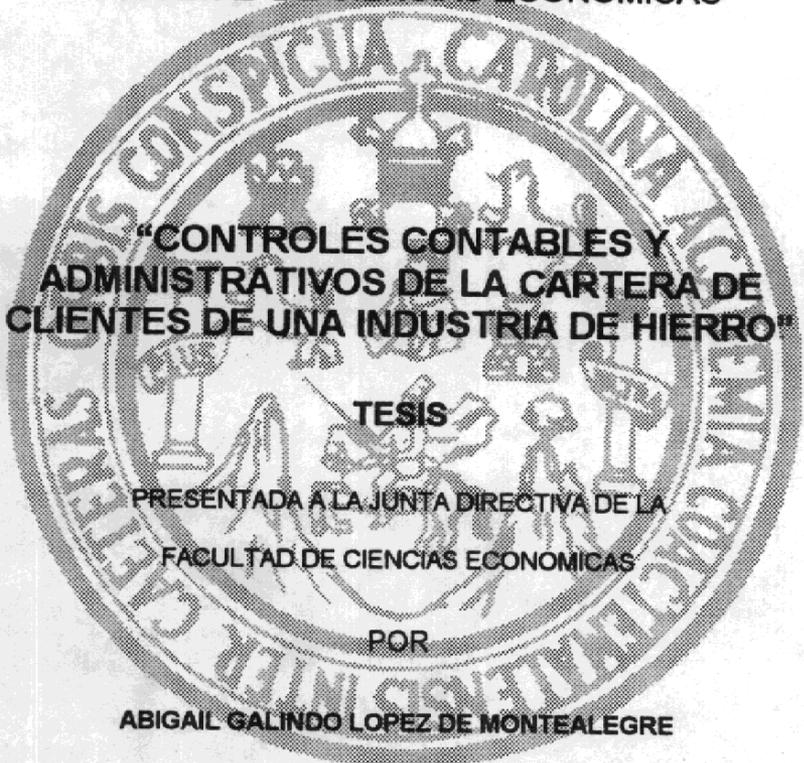


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or historical figure, surrounded by various symbols including a cross, a book, and a scale. The Latin motto "SICUT ERAT" is visible on the left side of the seal, and "ACADEMIA COEQUATORIALIS" is on the right. The top arc of the seal contains the text "SICUT ERAT" and the bottom arc contains "ACADEMIA COEQUATORIALIS".

**"CONTROLES CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVOS DE LA CARTERA DE  
CLIENTES DE UNA INDUSTRIA DE HIERRO"**

**TESIS**

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

POR

**ABIGAIL GALINDO LOPEZ DE MONTEALEGRE**

PREVIO A CONFERIRSE EL TITULO DE

CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADA

Guatemala, Marzo de 1998

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

**JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Decano:** Lic. Donato Santiago Monzón Villatoro

**Secretario:** Licda. Dora Elizabeth Lemus Quevedo

**Vocal I:** Lic. Jorge Eduardo Soto

**Vocal II:** Lic. Andres Castillo Nowell

**Vocal III:** Lic. Victor Hugo Recinos Salas

**Vocal IV:** P.C. Julissa Marisol Pinelo Machorro

**Vocal V:** P.C. Miguel Angel Tzoc Morales

**TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

**Presidente:** Lic. Fernando Fernández Rojas

**Secretario:** Lic. Juan José Rosales

**Examinadores:** Lic. Antulio Rene Guerrero

Lic. Ronaldo Antonio López Ortiz

Lic. Fernando Pérez Polanco

R  
03  
7(1837)

# Lic. Flavio Estuardo Alvarez Gómez

CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR

COLEGIADO No. 1,674

---

Guatemala, 29 de Septiembre de 1997.

Licenciado

Donato Monzón Villatoro

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Ciudad Universitaria

Señor Decano:

De acuerdo con la honrosa designación de que fui objeto por parte de esa decanatura, he procedido a asesorar a la estudiante Abigail Galindo López de Montealegre, en la preparación del trabajo de tesis denominado "Controles Contables y Administrativos de la Cartera de Clientes de una Industria de Hierro".

En mi opinión el trabajo efectuado contiene los aspectos esenciales del tema a que se refiere, en consecuencia recomiendo que el mismo sea aceptado para su discusión en exámen general público, que la estudiante habrá de sustentar, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciada.

