

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



Incidencias económicas por deficiencias en la administración de bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios.

(Practica Empresarial Dirigida –PED-)

Guisela Roxana Pineda Argueta

Guatemala, Marzo de 2013

Incidencias económicas por deficiencias en la administración de bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios.

(Practica Empresarial Dirigida –PED-)

Guisela Roxana Pineda Argueta

Lic. Hugo Armando Perla Méndez, Asesor
M. Sc. Julio Cesar Álvarez, Revisor

Guatemala, Marzo de 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodriguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano Facultad de Ciencias Económicas

Licda. Lucrecia Cardoza Bermúdez

Coordinadora Programa ACA

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

Licda. Marleny Yeseria Cabrera Bran
Examinador (a)

Lic. Efrén David Soto Valenzuela
Examinador

Licda. Olimpia Georgina Pineda Molina
Examinador (a)

Lic. Hugo Armando Perla Méndez
Asesor

M.Sc. Julio Cesar Álvarez
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

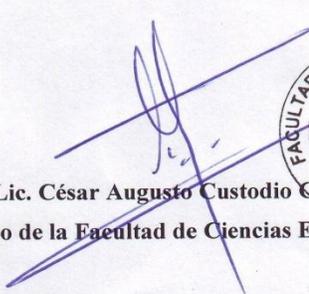
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

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

REF.:C.C.E.E.00127.2012-CPA

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 26 DE NOVIEMBRE DEL 2012**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Hugo Armando Perla Méndez tutor y el Licenciado Julio César Álvarez García revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada: "INCIDENCIAS ECONÓMICAS POR DEFICIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE BIENES RECIBIDOS EN GARANTÍA EN UNA EMPRESA DEDICADA A OTORGAR PRÉSTAMOS PRENDARIOS", presentado por la estudiante Guisela Roxana Pineda Argueta y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00461 de fecha 21 de Agosto del 2012; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.


Lic. César Augusto Custodio Còbar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas



Hugo Armando Perla Méndez

Título: Licenciado en Economía
Dirección: 4ª. Av. A 12-11 Z. 13
No. Teléfono Of.: 24720272
No. Teléfono Cel.: 58918780
No. De Fax: 24755888
E-Mail: hugoperla@itelgua.com

Guatemala, 31 de marzo de 2012

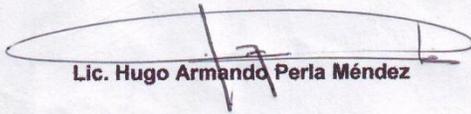
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Incidencias económicas por deficiencias en la administración de bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios"**, realizado por Guisela Roxana Pineda Argueta Carné No. 1122373, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de (78) setenta y ocho puntos.

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


Lic. Hugo Armando Perla Méndez

Lic. Hugo A. Perla Méndez
Colegiado No. 12068



Profesionales al Servicio de la Educación

Julio César Álvarez García
Licenciado en Administración Educativa y M.Sc. en Comunicación Educativa
Teléfono 43514811-54689105
Jaseduc@hotmail.com

Guatemala, abril 28 de 2012.

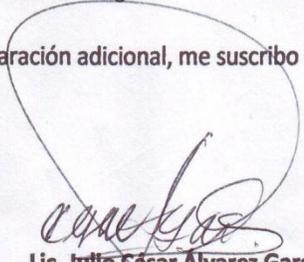
Señores
Coordinadores Programa de Actualización Académica –ACA-
Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida –PED-, del tema: **“Incidencias económicas por deficiencias en la administración de bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios”** realizado por: **Guisela Roxana Pineda Argueta**, Carné No.1122373 estudiante de la carrera de Contador Público y Auditor, he procedido a la revisión de la misma y he observado que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad.

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

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



Lic. Julio César Álvarez García
M.Sc. Comunicación Educativa



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

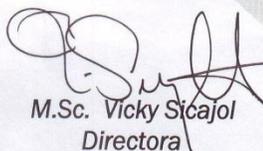
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 08.2013

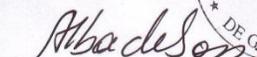
La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante PINEDA ARGUETA, GUISELA ROXANA con número de carné 1122373 aprobó con 82 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintiún días del mes de agosto del año dos mil doce.-- Para los usos que a la interesada convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los veintitrés días del mes de enero del año dos mil trece.-----

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico




M.Sc. Alba de González
Secretaria General

Zoila de Poggio
cc.Archivo.

Agradecimientos

- A Dios: Gracias Padre Celestial por bendecirme permitiendo culminar mi carrera.
- A mis Padres: Pilar fundamental en mi vida. Gracias por su apoyo, consejos y ayuda.
- A mis Hijos: Fundamento de mi esfuerzo y motivo de seguir adelante.
- A mis Hermanos: Por su apoyo incondicional.
- A mis Tíos: Por su apoyo moral.
- A mis Abuelitos: QPD, pero que dejaron en mi su huella.
- A la Empresa: Por darme la oportunidad de llevar a cabo este estudio.
- A la Universidad: Por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios.

Índice

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	01
1.2 Visión	02
1.3 Misión	02
1.4 Valores	02
1.5 Información financiera	03
1.6 Estructura organizacional	03
1.6.1 Concejo de administración	03
1.6.2 Gerente de operaciones	03
1.6.3 Gerente financiero	04
1.6.4 Gerente de auditoría interna	04
1.6.5 Coordinación de recursos humanos	04
1.6.6 Personal de sucursales	04
1.7 Organigrama de la empresa	05
1.8 Marco tributario	06
1.8.1 Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto del Congreso de la República No. 26-92	06
1.8.2 Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- Decreto Del Congreso de la República No. 27-92	06
1.8.3 Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto del Congreso De la República No. 73-2008	06
1.8.4 Ley de Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolo. Decreto del Congreso de la República No. 37-92	07
1.8.5 Ley de Impuesto sobre Productos Financieros –IPF-. Decreto del Congreso de la República No. 26-95	07
1.8.6 Código Tributario. Decreto del Congreso de la República No. 6-91	07
1.8.7 Otras obligaciones	07
1.8.7.1 Código de Comercio. Decreto del Congreso de la República de Guatemala No. 2-70	07
1.8.7.2 Código de Trabajo. Decreto del Congreso de la República De Guatemala No. 1441	08
1.8.7.3 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS- Decreto del Congreso de la República No.1528	08
1.9 Planteamiento del problema	08
1.10 Justificación	10

1.11	Pregunta de investigación	10
1.12	Objetivos	10
1.12.1	General	10
1.12.2	Específicos	11
1.13	Alcances y límites	11
1.13.1	Alcances	11
1.13.2	Límites	11
1.14	Marco teórico	12
1.14.1	Origen del préstamo prendario	12
1.14.2	Empeñar	12
1.14.3	Prenda	13
1.14.4	Casa de empeño	13
1.14.5	Préstamo Prendario	14
1.14.6	Contrato de empeño	14
1.14.7	Tasa de interés	14
1.14.8	Devoluciones	14
1.14.9	Conceptos utilizados en la casa de empeño	15
1.14.10	Contabilidad	16
1.14.11	Fines fundamentales de la contabilidad	16
1.14.12	Registros contables	17
1.14.13	Libro diario	17
1.14.14	Libro mayor	17
1.14.15	Estados Financieros	17
1.14.16	Cuentas por cobrar	18
Capítulo 2		
2.1	Metodología	22
2.2	Sujetos de la investigación	23
2.3	Unidad de análisis	23
2.4	Instrumentos	24
2.5	Diseño de la investigación	25
2.6	Aporte esperado	25
Capítulo 3		
3.1	Análisis de Resultados	27
3.2	Área administrativa	30
3.2.1	Administración de la cartera	31
3.2.2	Control Interno	33
3.3	Área financiera	34
3.3.1	Estados Financieros	35
3.4	Razones financieras	43
3.5	Área Fiscal	46

Capítulo 4	
4.1 Propuesta de solución	48
4.2 Área Administrativa	49
4.3 Área Financiera	51
4.3.1 Valuador	51
4.3.2 Prendas Vendidas y Devueltas	52
4.3.3 Prendas Inservibles Absorbidas	54
4.3.4 Utilidad del Ejercicio	56
4.4 Efectos Fiscales	57
4.5 Análisis de viabilidad de la propuesta de solución	58
Cronograma de implementación de solución	59
Cronograma de actividades	60
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
Referencias bibliográficas	63
Anexos	64
Índice de anexos	65
Análisis FODA de la empresa Los Mejores Prestamos	66
Perfil del puesto de valuador	67
Cuestionario de cuentas por cobrar	68
Cuestionario de área fiscal	69
Cuestionario de ventas por exportación	70
Cuestionario de políticas y procedimientos	71
Cuestionario de Control interno	72

Resumen

Derivado del diagnóstico realizado a la empresa los Mejores Préstamos, S. A. dedicada a brindar préstamos prendarios, situada en la ciudad de Guatemala, lugar en donde se realizó la evaluación de los procesos de las áreas que la conforman, mediante cuestionarios, entrevistas y observaciones en cada proceso, se encontraron algunas incidencias económicas, que se consideran importantes de tratar en el presente trabajo.

Una de las incidencias detectadas fueron las constantes devoluciones sobre ventas que iniciaron en el año 2010, derivado a que cuando los clientes no cancelan los préstamos concedidos, las prendas en garantía se venden para recuperar el capital de trabajo invertido y algunas veces son devueltas por mal funcionamiento, lo que representa una pérdida económica que no se está registrando de manera adecuada en la contabilidad y no se lleva un control de las prendas devueltas.

Otra incidencia importante es la absorción de pérdida por artículos inservibles, que son el producto del empeño de prendas que al estar mucho tiempo en bodega, por la falta de uso dejan de funcionar; ocasionando una pérdida económica para la empresa.

Por tales motivos es importante abordar el tema de Incidencias económicas por deficiencias en la administración de bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios, realizando un análisis del impacto económico, financiero, fiscal y de control interno que tiene esta práctica de registros.

Para presentar una propuesta de mejora, que subsane la problemática de los registros contables y fiscales inadecuados, así como el control de las prendas que devuelven y/o dejan de funcionar, siendo esta una propuesta viable de acuerdo a las necesidades económicas de la empresa.

Introducción

Este trabajo tiene como finalidad abordar el tema de “Incidencias económicas por deficiencias en la administración de bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios“, como una problemática que debe resolver la empresa a corto plazo para evitar con ello incidencias económicas y posibles multas ante la administración tributaria al momento de una revisión.

La investigación se desarrolló en cuatro capítulos; en el primero de éstos se presentan generalidades de la empresa, su estructura organizacional, marco tributario, planteamiento del problema, justificaciones, objetivos, alcances y límites, así como el marco teórico de referencia para entender el giro de la entidad objeto de estudio.

El segundo capítulo, da a conocer la metodología utilizada, los sujetos, instrumentos y diseño de la investigación al igual que el aporte que se espera brindar.

El tercer capítulo, orienta al análisis de los resultados obtenidos en cada una de las áreas analizadas como lo fueron administración, finanzas, fiscal y auditoría interna; la presentación de los estados financieros de la empresa y el análisis de las cifras de éstos por medio de razones financieras básicas.

En el cuarto capítulo, se presenta la propuesta de mejora que subsanará la problemática que se tiene por realizar registros contables inadecuados por las prendas recibidas en garantía y que el cliente no regresa a pagar sus préstamos y que al estar en las bodegas dejan de funcionar. Por otro lado no hay registro correcto de las devoluciones que los clientes hacen por prendas compradas y que a los pocos días dejan de funcionar y la empresa les devuelve el efectivo que pagaron por ellas.

El informe concluye con la presentación de las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Los Mejores Préstamos, S.A., es una entidad comercial constituida el 10 de marzo del 2008 de conformidad con las leyes de la República de Guatemala, su actividad principal consiste en otorgar con recursos propios toda clase de préstamos con garantía prendaria; compra y venta de bienes muebles, patentes, marcas industriales representaciones de cualquier tipo de empresas públicas o privadas, nombre comerciales, derechos de propiedad literaria, industrial, artística y concesiones de alguna autoridad pública; solicitar y obtener dinero para el desarrollo de los objetos sociales, comprar, vender y recibir títulos acciones, bonos y valores de cualquier clase, solicitar y obtener dinero para el desarrollo de los objetos sociales; en general, llevar a cabo cualquier otro tipo de negocios relacionados con los objetos.

Al inicio, fue inscrita como una empresa individual con el nombre de Prestamos Guatemaltecos, cuya ubicación estaba en Avenida de las Américas 5-55 zona 14, en el año 2008 por el rápido crecimiento que tuvo en el mercado nacional, en especial en la concesión de préstamos prendarios, se hicieron las gestiones pertinentes y se registró como Los Mejores Prestamos, Sociedad Anónima, con un capital netamente nacional consistente en Q5,000 integrado por 10 acciones comunes y al portador con valor de Q500 cada una; su domicilio fiscal se ubica en 6ª. Avenida 8-00 zona 1, de la Ciudad de Guatemala.

La empresa se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de la República de Guatemala según patente de empresa registro No. 111000, folio No. 333 del libro No. 444 de empresas y patente de sociedades registro No. 77777, folio No. 11 del libro No.100 de sociedades; también está registrada en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- en el régimen optativo con número de identificación tributaria -NIT- 5554443-3.

La entidad inició sus operaciones con 6 sucursales, ubicadas en Zona 1, zona 7, Florida zona 19, Villa Nueva, Coatepeque Quetzaltenango y Barberena Santa Rosa, esto marcó el camino para que aperturarán 24 sucursales mas; hoy en día en casi toda la capital con ubicaciones en:

zona 1, Parroquia, zona 7, Atlántida, Metro Norte, en los municipios de San Miguel Petapa, Villa Hermosa, Mixco, Amatitlan y en los departamentos de Mazatenango, Retalhuleu, Huehuetenango, Escuintla, Malacatán, Jalapa, Chiquimula, Sanarate, Jutiapa, Cobán, Chichicastenango, Salamá, Chimaltenango y Xela. Algunas sucursales con más éxito que otras, por tal razón las que tuvieron menos éxito ubicadas en: el municipio de Mixco y departamentos de Sanarate El Progreso, Chichicastenango, Barberena Santa Rosa y Chimaltenango se cerraron, por lo que a la fecha el total de sucursales vigentes es de 25 y se espera reubicar las cerradas en nuevas áreas para mejor expansión.

1.2 Visión

Operar la red de sucursales de casas de empeño más eficiente, rentable y reconocido en Centro América. No deseamos ser los más grandes, pero si los mejores en el mercado prendario.

1.3 Misión

Cubrir las necesidades inmediatas de efectivo de nuestros clientes, otorgando el mayor préstamo por empeño, garantizado con prendas altamente comerciales, mediante un servicio eficiente y de calidad.

1.4 Valores

- Servicio
- Honestidad
- Competitividad
- Eficiencia.

1.5 Información Financiera

La información financiera y contable a nivel Centro América, se lleva en Guatemala, sin embargo no se pudo obtener acceso a la misma debido a que es de uso exclusivo de los Directores y Junta de accionistas; por lo que con datos recabados por información del gerente financiero y contadora general se realizaron los estados financieros con cifras estimadas para fines educativos.

1.6 Estructura organizacional

La empresa cuenta con una estructura organizacional tipo funcional, las líneas de mando se encuentran establecidas para distribuir responsabilidades a todo el personal en forma efectiva y eficiente. La organización se determina en la forma siguiente:

1.6.1 Concejo de Administración

Es la máxima autoridad de la empresa, está constituido por los 4 socios dueños, quienes tienen la responsabilidad de tomar las mejores decisiones de inversión y aperturas de mercados, así como la revisión del trabajo de todo el cuerpo de Directores. Estos socios se encuentran en la ciudad de México, donde emanan todas las decisiones para operar en Guatemala.

