.3 Departamento de Contabilidad

El Departamento de Créditos y Cobros trabaja la información de las ventas y realiza su cobranza por las ventas al crédito, este departamento envía sus reportes al Departamento de Contabilidad para que sean revisados.

Del cuestionario (Ver anexo No.3) y entrevista realizada al Departamento de Contabilidad, se obtuvieron los resultados siguientes:

#### Proceso Actual

- Se tienen actualizaciones con relación al Área Fiscal.
- Se cuenta con un catálogo de cuentas para el registro y contabilización de las operaciones de la empresa.
- Se realizan conciliaciones bancarias mensuales.
- Es responsable de la entrega de los estados financieros, los cuales son trasladados en forma mensual para ser revisados por la Gerencia. El Departamento de Contabilidad proporcionó los mismos para nuestra revisión.
- Se concilian de las ventas al crédito vs. los depósitos realizados, por la recuperación de los créditos cada fin de mes.
- La facturación es realizada en su totalidad, no queda nada pendiente de emitirse factura, dicha labor la realiza en Área de Ventas.

- Se revisan los reportes de las cuentas por cobrar las cuales son trasladados por el Departamento de Créditos y Cobros, esta revisión se hace de una manera general.

#### Hallazgos

- No se tiene un procedimiento por escrito sobre la revisión de las cuentas por cobrar.
- No se hace una revisión minuciosa de control interno para verificar la exactitud de las cuentas por cobrar o para constatar que los registros de la facturas por ventas al crédito correspondan al cliente correcto.

En la actualidad, la empresa no cuenta con un manual contable, el cual es idóneo para el registro de las operaciones de la empresa.

#### 3.1.4 Área Financiera

Se entrevistó y se trasladó cuestionario (Ver anexo No.1) a la Gerencia de Finanzas, se preguntaron aspectos generales de la empresa; así como de las cuentas por cobrar, con la entrevista se pudo conocer la importancia que poseen las ventas al crédito de la empresa. De forma diaria se solicita información de las ventas al crédito en reportes, los cuales son elaborados para efectos sólo del Departamento Financiero. Se reconoció que hacen falta procedimientos y controles.

Se observó que toda la información es solicitada vía verbal y muy pocas veces en forma escrita; por lo que, tiende a distorsionar lo requerido por el Departamento de Finanzas, lo que hace que la información sea entregada con más tiempo del requerido.

#### 3.2 Análisis de los Resultados

Con la información recolectada en los distintos departamentos de la Empresa Distribuidora, S. A., se procedió a realizar un análisis de los resultados.

Importancia de las cuentas por cobrar (Clientes)

Por la importancia que las ventas al crédito tienen para la empresa, se verificaron los reportes de ventas observados al 31 de diciembre de los años 2012 y 2011.

### **Cuadro No. 2**

<b>EMPRESA DISTRIBUIDORA, S.A.</b>						
<b>VENTAS AÑOS 2012 Y 2011</b>						
<b>(EXPRESADOS EN QUETZALES)</b>						
<b>AÑO</b>	<b>VENTAS CONTADO</b>	<b>%</b>	<b>VENTAS CRÉDITO</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>%</b>
2012	136,166,994	45	166,426,325	55	302,593,319	100
2011	112,707,769	45	137,753,940	55	250,461,709	100

Fuente: Elaboración propia, datos proporcionados por la empresa.

#### 3.2.1 Departamento de Contabilidad

##### Estados Financieros

Para la elaboración de los estados financieros se recopila y se trabaja toda la información de ingresos como de egresos de la empresa, existen procedimientos y controles sobre los registros contables que se realizan, se tiene un sistema contable adecuado para la compañía.

El proceso de la información da como resultado la entrega de los Estados Financieros a la Gerencia, los cuales son requeridos de forma mensual para informar de la situación financiera de la empresa a nivel corporativo.

El personal del Departamento de Contabilidad asiste con regularidad a capacitaciones, en aspectos fiscales para que tenga conocimiento de las reformas fiscales actuales para su aplicación.

Cuenta con una nomenclatura contable, que es del conocimiento del personal.

El Departamento de Contabilidad no cuenta con un manual contable por escrito para los procesos del área.

Con las cuentas bancarias que se tienen en los distintos bancos, se realizan conciliaciones de todas las cuentas de la empresa en forma mensual.

#### Revisión de las Cuentas por Cobrar

El Área de Contabilidad realiza una revisión de las cuentas por cobrar, pero se hace de forma empírica porque no se tienen procedimientos de control adecuados y por escrito.

- Las conciliaciones se deben de realizar de forma semanal, para poder cotejar los depósitos vs. reporte de recibos de caja emitidos.
- Que se programen una revisión de los reportes de facturas que emite el Departamento de Cuentas por Cobrar.
- No se realizan arqueos de documentos al Departamento de Cuentas por Cobrar, esto hace que se corra el riesgo de no tener soportada la cobranza, por el extravío de documentos.
- No se tiene por escrito procedimientos de revisión de las cuentas por cobrar; por lo que, se hace con base a procedimientos empíricos, es necesario que la empresa tenga procedimientos por escrito para no tener problemas de morosidad que afecten el efectivo de la empresa.

#### 3.2.2 Departamento de Ventas

El Departamento de Ventas realiza sus operaciones de forma diaria; por lo que no se tiene ningún atraso en la emisión de los documentos de ventas, salvo cuando existen extravíos de facturas y/o robos a las personas encargadas de los talonarios de facturas, lo cual es muy esporádico.

Se realizan las liquidaciones de las ventas al momento que la unidad de despacho de gas regresa a cada planta, donde el piloto es el encargado de realizar la liquidación de ventas, que es en forma pre impresa y en correlativo.

Al tener listo y lleno el reporte, el piloto se presenta a caja para su liquidación, el cual es cuadrado por el cajero al recibir las facturas y el efectivo de las ventas al contado. Se revisa el correlativo de las facturas para que no existan faltantes de documentos.

En este proceso se observó que las facturas al crédito no se verifican que los datos de los clientes estén correctos. Por lo que atrasa la operación al ser entregadas al cliente y luego rechazadas por tener datos incorrectos.

### 3.2.3 Departamento de Créditos y Cobros

Por aspectos de confidencialidad de la empresa no se muestran los nombres de los clientes para efectos de la investigación.

- El departamento cuenta con un software de cuenta por cobrar que cubre las necesidades para la emisión de los reportes diarios, semanales y mensuales. Se pueden generar reportes por clientes a nivel general o detallado, donde se muestra la antigüedad de los saldos.
- En la apertura de créditos no se tiene procedimientos por escrito: se corre el riesgo de que la empresa otorgue aperturas a personas o empresas morosas. Por lo que, es muy importante tener políticas de créditos por escrito.
- No se tiene la certeza de que los requisitos sean adecuados.
- Existen autorizaciones de créditos que se hacen de forma verbal autorizadas por la Gerencia: Al realizar autorizaciones de esta forma, la empresa corre el riesgo de sufrir morosidad en las ventas, o en el peor de los casos que la cuenta sea incobrable, esto por no saber con exactitud sobre el tipo de cliente al que se le vende.
- Se trasladan reportes de recibos de caja al Departamento de Contabilidad para que sean conciliados con los depósitos de las ventas al crédito.
- La entrega de documentos para cobro se realiza con un listado detallado de las facturas o contraseñas que se entregan al cobrador, pero en la devolución de los mismos solo se hace personal sin tener algún detalle que soporte la entrega de éstos, se hace necesaria la implementación de un reporte de devolución de documentos.

- La empresa no cuenta con procedimientos de control de las cuentas por cobrar, por lo que hace de suma importancia la implementación de dichos procedimientos por escrito, por ser el Área de Créditos una de las áreas más importantes en la recepción de ingresos por ventas.

Como parte de la investigación realizada se revisó la Cartera de Clientes, la cual fue proporcionada en forma detallada, obteniendo la siguiente información para su análisis.

**Cuadro No. 3**

EMPRESA DISTRIBUIDORA, S. A. RESUMEN DE CLIENTES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS REPORTE EMITIDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 EXPRESADO EN QUEZALES								
Nombre	Total	Créditos en Plazo	Días de Atraso					A más de 120
			de 1 a 15	de 16 a 30	de 31 a 60	de 61 a 90	de 91 a 120	
Planta 1	7,717,671	5,820,548	450,813	206,283	291,698	45,314	15,223	887,792
Planta 2	640,771	416,389	56,590	22,919	28,081	50	-	116,742
Planta 3	772,854	563,747	162,384	41,671	-	-	-	5,052
Planta 4	787,179	564,947	137,718	75,745	-	38	-	8,731
<b>TOTALES</b>	<b>Q 9,918,475</b>	<b>7,365,631</b>	<b>807,505</b>	<b>346,618</b>	<b>319,779</b>	<b>45,402</b>	<b>15,223</b>	<b>1,018,317</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>74.26%</b>	<b>8.14%</b>	<b>3.49%</b>	<b>3.22%</b>	<b>0.46%</b>	<b>0.15%</b>	<b>10.27%</b>

Fuente: Cuadro elaboración propia, datos proporcionados por la empresa.