Atentamente,



Lic. Flavio Estuardo Alvarez Gómez



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-3"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTE DE MARZO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO.

Con base en el dictamen emitido por el Lic. Flavio Estuardo Alvarez Gómez, quien fuera designado Asesor y la opinión favorable del Director de la Escuela de Auditoría, se acepta el trabajo de Tesis denominado: "CONTROLES CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS DE LA CARTERA DE CLIENTES DE UNA INDUSTRIA DE HIERRO", que para su graduación profesional presentó la estudiante ABIGAIL GALINDO LOPEZ DE MONTEALEGRE, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"D Y ENSEÑADA A TODOS"

LICDA. DORA ELIZABETH LEMUS QUEVEDO  
SECRETARIA

LIC. DONATO MONZON VILLATORO  
DÉCANO



## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS TODOPODEROSO:**

A él sea la gloria, por siempre, por todo lo que hace por mi.

### **A MIS PADRES:**

Alberto Galindo y Efigenia de Galindo

### **A MIS HERMANOS:**

Heber, Amílcar, Hasso, Onesimo, Evangelina y Naty.

### **A MI ESPOSO:**

Eduardo Montealegre.

### **A MI FAMILIA EN GENERAL.**

### **A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS.**

## INDICE

Paginas

### INTRODUCCION

#### **CAPITULO I**

#### **LA INDUSTRIA DE HIERRO EN GUATEMALA**

1.1 Definición	1 - 3
1.2 Antecedentes	4 - 5
1.3 Organización	5
1.4 Importancia	5 - 6

#### **CAPITULO II**

#### **ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS**

2.1 Definición	7
2.2 Organización	8 - 17
2.3 Normas Generales	18

#### **CAPITULO III**

#### **POLITICAS DE CREDITO**

3.1 Definición	19 - 22
3.2 Estándares de Crédito	23
3.3 Análisis de Crédito	24 - 27
3.4 Condiciones de Crédito	27 - 28
3.5 Estimación de Cuentas incobrables	28 - 29

#### **CAPITULO IV**

#### **NORMAS PARA LA APERTURA DE UN CREDITO**

4.1 Identificación del Cliente	30 - 31
4.2 Referencias del Cliente	32 - 33
4.3 Investigación y análisis del Crédito	33 - 46
4.4 Aprobación formal del monto y del plazo	46 - 47

#### **CAPITULO V**

#### **CONTROL INTERNO EN EMISION DE DOCUMENTOS:**

5.1 Emisión de facturas	48 - 53
5.2 Emisión de recibos	53 - 55

5.3 Notas de Cargo	55 - 57
5.4 Notas de Crédito	57 - 58
5.5 Otros	59 - 61

**CAPITULO VI**  
**CONTROLES CONTABLES PARA EL REGISTRO**  
**DE OPERACIONES DE CREDITO**

6.1 Registro de las Ventas al Crédito Ventas Nacionales y Ventas al Exterior	62 - 65
6.2 Registro de los Cobros	65 - 67
6.3 Registro de Rebajas, descuentos y devoluciones	67 - 68
6.4 Conciliación de saldos contables versus cartera de clientes	68 - 69

**CAPITULO VII**  
**CONTROLES ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTA-**  
**MENTO DE CREDITOS**

7.1 Procedimiento de Cobro	70 - 75
7.2 Procedimientos para registrar el diferencial cam- biario.	75 - 76
7.3 Clasificación de los Clientes	77 - 78
7.4 Tratamiento de clientes morosos	78 - 82
7.5 Control especial de los documentos	83 - 84

**CAPITULO VIII**  
**CASO PRACTICO** 85 - 86

CONCLUSIONES	87 - 88
RECOMENDACIONES	89 - 90
BIBLIOGRAFIA	91 - 92

## INTRODUCCION

La presente tesis fue elaborada en base a la investigación de campo efectuada en una empresa industrial productora de hierro, tomada como ejemplo, la que por sus características tipifica las transacciones que en otras empresas ya sea de éste género o no, realizan la actividad de crédito y cobro.