1.6.2 Gerente de Operaciones

Tiene como principal responsabilidad la administración de todas las operaciones que se realizan en Guatemala, El Salvador y Honduras, tiene la representación legal de la empresa, analiza las estrategias de mercado y entrega resultados de todas las operaciones al Director de su área en la ciudad de México. Tiene bajo su mando al Gerente de país; quien a su vez tiene 3 Gerentes Regionales que revisan las sucursales de acuerdo a la región que le corresponde, siendo éstas Centro, Nor oriente, y Sur occidente.

1.6.3 Gerente Financiero

Tiene la responsabilidad de administrar de manera adecuada los recursos financieros de la institución, para dotar a la red (Guatemala, El Salvador y Honduras) de fondos para sus operaciones, planillas de sueldos, llevar y presentar la información financiera, observar los controles para maximizar los gastos y por ende que exista ganancia. Tiene bajo su mando al Administrador de la empresa, contadora y 2 auxiliares.

1.6.4 Gerente de Auditoría Interna

Tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, visitar por lo menos 4 veces al año cada sucursal de la red y emitir un informe por cada visita realizada, verificar que las garantías prendarias son suficientes para respaldar el préstamo otorgado, minimizar el riesgo de Fraudes. Tiene bajo su mando a 2 Auditores Regionales que visitan las 25 sucursales existentes y las que pudieran aperturarse.

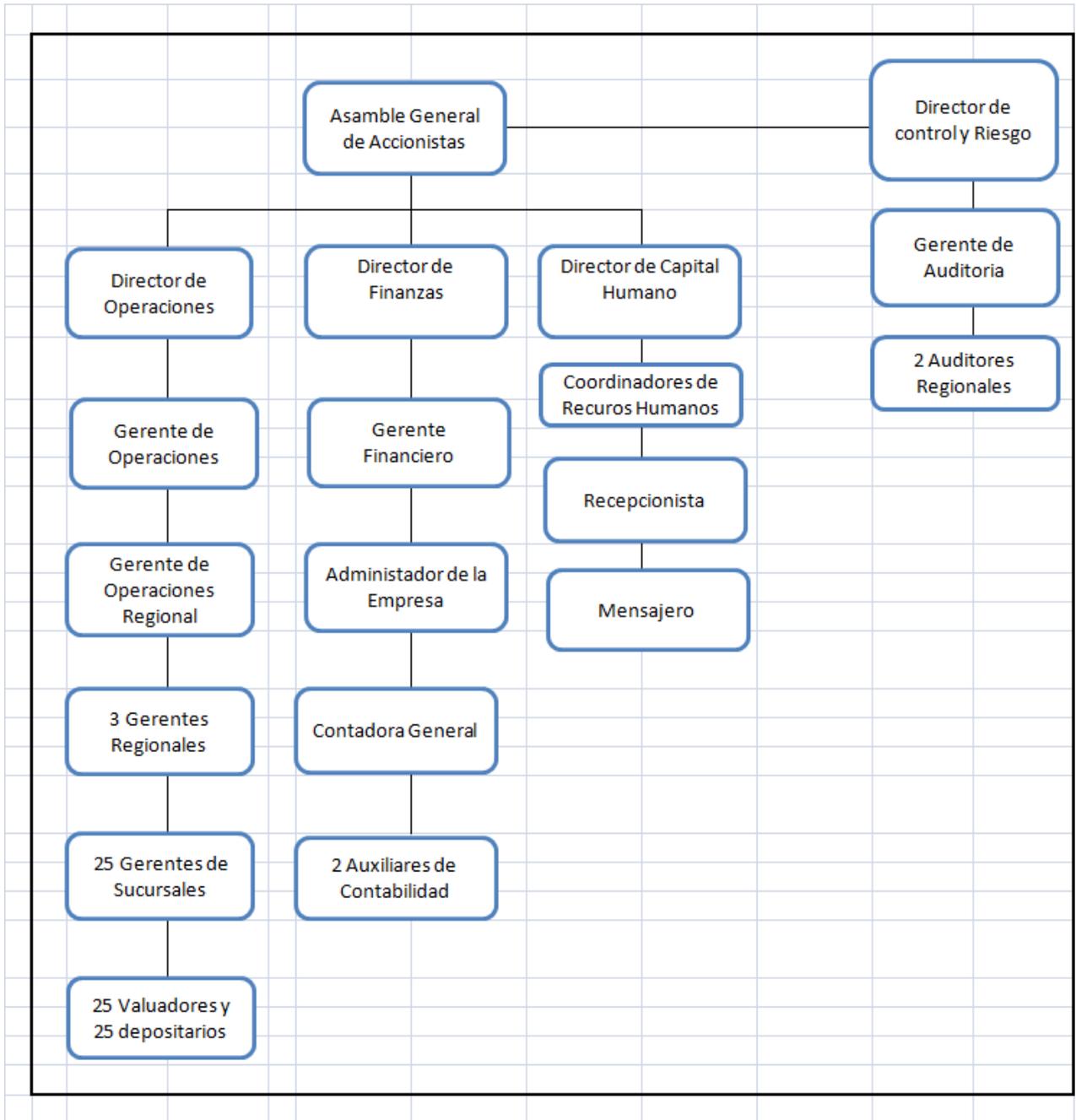
1.6.5 Coordinación de Recursos Humanos

Tiene la responsabilidad de realizar el reclutamiento del personal de todas las áreas, bajo estándares que permitan reclutar de forma apropiada para el giro de la empresa. Son 2 personas las que conforman este departamento.

1.6.6 Personal de Sucursales

Tienen la responsabilidad del crecimiento de la cartera, funcionamiento de la sucursal, guarda y custodia de las prendas recibidas como garantía de los préstamos. La plantilla en cada una de las sucursales está compuesta por 3 personas con los puestos de Gerente de Sucursal, Valuador y depositario.

1.7 Organigrama de la Empresa



Fuente: Elaboración propia.

1.8 Marco Tributario

La empresa se encuentra inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- y cumple con todas las obligaciones tributarias a las que esta afecta como empresa comercial, siendo estas:

1.8.1 Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto del Congreso de la República No. 26-92

De conformidad con el artículo No. 72 de esta ley, la empresa está inscrita en el régimen optativo del Impuesto sobre la Renta –ISR-, con la obligación de pagar anualmente 31% sobre la renta imponible y a realizar pagos trimestrales sobre la base de renta imponible trimestral por 31%.

1.8.2 Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA-. Decreto del Congreso de la República No. 27- 92

La empresa está afecta a este impuesto bajo el régimen general, determinándose el pago del impuesto por la diferencia entre IVA por cobrar y por pagar (Tasa 12%).

1.8.3 Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto del Congreso de la República No. 73 – 2008

El hecho generador de este impuesto lo constituye la realización de actividades mercantiles o agropecuarias con la base imponible por tipo impositivo Artículo 8 de la ley, el impuesto es acreditable a -ISR- mediante pagos trimestrales.

1.8.4 Ley de Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolo. Decreto del Congreso de la República No. 37-92

Este impuesto es de naturaleza directa y de aplicación sobre los documentos públicos, contratos, pago de dividendos, que por su naturaleza y contenido están sujetos a la fiscalización por parte de la –SAT-, (tarifa aplicable el 3% por concepto de timbres fiscales).

1.8.5 Ley del Impuesto sobre Productos Financieros -IPF-. Decreto del Congreso de la República No. 26-95

La ley en el artículo 3 establece sobre el Sujeto Pasivo lo siguiente: “Están obligadas al pago del impuesto que establece esta ley, las personas individuales o jurídicas, domiciliadas en el país, que obtengan ingresos por concepto de intereses a que se refiere el artículo 1 de la ley”, deduciendo de dichos intereses el 10% de IPF.

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

Las normas de este código son de derecho público y rigen las relaciones jurídicas que se originan por los tributos establecidos por el estado, estableciendo un vínculo jurídico entre el contribuyente y la administración tributaria para el pago de tributos, para la aplicación de infracciones, sanciones y multas.

1.8.7 Otras obligaciones

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

Este código es de aplicación para las sociedades mercantiles establecidas en forma jurídica como en este caso una sociedad anónima, da a conocer sus derechos y obligaciones que tiene al ejercer actividades de comercio con fines de lucro, independientemente si el capital es nacional o extranjero, libros a llevar, la obligación que existe de llevar contabilidad en forma organizada; de acuerdo al principio de partida doble y de acuerdo a los Principios de

Contabilidad Generalmente Aceptados –PCGA-, que ahora son las Normas Internacionales de Contabilidad -NIC-.

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

Este código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, da a conocer las formas de cálculo de las prestaciones laborales.

1.8.7.3 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-. Decreto del Congreso de la República No. 1528

La empresa se encuentra inscrita en el –IGSS-, realiza retención laboral del 4.83% sobre sueldos y salarios de todos los trabajadores y la empresa paga la cuota patronal de 10.67%, a si mismo el 1% al Instituto de Recreación de los Trabajadores -IRTRA- y el 1% al Instituto Técnico de capacitación –INTECAP-.

1.9 Planteamiento del problema

El giro normal y principal de la empresa, consiste en otorgar con recursos propios, préstamos con garantía prendaria. Después de realizado el diagnóstico se determinó que, cuando se concede dinero en calidad de préstamo a una persona, debe dejar en calidad de depósito y como garantía una prenda de oro, plata, aparato electrónico, línea blanca y otros., después de una valuación efectuada por un empleado conecedor en este aspecto se entrega determinada cantidad de dinero que debe ser cancelada de acuerdo a los términos indicados en el contrato, cuyos pagos o abonos pueden ser semanales, pero, muchos clientes no pagan el adeudo, tampoco los intereses y las prendas quedan resguardados en las bodegas de las sucursales sin que sean propiedad de la entidad. Sin definir en forma exacta la problemática de la entidad, se presenta en dos fases:

- a) En el giro normal del negocio, la empresa recibe como garantía de préstamos una gran cantidad de teléfonos celulares los cuales se resguardan en una bodega sin embargo, por lo regular los propietarios ya no cancelan el monto del préstamo y por consecuencia, los aparatos quedan en propiedad de esta, situación que se presenta en las veinticinco sucursales en las cuales se reciben un promedio de dos celulares al mes y el costo promedio de cada aparato oscila en promedio Q900.00 cada uno, lo que significa que en el año se convierte en una cuantiosa pérdida de Q540,000. Para recuperar este costo se ponen a la venta los teléfonos celulares, cuando los interesados adquieren el aparato, al poco tiempo los devuelven porque ya no funcionan, lo cual constituye otro gasto por los trámites administrativos, el sueldo que se cancela al personal que interviene en esta función y otros, la consecuencia final, es que la empresa debe cargar con los costos y gastos que significa esta situación que se propagó en el año 2010.
- b) Cuando los clientes obtienen un préstamo firman un contrato en donde se deja anotado el artículo que han dado en calidad de garantía por el dinero recibido y el tiempo que se concede para pagar la cantidad que recibe, que es de 28 a 56 días; por lo regular, los contratos se vencen y las prendas que dejadas ya no son recuperados por sus propietarios porque no cancelaron la deuda; éstos quedan en poder de la empresa, sin embargo, con el paso del tiempo sufren desperfectos y dejan de funcionar, son inservibles, lo que en sí constituye una pérdida económica. De acuerdo a la investigación realizada, se confirmó que al mes la entidad absorbe como gasto por prendas inservibles un monto aproximado de Q17,000, pérdida que representa al año una merma consistente en Q204,000. En registros internos la empresa los incluye como inservibles y sin valor, pero aparecen formando parte en los registros contables de la entidad porque no se han dado de baja de forma oficial.

Estas situaciones provocan pérdidas económicas, porque, en el caso de las prendas que fueron recibidas como garantía prendaria se incluyen como parte del capital de la entidad, de igual manera, figuran con un valor documental único, pero que en la realidad no es así debido a que

no funcionan. En relación a las prendas que se entregan como garantía prendaria, muchos clientes no tienen la capacidad de pago, han sufrido situaciones económicas adversas o simplemente ya no tienen interés en recuperarlas y éstas quedan a favor de la empresa prestamista pero su valor representa el 100% del monto concedido en préstamo.

1.10 Justificación

El presente trabajo denominado “Incidencias económicas por deficiencias en la administración de algunos bienes recibidos en garantía en una empresa dedicada a otorgar préstamos prendarios “, se justifica porque presenta propuestas de solución a la problemática planteada para lograr un adecuado control y registro de las cuentas por cobrar que se originan por los préstamos otorgados a clientes y proporciona las herramientas necesarias, para realizar el registro correcto de las prendas que no funcionan y de las devoluciones sobre ventas, que en la actualidad no se registran de forma correcta, para evitar así contingencias fiscales y recuperar el capital invertido mediante liquidación o venta de éstas a un menor costo.

1.11 Pregunta de Investigación

¿Qué aspectos se pueden proponer a la empresa Los Mejores Préstamos, S. A., para hacer más eficiente la administración de las prendas recibidas en garantía?

1.12 Objetivos

1.12.1 General

Proporcionar los mecanismos adecuados a las áreas, administrativa, financiera y fiscal para el correcto registro de las devoluciones sobre ventas y prendas que una vez recibidas como garantía, en bodega de las sucursales, se deterioran.

1.12.2 Específicos

- Determinar el impacto económico que ocasiona a la situación financiera de la empresa, la devolución de prendas, por parte de los clientes, que han realizado compras y el deterioro de éstas en las bodegas de la misma.
- Implementar un programa de ventas, por medio de procedimientos legales, de las prendas que se encuentran en poder de la empresa como garantía, que los clientes ya no recuperan por falta de pago y recuperar el capital de trabajo invertido en los préstamos.
- Crear los mecanismos adecuados para contabilizar en forma correcta la venta de los bienes que se encuentran como garantía, cuando estos ya no son recuperados por los clientes.
- Poner en práctica los mecanismos idóneos para dar de baja a las prendas que, por estar descompuestos o inservibles, no se pueden vender.

1.13 Alcances y Límites

1.13.1 Alcances

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa, se tuvo acceso, en forma parcial, a los registros contables financieros del ejercicio comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, registros auxiliares para determinar el procedimiento aplicado en el proceso de concesión del préstamo hasta su recuperación, facturas y recibos de caja emitidos, reportes elaborados y otros documentos relacionados en el proceso y recepción de las garantías prendarias.

1.13.2 Límites

- Los montos, valores, cuentas y cantidades que se incluyen en el presente documento, fueron proporcionados por el contador general con base a estados financieros elaborados con cifras supuestas y que únicamente se utilizan para efecto de pago de impuestos, debido a restricciones de gerencia general, porque solo la junta de accionistas tiene acceso a la información real.
- A solicitud del gerente general, el nombre real de la empresa no se incluye en este documento, se identifica para este trabajo como “Los Mejores Préstamos, S. A”

1.14 Marco Teórico

1.14.1 Origen del Préstamo Prendario

A nivel mundial el préstamo prendario se originó en Europa en el siglo XV, por iniciativa de la iglesia católica, como una forma de apoyo a los agricultores, artesanos, pequeños comerciantes y pobres. Las casas de empeño atendían las demandas de las clases sociales más necesitadas de protección a través de la concesión de préstamos que eran garantizados con alhajas y ropas, los fondos para estos préstamos venían de donaciones de la corona, ayudas y celebraciones religiosas, pero pronto los fondos fueron insuficientes, por lo que se hizo necesario cobrar intereses por dichos préstamos, hasta el siglo XVIII los montes de empeño estaban patrocinados por la corona manteniendo el espíritu de benéfico-religioso. Más tarde fue expandiéndose hasta llegar a América, existiendo hoy por hoy más de 15,000 casas de empeño en los Estados Unidos, de igual forma se han proliferado las casas de empeño en México por la situación económica que atraviesan los países subdesarrollados en donde ha tenido un gran auge desde 1921, expandiéndose posteriormente este tipo de negocio a Centro América.