Se observó que la Cartera de Clientes, tiene un 74.26 % de crédito en plazo lo que equivale a Q 7,365,631.00, para la empresa representa una pronta recuperación de los créditos otorgados en sus ventas. Lo cual para efectos de flujo de caja es idóneo por el pronto retorno de su efectivo.

Tiene cartera pendiente de 1 a 15 días con un 8.14 %, que es equivalente al Q 807,505.00, y de 16 a 30 días el 3.49 %, que representa Q 346,618.00 del total de las ventas al crédito.

Se verificó que se tiene un porcentaje del 10.27% de los créditos, con más de 120 días de atraso lo cual equivale a Q 1,018,317.00, de este valor existen procesos judiciales, los cuales son llevados

por abogados de la empresa, con conocimiento del Departamento de Finanzas y la Gerencia General.

Las cuentas con más de 120 días son debido a la falta de procedimientos por escrito de control interno y apertura de créditos, ya que no se cuenta una guía que ayude a la empresa a realizar controles por parte del personal de las áreas involucradas.

#### 3.2.4 Aspectos Fiscales

Las obligaciones fiscales que tiene la empresa ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, se tienen al día por la presentación y pago de impuestos a los que está afecta. Dentro de los impuestos a los que está afecta la empresa están:

- IVA mensual
- IVA mensual de Facturas Especiales
- ISR mensual
- Retenciones ISR asalariados
- Pago de IDP Semanal
- Información mensual de Inventarios
- Pagos Trimestrales de ISR
- Pago de ISO Trimestral
- Declaración Jurada Anual
- Informe Semestral de Inventarios

#### Reformas Tributarias

Con la entrada en vigencia del Decreto 10-2012 y sus reformas, Ley de Actualización Tributaria Libro I, Impuesto Sobre la Renta, la empresa tomó la determinación de optar por el Régimen Sobre Utilidades de Actividades Lucrativas, contenida en la sección III de dicha ley.

Para la empresa Distribuidora, S. A., este régimen es el más beneficioso ya que tiene la opción de realizar cierres parciales cada trimestre, para compensar sus ingresos y gastos y así determinar la renta imponible para pagar el ISR del trimestre.

Estos pagos trimestrales se acreditan al finalizar el año fiscal mediante la declaración jurada anual, que es al 31 de diciembre de cada año. Tiene como fecha de presentación los primeros tres meses del año calendario siguiente.

### 3.2.5 Reserva de Cuentas Incobrables

Se revisó la reserva de las cuentas incobrables, la cual está estimada sobre los saldos de clientes y cheques rechazados, dicha reserva es del 3%, según artículo No. 21, numeral 20 de la Ley de Actualización Tributaria. Libro I, Decreto 10-2012 y sus reformas:

**Cuadro No. 4**

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>	
<b>CÁLCULO DE LA RESERVA CUENTAS INCOBRABLES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALORES</b>
CLIENTES	9,918,475
CHEQUES RECHAZADOS	428,205
TOTALES	10,346,680
<b>3% DE RESERVA</b>	<b><u>Q 310,400</u></b>

Fuente: elaboración propia, datos proporcionados por la empresa.

### 3.2.6 Estados Financieros de la Empresa

La compañía proporcionó los estados financieros para su análisis por los años terminados al treinta y uno de diciembre de año 2012 y 2011.

**Cuadro No. 5**

<b>DISTRIBUIDORA, S. A.</b>						
<b>ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVOS</b>						
<b>POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2012 Y 2011</b>						
<b>(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)</b>						
DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	AÑO 2012	AÑO 2011	ANÁLISIS HORIZONTAL		ANÁLISIS VERTICAL	
			Variación Absoluta	Variación Relativa	Año 2012 %	Año 2011 %
VENTAS	302,593,319	250,461,709	52,131,610	20.81	99.8	98.95
OTRAS VENTAS	602,777	459,969	142,808	31.05	0.20	0.18
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	95,915	2,208,996	(2,113,081)	(95.7)	0.03	0.87
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>303,292,011</b>	<b>253,130,674</b>	<b>50,161,337</b>	<b>19.82</b>	100	100
<b>COSTOS Y GASTOS</b>						
<b>COSTOS DE VENTAS</b>	248,190,745	199,885,730	48,305,015	24.17	82	79
<b>GASTOS</b>	46,247,583	48,365,307	(2,117,724)	(4.38)	15	19
GASTOS DE OPERACIÓN	37,929,704	36,635,834	1,293,870	3.53	13	14
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	6,181,229	6,203,448	(22,219)	(0.36)	2	2
OTROS EGRESOS FINANCIEROS	2,136,650	5,526,025	(3,389,375)	(61.3)	1	2
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>294,438,328</b>	<b>248,251,037</b>	<b>46,187,291</b>	18.6	97	98
<b>GANANCIA DEL EJERCICIO</b>	<b>8,853,683</b>	<b>4,879,637</b>	<b>3,974,046</b>	81.4	3	2

Fuente: Datos de la empresa, cuadro elaboración propia.

Con los estados financieros proporcionados se pudo analizar tanto el Estado de Resultados como el Balance General.

Como se puede observar el en análisis horizontal, la empresa tuvo un incremento de Q 3,974,046.00 de ganancia en el año 2012, con relación al año 2011.

Las ventas tuvieron una variación absoluta de incremento de Q 50, 161,337.00 con relación al año 2011.

## Cuadro No. 6

**DISTRIBUIDORA, S.A.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2012 Y 2011**  
**(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)**

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	AÑO 2012	AÑO 2011	ANÁLISIS HORIZONTAL		ANÁLISIS VERTICAL	
			Variación Absoluta	Variación Relativa	Año 2012 %	Año 2011 %
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>42,001,729</b>	<b>34,485,846</b>	<b>7,515,883</b>	<b>21.79</b>	<b>68.64</b>	<b>61.17</b>
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	9,314,058	11,357,426	(2,043,368) -	17.99	15.22	20.15
OTROS ACTIVOS	94,205	94,205	-	-	0.15	0.17
OTRAS CUENTAS POR COBRAR L.P.	32,593,466	23,034,215	9,559,251	41.50	53.26	40.86
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>19,191,926</b>	<b>21,889,324</b>	<b>(2,697,398) -</b>	<b>12.32</b>	<b>31.36</b>	<b>38.83</b>
CAJA Y BANCOS	5,131,345	2,531,782	2,599,563	102.68	8.39	4.49
CLIENTES	9,918,475	8,158,948	1,759,527	21.57	16.21	14.47
PRÉSTAMOS EMPLEADOS	25,096	14,059	11,037	78.50	0.04	0.02
IMPUESTOS POR COBRAR	535,267	1,743,848	(1,208,581) -	69.31	0.87	3.09
RESERVA PARA CUENTAS INCOBRABLE	(310,400)	(256,530)	(53,870)	21.00	-0.51	-0.46
CHEQUES RECHAZADOS	428,205	392,068	36,137	9.22	0.70	0.70
INVENTARIOS DE G.L.P.	3,192,407	9,064,661	(5,872,254) -	64.78	5.22	16.08
ANTICIPOS	271,531	240,488	31,043	12.91	0.44	0.43
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>61,193,655</b>	<b>56,375,170</b>	<b>4,818,485</b>	<b>8.55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>33,291,518</b>	<b>27,532,523</b>	<b>5,758,995</b>	<b>20.92</b>	<b>54.40</b>	<b>48.84</b>
ACCIONES	4,500,000	4,500,000	-	-	7.35	7.98
SUPERAVIT ACUMULADO	17,373,425	16,031,160	1,342,265	8.37	28.39	28.44
GANANCIA DEL EJERCICIO	8,853,683	4,879,637	3,974,046	81.44	14.47	8.66
RESERVA LEGAL	2,564,410	2,121,726	442,684	20.86	4.19	3.76
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>25,941,781</b>	<b>27,332,864</b>	<b>(1,391,083) -</b>	<b>5.09</b>	<b>42.39</b>	<b>48.48</b>
PROVISIÓN INDEMNIZACIONES	6,562,429	5,570,313	992,116	17.81	10.72	9.88
PRESTAMOS BANCARIOS L.PLAZO	19,379,352	21,762,551	(2,383,199)	(10.95)	31.67	38.60
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,960,356</b>	<b>1,509,783</b>	<b>450,573</b>	<b>29.84</b>	<b>3.20</b>	<b>2.68</b>
PROVEEDORES	1,362,613	1,167,110	195,503	16.75	2.23	2.07
IMPUESTOS POR PAGAR	597,743	342,673	255,070	74.44	0.98	0.61
<b>TOTAL CAPITAL + PASIVO</b>	<b>61,193,655</b>	<b>56,375,170</b>	<b>4,818,485</b>	<b>8.55</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos de la empresa, cuadro elaboración propia.