Este trabajo fue complementado por investigación bibliográfica y conocimientos de personas con experiencia en este tipo de industria, siendo el objetivo principal de esta tesis poder contar con material teórico, que sea de utilidad como una guía para la capacitación de las diferentes personas que componen los departamentos de créditos, cobros y contabilidad.

El presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente forma:

### I La industria de Hierro en Guatemala

Contiene una descripción de lo que es la industria del hierro en nuestro país, su organización e importancia en la industria Guatemalteca.

## **II Organización del departamento de Créditos y Cobros**

Contiene en forma resumida como debe estar organizado un departamento de créditos y cobros, haciendo énfasis en la descripción de puestos en este departamento, así como la importancia de un manual que contenga todas las normas y procedimientos a seguir en el desarrollo de las actividades del crédito y del cobro.

## **III Políticas de Crédito**

Se describe la importancia de las políticas, la necesidad de la autorización de éstas por personal competente, así como el cumplimiento de las mismas en el desarrollo de la labor de crédito y cobro.

## **IV Normas para la apertura de un crédito**

En este capítulo se revelan en forma general las normas que se deben establecer y los pasos a seguir para llevar a cabo la aprobación de un crédito.

## **V Control interno en emisión de documentos**

Este capítulo describe cada uno de los documentos que intervienen en las operaciones de ventas al crédito y su recuperación, así como el control interno que se debe observar tanto en la emisión como en su registro.

## **VI Controles contables para el registro de operaciones de crédito**

Contiene la descripción de los controles que el departamento de contabilidad debe aplicar en el registro de las ventas al crédito y en los cobros.

## **VII Controles administrativos del departamento de Créditos**

Contiene una descripción de los procedimientos de cobro, así como una clasificación de los clientes, el tratamiento de los clientes morosos y el control especial que debe existir en los documentos que se emiten.

## **VIII Caso Práctico**

El caso práctico ilustra como se desarrolla la autorización de un crédito a un cliente en una empresa productora de hierro.

## CAPITULO I

### LA INDUSTRIA DE HIERRO EN GUATEMALA

#### 1.1. Definición

De acuerdo con las características de especificación el hierro se puede definir de la siguiente forma: "metal de color gris azulado, que tiene numerosas aplicaciones en la Industria. Hierro colado fundido, el que sale fundido de los altos hornos. Hierro de T doble T o en U, según el forjado en las formas de estas letras. Hierro dulce, el que se trabaja fácilmente en frío. También podemos definirlo como un metal blanco de textura granujienta que se torna fibrosa después del martilleo; se funde a 1,530 grados centígrados. Es muy dúctil, muy maleable y al mismo tiempo muy resistente, es el metal útil por excelencia y lo utilizan los hombres desde la más remota antigüedad"<sup>1</sup>

Proceso de fundición: La materia prima que se utiliza es el lingote de hierro denominado palanquilla, éste, es procesado para obtener el producto terminado en varillas de hierro

El proceso se genera de la siguiente forma:

"1) Homo de Precalentamiento:

El lingote es introducido automáticamente, éste lingote pesa aproximadamente en promedio 365 kilogramos, la capacidad del horno es

---

<sup>1</sup>. Diccionario Larousse

de 20 TM/hora, en donde se le incrementa gradualmente su temperatura hasta alcanzar unos 1,150 grados centígrados. El calor requerido en esta etapa es proporcionado por la combustión de bunker líquido que es atomizado por quemadores distribuidos adecuadamente en las paredes laterales del horno. El aire necesario para la combustión es proporcionado por medio de compresores y se cuenta con un sistema de recuperación del calor arrastrado por los gases que salen del horno como humos.

#### 2) Devastado de la Palanquilla:

Por medio de dispositivos mecánicos, la palanquilla recalentada es descargada del horno a un transportador de rodillos. El transportador la lleva a un tren devastador en donde se le reduce el área seccional por medio de rodillos laminadores incrementando su longitud. En el grupo de devaste se hace pasar la palanquilla a través de los rodillos laminadores en una secuencia de 11 pasos.

#### 3) Despuntado:

Después de laminada en el tren devastador, la materia prima es transportada hasta una cizalla volante, que corta la punta y la cola de la barra sin detenerla.