Hoy día, en Guatemala existen diversas casas de empeño que operan bajo las regulaciones legales existentes, la mayor parte de los préstamos que se conceden a los clientes se hace con garantía prendaria y el plazo para el pago del mismo por lo regular, es un máximo de 90 días, cobrándose una tasa de interés anual, conforme el porcentaje promedio que establece el Banco de Guatemala.

1.14.2 Empeñar

Dar o dejar una cosa en prenda para seguridad de la satisfacción o pago. En sí, consiste en la entrega de cualquier producto que tenga valor comercial (televisión, reloj, radio y otros) a cambio de dinero en préstamo. Una vez hecho el trato se fija un tiempo límite dentro del cual el prestamista se compromete a mantener en buenas condiciones el producto y terminado el plazo, y si el dueño del producto no ha devuelto el monto del préstamo, el dueño de la casa de empeño

puede venderlo, ese dinero se da con base al valor del producto que se entrega. (Diccionario Océano Uno)

1.14.3 Prenda

Es un derecho real que grava bienes muebles para garantizar el cumplimiento de una obligación. (Código Civil, pág. 147). La prenda es un derecho real accesorio de garantía que tiene como función accesoria el asegurar al acreedor el cumplimiento y satisfacción de su crédito, mediante un poder especial que se le confiere sobre la cosa pignorada (dada en garantía). Es requisito esencial de la prenda, la puesta en posesión del acreedor del bien mueble ofrecido en garantía del crédito, que puede ser propiedad del deudor o de un tercero, constituyéndose así, con ese desplazamiento de la posesión, la prenda sobre el bien mueble entregado.

La prenda no otorga a quien la posee la posibilidad de venderla, puesto que la prenda solo traslada la posesión y no el dominio del bien pignorado. Cuando la deuda se encuentra en mora el acreedor puede por vía judicial pedir ésta sea vendida en subasta pública, para con el dinero resultante poder cubrir la deuda. En el caso de existir un remanente una vez saldada la deuda, el remanente es propiedad del antiguo propietario de la cosa. En el caso de que el deudor cumpla con las obligaciones garantizadas por la prenda, el acreedor pignoraticio deberá devolverle la posesión de la cosa dada en prenda, en el mismo estado de conservación y uso que en el que le fue entregada.

1.14.4 Casa de Empeño

Las casas de empeño son una interesante alternativa a los créditos rápidos, además de ser una solución viable en momento de apuro económico, permiten obtener rentabilidad de objetos o bienes de lujo que no necesitamos. Estas entidades son similares a los Montes de Piedad en su funcionamiento, aunque se diferencian, entre otras cosas, por la menor cuantía del préstamo sobre el valor real de los bienes, los elevados intereses (entre el 10% y el 18%) y porque aceptan objetos de valor de diversa índole como garantía de los préstamos que otorgan: metales preciosos, electrodomésticos, cámaras digitales o de vídeo y hasta automóviles.

1.14.5 Préstamo Prendario

Es un contrato de financiamiento mediante el cual una entidad financiera (prestamista) facilita a un cliente (prestatario) una determinada cantidad de dinero (capital del préstamo) equivalente a un porcentaje del valor de un bien mueble que se entrega en garantía. Se constituye entonces un contrato prendario.

El préstamo prendario se caracteriza porque el monto otorgado se garantiza con algún bien mueble; en caso de que el financiamiento no sea pagado por el deudor. Las garantías típicas las constituyen vehículos, electrónico, oro, plata y otros.

1.14.6 Contrato de empeño

Es el documento que emite (el acreedor o empresa) y entrega (al deudor o cliente) para garantía y seguridad de un crédito; otorgándole el deudor la posesión pignorativa de la prenda al acreedor y con ello la facultad de retener el bien, en caso, el deudor no cumple la obligación garantizada, acredita la pertenencia de la prenda siempre y cuando el plazo este vigente, una vez vencido el plazo le da la pertenencia de la prenda a la casa de empeño.

1.14.7 Tasa de interés

Provecho, utilidad, valor que en si tiene una cosa compensación que el capitalista recibe por el uso del capital o por la sección de otros, en un periodo determinado de tiempo y con un cierto riesgo. Interés es el porcentaje que se cobra por el manejo de efectivo dado en calidad de préstamo, el porcentaje de interés lo establece la casa de empeño, tomando como referencia la tasa fijada por el Banco de Guatemala.

1.14.8 Devoluciones

Mercancías regresadas al vendedor, deduciéndose su importe en los libros del vendedor, de sus ventas brutas y en los del comprador, de sus compras brutas. (Kohler, pág. 195)

1.14.9 Conceptos utilizados en la casa de empeño

Los conceptos utilizados en la casa de empeño objeto de investigación son:

- **Contrato de empeño**

Es el documento que emite (el acreedor o empresa) y entrega (al deudor o cliente) para garantía y seguridad de un crédito; otorgándole el deudor la posesión pignorativa de la prenda al acreedor y con ello la facultad de retener el bien, en caso, el deudor no cumple la obligación garantizada.

- **Refrendo**

Es el pago de intereses que el deudor o cliente, realiza a su contrato en una casa de empeño, cuando su contrato aun está vigente.

- **Re empeño**

Es el pago de intereses que el deudor o cliente que porta un contrato prendario, realiza en una casa de empeño, una semana después de que el contrato haya vencido, pero que la prenda aun no ha pasado a realización.

- **Venta**

Es la realización de las prendas que el deudor o cliente deja perder al no cumplir con la obligación del pago del contrato de empeño.

- **Venta - Empeño**

Es la realización de una venta al dueño de la prenda; para luego hacerle nuevamente un contrato de empeño por la misma prenda comprada.

- **Devoluciones sobre ventas**

Son prendas que la sucursal recibe después de vendidas, debido a que por motivos ignorados; la prenda en poder del cliente no funciona, regularmente este caso se da en las ventas de teléfonos celulares.

- **Baja de prendas que no funcionan**

En las instalaciones de las sucursales de la empresa, al momento de revisar las prendas que el cliente no llego a recoger (desempeñar); el personal de las sucursales se percatan que no funcionan, por tal razón solicitan la baja de las prendas vía sistema.

- Bodegas de las sucursales

Es el lugar físico en donde se guardan o almacenan las prendas de electrónico y oro que la empresa recibe como garantía de los préstamos otorgados.

1.14.10 Contabilidad

Es el sistema que valúa, registra y presenta las operaciones que realizan los agentes económicos a nivel unipersonal o a través de sociedades. Valuar es darle un valor a los bienes y servicios mediante métodos, procedimientos y técnicas generalmente aceptadas. Registro es la actividad de anotar o digitar las transacciones en sistemas manuales y electrónicos, por medio de libros y registros especiales. Se entiende por presentación, a la actividad que consiste en formular y presentar las transacciones en documentos o reportes especiales denominados estados financieros, los que pueden ser; estados financieros, de Resultados, de cambios en el patrimonio neto y de flujo de efectivo.

El proceso de valuar, registrar y presentar se lleva a cabo en el marco de los principios de contabilidad generalmente aceptados, normas internacionales de contabilidad, normas internacionales de información financiera y otras normas especiales.

1.14.11 Fines fundamentales de la contabilidad

- Establecer un control absoluto sobre cada uno de los recursos y obligaciones del negocio.
- Registrar, en forma clara y precisa, todas las operaciones efectuadas por el negocio.
- Proporcionar en cualquier momento una imagen clara de la situación financiera del negocio.
- Servir como comprobante y fuente de información ante terceras personas, de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria conforme a la ley.

1.14.12 Registros contables

Los documentos financieros constituyen la base de la contabilidad; dentro de estos cabe destacar los cheques de banco, las facturas extendidas y las facturas pagadas. La información contenida en estos documentos se traslada a los libros contables diario y mayor.

1.14.13 Libro diario

Se reflejan todas las transacciones realizadas por la empresa, constituyen el punto de partida del sistema contable de doble entrada. En base a esto se analiza la estructura financiera de una organización, se debe tomar en cuenta el doble efecto que toda transacción tiene. Toda transacción tiene una doble dimensión. En función de su naturaleza una partida contable puede:

- ✓ Aumentar con el debe y disminuir con el haber.
- ✓ Disminuir con el debe y aumentar con el haber.

Sin embargo, si se adquiere un servicio se crea una obligación de pago por lo que se creará una cuenta de pasivo, y en el libro de diario aparecerá una nueva partida, incrementándose la cuenta de gasto (débito) y aumentará el pasivo (crédito).

1.14.14 Libro mayor

Se reflejan las transacciones que afectan a las distintas partidas contables, por ejemplo, caja, bancos, clientes, proveedores, entre otras. Las cantidades reflejadas en el libro diario se trasladan al libro mayor, en el que aparece la cuenta concreta de cada partida contable.

1.14.15 Estados financieros

Muestran la posición financiera, los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período contable. Se preparan a fin de presentar una revisión periódica o informe acerca del progreso de la administración y

sobre la situación de las inversiones del negocio y los resultados obtenidos durante el período que se estudia. Los estados financieros contienen un desglose mensual de las operaciones que se deben considerar para reportarlos correctamente. Son útiles para diversas razones dependiendo de la persona que los solicite y los consulte.

- ✓ A los usuarios individuales les permite conocer qué tanto gastaron, ahorraron, invirtieron, etcétera, lo cual tiende a traducirse en tener una base para planear el año siguiente.
- ✓ A quienes manejan un negocio les permite saber qué tan rentable es, y les facilita comparar anualmente el rendimiento real de la empresa.
- ✓ A los acreedores y bancos les puede ayudar a saber cómo está la situación financiera de la empresa para analizar la capacidad de pago de la misma a una fecha determinada, pasada, presente o futura.

Los estados financieros son de gran importancia para cualquier empresa ya que este permite saber con exactitud en qué forma se ha manejado la empresa debido a una serie de acontecimientos contables.

1.14.16 Cuentas por Cobrar

➤ Clientes

Está compuesta de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta. Representa los importes de los productos, mercancías o servicios facturados y entregados a clientes que se encuentran pendientes de cobro. En esta cuenta se reflejan todas las transacciones comerciales de la entidad por cualquiera de los servicios que brinda o productos que comercializa, independientemente de si su forma de cobro fue de contado o se entregaron a crédito.

Las contabilizaciones de esta cuenta deben tener como contrapartida en todos los casos el manejo de recursos o de prestación de servicios, debiendo sustentarse en los correspondientes documentos justificativos de las operaciones que refleja. Las

operaciones que se incluyan en esta cuenta son las relacionadas con las operaciones corrientes del período.

➤ Cuentas por cobrar funcionarios y empleados

Surgen de los acuerdos que los funcionarios y empleados hacen con la empresa por concepto de anticipos de sueldos, que se descuentan de su sueldo.

➤ Documentos por cobrar

La mayoría de las empresas solicitan a sus clientes que firmen documentos cuando se les amplía el plazo de pago de sus cuentas vencidas, en estos casos las empresas prefieren el uso de documentos por cobrar en vez de una cuenta abierta, debido a las siguientes ventajas:

- El documento puede convertirse en efectivo antes de su vencimiento si se descuenta en un banco o una entidad financiera.
- En caso de impago permite efectuar una demanda judicial que hace posible cobrar la deuda.
- La tenencia de un documento permite tener un reconocimiento por escrito, tanto del plazo de la deuda, como del importe de la misma.
- Los documentos ganan intereses que incrementan los ingresos ya que estos últimos constituyen un cargo por el uso del dinero. En los negocios, la mayor parte de las transacciones referentes a documentos están comprendidas dentro de un período menor de un año, y este período se expresa generalmente en días. El plazo del documento hace necesario contar con precisión el número real de días que transcurren desde el día siguiente a la expedición del documento, hasta el día de su vencimiento.

El pagaré y la letra de cambio constituyen los documentos de cobro más usados hoy en día en las empresas a nivel internacional. El primero constituye una promesa incondicional de pagar una suma de dinero a la vista, a una fecha fija o a una fecha futura determinada. Puede que devengue o no intereses, dejándose expresado en el mismo en el caso de que se carguen.

El proceso de cobro de los documentos por cobrar es muy similar al de las cuentas por cobrar. Si el poseedor de una letra de cambio, llegada la fecha de vencimiento, no la puede cobrar, podrá protestarla a través de un proceso judicial. De esta forma podrá reembolsarse de su importe, gastos de protesto y recambio. El importe a reclamar se conoce como cuenta de resaca e incluye las partidas siguientes: gastos de protesto, corretaje de negociación, daño de recambio y gastos de correspondencia.

➤ Deudores varios

Son personas que le deben a la empresa por haber comprado, en cuenta corriente, diferentes bienes (no mercaderías), por ejemplo: el dueño de una librería vende en cuenta corriente su fotocopidora, quien la compra se transforma en deudor.

➤ Otras cuentas por cobrar

Son todas aquellas cuentas que la empresa tiene por cobrar por diferentes conceptos diferente a las cuentas por cobrar derivada de ventas al crédito; ejemplo: los derechos emergentes de las operaciones de compra-venta de divisas, las comisiones por cobrar que no se originan en operaciones de créditos directos, el impuesto sobre la renta diferido y otras cuentas por cobrar diversas a favor de la entidad.

➤ Cuentas incobrables

Son todas aquellos saldos de clientes que son de difícil recuperación y que, habiéndose realizado las gestiones administrativas y legales para su cobro, ya no se pueden

recuperar por diferentes razones, por cuya razón, la empresa absorbe como gasto del ejercicio en los registros contables del período.

El inciso q) del artículo No. 38 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto del Congreso de la República No. 27-92, manifiesta que una empresa puede deducir de su renta bruta las deudas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique esta calificación, mediante la presentación de requerimientos fehacientes de cobros hechos, de acuerdo con los procedimientos judiciales establecidos, antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada incobrable.

➤ Documentos descontados

Representa el importe de los títulos de créditos propiedad de la entidad, que son descontados en una institución financiera, para que ésta anticipe su importe y efectúe el cobro al vencimiento o devuelva en su caso los documentos. El descuento de documentos de terceros es una operación financiera que se efectúa con el fin de obtener fondos. Esta operación es similar a la de obtener un préstamo. A la entidad financiera se le entregan pagarés, lo que constituye una doble garantía, la del firmante del pagaré (cliente de la empresa) y la del endosante del mismo (la empresa). La entidad financiera efectúa una liquidación detallando para cada documento los intereses, gastos que cobra y el neto (por lo general este se acredita en la cuenta corriente bancaria).

Capítulo 2

2.1 Metodología

Es la combinación de las técnicas, mecanismos y sistemas utilizados para dirigir, recolectar, conservar y transmitir la información que se obtiene durante un proceso de investigación y análisis. Los métodos utilizados para la realización de la práctica empresarial dirigida fueron:

➤ Método Deductivo

Es el propio de las ciencias empíricas ya que constituye un proceso analítico sintético que presentan conceptos, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extraen conclusiones o se examinan casos particulares sobre la base de afirmaciones generales ya presentadas. Es el que va de lo general a lo particular. El método deductivo utiliza la lógica y una información general para formular una solución posible a un problema específico, luego comprueba esa solución en varias situaciones típicas, por tanto, en el enfoque deductivo, el razonamiento va de lo general a lo específico.