En el Análisis Vertical realizado a los Estados de Situación Financiera de la empresa se observa que el saldo de clientes representa el 16.21% y 14.47% , para los años 2012 y 2011 del total de los activos de la empresa.

Los préstamos bancarios representan el 31.67% y 38.60% del total del pasivo y capital de la empresa de los años 2012 y 2011 respectivamente, esto representa una variación absoluta de Q 2,383,199.00 con relación al año 2011.

### 3.2.7 Razones Financieras

En el Área Financiera-contable se proporcionaron los Estados Financieros de la empresa, al 31 de diciembre de los años 2012 y 2011 para su análisis.

El uso de razones financieras para analizar e interpretar la información mostrada en los estados financieros, 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 períodos de cobro de clientes y pago a proveedores a través del cálculo de las rotaciones y otros factores que sirven para analizar la situación económica y financiera de una empresa.

#### Índice de Solvencia

Esta razón es la que mide la capacidad de la empresa, cuando ésta solicita un crédito a corto plazo; es decir, mide la habilidad para cubrir sus deudas y obligaciones a corto plazo.

Solvencia	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{19,191,926}{1,960,356}$	9.79
-----------	---	--------------------------------	------

La empresa tiene la capacidad de cubrir sus compromisos a corto plazo, ya que por cada Q 1.00 de endeudamiento tiene para cubrirlo Q 9.79 de sus activos circulantes.

#### Prueba del Ácido

Es el índice que mide la capacidad de pago inmediato que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo, sin tomar en cuenta los inventarios que se tiene en existencia.

Prueba del Acido	$\frac{\text{Activo Corriente - Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{19,191,926 - 3,192,407}{1,960,356}$	8.16
---------------------	--	--	------

Lo que indica que la empresa tiene la capacidad de pagar sus pasivos a corto plazo sin ningún problema de liquidez, ya que por cada Q 1.00 de su Pasivo Corriente tiene Q 8.16 de Activo Corriente.

#### Razón de Rentabilidad

Mide el rendimiento que tiene la empresa en un tiempo determinado.

Margen de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{8,853,683}{303,292,011}$	0.03
-----------------------	--	---------------------------------	------

Por cada Q 1.00 que la empresa percibe por las ventas que realiza obtiene una utilidad de Q 0.03 de quetzal.

#### Tasa de Rendimiento

Muestra el rendimiento que obtiene la empresa en un año de operación.

Rendimiento	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{8,853,683}{33,291,518}$	0.27
-------------	--	--------------------------------	------

La empresa obtuvo Q 0.27 centavos por cada quetzal que utilizó para la operación.

#### Rotación de las Cuenta por Cobrar

Indica la cantidad de veces que se recuperan las ventas al crédito durante un año.

Rotación de CxC	$\frac{\text{Venta Netas al Crédito}}{\text{Cuentas x Cobrar}}$	$\frac{166,426,325}{9,918,475}$	16.78
-----------------	---	---------------------------------	-------

La empresa recupera sus ventas otorgadas al crédito en 16.78 veces en el año.

#### Periodo Promedio de Cobro

Indica la cantidad de días que se tarda la empresa en la recuperación de las ventas al crédito.

Período Promedio de Cobro	$\frac{\text{Días Año Comercial}}{\text{Indice de Rotación de CxC}}$	$\frac{360}{16.78}$	21 Días
---------------------------	--	---------------------	---------

La empresa tarda 21 días en recuperar las ventas al crédito, por lo que su flujo de efectivo no es afectado por los créditos otorgados en el mes.

La recuperación de las Cuentas por Cobrar a Clientes podría ser más efectiva, si se soluciona el problema de la mora que existe actualmente, esto se da por la autorización de crédito sin que se haga un análisis y seguimiento adecuado para el otorgamiento del mismo.

Lo anterior permitiría realizar el proceso de la cobranza en forma efectiva, llevando cuenta y razón por medio de solicitudes de cobro, llamadas telefónicas registradas en el sistema de la empresa, avisos, y cualquier otra gestión que fuera necesaria, con el fin de recuperar las cuentas caídas en mora.

Derivado de lo anterior, si se agota el tiempo de dos años que se tienen para realizar la cobranza según el artículo 1514 del Código Civil, Decreto Ley del Jefe de Gobierno, procede considerar lo que se enmarca en el artículo 21 numeral 20 del Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, en lo relacionado al debido proceso y requisitos para considerar incobrable y deducible la cuenta por cobrar.

## Capítulo 4

### 4. Propuesta

#### 4.1 Implementación de procedimientos en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Distribuidora, S. A.

##### 4.1.1 Introducción

En la investigación realizada se utilizaron las técnicas de entrevistas, cuestionarios y observación, con los cuales se determinó la falta de procedimientos de control en el Área de Cuentas por Cobrar, por tal razón es de mucha importancia prestar a la empresa una solución adecuada por la falta de dichos procedimientos, esto conlleva una mejor presentación de los Estados de Situación Financiera de la Empresa.

La implementación se realizó con base a la necesidad de utilizar procedimientos de control en el área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Distribuidora, S. A., con el fin de proporcionar a la compañía una herramienta que le sea útil y eficiente para los controles en el área mencionada.

Con la implementación se busca mejorar el desempeño de las áreas que abarca el proceso de las ventas, lo que conlleva a capacitar al personal involucrado de las distintas áreas de la empresa.

##### 4.1.2 Antecedentes

La empresa Distribuidora, S. A., se dedica a la venta de Gas Licuado de Petróleo, dichas ventas en un buen porcentaje son realizadas al crédito. Desde la creación de la empresa hasta la fecha no se ha contado con procedimientos de control, para las cuentas por cobrar.

El no tener políticas de crédito por escrito como un proceso que puedan ayudar a informar en el momento adecuado, ha llevado a que la empresa tenga cuentas de difícil recuperación.

Para una empresa tan importante a nivel nacional como lo es Distribuidora, S. A., es de suma importancia la aplicación de lineamientos y procesos plasmados por escrito.

#### 4.1.3 Justificación

La aplicación de procedimientos de control en el Área de Cuentas por Cobrar, hace que la información que se genera sea más exacta. Por lo que, es necesaria la implementación de dicho procedimientos. Esto hace que la empresa tenga la certeza de que la información que se muestra de los clientes y que es reflejada en los estados financieros de la compañía, sirva en la toma de decisiones para beneficio de la misma.

#### 4.1.4 Objetivos

##### 4.1.4.1 General

Contar con una herramienta apropiada para poder realizar una adecuada gestión en el Departamento de Cuentas por Cobrar.

##### 4.1.4.2 Específicos

- Presentar la herramienta para que el personal administrativo pueda aplicarla de forma correcta y así garantizar los resultados que se esperan obtener.
- Tener los reportes adecuados para la toma de decisiones sobre las cuentas por cobrar.
- Presentar los saldos reales de las cuentas por cobrar en los estados financieros.
- Tener certeza de las cuentas por cobrar por cliente.
- Registrar en forma correcta los documentos contables, como las facturas, notas de crédito, débito.
- Saber con exactitud las cuentas incobrables que tiene la empresa.

#### 4.1.5 Políticas

##### 4.1.5.1 Políticas Generales

La aplicación de los procedimientos es de carácter obligatorio para todo el personal que realice funciones o esté inmerso en las ventas de la empresa. El Gerente de la empresa como el Gerente del Área de Créditos Cobros son los encargados de resguardar el control, administración y gestión del trámite de cobro de las cuentas por cobrar.

##### 4.1.5.2 Políticas Específicas

El Departamento de Contabilidad como el de Créditos y Cobros serán los responsables de controlar el proceso y registro de las cuentas por cobrar.

##### 4.1.5.3 Políticas de Ventas al Crédito

La finalidad es tener los lineamientos necesarios para el buen otorgamiento de crédito y en consecuencia, para un buen control en las cuentas por cobrar. Es necesario que estas políticas sean conocidas por los departamentos de Ventas, Caja, Créditos y Contabilidad.