#### 4) Laminación:

La barra despuntada es llevada al tren intermedio de laminación, este cuenta con un calibre único para el producto semi-procesado y se usa

como un equipo preparador para las etapas siguientes, constituidas por dos trenes terminadores y dos trenes monoblock.

El primer tren terminador de cuatro cajas será utilizado como acabador para los productos de diámetro mayores a 38 mm. (1 1/2") y como intermedio para los de menor diámetro. En el segundo tren terminador de cuatro cajas, se concluyen la mayor parte de medidas de varilla, perfiles y alambón; éstos productos pueden transportarse directamente a la cama de enfriamiento en donde una cizalla volante los corta a la medida requerida por el mercado. Con los dos trenes monoblock, llamados también tercero y cuarto tren acabador, efectúan reducciones adicionales de sección, para obtener como productos finales, el alambón y la varilla redonda de 8 mm. (5/16"). En la última caja de laminación del grupo monoblock, puede obtenerse el alambón de 5.5 mm. de diámetro.

#### 5) Enfriamiento:

El producto final en varillas, pasa luego a la mesa de enfriamiento por medio de transportadores, en donde el enfriamiento es lento y progresivo hasta salir de la mesa; de allí se realiza un corte en frío en tolva, donde son contadas y atadas; luego pasan a una báscula donde serán pesadas, anotando todos los datos en el control correspondiente, previo a su almacenamiento".<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Orellana Avarez y Asociados C.P.A. Manual de Costos.

### Antecedentes

"El hierro se encuentra abundantemente en la naturaleza en estado de óxidos ( imán, hierro oligisto, hematites rojas), de carbonatos ( siderosa, etc. ) o de sulfuros, y los principales yacimientos explotados se encuentran en Inglaterra, EE.UU., España, Francia y Rusia".<sup>3</sup>

"En Guatemala se quiso iniciar a impulsar la industria del hierro en el año 1954 en época del ex- sidente Castillo Armas, pero no fue posible, pues no habla empresarios que estuvieran dispuestos a invertir en una empresa de ese tipo.

Fue hasta en la época del presidente Idigoras Fuentes cuando se inició con mucho esfuerzo debido a que no se contaba con personal capacitado en Guatemala para impulsar este tipo de industria.

Fue necesario acudir con el vecino país de México para obtener asesoría, así como a Bélgica en donde había gente con experiencia en esta industria.

La inversión en este tipo de empresas es muy significativa y al iniciarse el negocio aún más, debido a que hay que pagar asesoría a personal del exterior, entre quienes también se incluyen de origen Cubano. Actualmente en Guatemala existen tres fábricas que producen hierro y son las siguientes:

---

<sup>3</sup> Diccionario Larousse

- 1) Aceros de Guatemala
- 2) Aceros del Sur
- 3) Aceros Suarez

Estas empresas cuentan con hornos que producen de 150 a 180 toneladas diarias y las tres empresas distribuyen su producto locamente y en Centro América.<sup>4</sup>

### 1.2 Organización:

Existe una Asociación de Fabricantes de acero a nivel nacional y también a nivel centro americano para tratar asuntos de regulación del mercado en este tipo de empresas.

En Guatemala el hierro se distribuye en todo el país a través de aproximadamente más de 150 distribuidores y se exporta principalmente a los países Centroamericanos.

### 1.3 Importancia:

El hierro es de gran importancia dentro del comercio e industria de Guatemala, porque es útil por excelencia y lo trabajan los hombres desde la mas remota antigüedad, los usos del hierro son numerosos: sirve para la fabricación de maquinas, piezas de construcción, de rieles de ferrocarril, de armas, etc., y tiende cada vez mas a reemplazar la piedra en la

---

<sup>4</sup> Entrevista con el industrial Humberto Suarez.

construcción.

En la actualidad en nuestro país el hierro es más utilizado en la construcción, de viviendas, edificios, puentes, escuelas, centros de salud etc. Podemos decir que la industria de hierro en Guatemala, ha alcanzado niveles satisfactorios de producción. La venta de hierro producido en Guatemala, también se ha extendido a el exterior, principalmente a Centro América.

Esta industria ha contribuido a la creación de fuentes de trabajo y a la satisfacción de un mercado interno de consumo.