➤ Método Inductivo

Es el método por medio del cual, a partir de varios casos observados, se obtiene una ley general, válida también para los casos no observados y consiste en una acción de generalización. Inducir es ir más allá de lo evidente, también es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y las demostraciones.

➤ Método Descriptivo

Es el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir las propiedades del objeto de estudio, es un proceso de razonamiento que intenta no solamente describir los hechos sino también explicarlos. Conjuga la inducción y la deducción, es decir, el pensamiento reflexivo para resolver un problema. Los tipos de investigación ayudan a determinar los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplearse en el mismo. En general, determina

todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos y, hasta la manera de cómo se analizan los datos recaudados ya que constituye un paso importante en la metodología, porque determina el enfoque del mismo. Es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

2.2 Sujetos de la Investigación

Es el individuo, entidad o sociedad que asumen el papel de investigador, que se adentra en el conocimiento, comprensión y estudio de los objetos, fenómenos y procesos de la naturaleza y de la sociedad. Es condicionado social e históricamente, interrogado por la ley que rige un fenómeno, por las causas que lo determinan y por las posibilidades de aplicación de sus propiedades. En su condición de sujeto, el investigador es una expresión social, es decir, expresa las condiciones de conocimiento y las necesidades de la sociedad que lo produce, es un ser activo, creador, que desborda los límites de los sentidos en la infinita riqueza de la imaginación.

Para el presente estudio, los sujetos de investigación lo constituye el personal de Los Mejores Préstamos S. A, involucrado en la investigación: gerencia general, gerencia financiera, departamento de contabilidad y operaciones.

2.3 Unidades de Análisis

Las unidades de análisis son pequeños núcleos con significado propio, los que deben ser clasificados y contados con posteridad, pueden ser determinados en una respuesta global o en la división de términos y expresiones. Para la realización del presente trabajo, se revisaron y analizaron los documentos y procedimientos que se aplican en los registros contables de todas las transacciones por préstamos, intereses, gastos que resultan de las transacciones del período sujeto a revisión, contando con el apoyo del departamento de contabilidad y la gerencia financiera.

2.4 Instrumentos

Para la recopilación de la información que permita tener una certera opinión del manejo de las operaciones que efectúa la empresa, se aplicaron las técnicas:

- Observación directa: se realizó en las áreas de operación de la empresa objeto de estudio, que se relacionan con la valuación de las prendas que se dejan en garantía, el procedimiento para su resguardo en bodega por medio de visitas a las instalaciones y las políticas aplicadas en todo el proceso; todo, con el propósito de determinar las deficiencias y posibles soluciones a la problemática encontrada.
- Entrevista: se efectuaron entrevistas al gerente general para conocer la naturaleza operativa, estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que es de importancia para comprender exactamente cómo funciona la empresa; al contador, personal operativo; gerentes, valuadores y depositarios de sucursal, personas involucradas y responsables directas de las operaciones de la empresa, personal con experiencia y amplio conocimiento de todas las actividades contables – financieras.
- Cuestionarios: se utilizaron para recopilar la información de registros y datos necesarios para verificar el grado de control interno con que cuenta la empresa; estos fueron presentados al gerente financiero, contador general, gerente de auditoría, con preguntas sencillas, comprensibles y necesarias para conocer el proceso completo, desde la recepción de la prenda, entrega del valor en calidad de préstamo, el resguardo de las prendas hasta la venta o absorción como pérdida del valor no cancelado por el prestador, los cuestionarios en mención se observan en el anexo 1.
- Análisis de la información documental de estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y 2010, documentos de respaldo por gastos, documentación elaborada en la obtención de préstamos, documentos de respaldo por pago de intereses.

2.5 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación en su mayoría fue descriptiva mediante el análisis de resultados y de campo para llegar al objetivo de la investigación que se presenta, este tipo de investigación se apoyó en información que proviene de entrevistas, cuestionarios, observaciones y del análisis de la información financiera y reportes gerenciales. Finalmente se utilizó la técnica de investigación documental, en la siguiente forma:

- Entrevistas con el gerente general, gerente financiero, contador general, gerencia de operaciones y auditor interno.
- Aplicación de cuestionarios al gerente de operaciones, gerente financiero, coordinador de recursos humanos y auditor interno, para conocer su participación en el proceso de empeños de la empresa como tal.
- Trabajo de gabinete para analizar la información documental.
- Evaluar los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación respectiva.

2.6 Aporte Esperado

➤ Al País

Presentar procedimientos técnicos para la correcta administración, control y operación contable de los gastos en que incurre la empresa para el desarrollo de su actividad comercial, así mismo, aportar bases técnicas legales necesarias para otorgar préstamos a personas interesadas, con garantía prendaria, con el propósito de presentar estados financieros con información verídica, correcta y efectiva y aportar al desarrollo económico del país, por medio de los impuestos cancelados en forma correcta.

➤ A la Empresa

Documento que contiene información financiera sostenible, con el propósito de minimizar el impacto económico en los resultados de la empresa, por la pérdida que

ocasionan a la empresa, aquellos clientes que no cancelan el monto que se les concedió en calidad de préstamo y que las prendas se deterioran, y, las prendas que presentaron como garantía prendaria no son recuperadas se venden y luego devuelven por mal funcionamiento.

➤ A la Universidad

Presentar a la comunidad estudiantil, profesionales y docentes, un trabajo relacionado con la implementación de mejoras en la administración, control y registro contable de los préstamos otorgados con garantía prendaria y su adecuado registro cuando las prendas que se dejaron por el préstamo obtenido, no son recuperados se venden y luego las devuelven por mal funcionamiento y con las prendas que los clientes no recuperan y que se deterioran en las bodegas de las sucursales de la empresa.

➤ Al Estudiante

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de formación universitaria, para aplicarlos en la actividad profesional, en empresas dedicadas a otorgar préstamos con garantía prendaria, presentando alternativas de solución para las operaciones contables cuando los clientes no pagan el préstamo y las prendas dejadas como garantía se descomponen y pierden su valor.

Capítulo 3

3.1 Análisis de Resultados

La actividad normal de la empresa Los Mejores Préstamos S. A., consiste en la entrega de dinero en efectivo, mediante la recepción de una prenda en garantía, que pueden ser: electrónicos, línea blanca, herramienta, instrumentos musicales, alhajas de oro y plata, relojes; entre otros, los cuales deben estar al momento de recibirlos en condiciones de uso y operación satisfactoria. El préstamo será otorgado de acuerdo al avalúo realizado a la prenda una vez verificada por la empresa, reservándose el derecho de recepción de algunas prendas que por sus características no son sujetos de empeño. La empresa cobra un interés mensual sobre el importe del préstamo otorgado más un porcentaje sobre el precio de avalúo por concepto de almacenaje.

Para garantizar la operación del préstamo el prestamista (acreedor) y el prestatario (deudor) firman un documento que contiene todas las especificaciones relacionadas con la operación, el cual se denomina contrato prendario, entre otras cosas, en este documento se menciona que mientras está en vigencia el préstamo prendario el deudor mantiene en su poder la prenda recibida, pero no le pertenece en sentido general; dentro de las cláusulas de los préstamos prendarios el deudor está en la responsabilidad de vigilar por el mantenimiento y buen estado de la prenda recibida y éste solo podrá comercializarse, si el interesado en adquirirlo se hace responsable de la deuda, bajos las mismas condiciones estipuladas en el contrato legítimo previamente realizado, o, cuando concluido el plazo para solventar el compromiso, el deudor no cancela el monto que recibió en calidad de préstamo y no recupera el bien, entonces pasa automáticamente a ser propiedad de la empresa prestamista.

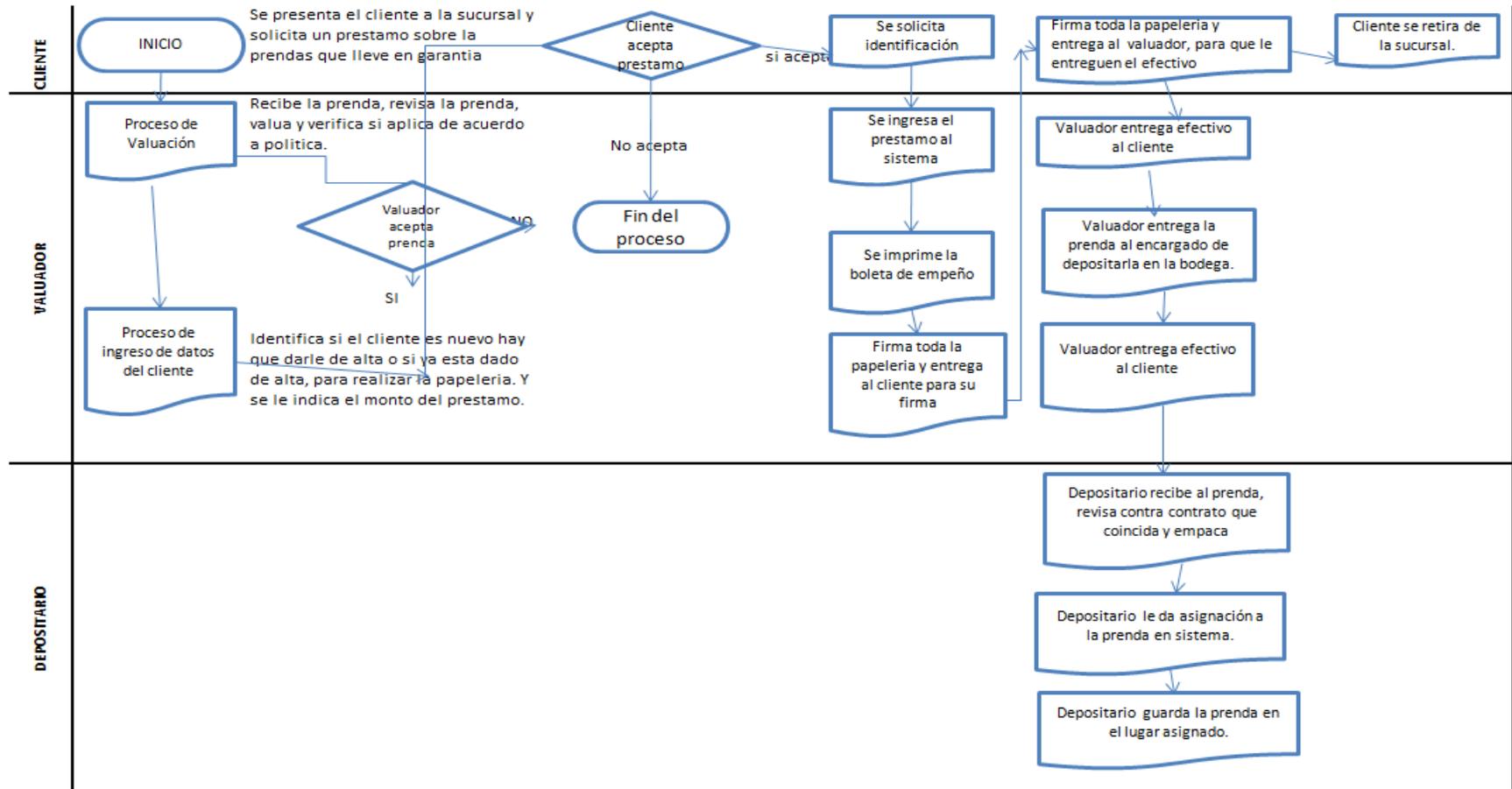
El monto que se proporciona como préstamo constituye un porcentaje del valor del artículo que se deja como prenda o garantía, que debe ser revisada por un valuador que determinará el monto del préstamo que regularmente constituye un porcentaje del valor del artículo, la responsabilidad más importante para un valuador consiste en determinar la comerciabilidad del artículo empeñado, en caso de que éste no sea recuperado y pase al área de exhibición para su venta. El 12% de las personas que acuden a solicitar un préstamo, no regresan por sus

prendas, sin embargo, no obstante que por la mayoría de las prendas empeñadas se preste un porcentaje sobre su valor real, no hay un valor de préstamo definido, ya que éste depende de la comerciabilidad de la prenda y aceptación en el mercado.

Como se puede apreciar, la revisión que hace el valuador sobre el artículo que se recibe como prenda es la base para conceder una determinada cantidad de dinero en préstamo, por esa razón, el empleado que desempeñe este puesto debe contar con la inducción, capacitación y experiencia en la valuación de joyas, electrónicos y otras prendas que los interesados proponen como garantía del dinero que necesitan; esta experiencia, independiente del grado académico, se obtiene después de varios años de desempeñar el cargo y a través de cursos y capacitación que se reciben.

Con base a la investigación realizada y aplicación de las técnicas y herramientas necesarias, basadas en la metodología determinada, en el presente capítulo se presentan las deficiencias y errores detectados en la empresa objeto de estudio en las áreas de administración, finanzas y fiscal; se evaluaron los departamentos de operaciones, finanzas, auditoría y contabilidad, determinando la responsabilidad, incumplimiento de políticas y los procedimientos de control interno en el proceso adoptado para la valuación de las prendas propuestos como garantía, el otorgamiento del préstamo y el resguardo de las mismas, de acuerdo a la documentación presentada, instrumentos de investigación utilizados y mediante la observación que se realizó en las diferentes áreas de la empresa, se adjunta flujo grama del proceso de otorgamiento de crédito y resguardo de las prendas:

Flujo grama No. 1 Proceso de empeño



Fuente: Elaboración propia

El desarrollo del presente trabajo permitió establecer que las debilidades identificadas en la empresa objeto de estudio, afectan los resultados económicos de ésta, debido a que no existe un criterio técnico para el tratamiento contable de las prendas que quedan, porque los deudores ya no pagan el monto del préstamo, tampoco se aplican procedimientos legales para dar de baja a los objetos recibidos en calidad de garantía y que, por tener mucho tiempo de estar en las bodegas, se tornan inservibles, no obstante existen, de forma teórica, procedimientos internos para este propósito, en la práctica no se cumplen y, al 31 de diciembre de 2010 y 2011, muchos objetos que pasaron a ser propiedad de la entidad y que en determinado momento fueron expuestos para la venta, los compradores los devolvieron porque no están en buenas condiciones de funcionamiento. Las deficiencias y errores detectados causan un impacto relevante en diferentes áreas siendo estas las siguientes:

3.2 Área administrativa

El concejo de administración, conformado por los socios, está constituido como la máxima autoridad de la empresa y sus funciones están encaminadas a optimizar el rendimiento de la empresa, no obstante, mediante la observación y cuestionarios realizados en el área administrativa se detectaron las siguientes debilidades.

- Debido a que el órgano que desempeña la función de dirección está integrado por cuatro socios, las políticas internas y decisiones son heterogéneas y las instrucciones que se dictan a los diferentes jefes de área proceden de diversas fuentes y en forma distinta, lo que provoca descontrol y descontento entre los empleados porque se ha perdido la línea jerárquica instituida conforme el organigrama institucional, por falta de coordinación y coherencia en la máxima autoridad del ente investigado.
- El manual de funciones que existe es obsoleto, el mismo fue elaborado varios años atrás cuando la empresa no tenía la actual estructura organizacional, varios de los puestos que en la actualidad funcionan no estaban instituidos en ese tiempo; la empresa se ha extendido, hay más sucursales y empleados, han proliferado más funciones y puestos de trabajo que no están incluidas dentro de las políticas y procedimientos enmarcados en el manual.