- El plazo de los créditos será de hasta 30 días sin intereses.
- Se realiza apertura de cuenta para los clientes nuevos.
- Los requisitos de documentación que los clientes tienen que cumplir deben ser presentados en fotocopias legibles y ser adjuntados en la solicitud de crédito. (Ver formato No.1), son los siguientes:
  - Fotocopia de documento personal de identificación (DPI) del Representante Legal o Propietario.
  - Fotocopia de Patente de Comercio y de Sociedad.
  - Fotocopia de Nombramiento de Representante Legal.
  - Fotocopia de estados de cuenta bancarios de los últimos tres meses.
  - Fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono con la dirección de la empresa.

- Fotocopia de RTU actualizado de inscripción en SAT.
  - Carta de solicitud de crédito firmada por el propietario y/o representante legal.
  - Referencias de crediticias en empresas comerciales e entidades bancarias.
- Las autorizaciones de venta al crédito serán aprobadas por el Gerente General y por el Gerente de Créditos.
- Cuando la apertura de créditos no supera la cantidad de Q. 5,000.00 y con un plazo no mayor a 8 días de pago, éstos podrán ser autorizados solo por el Gerente de Créditos.
- Si la fecha límite para pagar el crédito vence y éste no es cancelado, no se le otorgará más crédito hasta que cumpla con la deuda pendiente.
- Para la cancelación y/o abono de las facturas se emitirá un Recibo de Caja en donde se indicará si es cancelación o abono a factura(s), se detallará el monto recibido y el o los números de las facturas. (Ver formato No.2).
- Debe llevarse un archivo con los expedientes de todos los clientes.

# Formato No. 1

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>		
<b>Solicitud Apertura de Crédito</b>		
<b>Información General de la Empresa</b>		
Nombre o Razón Social de la Empresa:		
Nombre Comercial:		
Propietario y/o Representante Legal:		
Actividad Económica de la Empresa:		
NIT:	No. Patente:	No. Escritura Pública:
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:
Fecha de inicio de las operaciones:		
Dirección registrada de la Compañía:		
Ciudad:	Departamento:	Código Postal:
No es Establecimientos		Otras:
<b>Información bancaria</b>		
Nombre del banco:		
Dirección del banco:		Teléfono:
Ciudad:	Departamento:	Código Postal:
Tipo de cuenta:	Número de cuenta:	
Ahorro:		
Depósitos Monetarios:		
Otros:		
Nombre del banco:		
Dirección del banco:		Teléfono:
Ciudad:	Departamento:	Código Postal:
Tipo de cuenta:	Número de cuenta:	
Ahorro:		
Depositos Monetarios:		
Otros:		
<b>Referencias Comerciales de la Empresa</b>		
Nombre de la Compañía:		
Dirección:		
Ciudad:	Departamento:	Código postal:
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:
Nombre de la Compañía:		
Dirección:		
Ciudad:	Departamento:	Código Postal:
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:
Nombre de la compañía:		
Dirección:		
Ciudad:	Departamento:	Código Postal:
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:
<b>DOCUMENTOS QUE DEBE ACOMPAÑAR CON ESTA SOLICITUD</b>		
1.- Fotocopia de Documento Personal de Identificación (DPI) del Representante Legal o Propietario. 2.- Fotocopia de Patente de Comercio y de Sociedad. 3.- Fotocopia de Nombramiento de Representante Legal. 4.- Fotocopia de estados de cuenta de los últimos 3 meses 5.- Fotocopia de Recibo de Agua, Luz o Teléfono con la dirección de la Empresa. 6.- Fotocopia de RTU de inscripción en SAT 7.- Carta de Solicitud de Crédito firmada por propietario y/o representante Legal.		
<b>Firma de quien solicita</b>		
Cargo:	Cargo:	
Nombre:	Nombre:	
Fecha:	Fecha:	
<b>Para uso exclusivo de la Empresa</b>		
Código del Cliente:	Fecha Recibido:	
Crédito autorizado a Días	Monto Autorizado Q.	
Vo. Bo. Gerencia Créditos:	Firma:	
Vo. Bo. Gerencia de la Empresa:	Firma:	

## Formato No. 2

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>		
<b>Av. Petapa Zona 12</b>		
<b>Teléfono: 12345677 / 8</b>		
<b>RECIBO DE CAJA</b>	<b>CORRELATIVO No.</b>	<b>A-001</b>
Nombre de la Empresa:		
Fecha :	Código:	Forma de Pago:
<b>DETALLE</b>		
No. De Factura:	Valor	Descripción
<b>TOTAL RECIBIDO:</b>	Q.	
<b>Valor en Letras:</b>		
Nombre del Banco:		
Cheque No.	Cuenta Bancaria:	
Valor de Cheque:	Fecha del Cheque:	
<b>Firma de quién Recibe:</b>		

#### 4.1.6 Responsabilidades y procedimientos por áreas

##### 4.1.6.1 Departamento de Ventas

###### Responsabilidad

- Es responsabilidad del Departamento de Ventas proporcionar en forma oportuna al Departamento de Créditos, la información necesaria para la aprobación de un potencial cliente.
- Dicha información debe ser entregada con un tiempo considerable para que sea analizada por los encargados de autorizar la apertura de crédito.

###### Proceso de venta y facturación

- El proceso de venta inicia con la recepción de llamadas en planta donde el cliente solicita su despacho de gas ya sea en cilindros o en galones.
- Se programa la salida de la unidad que cubre la ruta.
- Se envía a ruta a la unidad para que atienda los pedidos solicitados vía telefónica.
- La facturación es emitida al momento de la entrega del despacho.
- Los clientes por ventas al crédito firman y sellan las facturas donde aceptan la recepción del producto.
- Al terminar la ruta, la unidad regresa a la planta para abastecerse de nuevo.
- El piloto de la unidad de despacho es responsable de liquidar en caja las ventas realizadas por cada salida.
- Llena liquidación de ventas que se tienen en formatos pre-impresos, donde se detallan cada una de las facturas emitidas a los clientes ya sean por ventas al contado o al crédito. (Ver formato No.3).
- Si las ventas son al contado, se tiene que adjuntar a la liquidación el dinero por las ventas realizadas ya sea en efectivo o cheques.
- Cuando la venta es al crédito se proporcionan las facturas originales y copias de contabilidad, créditos y ventas. Para iniciar el proceso de cobranza.

### Formato No. 3

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>								
<b>LIQUIDACIÓN DE VENTAS DIARIAS</b>							<b>FORMA "A"</b>	<b>No. 0001</b>
Fecha de Liquidación:								
Nombre del Piloto:								
No. De Unidad:								
Ruta:								
<b>Detalle de Venta</b>								
Factura		Descripción						Valor
Serie	No.	25	35	40	60	100	Otros	
<b>TOTALES</b>								Q.
<b>Billetes</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	
<b>Cantidad</b>								
<b>Total</b>								Q.
<b>Monedas</b>		<b>0.05</b>	<b>0.10</b>	<b>0.25</b>	<b>0.5</b>	<b>1.00</b>		
<b>Cantidad</b>								
<b>Total</b>								Q.
<b>Total Cheques</b>				<b>Cant.</b>			<b>Valor</b>	Q.
<b>TOTAL DE VENTAS</b>								Q.
Observaciones :								
Firma del Piloto:								