## CAPITULO II

### ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS

#### **2.1 Definición:**

El departamento de Créditos y Cobros es el responsable de controlar la operación crediticia de la empresa en relación a sus clientes, así como la recuperación de dichos créditos en los términos apropiados para lograr la buena administración del efectivo generado de los créditos.

Un departamento de créditos y cobros es el que se encarga de resolver acerca de autorización, control y recuperación de los créditos, así como de mantener la mejor relación con los clientes de la empresa.

En las empresas productoras de hierro el departamento de créditos y cobros tiene un papel muy determinante, por lo general las cuentas por cobrar representan un alto porcentaje del activo circulante de dichas empresas. Debido a que en el mercado del hierro también el crédito es factor de competencia. Es por eso que debe manejarse con estricto cuidado a fin de no generar problemas de liquidez.

#### **2.2 Organización:**

La organización del departamento de Créditos y Cobros consiste en delimitar las funciones que se van a desarrollar en dicho departamento con el propósito de administrar con eficiencia la labor del crédito y del cobro. El

sistema de información debe ser el adecuado, éste debe contener todos los detalles necesarios para la evaluación de los riesgos y beneficios a obtener para que las autoridades puedan tomar las mejores decisiones en la aprobación o desaprobación de créditos.

Todas las actividades necesarias para la realización del crédito y el cobro deben estar descritas en un manual específico que debe contener todos los procedimientos a seguir en cada actividad, así como también las responsabilidades de las personas asignadas a cada actividad y el orden jerárquico correspondiente, el cual se define de la siguiente forma:

- Gerente o Jefe del Departamento
- Asistentes y analistas de Créditos
- Cobradores

Las funciones del personal deben estar definidas y pueden ser las siguientes:

#### **Gerente o Jefe del Departamento de Créditos**

Reporta a: Gerente de Administración y Finanzas

Supervisa a: Analistas, Asistentes de Crédito y Cobradores

#### **Responsabilidades:**

- a) Aplicación de Políticas y Procedimientos del departamento.
- b) Excelente Relación con clientes

- c) Comunicación con departamento de Ventas
- d) Revisiones y Autorizaciones
- e) Análisis y Autorización de Créditos
- f) Planificación y asignación del cobro
- g) Tratamiento con clientes Morosos
- h) Garantías
- i) Límites de Crédito
- j) Expedientes de clientes
- k) Reducción de días crédito
- l) Aplicación de intereses
- ll) Informes

**a) Aplicación de Políticas y Procedimientos del departamento:**

Es responsable de mantener un manual permanente actualizado de todas las políticas y procedimientos que estén vigentes, así como de velar porque las mismas sean cumplidas. Es responsable de proponer los cambios que considere necesarios en las políticas y procedimientos establecidos.

**b) Excelente relación con clientes:**

- Es responsable de atender a los clientes por consultas acerca de sus créditos, cobros, solicitudes de crédito, devoluciones de producto, ya

sea en forma personal o por teléfono, etc. Se preocupa por verificar que los pedidos, en lo que le corresponde lleguen en el menor tiempo posible a su destino.

- Mantiene contacto permanente con los clientes, visitándolos frecuentemente, de acuerdo a un plan; verifica el negocio en marcha, movimiento de operaciones, inventarios existentes, en bodegas de los clientes, etc., suministrando asesoría personalizada y permanente en cuanto al mantenimiento de su crédito, expectativas de financiamiento y servicio.

c) Comunicación con el Departamento de Ventas:

- Atiende a los vendedores por consultas relacionadas con las solicitudes de crédito. Atiende problemas de cobro de vendedores que realizan esta labor.
- Solicita colaboración con respecto a problemas de cobro que se presentan con clientes.

d) Revisiones y Autorizaciones:

- Es el Gerente de créditos quien deberá realizar las revisiones de las operaciones que diariamente se realizan con los clientes: facturación, notas de crédito, notas de cargo, recibos de caja etc.