- En los últimos dos años la empresa ha contado con una alta rotación de personal de valuación, la razón principal consiste en que el sueldo que se cancela a quienes desempeñan este cargo no está dentro del promedio que se paga en otras empresas similares a los empleados que desarrollan esta misma función; por esta razón, las personas trabajan un tiempo prudencial y luego se van a otras empresas del mismo giro comercial para aprovechar la oferta de mejores sueldos y prestaciones que estas ofrecen.
- Las bodegas de la empresa para guardar las prendas que se reciben como garantía no siempre reúnen las condiciones ambientales necesarias porque no tienen la ventilación e iluminación necesaria, tampoco existen muebles adecuados y seguros para guardar las prendas pequeñas, ni muebles adecuados para salvaguardar los activos de la sociedad y del polvo; muchos de estos se encuentran dispersos en el piso del inmueble y con el paso del tiempo se corroen, se desgasta y llegan a convertirse en objetos inservibles, con las consecuentes pérdidas económicas para la empresa.
- En la revisión efectuada a diferentes departamentos de la empresa, se comprobó que, aún cuando existe un organigrama con los departamentos y líneas jerárquicas establecidas, en la práctica no es funcional, además, no hay una efectiva segregación de funciones, como ejemplo se menciona que el contador de la empresa, aparte de ser responsable del registro contable de las operaciones, también elabora y firma cheques.

3.2.1 Administración de la cartera

La cartera de una empresa que se dedica al otorgamiento de préstamos prendarios se puede manejar de diversas formas, a continuación se describe una de ellas:

- La empresa maneja una cartera de clientes vigente y no vigente.
- La cartera vigente es el total de prendas que se tienen en garantía y que el dueño de dichas prendas es el cliente, porque el plazo para el pago de su deuda aun no se ha vencido.
- La cartera no vigente, la constituye el total de prendas que se tienen en garantía y que el dueño de la prenda no regreso a pagar ni el valor de préstamo ni tampoco los intereses que este capital generó.

- Las prendas que el cliente deja perder pasan a un proceso de remate, liquidación o venta, para la recuperación del capital invertido.
- Las prendas se ponen en exhibición, para que el cliente elija la prenda de acuerdo a sus necesidades, gustos o preferencias y se realice el proceso de venta.
- La empresa no realiza una labor de cobro como tal, debido a que las cláusulas del empeño son claras y bien establecidas, por tal razón el cliente recibe un recordatorio de su fecha de vencimiento sin que exista la obligatoriedad de que cancele su deuda, debido a que el préstamo está respaldado por la prenda en poder la empresa.
- Este proceso es funcional para la empresa, ya que existe pérdidas si y solo si, el valuador que recibió la prenda, realizó un avalúo inadecuado y prestó un valor superior al que debió prestar.
- En los años 2010 y 2011, se ha venido dando el fenómeno de que en la venta de celulares; estos no siempre funcionan de manera correcta, lo que obliga al cliente a devolverlos, situación que genera un detrimento económico para la empresa.
- De igual manera, se ha observado el fenómeno de que algunas prendas que se encuentran almacenadas y que el cliente deja perder; por la falta de pago de su deuda y por la falta de uso de las prendas, estas se deterioran, causando pérdidas económicas para la empresa.
- Observando el proceso completo de las carteras mencionadas, se puede decir que el proceso de cobros como tal no existe debido al giro de la empresa, así como existe deficiencia en la administración de las prendas, consecuencia de ello es el deterioro que sufren en las bodegas de la empresa.
- La contabilización por las prendas que devuelven los clientes, por el mal funcionamiento de las mismas, no se realiza de forma adecuada, existiendo una contingencia fiscal al momento de una revisión por parte de la Administración Tributaria.

3.2.2 Control Interno

El control interno para la empresa objeto de estudio, la ejerce el departamento de auditoría interna, el cual tiene el siguiente personal y funciones:

- Dentro de la estructura organizacional existe el departamento de auditoría interna el cual está dirigido por el gerente de auditoría quien supervisa la labor de los auditores regionales.
- La función principal del departamento de auditoría interna es la administración de riesgos, para minimizar el robo o sustracción y valuaciones incorrectas, de las prendas que conforman la cartera de la empresa.
- Se debe arquear la caja de cada una de las sucursales, con la finalidad de mantener la integridad de los fondos fijos asignados a cada sucursal y que no exista malversación de fondos ni jineteo de los mismos.
- Debe realizar inventario al 100% de las prendas que conforman la cartera de la empresa, en cada sucursal de la cadena, para dar fe de la integridad de dicha cartera.
- Se revisa la documentación que se expide en cada sucursal, evaluando el manejo, uso, entrega y custodia de cada forma que se utiliza.
- Se revisa el adecuado funcionamiento en cuanto a seguridad, mantenimiento y monitoreo de cada sucursal.
- Como resultado de esta práctica es la presentación de un informe, con las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mejorar el manejo de la cartera.
- El control interno se revisa por medio de cuestionarios, para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Dando como producto final un informe con el resultado de la evaluación y cumplimiento de dichas políticas, identificando las faltas, las sanciones y dando las mejoras para no volver a caer en el incumplimiento encontrado.
- Se realizan auditorías de seguimiento previo a la realización de auditoría programada con la finalidad de revisar el cumplimiento de los puntos que se dejaron con anterioridad y que no afecte a los resultados de la auditoría próxima.
- Las programaciones de las auditorías se proyecta a un año y se van realizando o ejecutando cada mes.

- Al mes se entregan resultados de las auditorías practicadas a Junta Directiva, para la toma de decisiones y mejoras en cada sucursal.
- La presentación de los resultados a nivel global; la realiza el Director de Auditoría Interna.
- La segmentación de las funciones de la auditoría interna están bien identificadas y respaldadas mediante un programa de trabajo.
- El departamento no tiene la potestad de revisar los estados financieros de la empresa.
- La auditoría interna, no tiene acceso al pago de impuestos, nominas, prestaciones laborales, documentación legal y fiscal.
- La revisión de estados financieros la realiza la auditoría corporativa que viene del extranjero.
- Los estados financieros al cierre de cada periodo fiscal, son revisados por la auditoría externa.

El proceso de control interno que se lleva en la empresa es bastante óptimo, no obstante se le debiera dar mayor potestad al departamento de auditoría interna, para que revise los resultados, para que estén enterados de los valores que se manejan ya que tiene a su cargo la administración de riesgo y esto involucra los riesgos de todas las sucursales que conforman la empresa en su conjunto, de igual manera se debiera dar acceso al departamento mediante programas de trabajo establecidos a la revisión de los impuestos que presenta la entidad, para tener un dictamen de la aplicación correcta de los porcentajes, tasas e impuestos a los que está afecta.

3.3 Área Financiera

Se encarga de presentar, por medio de los estados financieros, la situación financiera de la empresa, con base a los registros contables que es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales, por lo tanto la información se analiza e interpreta para esos fines. Para mostrar en forma gráfica y fehaciente las deficiencias encontradas en la empresa objeto de estudio, se hace necesario tener la información que se refleja en los estados financieros del ejercicio sujeto a revisión razón por la cual, en esta fase del estudio se presenta el estado de

resultados y balance general de los ejercicios comprendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de los años 2010 y 2011 haciendo un análisis de los rubros que han sido afectados por la incorrecta operación de los montos de prendas que se han recibido como garantía de los préstamos concedidos, los cuales quedan en propiedad de la empresa porque los deudores no cancelan la deuda durante el plazo fijado mediante el contrato prendario que fue firmado oportunamente entre el prestamista y el prestatario; después de un tiempo prudencial de espera y si los propietarios no se presentan a cancelar la deuda o los intereses que genera el préstamo otorgado, la empresa vende estas prendas a terceras personas, pero, por el tiempo que llevan en las bodegas y por las deficientes condiciones de estas, los bienes están expuestos a la humedad y al polvo, lo que ocasiona que algunas prendas dejen de funcionar; los compradores los devuelvan y se les tenga que devolver el monto pagado por ellos.

Otra situación que provoca pérdidas económicas consiste en aquellos aparatos y prendas que se encuentran en bodega por mucho tiempo, como no se utilizan ni se les da mantenimiento, se vuelven completamente inservibles, por consiguiente, el monto de estos se convierte en una pérdida para la empresa al no poderlos comercializar.

Para presentar las deficiencias en el área financiera que han provocado pérdidas económicas a la empresa, es necesario contar con los estados financieros de la empresa correspondiente a los ejercicios 2010 y 2011, períodos durante los cuales se refleja en forma clara y precisa, el valor de los activos que se han absorbido como gastos en el estado de resultados y que, implícitamente afectan los resultados de esos períodos contables.

3.3.1 Estados Financieros

Los estados financieros muestran la posición financiera, los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos en efectivo de una empresa durante un período contable. Se preparan con el fin de presentar una revisión periódica o informe acerca del progreso de la administración y sobre la situación de las inversiones del negocio y los resultados obtenidos durante el período que se estudia. Según su importancia los estados financieros se clasifican en básicos y secundarios, entre los primeros se encuentran el estado

de pérdidas y ganancias, el balance general, estado de ganancias acumuladas retenidas y el flujo de efectivo; en los secundarios están el estado del costo de ventas, movimiento del capital contable, costo de producción, entre otros.

En este documento se presenta un análisis financiero de los resultados obtenidos por la empresa en los dos últimos años 2011 y 2010 de conformidad con los estados financieros de esos períodos proporcionados por la gerencia general se presentan de la siguiente forma.

❖ Estado de Resultados

Se le conoce también como estado de pérdidas y ganancias porque muestra los ingresos, los gastos, así como la utilidad o pérdida neta resultado de las operaciones del negocio durante los períodos cubiertos por el informe, es un estado que refleja actividad por lo anterior se le considera un estado dinámico que se elabora con base a las cuentas de resultado. Para efectos del presente trabajo se tuvo a la vista el estado de resultados que elaboró el departamento de contabilidad de la empresa investigada, correspondiente al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2010 y 2011, que se muestra de la manera siguiente:

Cuadro No. 1

LOS MEJORES PRECIOS, S. A.				
ESTADO DE RESULTADOS				
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2011 - 2010				
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)				
	2011	%	2010	%
Ingresos				
Servicios Prestados	23,507,590	18	16,791,135	25
Exportacion	108,218,287	82	77,298,777	75
Total de Ingresos	131,725,877	100	94,089,912	100
Costo de Ventas	(100,262,124)	76	(71,615,803)	-76
Utilidad Bruta	31,463,753	24	22,474,109	24
Gastos de Operación				
Servicios de Personal	6,680,592	5	4,771,851	5
Prestaciones	759,876	1	542,769	1
Capacitación	282,352		201,680	
Reclutamiento	171,554		122,539	
Prestaciones Laborales	1,100,274	1	785,910	1
Publicidad	907,746	1	648,390	1
Seguridad y Vigilancia	1,453,889	1	1,038,492	1
Seguros	432,537		308,955	
Electricidad	530,744	1	379,103	1
Papeleria y Articulos de Oficina	95,990		68,565	
Devoluciones	364,075		203,650	
Articulos Inservibles	219,025		166,900	
Otros Gastos	93,636		66,883	
Envio de Paqueteria	33,276		23,769	
Telefonia	688,268	1	491,620	1
Asesoría Legal	213,378		152,413	
Varios	42,859		30,617	
Otros Impuestos	1,317,836	1	941,312	1
Cuentas Incobrables	235,293		168,066	
Mantenimiento de Equipo	413,469		295,335	
Mantenimiento de Vehiculo	31,924		22,803	
Arrendamientos	4,448,700	3	3,177,643	3
Viáticos	469,200	1	335,143	1
Depreciaciones	1,482,593	1	1,058,995	1
Amortizaciones	469,046		335,033	
Impuesto Sobre la Renta	2,643,220	2	1,888,014	2
Suma Gastos de Operación	25,581,353	19	18,226,448	19
Otros Gastos Financieros				
Gastos				
Intereses Bancarios	6,515		4,654	
Comisiones Bancarias	118,499		84,642	
Perdida Cambiaria	457,191	1	326,565	1
Suma Gastos y Productos Financieros	582,205	1	415,861	1
Utilidad del Ejercicio	5,300,195	4	3,831,800	4

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Los registros contables que la empresa realiza al momento de otorgar un préstamo, vencimiento, compra de la prenda, venta, devolución y registro de artículos inservibles son los siguientes:

Cuadro No. 2

No.	Concepto	Cargo	Abono
1	Cientes	-	
	Caja y bancos		-
	Registro del otorgamiento de prestamo al cliente.	-	-
2	Cartera Vencida	-	
	Cientes		-
	Registro del vencimiento de prestamo.	-	-
3	Compras	-	
	Cartera Vencida		-
	Emisión de factura especial, para la compra de la prenda.	-	-
4	Caja y bancos	-	
	Costo de ventas	-	
	Ventas locales		-
	Ventas por exportación		-
	Compras		-
	Registro de la venta y costo de ventas	-	-
5	Devoluciones (Gasto)	-	
	Caja y bancos		-
	Registro de la devolución de la prenda en mal estado, sin emitir nota de credito, realizando las partidas de la 1 a la 4.	-	-
6	Articulos inservibles (Gasto)	-	
	Cartera Vencida		-
	Registro del articulo en mal estado, realizando únicamente las partidas 1 y 2 .	-	-

En gris se muestra los registros incorrectos que efectúan, los cuales deben ser corregidos.

En el rubro de Costos Directos de Venta del ejercicio comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, se incluyen las erogaciones siguientes:

Cuadro No. 3

Cajas Multiusos o Bolsas Plasticas	44,128
Impresion de Facturas	83,537
Revisión y Parqueo de Vehículo	208,172
Gastos de empeño	13,319
Estudios de mercado	4,985
Producto de exportación	99,907,982
Total	100,262,124

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la información obtenida en el departamento de contabilidad, estos rubros se incluyen como costo, derivado de que corresponde a producto de exportación es la compra del metal oro y plata que se utiliza para venta en el extranjero, la revisión y parqueos de vehículos se suscita por la revisión que se hace de los vehículos que se reciben en garantía y el gasto de parqueo en predios adecuados para el resguardo de los mismos, Cajas y bolsas, son gastos para el adecuado resguardo de las prendas, impresión de facturas y contratos es el gasto por la obtención de facturas y contratos que sirven para el funcionamiento formal de cada sucursal, gastos de empeño y estudios de mercado son los gastos menores que tiene la sucursal para medir sus tasas de intereses en relación a la competencia.

En los ejercicios de los años 2010 y 2011, la empresa absorbió como gasto deducible de las utilidades, el valor de Q 364,075 que corresponde a aquellas prendas que originalmente fueron recibidos como garantía de préstamos y que al vencerse el plazo para el pago del préstamo concedido, la empresa los exhibe para la venta, sin embargo, fueron devueltos por los compradores debido que ya no funcionaron después de su venta. Como se puede observar, en el año 2010 este rubro fue operado con Q203,650, pero en el ejercicio 2011 este renglón aumentó a Q 160,425 que representa un 44% de aumento; el 95% de esta pérdida se suscita

por los celulares recibidos como garantía y posteriormente vendidos, pero que, por no funcionar de forma adecuada los compradores los devuelven.