#### 4.1.6.2 Departamento de Caja

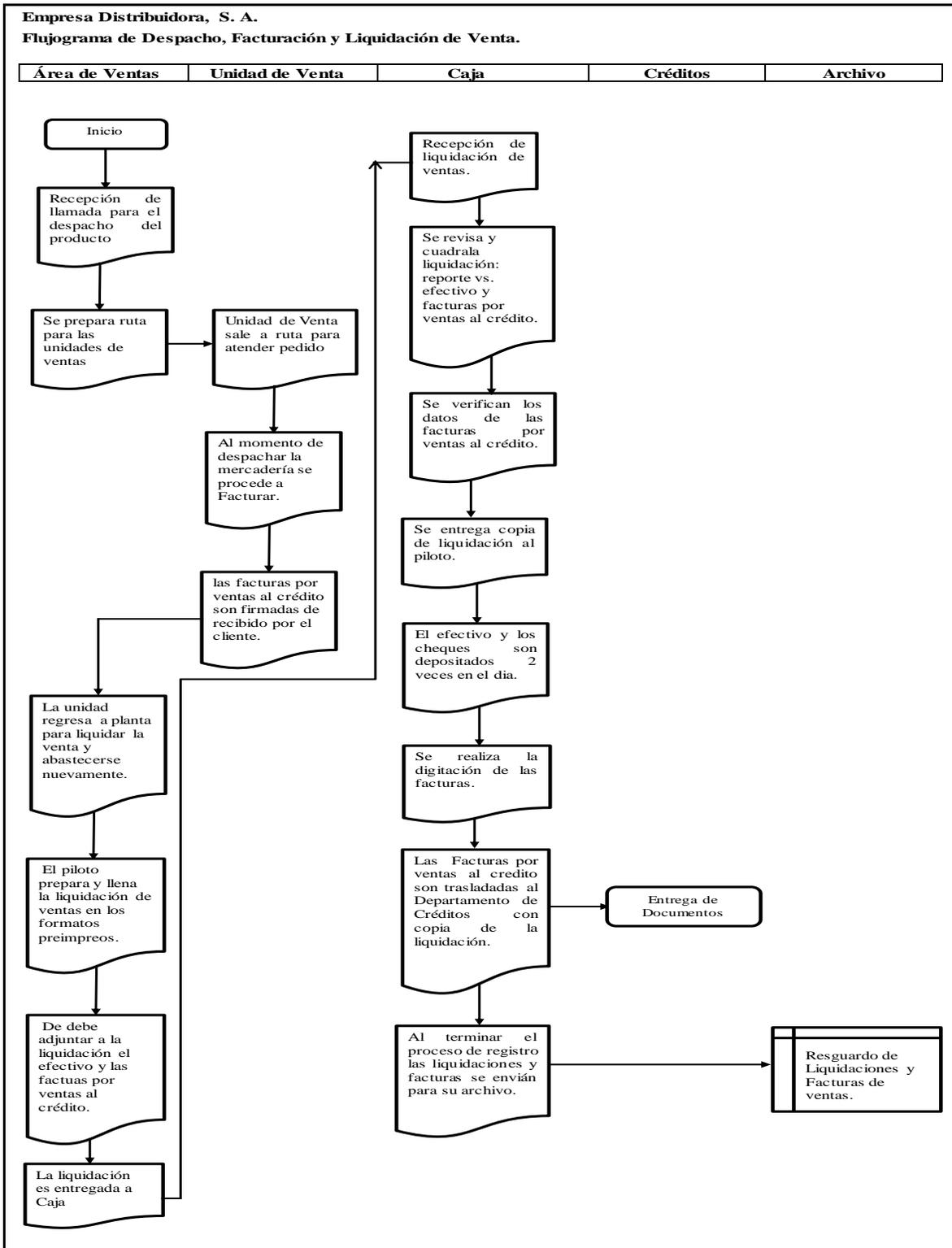
##### Responsabilidad

- El Departamento de Caja tiene bajo su responsabilidad la revisión y recepción de las liquidaciones de ventas entregadas por los pilotos.
- Es responsable del resguardo de los documentos y el efectivo liquidado.
- Es responsable verificar el correlativo de las facturas.

##### Proceso de recepción de liquidaciones

- Recepción de las liquidaciones de ventas con sus respectivos documentos.
- Realiza el cuadro de documentos reportes contra el efectivo y facturas reportadas como ventas al crédito.
- Revisar los datos de los clientes consignados en las facturas para que no lleven errores en su elaboración.
- Se le entrega copia de la liquidación al piloto.
- El efectivo se deposita dos veces al día.
- Se realiza la digitación de las facturas.
- Las facturas originales por ventas al crédito son trasladadas al departamento de créditos y cobros con copia de la liquidación para su gestión.
- Las liquidaciones de las ventas son entregadas al encargado de archivo para su resguardo.

### Flujograma No. 1



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.6.3 Departamento de Créditos y Cobros

##### Responsabilidades

- Velar de que se cumplan los procesos en las cuentas por cobrar.
- Son responsables de revisar las solicitudes de créditos de las empresas y/o personas individuales que quieren tener relación comercial con la empresa.
- El gerente del departamento es quien da la precalificación para que sea autorizado el crédito, siempre que cumpla con los requisitos de la solicitud que llena el cliente.
- La autorización de crédito tiene que estar aprobada por el gerente de la empresa.
- De no ser autorizado el crédito se informa vía escrita al cliente que no cumple con los requisitos para apertura de crédito. (Ver formato No.4).
- El cliente aprobado para realizarle ventas al crédito, se le notifica por medio escrito o por vía correo electrónico, de la cantidad de crédito aprobado como de los días con los que cuenta para cancelar sus compras. (Ver formato No.5).
- Los días de crédito que se le otorgan a los clientes depende de su record y del tiempo que tenga de tener relación comercial con la compañía.
- Los plazos de crédito que se otorgan son de 8, 15, 30 días.

**Formato No. 4**  
**Carta de rechazo de apertura de Crédito**

Guatemala, XX de XXXXXX de XXXX

Estimada Empresa: XXXXX  
Presente.

La presente es para notificar que después de haber realizado los procesos de análisis para la apertura de crédito en nuestra empresa, le informamos que:

**No Califica, debido a los puntos que hacemos mención:**

- Mala referencia comercial
- Mala referencia crediticia
- Falta de liquidez
- No cumple con los requisitos mínimos.
- Deuda pendiente de años anteriores.

En espera de su comprensión,

Atentamente.

Gerencia de Créditos y Cobros  
Distribuidora, S. A.

**Formato No. 5**  
**Carta de Autorización de Crédito**

Guatemala, XX de XXXXXX de XXXX

Estimada Cliente: XXXXX  
Presente.

La presente es para notificar que después de haber realizado los procesos de análisis para la apertura de crédito en nuestra empresa, le informamos que ha **Calificado** satisfactoriamente, por lo que a continuación especificamos el crédito concedido a ustedes:

- Monto de Crédito: Q. XXXXXX
- Días de Crédito: XX
- Forma de Pago: XXXXXXXXX

En espera de que nuestra relación comercial sea de mutuo beneficio.

Atentamente.

Gerencia de Créditos y Cobros  
Distribuidora, S. A.

## Proceso de Cobranza de las Cuentas por Cobrar

- Se reciben del Departamento de Caja las facturas por ventas al crédito de forma diaria.
- Se cuadra el valor y la cantidad de facturas con base a la liquidación de ventas.
- Se verifican los datos de los clientes, para evitar el atraso en el trámite de las contraseñas de cobro.
- Se generan reportes de ventas al crédito para verificar que todas las facturas estén registradas en el sistema.
- Verificar que se encuentren registradas con el nombre correcto.
- Revisar que estén registradas por el valor indicado en la factura.
- Generar reportes de los clientes a nivel detallado como consolidados para tener la antigüedad de saldos actualizados.
- Se generan reportes de clientes a detalle para iniciar el trámite de cobranza.
- Se preparan las facturas para tramitar contraseña de pago. Estas son entregadas a los cobradores.
- Los cobradores reciben las facturas y un listado donde se detalla cada una de las facturas, para gestionar con los clientes la contraseña de pago. (Ver formato No. 6).
- El cobrador recibe la programación de cobro del día, la cual es acompañada con un listado y contraseñas de pago. (Ver formato 7).
- El cobrador sale a ruta para iniciar la cobranza y solicitud de contraseñas de pago a los clientes, al recibir los pagos ya sean éstos en efectivo o en cheques, se emite recibo de caja por el valor pagado, en donde se detalla cada una de las facturas que se están cancelando o abonando.
- Los cobradores sólo pueden recibir dinero en efectivo hasta un máximo de Q 5,000.00, para evitar problemas de robo en la cobranza.
- Los montos mayores a Q 5,000.00, se les solicita a los clientes que los cancelen por medio de cheque o por vía electrónica, deben entregar copia de la nota de débito. Para poder realizar su recibo respectivo.
- Los cobradores entregan las facturas a los clientes para gestionar la contraseña de pago.
- Cada cobrador al terminar ruta regresa a la planta para la liquidación de los cobranza y contraseñas de pago.