- Es responsable de la operación correcta de dichos documentos, así como de conciliar las operaciones de la cuenta corriente con los registros contables.
- Es responsable de controlar que las facturas originales sean entregadas a los clientes en el tiempo establecido, a efecto de que no surjan retrasos que provoquen que el crédito no sea recuperado en el límite establecido.
- Es responsable de la custodia, revisión de operación de recibos de caja, verificando el ingreso de los cobros a las cuentas bancarias de la empresa.
- Es responsable de velar que la labor de cobro sea ejecutada, hacer corte de formas de documentos a cobradores, así como de realizar arqueos de cheques rechazados y pre-fechados.
- Es responsable de mantener estricta vigilancia al vencimiento de los créditos en general y en especial de los clientes principales, a efecto de que los cobros se realicen dentro del límite establecido y de no ser así tomar inmediatamente las medidas correspondientes.

**e) Análisis y Autorizaciones de Créditos:**

- Como Gerente de créditos ejerce la función de analista financiero en su área utilizando todas las herramientas modernas de análisis existentes.
- Es responsable de verificar que el análisis para autorización de los

créditos sea realista y que se hayan llevado a cabo todos los procedimientos requeridos en el análisis establecidos de acuerdo a las normas internas de la empresa.

- Es responsable de trasladar al Gerente Administrativo Financiero la documentación necesaria para la autorización de los créditos. Esta documentación incluye el análisis de referencias bancarias, comerciales y personales, así como el análisis de Estados Financieros o Patrimonio de cada cliente.
- Es responsable de controlar que todas las solicitudes de crédito que han sido analizadas lleguen a su fase final de autorización o rechazo.

f) Planificación y Asignación del Cobro:

- Es responsable de revisar la planificación diaria de los cobros de acuerdo a cada ruta asignada a cobradores, considerando las fechas de vencimiento de las facturas y los días de pago de los clientes.
- Personalmente en los casos importantes y/o difíciles, efectúa la labor de cobro y seguimiento a clientes.

g) Tratamiento con Clientes Morosos:

- Es responsable de mantener contacto con los clientes morosos para procurar la recuperación de la deuda y de tomar las medidas

necesarias con este tipo de clientes.

En el momento que el cliente comienza a demorarse en sus pagos, es el tiempo adecuado para detectar las causas que lo conducen a ello y a tomar una decisión justa, adecuada e inmediata para proteger los intereses de la empresa, limitando el crédito y según las circunstancias del caso sujeto de estudio, hasta inclusive cancelar definitivamente el crédito.

#### h) Garantías:

Es responsable de exigir que las garantías que proporcionen los clientes cumplan con todos los requisitos requeridos a efecto de que no se incurra en ningún riesgo, o que al menos este riesgo esté calculado.

#### i) Límites de Crédito:

- Es responsable de recomendar los límites de crédito para cada cliente con base al análisis efectuado y ampliarlo o limitarlo conforme el desplazamiento del crédito y los volúmenes de venta de un período determinado.
- Es responsable de controlar que el límite de crédito establecido se cumpla al autorizar los pedidos de los clientes.
- Debe informar a los clientes y vendedores cualquier cambio en los límites de crédito.

- Con autorización del Gerente administrativo financiero y/o Gerente General concederá sobregiros a los clientes, más allá del límite autorizado sobre los cuales ejercerá una supervisión constante.

j) Expedientes:

Es responsable de vigilar que cada cliente tenga actualizado su expediente.

Los expedientes deben contener:

- La solicitud de crédito,
- Todos los datos que identifiquen al cliente,
- La aprobación y condiciones del crédito,
- Documentación respecto a garantías recibidas,
- Información enviada, respecto a últimas políticas autorizadas en relación con ellos.
- Nombre y No. de cédula del representante legal
- Nombre y firma de las personas autorizadas para colocar pedidos.
- Copias de Patente de Comercio y de empresa
- Copia de escritura de constitución de la empresa cliente,
- Domicilio fiscal, lugar de entrega.
- Cualquier información adicional que evidencie la existencia de la empresa cliente.

- Correspondencia con el cliente, información relacionada con su crédito, requerimientos de cobro, cambios de precio, etc.
- Informe de los clientes en el departamento legal.

#### K) Reducción de días crédito:

Es responsable de reducir los días crédito cuando sea posible, tomando en cuenta que la reducción de días crédito origina flujo de efectivo y esto a su vez puede reducir gastos y costos financieros.

#### l) Aplicación de intereses:

Es responsable de cobrar los intereses pactados, cuando el cliente no pague en el tiempo establecido, o cuando ya existan convenios que así lo consideren.