El comportamiento de esta situación en cada mes de los años 2010 y 2011, se presenta en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 4

Absorción de Pérdidas por Devoluciones					
Período 2011 - 2010					
(Cifras Expresadas en Quetzales)					
Mes	Año 2011 Monto	%	Año 2010 Monto	%	Total Monto
Enero	35,675	10	14,175	7	49,850
Febrero	34,925	10	11,675	6	46,600
Marzo	34,175	9	9,175	5	43,350
Abril	32,525	9	22,075	11	54,600
Mayo	26,950	7	16,625	8	43,575
Junio	27,075	7	18,375	9	45,450
Julio	28,500	8	18,625	9	47,125
Agosto	33,500	9	22,425	11	55,925
Septiembre	25,075	7	17,075	8	42,150
Octubre	26,975	7	17,375	9	44,350
Noviembre	31,350	9	18,725	9	50,075
Diciembre	27,350	8	17,325	8	44,675
Total	364,075	100	203,650	100	567,725

Fuente: Elaboración propia

El renglón de prendas inservibles que la empresa operó como gasto deducible de las utilidades en el año 2010 por Q 166,900 y en el 2011 por Q 219,025, corresponden a aquellas prendas que se han recibido como garantía y que se resguardan en las bodegas de la empresa, con el paso del tiempo y por las condiciones generales de las instalaciones, estas prendas están expuestas al polvo, la humedad, diseminados en el suelo muchos de ellos; además, por no utilizarse y no darles mantenimiento, entran en un proceso de descomposición de sus componentes y después de varios meses se tornan inservibles y no están aptos para la venta.

De acuerdo a la investigación realizada, se confirmó que al mes las sucursales absorben como cuenta incobrable por prendas inservibles un monto promedio aproximado de Q18,000,

pérdida que representa al año una merma aproximada consistente en Q 216,000. En registros internos la empresa los incluyen como existentes en bodega, porque de forma sí aparecen en las instalaciones, no se destruyen, sin embargo, por instrucciones de gerencia de operaciones, se les da baja contablemente aplicando el valor a gastos, sin que se llenen los requisitos legales correspondientes y sin dar los avisos respectivos a la administración tributaria para darles de baja.

Durante los ejercicios 2011 y 2010, la pérdida mensual por esta situación, se presenta de la manera siguiente:

Cuadro No. 5

Absorción de Pérdidas por Artículos Inservibles						
Periodo 2011 - 2010						
(Cifras Expresadas en Quetzales)						
Mes	Año 2011 Monto	%	Año 2010 Monto	%	Total Monto	%
Enero	9,950	5	10,275	6	20,225	5
Febrero	9,575	4	9,650	6	19,225	5
Marzo	9,200	4	9,025	5	18,225	5
Abril	17,525	8	16,300	10	33,825	9
Mayo	22,950	10	14,975	9	37,925	10
Junio	23,075	11	16,725	10	39,800	10
Julio	21,500	10	15,700	9	37,200	10
Agosto	16,500	8	16,050	10	32,550	8
Septiembre	25,075	11	16,475	10	41,550	11
Octubre	22,975	10	15,125	9	38,100	10
Noviembre	18,350	9	13,850	8	32,200	8
Diciembre	22,350	10	12,750	8	35,100	9
Total	219,025	100	166,900	100	385,925	100

Fuente: Elaboración propia

❖ Balance general

Es el documento que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha fija determinada, sea pasada, presente o futura además muestra el activo, pasivo y capital contable de una empresa. El balance general como cualquier otro estado financiero presenta el resultado de conjugar hechos registrados en la contabilidad, asimismo acuerdos contables y juicios personales. Es un estado básico dinámico.

Para efectos del presente trabajo se presenta el balance general que muestra la situación financiera de la empresa por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2011, así:

Cuadro No. 6

BALANCE GENERAL				
AL 31 DE DICIEMBRE 2011 - 2010				
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)				
	2011	%	2010	%
Activo				
Activo Circulante				
Caja	495,942	1	354,244	
Bancos	21,485		15,346	
Cuentas por Cobrar	25,213,013	34	14,320,435	27
Estimación Cuentas Incobrables	(368,040)		(262,886)	
Cuentas por Cobrar del Exterior	10,433,809	14	7,452,721	14
Deudores Diversos	421,973		301,409	
Credito Fiscal	1,906,827	2	1,362,019	3
Crédito Fiscal por Adjudicaciones	20,004,205	26	14,288,718	26
Impuestos por Cobrar	2,726,744	4	1,947,674	4
Suma Activo Circulante	60,855,958	81	39,779,681	74
Activo Fijo				
Mobiliario y Equipo	2,665,658	4	2,665,658	5
Equipo de Computacion	1,236,722	2	1,236,722	2
Vehiculos	832,503	1	832,503	2
Construcción Propiedad Ajena	10,215,738	13	7,296,956	13
Mobiliario y Equipo de Seguridad	3,978,358	5	3,978,358	7
Suma	18,928,979	25	16,010,196	29
(-) Depreciaciones	(5,438,837)	-7	(3,069,812)	-5
Total Activo Fijo	13,490,142	18	12,940,384	24
Otros Activos Fijos				
Licencias y Software	241,907		241,907	
(-) Amortizaciones	(134,248)		(53,621)	
Depósitos y Seguros Varios	1,115,978	1	1,115,978	2
Suma Otros Activos	1,223,637	1	1,304,263	2
TOTAL DEL ACTIVO	75,569,737	100	54,024,329	100
PASIVO Y PATRIMONIO				
PASIVO				
Circulante				
Proveedores	1,630,245	2	1,164,459	2
Provisiones	964,364	1	688,832	1
Cuentas por Pagar Afiliadas	13,635,597	18	8,522,248	16
Impuestos por Pagar	2,854,008	4	2,038,577	4
Acreedores por Pagar	149,666		106,905	
Suma Pasivo Circulante	19,233,880	25	12,521,021	23
PATRIMONIO				
Capital Suscrito	5,000		5,000	
Acciones por Suscribir	54,957,720	72	41,593,566	76
Pérdida Acumulada	(3,927,058)	-5	(3,927,058)	-7
Utilidad del Ejercicio	5,300,195	8	3,831,800	8
Suma Patrimonio	56,335,857	75	41,503,308	77
SUMA PASIVO/PATRIMONIO	75,569,737	100	54,024,329	100

Fuente: Elaboración propia

Análisis

El monto de las prendas que la empresa tiene como garantía por los préstamos concedidos, se registran en el rubro cuentas por cobrar que al 31 de diciembre de 2011, tenía un saldo consistente en Q 25,213,013, sobre el cual se calcula el 3% de reserva de cuentas incobrables que a esa misma fecha tenía Q 368,040.

El saldo de Q10,433,809, en el rubro de cuentas por cobrar del exterior corresponde a las ventas realizadas en el exterior y que los clientes aun adeudan.

Existe en el balance la cuenta crédito fiscal por adjudicaciones, por Q20,004,205, que se deriva del crédito del –IVA- que se paga por la compra del metal que se exporta y que se encuentra pendiente de cobrar al fisco.

En relación al capital, tiene Q5,000 de capital suscrito y pagado, pendiente de suscribir acciones por un monto total de Q54,957,720 que corresponde a capitalización de aportaciones que los socios han efectuado para el crecimiento y mantenimiento de la empresa.

3.4 Razones Financieras

Las razones financieras llamadas también índices financieros sirven de base para analizar e interpretar los estados financieros obteniendo datos representativos y comprensibles para la toma de decisiones acertadas por parte de la gerencia, tomando en cuenta que esta herramienta es necesaria para conocer el funcionamiento de la empresa y por consecuencia la situación financiera. La aplicación de índices financieros a los estados financieros básicos y el análisis comparativo muestran los aciertos y debilidades de una entidad con el propósito de adoptar las medidas necesarias para lograr una administración eficiente de los recursos.

Los índices financieros de la empresa investigada fueron determinados con base a la información de los estados financieros en la siguiente forma:

➤ Índice de solvencia

También llamada razón de capital de trabajo, ayuda a determinar la cantidad de activos disponibles para cubrir los pasivos, este índice mide la capacidad de la empresa de cara a las obligaciones en el plazo de su vencimiento, demuestra la efectividad con la que se administran los activos de la empresa, la formula es la siguiente:

$$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}} = \frac{61,439,058}{19,233,880} = 3.19$$

Este resultado indica que por cada Q 1.00 de pasivo la empresa cuenta con Q 3.19 de activo para el año 2011, lo que refleja una buena solvencia económica, capaz de cubrir compromisos futuros, en el entendido que una razón de solvencia de 2 a 1 es suficiente.

➤ De Propiedad

Dentro de los índices de estabilidad se encuentra el de propiedad; que indica la parte de los activos totales de la empresa que han sido adquirida con el capital de los inversionistas, o sea, los activos que son propiedad directa de los socios, la formula es la siguiente:

$$\text{Propiedad} = \frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activo Total}} = \frac{56,918,957}{76,152,837} = 0.75 = 75\%$$

El resultado pone de manifiesto que el 75% de los activos fue adquirido con el capital de los inversionistas, lo que refleja una situación estable de la empresa.

➤ Endeudamiento

Indica el control de los acreedores sobre los bienes de la empresa, o sea, el apalancamiento financiero que utiliza la empresa para generar utilidades, ya que estas deudas comprometen a la empresa a través del tiempo, las principales razones de endeudamiento se pueden medir mediante las fórmulas de: “endeudamiento”, “endeudamiento total” y “calidad de la deuda”, aplicando para la empresa la formula que se observa a continuación:

$$\text{Endeudamiento: } \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{19,233,880}{76,152,837} = 0.25 = 25\%$$

El resultado manifiesta que únicamente el 25% del activo total de la empresa está controlado por los acreedores y el 75% es completamente de los propietarios, lo que pone de manifiesto una buena posición económica de la entidad.

➤ Tasa de Rendimiento

Para medir la capacidad que tiene la empresa para generar utilidades, se puede realizar a través de razones de rentabilidad, el rendimiento actual de la empresa sobre la inversión de los accionistas, o sea, lo que se obtiene por cada Quetzal invertido, se determinará por medio de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{5,300,195}{56,918,957} = 0.09$$

Lo que quiere decir que la empresa obtiene Q 0.09 por cada Quetzal que invierten los accionistas.

3.5 Área Fiscal

La empresa Los Mejores Prestamos, S. A.; es una empresa jurídica organizada y constituida conforme a las leyes de Guatemala, inscrita en el registro mercantil y ante la Superintendencia de Administración Tributaria, cumpliendo con las obligaciones tributarias siguientes:

- ✓ Ley del Impuesto Sobre la Renta, la empresa está inscrita en el régimen optativo de la ley paga al año el 31% sobre la renta imponible; realiza pagos trimestrales a cuenta del -ISR- anual. Los pagos se encuentran al corriente.
- ✓ Ley de Impuesto al Valor Agregado, la empresa está inscrita bajo el régimen general, determinando el pago del impuesto por la diferencia de -IVA- por cobrar menos el -IVA- por pagar, bajo la tasa del 12%, el pago de este impuesto se encuentra al día.
- ✓ Ley de impuesto de Solidaridad, el tipo impositivo es de acuerdo al artículo 8 de esta ley, el impuesto es acreditable al -ISR- mediante pagos trimestrales, los cuales se encuentran al corriente.
- ✓ Ley de Impuesto de timbres fiscales y papel sellado especial para protocolo, este impuesto es cancelado cada vez que realizan un contrato, pagan dividendos, la tarifa es del 3%, los pagos están al día.
- ✓ Las demás leyes como lo son el impuesto sobre productos financieros, código tributario, código de comercio, código de trabajo, -IGSS-, -IRTRA- e -INTECAP-, todos fueron revisados y se encuentra al corriente.

3.5.1 Garantías prendarias

La actividad principal de la empresa es el otorgamiento de créditos con garantía prendaria, las garantías son resguardadas en bodegas, al momento del pago del crédito por parte del cliente le son devueltas íntegramente.

En caso que el cliente desista del pago del préstamo, incumpliendo al contrato de crédito firmado inicialmente, la empresa pasa a ser dueña de las prendas recibidas en garantía, para tal efecto el registro contablemente se refleja en los inventarios; éstos últimos son sustentados mediante emisión de factura especial para legalizar la compra de las prendas, para su posterior

comercialización, las prendas pueden ser oro en buen y mal estado (pedazos o piezas sin par) y electrónico de todo tipo.

Los clientes a los que se les venden las prendas son locales (cuando las prendas de oro se encuentran en buen estado) y extranjeros (cuando las prendas son pedazos o piezas impares) utilizando para tal separación en el sistema contable los estados de **“Bueno”** y **“Pedaceria”**, en las ventas locales se emite factura a cada uno de los clientes compradores y en las del exterior se emite factura cambiaria, se tramita póliza de exportación y se hace los trámites necesarios.

3.5.2 Riesgos encontrados

La empresa corre el riesgo de ser sancionada por la Superintendencia de Administración Tributaria, por registrar en el estado de resultados devoluciones sin emitir la nota de crédito correspondiente, debido a que en el año 2011 registro como gasto el valor de Q 364.00 mil por aquellas prendas que tiene como garantía por los préstamos que concedió a sus clientes, pero que, después de vencido el plazo no cancelaron el saldo pendiente, por consecuencia el bien pasó a ser propiedad de la empresa según el contrato firmado entre ambas partes, sin embargo, la prenda fue vendida y posteriormente devuelta por resultar inservible, las prendas físicas se encuentran ocupando espacio en cada una de las sucursales en donde fueron devueltas.

De igual manera, la empresa absorbió como gasto deducible de la renta imponible el monto de Q219.00 mil en concepto de artículos inservibles, por prendas que dejaron de funcionar en las bodegas de la empresa, sin haber documentado de manera correcta las prendas.

En ambos casos, registraron gastos de operación, los cuales rebajan las utilidades y por ende el impuesto pagado –ISR- es menor, sin contar con la documentación de respaldo correcta por dichos gastos.

Capítulo 4

4.1 Propuesta de Solución

Antecedentes

Los Mejores Préstamos, S.A., es una entidad comercial cuya actividad principal consiste en otorgar con recursos propios toda clase de préstamos con garantía prendaria; otorgar préstamo, compra y venta de bienes muebles; en general, llevar a cabo cualquier otro tipo de negocios relacionados con los objetos sociales. En el giro normal del negocio, la empresa recibe como garantía de préstamos una gran cantidad de teléfonos celulares los cuales se resguardan en las bodegas de cada sucursal, regularmente los propietarios ya no cancelan el monto del préstamo y por consecuencia, los aparatos quedan en propiedad de la empresa, esta situación se presenta regularmente; con el propósito de recuperar la inversión realizada en los préstamos, la empresa pone a la venta las prendas que en su mayoría son teléfonos celulares pero al poco tiempo son devueltos porque ya no funcionan.

Por otro lado, una gran cantidad de artículos que se entregan como garantía de los préstamos concedidos ya no son reclamados por los propietarios, porque ha vencido el plazo para cancelar la deuda; éstos quedan en poder de la empresa, sin embargo, con el paso del tiempo sufren desperfectos y dejan de funcionar, se encuentran inservibles constituyendo una pérdida económica para la empresa. En registros internos estos artículos aparecen como existentes en bodega, porque de manera física sí aparecen en las instalaciones, pero contablemente se operan como gastos deducibles de las utilidades con una simple partida contable al final de cada mes y por consiguiente a final del año, sin cumplir con los requisitos legales que la administración tributaria exige cumplir.

Estas deficiencias existentes en la empresa objeto de estudio, en relación al procedimiento que se aplica para registrar contablemente el monto de los artículos que se reciben como garantía de los préstamos y que se absorben como pérdida, no siendo legalmente propiedad de la empresa, constituyen errores financieros porque no se cumplieron los requisitos legales antes de efectuar estas operaciones contables; por esta razón, en el presente capítulo se

presenta la propuesta para solucionar las deficiencias encontradas, propuesta que se construye considerando el riesgo que representan las posibles sanciones tributarias a las que está expuesta la empresa, los potenciales ajustes derivados de los saldos no razonables de las cuentas del balance general, por la incorrecta ejecución de procedimientos existente y por las deficiencias encontradas en el manejo de prendas en garantía; así también la ausencia de guías claras para establecer objetivos para los indicadores del desempeño, debiéndose implementar los procedimientos y ajustes contables necesarios para solucionar los errores detectados.