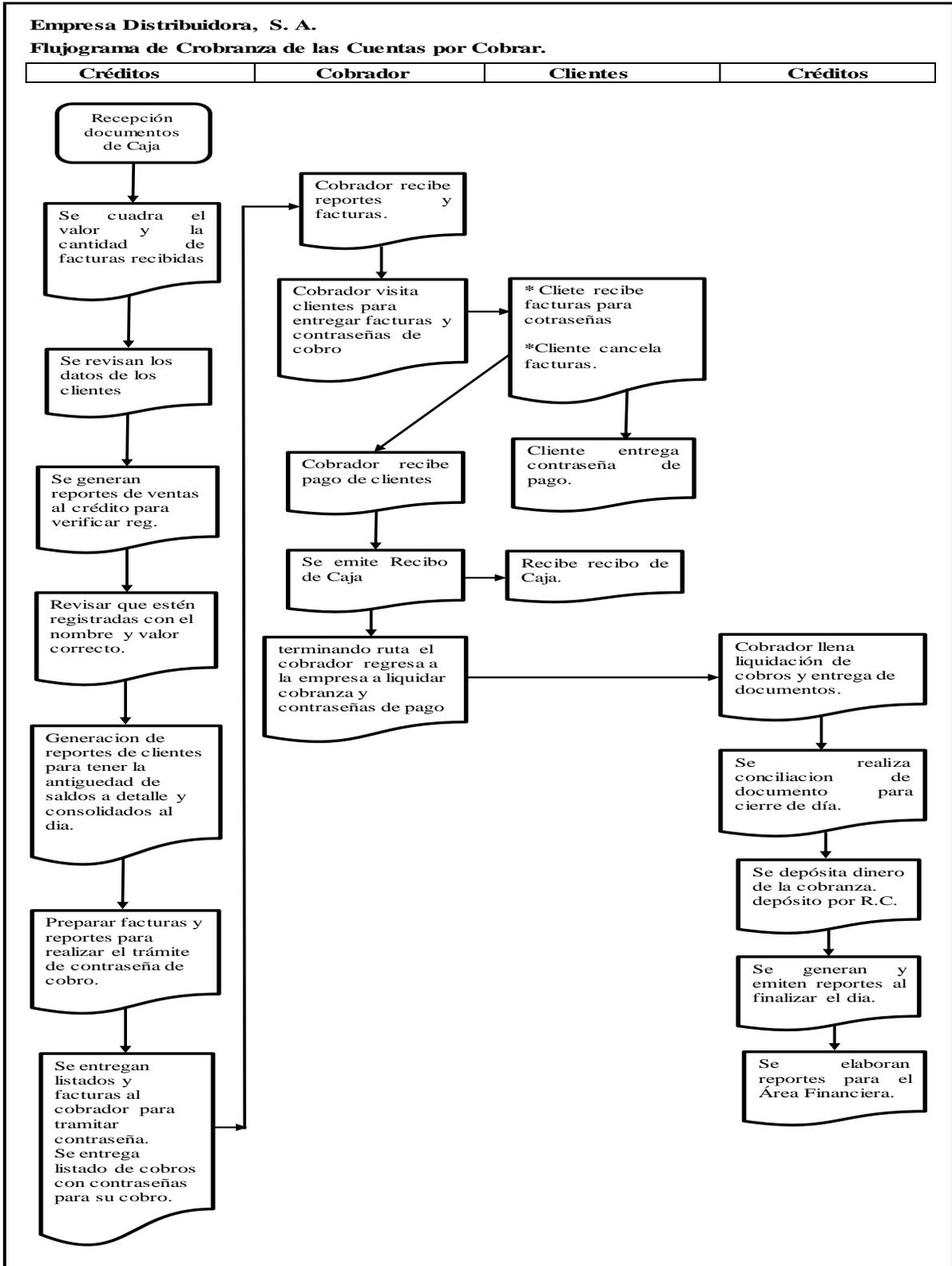
**Formato No. 7**

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>				
<b>Av. Petapa Zona 12</b>				
<b>Teléfono: 12345677 / 8</b>				
<b>DETALLE DE CONTRASEÑAS PARA COBRANZA</b>				
No. De Contraseña	Descripción			Valor
	Cliente	Dirección	Teléfono	
<b>Valor en Letras:</b>				
<b>Observaciones:</b>				
<b>Fecha de Entrega:</b>				
<b>Firma de cobrador que recibe:</b>				

**Formato No. 8**

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>						
<b>Av. Petapa Zona 12</b>						
<b>Teléfono: 12345677 / 8</b>						
<b>LIQUIDACIÓN DE COBRANZA</b>						
FECHA	Descripción		Valor		Datos De Cheque	
	Recibo No.	Cliente	Efectivo	Cheques	No. Cheque	Banco
<b>VALOR EN LETRAS:</b>			<b>Q.</b>	<b>Q.</b>		
<b>TOTAL COBRADO</b>				<b>Q.</b>		
<b>Observaciones:</b>						
<b>Fecha de Entrega:</b>						
<b>Firma de quien recibe:</b>						

## Flujograma No. 2



Fuente: Elaboración propia

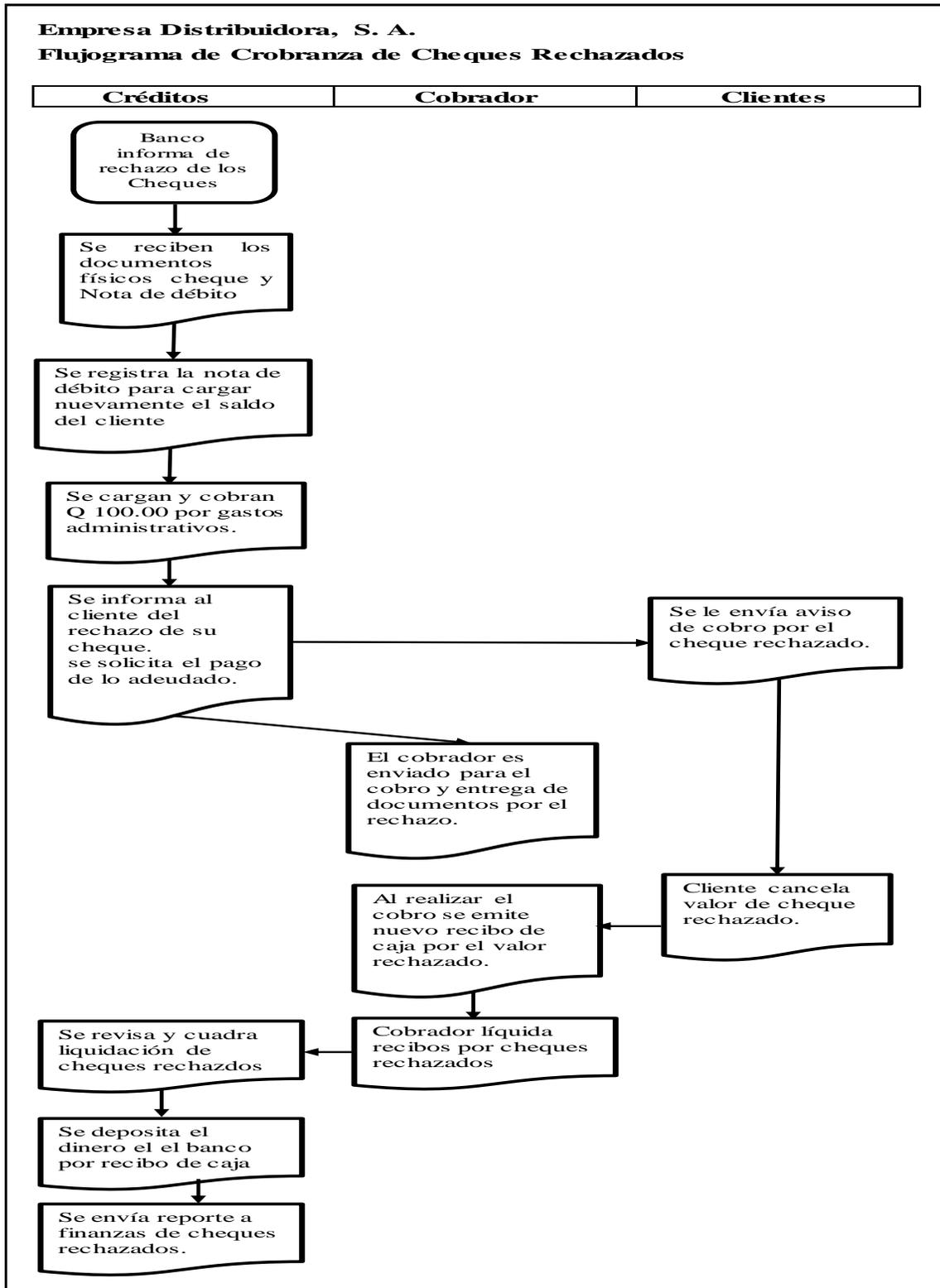
## Procedimiento de Recuperación por Cheques Rechazados

- Si de los cheques que son depositados en las cuentas bancarias de la empresa por ventas y cobros, existen débitos por rechazo ya sea por cualquier motivo, se realiza la recuperación de los mismos.
- El banco notifica del rechazo.
- Se reciben del banco los documentos físicos del rechazo.
- Se registran las Notas de Débito del banco en sistema para cargar de nuevo el saldo al cliente.
- Se le cargan a la cuenta del cliente Q 100.00, por gastos administrativos.
- Se le notifica al cliente sobre el rechazo de su cheque.
- Se solicita el cambio de cheque o que realice el pago en efectivo.
- El cobrador es enviado para entregar el cheque rechazado y cobrar el valor del mismo.
- Realizado de nuevo el cobro del cheque, el cobrador emite el nuevo recibo de caja por el cobro del cheque rechazado.
- El cobrador liquida los recibos de caja por los cheques rechazados de los clientes, con detalle de lo recuperado.
- El detalle debe especificar: fecha, número recibo de caja, nombre del cliente, efectivo, banco, número de cheque, valor.
- El efectivo o cheques son depositados por cada recibo de caja emitido para su control.
- Se envía reporte a Finanzas de los cheques rechazados y su recuperación.