Las deficiencias observadas en la investigación realizada en la empresa objeto de estudio y que tienen incidencia en los resultados del ejercicio contable correspondiente, deben ser objeto de corrección para cuyo efecto se presenta en este capítulo, la propuesta de solución a la problemática encontrada en el área administrativa, financiera y tributaria, de la manera siguiente:

4.2 Área Administrativa

De acuerdo a los principios de administración, en el presente caso, se comprende que el concejo de administración, conformado por los socios, está constituido como la máxima autoridad de la empresa y sus funciones están encaminadas a optimizar el rendimiento de la empresa, por tanto es el primer nivel jerárquico dentro de la estructura, por consecuencia tiene la responsabilidad de organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de todas las actividades que requieran tomar decisiones trascendentales, en concordancia con los objetivos de la empresa, por consecuencia, las directrices propuestas deben ser correctas y aplicadas en el contexto legal en el que se desenvuelve la entidad, observando que todas las actividades se realicen dentro de los estándares aceptables.

Se deben asentar las jerarquías en las líneas de mando y dividir el trabajo a través de una adecuada segregación de funciones para obtener la eficiencia de cada empleado; por consecuencia, de forma conjunta con los jefes de departamento, se debe planificar el trabajo y crear responsabilidades para cada puesto con el propósito de mantener la disciplina y moral de

los trabajadores evitando la contradicción de las órdenes las cuales deben girarse por los canales de autoridad correspondiente, para no violar el principio de unidad de mando, evitar la confusión y los conflictos; definir claramente la autoridad de cada jefe.

La distribución del trabajo debe ser tarea de cada jefe de área a través de una adecuada segregación de funciones, quienes, periódicamente deben rendir informe por escrito al concejo de administración de los resultados de cada departamento para evaluar las variaciones positivas y negativas, y, cuando proceda, efectuar las correcciones que el caso amerita para lograr los resultados que se han establecido previamente.

Dentro de la reestructura administrativa, se debe contemplar que el departamento de auditoría interna tenga como funciones examinar la estructura y organización de la empresa en cuanto a planes y objetivos, sus métodos y controles, forma de operar, mantener constante supervisión sobre los recursos humanos y físicos, revisar aspectos operativos y de registro, control interno y examinar en forma crítica y sistemática las operaciones de la entidad, para evaluar el grado de eficiencia y eficacia, sobre cuyos resultados debe informar en forma directa a la Junta de accionistas, presentando las observaciones, conclusiones y observaciones que considere necesarias, para optimizar la actividad de todos los departamentos de la empresa.

Es necesario y recomendable evaluar la labor del empleado que realiza las funciones de valuador (se creó el perfil, verlo en anexo) y con base a los resultados de su actividad hacer los ajustes necesarios del sueldo que actualmente devenga, ajustando el mismo al promedio de sueldos que ganan otros trabajadores que realizan la misma actividad en otras empresas; de igual manera, debe hacerse una revisión general de los sueldos y salarios de empleados y trabajadores y hacer los ajustes convenientes con el propósito de evitar la alta rotación de personal que se viene dando en la entidad, buscando que éstos se identifique con la empresa y alcanzar las metas para hacer de la empresa una entidad próspera y sólida.

El Gerente de Operaciones, debe buscar los mecanismos necesarios para mejorar las condiciones físicas y estructurales de las bodegas donde la empresa almacena las prendas que se reciben como garantía de los préstamos, para el efecto se deben hacer los arreglos necesarios para que las instalaciones cuenten con adecuada ventilación e iluminación; dotarla de muebles seguros para guardar los artículos pequeños, estanterías, muebles que los preserven del polvo, la suciedad y la humedad, a la vez, el empleado responsable debe darles el mantenimiento adecuado para evitar que éstos se deterioren evitando así pérdidas económicas a la empresa.

4.3 Área Financiera

Con base a las deficiencias encontradas en esta área, de acuerdo a lo expuesto en el capítulo anterior, se presentan las alternativas de solución a la problemática encontrada, de la manera siguiente:

4.3.1 Valuador

Con el propósito de incentivar la labor del valuador y en atención del sueldo que devenga, que al compararlo con lo que ganan los empleados que desarrollan la misma labor en otras empresas del mismo giro habitual, se recomienda que la empresa ajuste el sueldo de este trabajador de conformidad con el presupuesto que se presenta en este capítulo. La propuesta del ajuste salarial se estructura después de haber efectuado una labor de indagación y confirmación del sueldo que los valuadores ganan en otras empresas similares, con base a lo cual se presenta el siguiente presupuesto, con la variante al alza que produciría este cambio, así:

Cuadro No. 7

Presupuesto Regularizar Sueldo de Valuador			
(Cifras Expresadas en Quetzales)			
Concepto	Valores Anuales		Variación
	Actual	Propuesto	
Sueldo	36,000	60,000	24,000
Bonificación Incentivo	3,000	3,000	-
Prestaciones Laborales			-
Aguinaldo	3,000	5,000	2,000
Bono 14	3,000	5,000	2,000
Indemnización	3,000	5,000	2,000
Vacaciones	1,500	2,500	1,000
Cuotas IGSS y Otros	4,561	7,602	3,041
Total	54,061	88,102	34,041

Fuente: Elaboración propia.

Con este cambio, la empresa tendría un aumento en los gastos por Q 34,041 que, debe considerarse como una inversión, toda vez que este ajuste salarial tendería efectos positivos y favorables en la valuación de los artículos que se reciben como garantía de los préstamos, porque incentivará la labor del empleado en procura de velar por los intereses de la empresa.

4.3.2 Prendas Vendidas y Devueltas

El valor de los artículos que se recibieron como garantía de préstamos, luego fueron vendidos pero los compradores los devolvieron, y, la empresa los operó como gasto de venta deducible de las utilidades por el valor de Q 364,075.00 deben regularizarse y no rebajarse de las ventas, toda vez que estos no son propiedad de la empresa prestamista porque no se han cumplido los procedimientos legales ante las autoridades tributarias respectivas, para que pasen a ser propiedad de la entidad. Si bien es cierto, los clientes no cancelaron la deuda del dinero que se les proporcionó en calidad de préstamo y por cuyo monto dejaron en garantía estos artículos, sin embargo, los documentos legales de propiedad de estos están a nombre de los prestatarios, por consecuencia, la empresa debe hacer las gestiones pertinentes ante las autoridades correspondientes para que esta documentación se registre a su nombre y poder disponer de ellos como lo crea conveniente.

Para corregir las operaciones efectuadas por la contabilidad cuando se realizó la venta y la devolución de estos aparatos se debe efectuar los siguientes registros:

Cuadro No. 8

Concepto	Cargo	Abono
Devoluciones s/Ventas	364,075	
Devoluciones gasto		364,075
	364,075	364,075
Corrección parcial de la devolución aparatos en garantía y reversion del gasto utilizado.		
Concepto	Cargo	Abono
Inventario Obsoleto	364,075	
Cuentas por cobrar		364,075
	364,075	364,075
Corrección del inventario y cuenta por cobrar x aparatos en garantía, que no funcionan.		

Fuente: Elaboración propia.

Con estas partidas de corrección, se dejan las cuentas en forma correcta y en el estado de resultados se muestra la utilidad real del ejercicio; así como también, el monto de las prendas originalmente vendidas y luego devueltas se vuelve a incluir en el saldo de cuentas por cobrar donde realmente corresponde y se deberá crear un inventario de prendas obsoletas para llevar el registro de estas y poder realizar la baja de las mismas ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Para ilustrar de mejor manera, el efecto de las operaciones realizadas por contabilidad y el ajuste propuesto en este apartado, se muestra el diario mayor de las cuentas afectadas, en la siguiente forma:

hagan las gestiones pertinentes ante las autoridades correspondientes para que esta documentación se registre a su nombre y se le traslade la propiedad, entonces poder disponer de ellos como lo crea conveniente.

No obstante ello y que estos artículos aún aparecen en bodega de la empresa, en el ejercicio 2011 se le dio de baja a un monto de Q 219,000 en la cuenta de gastos Artículos Inservibles con abono a Cuentas por Cobrar; como se puede ver, al abonar cuentas por cobrar se está aceptando implícitamente que no son propiedad de la empresa y por consecuencia esta operación no es correcta; por esa razón se debe hacer la corrección correspondiente de acuerdo a los siguientes registros:

Cuadro No. 10

Concepto	Cargo	Abono
Cuentas por Cobrar	219,025	
Artículos Inservibles gasto		219,025
	219,025	219,025
Corrección por absorción incorrecta del gastos de prendas.		
Concepto	Cargo	Abono
Inventario de Inservibles	219,025	
Cuenta por Cobrar		219,025
	219,025	219,025
Registro de las prendas que no funcionan.		

Fuente: Elaboración propia.

Con estas partidas de corrección, se dejan las cuentas en forma correcta y en el estado de resultados se muestra la utilidad real del ejercicio; así como también, el monto de las prendas que no funcional se vuelven a incluir en el saldo de cuentas por cobrar donde realmente corresponde y se deberá crear un inventario de prendas inservibles para llevar el registro de estas y poder realizar la baja de las mismas ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

4.3.4. Utilidad del Ejercicio

Con las correcciones propuestas anteriormente, se determina la utilidad real del ejercicio comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, la cual queda de la manera siguiente:

Cuadro No. 11

Determinación de Diferencia en Utilidad			
Del 1 de Enero al 31 de diciembre 2011			
(Cifras Expresadas en Quetzales)			
Concepto	S/Contabilidad	Correcto	Diferencia
Ingresos			-
Venta de Servicios Prestados	23,507,590	23,507,590	-
(-) Devolución s/Ventas	(364,075)	-	364,075
Ventas Netas de Servicios Prestados	23,143,515	23,507,590	364,075
Exportación	108,218,287	108,218,287	-
Total de Ingresos	131,361,802	131,725,877	364,075
Costo de Ventas	(100,262,124)	(100,262,124)	-
Utilidad Bruta	31,099,678	31,463,753	364,075
(-) Gastos de Operación	(25,217,278)	(24,998,253)	219,025
Utilidad en Operación	5,882,400	6,465,500	583,100
(-) Otros Gastos Financieros	(582,205)	(582,205)	-
Utilidad del Ejercicio	5,300,195	5,883,295	583,100

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, después de haber elaborado las correcciones correspondientes por las operaciones que, erróneamente registró contabilidad por devoluciones en ventas y como artículos inservibles, la utilidad real del ejercicio comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011 asciende a la cantidad de Q 5,883,295.00; la diferencia entre la utilidad determinada por contabilidad y la utilidad correcta es de Q 583,100.00 que se integra de la siguiente manera:

Cuadro No. 12

Devoluciones en Ventas	364,075
Artículos Inservibles	219,025
Total	583,100

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Efectos Fiscales

La empresa está obligada a efectuar rectificación de la declaración jurada del impuesto sobre la renta del ejercicio comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, por haber reportado en forma incorrecta, menos utilidad y por consecuencia canceló menos impuestos; el valor del impuesto a cancelar se calcula sobre la diferencia que reportó de menos consistente en Q 583,100.00 monto al cual se le aplica la tasa correspondiente. Los efectos de estos errores se muestran en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 13

Concepto	S/Contabilidad	Correcto	Diferencia
Utilidad del Ejercicio	5,300,195	5,883,295	583,100
Impuesto Sobre la Renta	1,643,060	1,823,821	180,761
Utilidad Neta	3,657,135	4,059,474	402,339

Fuente: Elaboración propia.

El monto de impuesto dejado de cancelar por la empresa por Q 180,761.00 corresponde al valor neto del tributo, sin embargo, adicionalmente, debe cancelar la multa correspondiente al 100% del impuesto omitido, más intereses y otros cargos que considere adecuados la Administración Tributaria.

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

4.5 Análisis de Viabilidad de la Propuesta de Solución

En la empresa objeto de estudio, después de llevarse a cabo el análisis de la problemática existente y analizar las actividades de la empresa, se recomienda implementar una serie de medidas a efecto de que se mejore en las áreas que lo necesitan, como lo son:

- Cambiar la política de la empresa referente a la recepción de celulares, ya que estos aparatos están dando pérdidas a la empresa, por el constante deterioro que están sufriendo.
- Operaciones no debiera permitir que los electrónicos de uso diario, pasen mucho tiempo empeñados, ya que se da el caso de que estando en bodegas de las sucursales dejan de funcionar, ocasionando pérdidas económicas para la empresa.
- Operaciones tiene la práctica de realizar ventas y luego empeñar la misma prenda sin que pase un tiempo prudencial, para que se reutilice el bien y nuevamente recibirlo en buen funcionamiento, situación que también ocasiona que las prendas dejen de funcionar en bodegas de las sucursales.
- Que se lleve registro y control de todas las prendas que son devueltas por los clientes, por mal funcionamiento, mediante la aplicación de la cuenta de Devoluciones sobre Ventas, llevando el control por sucursal, ya que genera merma en la utilidad de la empresa.
- Llevar registro y control de las prendas que dejan de funcionar dentro de las bodegas de la sucursal bajo el concepto de inventario obsoleto y buscar la forma de comercializarlos a un menor costo o como chatarra para recuperar parte del capital de trabajo invertido.

El costo de esta implementación será de Q7,000; la cual es económica derivado a que la empresa cuenta con el personal para modificar las políticas, los registro y controles son parte del departamento de contabilidad y auditoría; personal también de la empresa.

Esta serie de propuestas son viables siempre y cuando se solicite la autorización a las Direcciones correspondientes y se lleven a cabo bajo medidas de registro y control aceptables, el cronograma para dicha implementación es el siguiente:

Cronograma de Implementación de Solución

ACTIVIDADES	2012						2013	
	JUL	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Registro contable correcto de las devoluciones sobre ventas								
Registro contable correcto de la prendas inservibles								
Rectificación de declaración jurada de ISR y pago de impuesto								
Revisión de salario de valuadores								

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2011					2012		
	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR
SELECCIÓN DEL TEMA								
ANALISIS FODA								
SUJETO DE INVESTIGACIÓN								
MARCO TEORICO								
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA								
OBJETIVOS DE LA PRACTICA								
ALCANCES Y LIMITES								
METODOLOGIA								
PROCEDIMIENTO								
ANALISIS DE RESULTADOS								
CONCLUSIONES								
PROPUESTA								
ANEXOS								
INFORME FINAL								

Fuente: Elaboración propia.

Las fechas estipuladas en este cronograma se llevaron a cabo de acuerdo al mismo.

Conclusiones

1. Se encontró inadecuado registro contable de las devoluciones sobre ventas, por las prendas que los clientes devuelven porque no funcionan adecuadamente y falta de aplicación y control adecuado de las prendas que dejan de funcionar en las bodegas de las sucursales de la empresa.
2. El impacto económico por las devoluciones sobre ventas; de prendas que no funcionan es de Q364,000 y por el registro de las prendas que no funcionan es de Q219,000 en el año 2011.
3. El impuesto sobre la renta que se dejó de pagar en el año 2011 fue de Q180,761, más multa por presentación extemporánea.
4. Se encontró que el perfil de valuador, no es el más idóneo, derivado de la responsabilidad que tiene dentro del proceso de la empresa para recibir prendas que amparen los préstamos otorgados.