## Formato No. 9

<b>DISTRIBUIDORA, S.A.</b>						
<b>Av. Petapa Zona 12</b>						
<b>Teléfono: 12345677 / 8</b>						
<b>LIQUIDACIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS</b>						
FECHA	Descripción		Valor		Datos De Cheque	
	Recibo No.	Cliente	Efectivo	Cheques	No. Cheque	Banco
<b>VALOR EN LETRAS:</b>			Q.	Q.		
<b>TOTAL COBRADO</b>			Q.			
<b>Observaciones:</b>						
<b>Fecha de Entrega:</b>						
<b>Firma de quien recibe:</b>						

### Flujograma No. 3



Fuente: Elaboración propia

## Procedimiento de Anulación de Facturas y Re-facturación

- Cuando el cliente solicita anulación de facturas por tener el documento datos incorrectos: NIT, nombre, dirección, valores; se anulan dichas facturas.
- Se emite nota de crédito para rebajar la factura del sistema.
- Se procede a realizar la nueva factura para que sea entregada al cliente.
- La Nota de Crédito y la Re-facturación son enviadas a los clientes.
- El cliente firma y sella de recibido las notas de crédito para soporte contable y fiscal.
- La copia de la nota de crédito es archivada en la empresa.
- Se emiten reportes de notas de crédito y Re-facturaciones.

## Procedimiento de cobro para cuentas morosas

Se establece un proceso para cobranza de cuentas morosas, dicho trámite consta de dos procesos:

### Recuperación por la vía administrativa

- Por la vía administrativa la empresa es la encargada de darle seguimiento para realizar la recuperación de los clientes que tengan de 90 días o más de morosidad.
- Se contacta al cliente vía telefónica, correo electrónico, y otros medios que el cliente tenga para poderlo localizar; se le solicita de manera cordial, cancele la deuda que tiene con la empresa.
- De no tener respuesta inmediata por la vía cordial, se realiza nota de cobro numerada en papel membretado de la empresa, donde se le informa al cliente los días de atraso que lleva y se detallan las facturas que tiene pendiente y el total que adeuda.
- La nota de cobro, se le envía al cliente para que la firme de recibido, esto para soportar que se realizó la notificación y que fue aceptada.
- De no recibir información positiva sobre la cobranza se envía la segunda nota de cobro, con la información ya descrita y el mismo proceso para su recepción.
- De llegar la morosidad del cliente a los 180 días se trasladar la información al Departamento Jurídico.

## Recuperación por la vía Jurídica

- El Departamento Jurídico de la empresa, se encarga de realizar los trámites necesarios para gestionar por la vía legal el reclamo de la deuda que tiene el cliente con la empresa.
- Es importante que toda notificación de la cobranza sea bien soportada, con solicitud de cobros, avisos, notas, correos electrónicos con dirección de la empresa, estados de cuenta.

## Plan de recuperación de cuenta por cobrar en mora

Se incluye un plan de recuperación de la cartera de clientes en mora con más de 120 días de atraso las cuales actualmente representa el 10.27% de las cuenta por cobrar.

Se propone al Gerencia trasladar a una empresa que se dedicada a la recuperación de cuentas por cobrar en mora los casos de los clientes que se encuentran en este rubro, esto con la intención de recuperar el efectivo que no ha retornado a la empresa lo más pronto posible.

Se toma en cuenta que la empresa que de dedica a la recuperación de la cartera en mora obtiene una comisión sobre el valor que se recupera de los clientes el cual oscila entre el 10% y 20% de lo recuperado.

Dentro de los puntos para la recuperación están:

- proporcionar todos los expedientes de los clientes, esto incluye facturas, cheques rechazados, contraseñas de cobro, cartas de la empresa solicitando el pago de la deuda.
- Estar de acuerdo en la forma de la recuperación de la cartera, ya sea en un solo pago o en cuotas, lo cual llevaría a realizar un convenio de pago.
- Tomar en cuenta que existen clientes que pueden no estar de acuerdo con el saldo que se les cobra.
- Tomar en consideración el perder un saldo menor de las cuentas en mora para recuperar la mayor parte del efectivo.

#### 4.1.6.4 Departamento de Contabilidad

##### Responsabilidades y control

- Revisar que todos los procesos de control sean llevados a cabalidad.
- Verificar que los cajeros no tengan acceso a las cuentas por cobrar en el sistema.
- Realizar de forma semanal arqueo de caja para verificar si se cumple con los procesos de control implementados.
- Verificar que todas las operaciones de ventas al crédito queden registradas en el mes que corresponde.
- Conciliar en las cuentas por cobrar vs. los documentos físicos, facturas, contraseñas de pago, cheques rechazados, recibos de caja.
- Revisar que los reportes entregados por créditos coincidan con los saldos contables reflejados en los estados financieros.
- Realizar conciliaciones bancarias cada semana para poder verificar de mejor manera los depósitos por cobros.
- Revisar los reportes enviados a finanzas por el Departamento de Créditos y que éstos tengan la información que está en la contabilidad.
- Llevar un control de las formas utilizadas en cada proceso de cobranza.
- Realizar arqueo de cuentas por cobrar una vez al mes.
- Llevar al día todos los registros contables.
- Informar de forma mensual al Departamento Financiero de la situación general de las cuentas por cobrar.

#### 4.2 Avance de la Propuesta

##### 4.2.1 Viabilidad del Proyecto

La implementación del manual de procedimientos en las cuentas por cobrar, en la empresa Distribuidora, S. A., es viable ya que la compañía está dispuesta a aplicar los procedimientos indicados para la mejora en las cuentas por cobrar, se cuenta con el apoyo de la Gerencia General de la empresa, como de los gerentes de los departamentos involucrados, se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto; software, equipo de computación, impresoras.

#### 4.2.2 Recurso Financiero

Se cuenta con el apoyo económico de la Gerencia para cubrir los gastos del proyecto los cuales son mínimos y que se detallan a continuación:

➤ Impresión y encuadernado de manual (10 manuales)	Q 1,200.00
➤ Capacitación e inducción al personal	400.00
➤ Alquiler de retroproyector	200.00
➤ Otros gastos	200.00
<b>Total gastos financieros</b>	<b>Q 2,000.00</b>

#### 4.2.3 Recurso Humano

El Gerente Financiero de la empresa así como el Contador General y el Gerente de Créditos son los encargados de realizar la inducción y capacitación de la implementación del manual de las cuentas por cobrar.

No es necesaria la contratación de personal y la compra de equipo de cómputo ya que tiene el personal y equipo en la empresa.

#### 4.2.4 Instalaciones

La aplicación y desarrollo del manual se realizará en las oficinas centrales de la empresa así como en las plantas donde se tenga un Departamento de Caja.

## Cronograma de Actividades

Empresa: Distribuidora, S. A.

Cronograma de Actividades Año 2013

Nombre de la Investigación: Implementación de procedimientos en Área de Cuentas por Cobrar

No.	Descripción	Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre			Noviembre			Dic.			
		4ta. S.	1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	4ta. S.	1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	4ta. S.	1ra. S.	2da. S.	3ra. S.	4ta. S.	1ra. S.	
1	Informe de entrega x semana tutores,estudiantes, Decano, Coordinadora.																		
2	Reunión con Tutor de PED																		
3	Recopilación de información por medio de las entrevistas, encuestas y visita a la empresa.																		
	Análisis de información recolectada																		
4	Reunión con Tutor de PED																		
5	Elaboración de procedimientos para la mejora a realizar																		
6	Reunión con Tutor de PED																		
7	Aplicación de la propuesta en el Departamento de Créditos y Cobros																		
8	Reunión con Tutor de PED																		
9	Resumen de los resultados obtenidos																		
10	Reunión con Tutor de PED																		
11	Conclusiones y recomendaciones																		
12	Reunión con Tutor de PED																		
13	Propuesta																		
14	Reunión con Tutor de PED																		
15	Entrega de PED																		

El desarrollo de la investigación de realizo en el tiempo programado según cronograma presentado.

## **Conclusiones**

1. Los procedimientos que se realizan en las cuentas por cobrar son de forma empírica ya que no existen procedimientos por escrito.
2. La empresa no cuenta con políticas de crédito estándar para sus clientes, esto da como resultado que no se tenga información adecuada y oportuna para la apertura de créditos. Da origen al riesgo de una cuenta en mora y hasta incobrable.
3. La falta de formatos en la entrega y devolución de documentos que reciben los cobradores, hace que no se tenga certeza si las facturas, contraseñas, notas de crédito, notas de débito; fueron entregadas al cliente en su debido tiempo.
4. Los clientes con más de 120 días de atraso en las cuentas por cobrar, es el resultado de no aplicar un procedimiento por escrito, ya que en la actualidad se realizan autorizaciones de créditos de forma verbal, sin tener toda la información necesaria de los clientes.
5. Existe poca revisión en los procesos de las cuentas por cobrar y los que se realizan se hacen con base a la experiencia, ya que no existen lineamientos por escrito.

## **Recomendaciones**

1. Implementar procedimientos en las cuentas por cobrar, con el fin de guiar al personal que está involucrado en el proceso de las operaciones de ventas al crédito, desde la facturación hasta la cancelación de las mismas.
2. Crear políticas de apertura de créditos estándar para todos los clientes. Que cumplan todos los procesos y requisitos necesarios para el otorgamiento del crédito.
3. Corregir los procesos de cobranza al aplicar los lineamientos de créditos, formatos, procesos de control y revisión, ya que las ventas de la empresa en un buen porcentaje son al crédito.
4. Realizar procesos de solicitud de pago a los clientes en mora por medio de notas por escrito para soportar de forma adecuada los procesos jurídicos por incumplimiento de pago.
5. Se deben realizar revisiones de forma periódica de las cuentas por cobrar con base a los procedimientos por escrito.

## Referencias Bibliográficas

- 1.- R.Charles Moyer, et al (2005). Administración Financiera Contemporánea. México Editorial Thomson Paraninfo, S. A.
- 2.- Whinttington, Pany (2005) Principios de Auditoría. Edición Decimocuarta México. McGraw-Hill.
- 3.- Meigs, et al (2000) Contabilidad la base para decisiones gerenciales. España. Editorial McGraw-Hill.
- 4.- Pérez Orozco Gilberto Rolando. (2003). Normas y Procedimientos Auditoría II. Guatemala. Ediciones Administrativas, Financieras y Auditoría
- 5.- Normas Internacionales de Auditoria, NIAS. (2009). México. IASCF Publications Departament.
- 6.- Normas Internacionales de Información Financiera. (2009). NIIF. México. IASCF Publications Departament.
- 7.- Normas Internacionales de Contabilidad, NICS.(2009). México. IASCF Publications Departament.
- 8.- Ley del Impuesto al Valor Agregado, (1992). Decreto No. 27-92 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala
- 9.- Ley del Impuesto Sobre La Renta Libro I, (2012). Decreto No. 10-12. Congreso de la República de Guatemala

10.- Ley de Impuesto a la Distribución de Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo, (1992). Decreto 38-92 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala

11.- Ley del Impuesto de Solidaridad, (2008). Decreto 73-2008 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala

12.- Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria,(2006). Decreto 20-2006 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala

13.- Código de Comercio de Guatemala, (1970). Decreto 2-70 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala

14.- Código de Trabajo de Guatemala, (1994). Decreto 1441 y sus reformas. Congreso de la República de Guatemala

# **Anexos**

## Anexo No. 1

### Universidad Panamericana Práctica Empresarial Dirigida

#### Cuestionario a Gerente Administrativo Financiero

##### Instrucciones

A continuación se presentan una serie de preguntas que se consideraron pertinentes, con el fin de recabar información, que permita obtener evidencia sustentable para la detección de hallazgos que ayuden a la empresa a mejorar sus procesos.

Responda las preguntas en forma individual y con lapicero.

1. ¿La empresa cuenta con una base legal para su funcionamiento?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Hay una adecuada planificación de las funciones de los empleados dentro de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Existe algún manual de funciones hacia los empleados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Existe manual de normas y procedimientos de control interno administrativo y contable?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Existe un control sobre las ventas que realiza la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Existe un control sobre los cobros que realiza la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Hay un encargado de llevar el control de los depósitos que se realizan por las ventas de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿Hay un encargado de llevar el control de las compras que realiza la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Existe un control de las facturas de ventas al compararlas con los depósitos realizados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10. ¿De los cheques que emiten a los proveedores existe una revisión de los productos que entregan?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11. ¿Lleva informes financieros la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿Se lleva un control adecuado para el registro de los Ingresos y Gastos de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. ¿Se tienen abiertas cuentas bancarias a nombre de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Se encuentra centralizada la responsabilidad por los cobros y los depósitos de efectivo, en el menor número de personas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. ¿Los empleados que manejan efectivo, preparan facturas de venta o llevan registro de venta?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## Anexo No. 2

### Universidad Panamericana Práctica Empresarial Dirigida

#### Cuestionario para Departamento de Cobros y Créditos

##### Instrucciones

A continuación se realizan unas preguntas para conocer la forma cómo se trabajan las cuentas por cobrar, responda con lapicero.

1. ¿La empresa tiene establecidas políticas definidas para otorgar créditos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Estas políticas se encuentran plasmadas por escrito en algún documento interno?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿Existe algún procedimiento de control que asegure que sólo mediante autorización de un funcionario u órgano competente puedan cambiarse, adicionarse o suprimirse datos de la base de datos usadas para otorgar créditos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Se realizan pruebas periódicas para verificar todas las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. ¿Existe un archivo en orden correlativo de las facturas de clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6. ¿Operan las facturas en los registros de cuentas por cobrar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Revisa un empleado, que no sea el encargado auxiliar de clientes, las sumas de las facturas, realiza pruebas de la corrección de saldos individuales y concilia el total con la cuenta de control del Libro Mayor?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. ¿A cada cuándo se registran las cuentas por cobrar?

Diario \_\_\_\_\_ semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Otros especifique \_\_\_\_\_

9. ¿Con cuántos clientes cuenta la empresa?

---

10. ¿Existe libro auxiliar de clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

11. ¿Los saldos de clientes se encuentran registrados al día?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿Existen límites de crédito para cada cliente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. ¿Qué control llevan para el registro de las facturas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Se permite que un cliente exceda su límite de crédito, al ser aprobado por un funcionario responsable?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. ¿Un funcionario responsable revisa y aprueba nuevos clientes al crédito, antes de que se les despache mercadería?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

16. ¿Aprueba por escrito un funcionario responsable los pedidos de los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

17. ¿Revisa las facturas un empleado independiente de los encargados de la facturación y de cuentas de clientes para asegurarse que las facturas estén completas, en orden numérico y correcto en lo relativo a: cantidades, precios y cálculos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

18. ¿Se comprueba en forma independiente la exactitud de las facturas que se preparan de forma manual?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

19. ¿Existe un control adecuado por parte del responsable para las cuentas por cobrar sobre los montos entregados al cobro por medio de listados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

20. ¿Existe un control adecuado sobre los talonarios de recibos en poder de cobradores?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

21. ¿Se efectúa control sobre la secuencia numérica de los recibos de caja emitidos que no se reporta como emitido o cancelado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

22. ¿Hacen los vendedores liquidaciones completas periódicamente, devolviendo todo documento no cobrado al responsable de los mismos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### Anexo No. 3

## Universidad Panamericana Práctica Empresarial Dirigida

### Cuestionario para Departamento de Contabilidad

#### Instrucciones

A continuación se presentan una serie de preguntas enfocadas al Área Contable de la empresa las cuales deben responderse de forma individual, conteste las preguntas con lapicero.

8. ¿Está actualizado sobre las Reformas Fiscales?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9. ¿Qué porcentaje representan las cuentas por cobrar del total de activos de la empresa?

\_\_\_\_\_

10. ¿Qué control interno lleva para el registro de las cuentas por cobrar de los clientes?

\_\_\_\_\_

11. ¿Operan los cobros en los registros contables de cuentas por cobrar de los clientes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿Verifica que todas las ventas al crédito sean facturadas así mismo contabilizadas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. ¿Se cuenta con un catálogo de cuentas contables?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Se realizan conciliaciones bancarias cada fin de mes?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## Anexo No. 4

### Universidad Panamericana Práctica Empresarial Dirigida

#### Entrevista dirigida para Gerente del Departamento de Créditos

##### Indicaciones

Tomar en cuenta el tiempo de la entrevista.

Que la entrevista no sea aburrida, ni muy seria.

1.- ¿Qué porcentaje vende mensualmente al crédito la empresa?

---

---

2.- ¿Se tiene integrada dicha cartera?

---

3.- ¿Se lleva un control de la facturación a cada cliente?

---

4.- ¿Qué morosidad tiene la cartera actualmente?

---

5.- ¿La morosidad es de conocimiento de la gerencia y de los accionistas?

---

6.- ¿Se cuenta con un Departamento Jurídico para casos especiales de morosidad?

---

7.- ¿Es la misma política para otorgar créditos para todos los clientes?

---

8.- ¿Quién toma la decisión de otorgar créditos?

---

9.- ¿Se tiene un manual de procedimientos para otorgar y aperturar nuevos créditos actualmente?

---