Recomendaciones

1. Aplicar la propuesta para el registro contable correcto de las devoluciones sobre ventas e inventario de artículos descompuestos, emitir la nota de crédito que respalde la devolución que los clientes realizan derivado de que después de la venta de la prenda esta deja de funcionar y al cliente se le devuelve el efectivo y llevar el control mediante el inventario de prendas obsoletas por las prendas que dejan de funcionar.

2. Que las áreas administrativa, financiera y fiscal, en el siguiente periodo fiscal lleven los registros correctos de las prendas que devuelven y que no funcionan, para mostrar en los estados financieros las cifras correctas de cuentas por cobrar, inventario de inservibles y devoluciones sobre ventas.

3. Se deberá efectuar la rectificación de la declaración del año 2011 lo antes posible para solventar la contingencia fiscal que tiene la empresa antes de recibir una auditoría fiscal por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria.

4. Mediante el perfil presentado para el puesto de valuador, se pueda mejorar esta plaza con el propósito de optimizar las valuaciones que se realizan y evitar con ello incurrir en costos adicionales por valuaciones inadecuadas de las prendas recibidas en garantía.

Referencias Bibliográficas

- 1 Congreso de la República de Guatemala (1992). Decreto No. 26-92. *Ley del Impuesto sobre la Renta y sus reformas*. Guatemala: Impreso en Librería Jurídica.
- 2 Congreso de la República de Guatemala (1992). Decreto No. 27-92. *Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas*. Guatemala: Impreso en Librería Jurídica.
- 3 Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 1441. *Código de Trabajo*. Guatemala: Impreso en Librería Jurídica.
- 4 Congreso de la República de Guatemala. *Código Tributario*. Decreto numero 6-91, Guatemala: Impreso en Librería Jurídica.
- 5 Congreso de la República de Guatemala. *Código de Comercio*. Decreto numero 2-70, Guatemala: Impreso en Librería Jurídica.
- 6 Congreso de la República de Guatemala. *Código Civil*. Decreto numero 106, Guatemala: Impreso en Librería Jurídica.
- 7 Red de Revistas Científica de América Latina (2008). *Sistema de Información Científica*. Numero 63, mayo-agosto.57 páginas.
- 8 Kohler. *Diccionario para contadores* (1982). Impreso en México, 717 páginas.
- 9 Océano Grupo Editorial, *Enciclopedia de la Auditoría*. Barcelona España, 1315 páginas.
- 10 Librería Carlos Cesarman, S. A. (2007). *Evaluación Integral para Implantar Modelos de Calidad*. Editorial Pax México. 409 páginas.
- 11 *Guía para el Análisis y Gestión del Otorgamiento de Créditos* (2009). Primera edición, 119 páginas.
- 12 *Diccionario Océano Uno*, (2000).
- 13 Ruiz, A. (2003). *Teoría contable básica*.
- 14 J. Gitman Lawrence (2007). *Principios de Administración Financiera*. 11^a. Edición. Impreso en México, Editorial Pearson, México D.F. 688 páginas.

Consultas al internet

- <http://www.okfinanzas.es/casas-empeno-como-alternativa-credito/>

Visitado el 5 de julio de 2011

- [http://www.tormo.com.mx/articulos/180/Casas de empeno Concepto de negocio a la alza.html](http://www.tormo.com.mx/articulos/180/Casas_de_empeno_Concepto_de_negocio_a_la_alza.html)

Visitado el 5 de julio de 2011

- [http://www.redalyc.org/sistema de información científica/](http://www.redalyc.org/sistema_de_informacion_cientifica/) historia y experiencias de microcréditos.

Visitado en enero 2012

Anexos

Índice de anexos

	Páginas
1. Análisis FODA de la empresa Los Mejores Prestamos	66
2. Perfil del puesto de valuador	67
3. Cuestionario de cuentas por cobrar	68
4. Cuestionario de área fiscal	69
5. Cuestionario de ventas por exportación	70
6. Cuestionario de políticas y procedimientos	71
7. Cuestionario de Control interno	72

Anexo 1

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANALISIS INTERNO	1	La empresa otorga prestamos mas altos del mercado.	1 Incumplimiento de politicas de la empresa.
	2	La empresa presta buena atención al cliente.	2 Alta rotación de personal.
	3	La empresa realiza avaluos correctos de las prendas que recibe.	3 Comunicación ineficiente entre departamentos.
	4	La empresa esta constituida legalmente.	4 Avaluo incorrecto por parte del personal tecnico de la empresa.
	5	La empresa trabaja con capital propio.	5 Si los clientes dejan de pagar sus prestamos, las prendas en ocasiones dejan de funcionar y la empresa inicia a perder liquidez.
	6	La empresa otorga capacitación tecnica al personal.	6 Hay prendas que se venden o liquidan y luego regresa el cliente a devolverlas, por mal funcionamiento.
	7	La empresa otorga las prestaciones de ley a sus trabajadores.	7 La empresa no siempre tiene el mobiliario adecuado para el resguardo de las prendas en garantia.
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANALISIS EXTERNO	1	La empresa tendría crecimiento de clientes debido a los préstamos altos.	1 Competencia de otras casas de empeño.
	2	Expansión de mercado, por la buena atención y préstamos altos.	2 Mejorar las ofertas y beneficios que puedan otorgar otras casas de empeño.
	3	Que el cliente se sienta motivado al pago de intereses semanales.	3 Mejorar la atención al cliente.
	4	Los beneficios que la empresa ofrezca que sean bien recibidos por los clientes.	4 Por aumentar la cartera que se reciba empeños fuera de política.
	5	Que los bancos puedan otorgarle préstamos a la empresa.	5 Agotamiento de las prendas a empeñar.
	6	Que la buena capacitación técnica haga que los avalúos realizados a las prendas de los clientes sea el correcto.	6 Que el personal ya capacitado se vaya con la competencia.

Anexo 2

PERFIL DEL PUESTO							
Nombre del puesto:	Valuador						
Area o departamento:	Operaciones						
Escolaridad:	Nivel medio, de preferencia estudios universitarios.						
Edad:	Indiferente						
Aspectos del Desempeño Laboral							
FUNCIONES PRINCIPALES							
* Recibir inducción teorica y practica, en relación al puesto de trabajo.							
* Recibir con cortecia y amabilidad a los clientes que ingresan a las sucursales con el animo de empeñar las prendas que llevan.							
* Revisar correctamente las prendas objeto de empeño, en cuanto a funcionamiento y que esten dentro de los parametros que indica la politica de la empresa.							
* Otorgar el prestamo correcto por la prenda recibida.							
* Registrar todas las operaciones al sistema de la empresa.							
* Emitir siempre el contrato de empeño y entregarle una copia al cliente.							
* Entregar el efectivo integro, de prestamo al cliente.							
* Entregar la prenda a bodega.							
BENEFICIOS							
* Sueldo superior al minimo							
* Recibir capacitación constante en relación al puesto de trabajo.							
* Evaluaciones constantes, para aumento de sueldo y para cambio de nivel.							
* Prestaciones adicionales a las de ley.							
PUNTOS CLAVE PARA EL PUESTO							
* Honestidad							
* Apego a normas y/o politicas.							
* Iniciativa.							
* Comunicación.							
* Efectividad en el trabajo.							

Anexo 3

Universidad Panamericana de Guatemala	
Facultad de Ciencias Económicas -ACA-	
Práctica Empresarial Dirigida -PED-	
Investigador: Guisela Roxana Pineda Argueta	
INVESTIGACION PARA TESIS DE PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA -PED-	
CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR	
Nombre de la empresa:	LOS MEJORES PRESTAMOS, S. A.
Puesto que ocupa el entrevistado:	Gerente de Administración y Finanzas
Fecha de aplicación:	21 de Febrero de 2012
Objetivo: Proporcionar información con base a la opinión del Gerente de Finanzas de la Empresa, para poder implementar medidas correctivas y preventivas que conduzcan al mejoramiento de los controles existentes:	
1	Cual fue la rotación de la cartera en el año 2011?
2	Como realiza el calculo de rotación de la cartera?
3	Es adecuado el sistema de cobranza?
4	Como dan a conocer los resultados del cobro realizado?
5	Que porcentaje de cartera es recuperada?
6	Existe comparación de cobros mensuales y anuales por rubro del inventario?
7	Se sabe cual es el porcentaje de cartera vencida?
8	Que porcentaje de cartera vencida se maneja en la empresa=
9	Que porcentaje de cuentas incobrables utilizan?
10	Como realizan el calculo de las cuentas incobrables?
11	Se tiene el monto y porcentaje de la recuperación de la cartera por campañas publicitarias?
12	Los saldos por cobrar se confrontan con los saldos de contabilidad??
13	Siempre cuadran los saldos contra la contabilidad?
14	En caso contestar no a la pregunta anterior, como lo solventan?
15	Con que frecuencia se revisan y analizan los saldos por cobrar?
16	Como manejan las cuentas por cobrar con antigüedad de saldo?

Anexo 4

x	
Facultad de Ciencias Económicas -ACA-	
Práctica Empresarial Dirigida -PED-	
Investigador: Guisela Roxana Pineda Argueta	
INVESTIGACION PARA TESIS DE PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA -PED-	
CUESTIONARIO DE AREA FISCAL	
Nombre de la empresa:	LOS MEJORES PRESTAMOS, S. A.
Puesto que ocupa el entrevistado:	Gerente de Administración y Finanzas
Fecha de aplicación:	21 de Febrero de 2012
Objetivo: Proporcionar información con base a la opinión del Gerente de Administración y Finanzas de la Empresa, para poder implementar medidas correctivas y preventivas que conduzcan al mejoramiento de los controles existentes:	
1	¿La empresa cumple con sus obligaciones fiscales, dentro de los plazos establecidos?
2	¿Qué esfuerzos se han hecho para reducir a un mínimo el pago legal de impuestos?
3	¿Se ha contratado los servicios de auditoría externa para fines fiscales?
4	¿Se han dejado de pagar impuestos?
5	¿Los impuestos relacionados con el personal, están al corriente?

Anexo 5

Universidad Panamericana de Guatemala	
Facultad de Ciencias Económicas -ACA-	
Práctica Empresarial Dirigida -PED-	
Investigador: Guisela Roxana Pineda Argueta	
INVESTIGACION PARA TESIS DE PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA -PED-	
CUESTIONARIO DE VENTAS POR EXPORTACIÓN	
Nombre de la empresa:	LOS MEJORES PRESTAMOS, S. A.
Puesto que ocupa el entrevistado:	Gerente de Administración y Finanzas
Fecha de aplicación:	21 de Febrero de 2012
<p>Objetivo: Proporcionar información con base a la opinión del Gerente de Administración y Finanzas de la Empresa, para poder implementar medidas correctivas y preventivas que conduzcan al mejoramiento de los controles existentes:</p>	
1	¿Con que frecuencia se realizan exportaciones?
2	¿Qué materiales se exportan?
3	¿Describa brevemente la logística de la venta por exportación?
4	¿Qué porcentaje del inventario de materiales se exporta?
5	¿Cuántas sucursales de la cadena exportan?
6	¿Se tiene formatos claramente establecidos, para realizar las ventas por exportación?
7	¿Se tiene instrucciones claras, de cómo realizar las ventas por exportación?
8	¿Se tiene claramente establecido, como operar los faltantes por las ventas de exportación?
9	¿Se tiene claramente establecido, como operar los sobrantes por las ventas de exportación?
10	¿Se tiene pérdidas por ventas de exportación?
11	¿Cuál es el monto que se pierde en cada venta por exportación?

Anexo 6

Universidad Panamericana de Guatemala	
Facultad de Ciencias Económicas -ACA-	
Práctica Empresarial Dirigida -PED-	
Investigador: Guisela Roxana Pineda Argueta	
INVESTIGACION PARA TESIS DE PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA -PED-	
CUESTIONARIO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
Nombre de la empresa:	LOS MEJORES PRESTAMOS, S. A.
Puesto que ocupa el entrevistado:	Gerente de Auditoria Interna
Fecha de aplicación:	21 de Febrero de 2012
<p>Objetivo: Proporcionar información con base a la opinión del Gerente de Auditoria Interna de la Empresa, para poder implementar medidas correctivas y preventivas que conduzcan al mejoramiento de los controles existentes:</p>	
1	¿Cómo se comienzan las nuevas políticas?
2	¿Se encuentran las políticas por escrito?
3	¿Están bien definidas las políticas?
4	¿Son claras y precisas las políticas?
5	¿Quién aprueba las políticas?
6	¿En que niveles se han dado a conocer las políticas?
7	¿Se conocen las políticas y en donde deben ser aplicadas?
8	¿Conoce el personal de la empresa las políticas?
9	¿Existen políticas generales y específicas?
10	¿Con que frecuencia se contravienen las políticas?
11	¿Se obtiene comentarios del personal acerca de las nuevas políticas?
12	¿Se realizan reuniones interdepartamentales para la revisión, modificación y abolición de las políticas?
13	¿Quién es el responsables de elaborar las políticas y en base a que las hace?
14	¿Quién es el responsables de mantener las políticas actualizadas?
15	¿Qué acciones se toman cuando alguien infringe las políticas?

Anexo 7

Universidad Panamericana de Guatemala	
Facultad de Ciencias Económicas -ACA-	
Práctica Empresarial Dirigida -PED-	
Investigador: Guisela Roxana Pineda Argueta	
INVESTIGACION PARA TESIS DE PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA -PED-	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
Nombre de la empresa:	LOS MEJORES PRESTAMOS, S. A.
Puesto que ocupa el entrevistado:	Gerente de Auditoria Interna
Fecha de aplicación:	21 de Febrero de 2012
Objetivo: Proporcionar información con base a la opinión del Gerente de Auditoria Interna de la Empresa, para poder implementar medidas correctivas y preventivas que conduzcan al mejoramiento de los controles existentes:	
1	¿Hay alguna área específica responsable del control interno?
2	¿Qué tipos de controles existen?
3	¿Hacen falta mas controles que garanticen las operaciones de la empresa por ende las de cada sucursal?
4	¿Cómo se evalúa el control interno de las sucursales?
5	¿Cada cuando se evalúa el control interno de las sucursales?
6	¿Los informes que se dejan en las auditorias de las sucursales, son los mas viables para proponer soluciones a los problemas encontrados?
7	¿Existe congruencia entre programas de trabajo y ejecución de las auditorias en sucursales?
8	¿Los puntos de los informes de auditoria operacional son claros y de importancia para las finanzas de la empresa?
9	¿Los puntos de los informes de auditoria operacional, son fácil de evacuarlos?
10	¿El personal de control reporta oportunamente las desviaciones encontradas?
11	¿Se investigan las causas de las desviaciones encontradas?
12	¿Existen planes y programas para realizar los seguimientos de las auditorias operacionales realizadas?
13	¿Es necesario modificarlos algún control para que funcionen mejor?
14	¿Se utilizan los controles internos porque son funcionales o por obligación?
15	¿Existe congruencia entre los programas de auditoria operacional y los proyectos de la Dirección de la empresa?
16	¿Existe congruencia entre programas de trabajo y ejecución de las auditorias en sucursales?
17	¿Existe personal adecuado y suficiente para el cumplimiento de los programas y proyectos del departamento de Auditoria Interna?
18	¿En la elaboración de programas de trabajo se incluyen todas las áreas criticas de las sucursales?
19	¿Se utilizan sistema computarizado para la ejecución de los programas de auditoria?
20	¿Se dispone de un programa para el seguimiento de los informes practicados en las sucursales de la empresa?