#### ll) Informes:

Es responsable de trasladar toda la información necesaria a sus jefes inmediatos y al departamento de contabilidad. A continuación unos de los reportes que pueden ser los necesarios.

- Reporte diario de movimiento de facturación y cobro por cliente y sus correspondientes saldos.
- Informe semanal de cobros realizados,
- Informe mensual de cuadro de saldos con contabilidad,
- Informe del tratamiento de clientes morosos,

- Comparación de cobros planificados con ejecutados etc.
- Solicitudes de crédito recibidas semanalmente.

**Asistente y analista de créditos:**

Reportan a: Gerente de Créditos y Cobros

Supervisan: Ninguno

**Responsabilidades:**

- a) Obtener la información de los clientes en el tiempo establecido.
- b) Obtener información de terceras personas en el tiempo establecido
- c) Investigación y análisis de la información tomando en cuenta las normas existentes.
- d) Elaboración de documentos.
- e) Solicitar autorización de los documentos emitidos.(notas de cargo, notas de crédito, etc.)
- f) Operación de documentos.
- g) Emisión de reportes
- h) Archivo de documentos, etc.

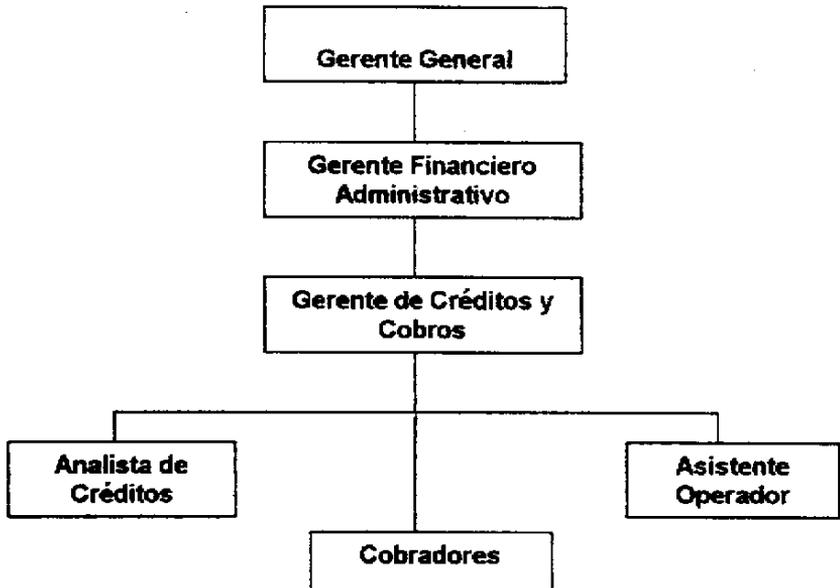
**Cobradores:**

La responsabilidad básica de los cobradores es ir a requerir el cobro a los clientes en base a las contraseñas obtenidas en la entrega de facturas.

Sus responsabilidades son:

- a) Entregar facturas y requerir contraseñas
- b) Recibir pagos de los clientes y emitir los recibos correspondientes.
- c) Endosar los cheques al momento de recibirlos,
- d) Depositar efectivo o cheques recibidos de los clientes inmediatamente al banco o bancos designados.
- e) Elaborar liquidaciones de caja de acuerdo con los recibos emitidos y depósitos efectuados.

A continuación un organigrama que revela los puestos mencionados:



### **2.3 Normas Generales**

Las Normas Generales son los lineamientos básicos a seguir para el desarrollo de la actividad del crédito y el cobro.

Estas son las siguientes:

- Establecimiento de las políticas.
- Establecer los Estándares de Crédito .
- Requisitos básicos para la aprobación de un crédito.
- La información y/o documentación necesaria que debe requerirse a los clientes.
- Los pasos a seguir en el análisis de la información para la autorización o desaprobación de un crédito.
- Establecimiento de formas de pago con los clientes.
- Verificación del cumplimiento de los cobros.
- Revisión periódica del monto aprobado de cada cliente.
- Todas las Normas ya sea Generales o específicas deberán estar descritas en el Manual de funciones del Departamento de Créditos y Cobros y ser aprobadas por el Consejo de Administración o Junta Directiva según este establecido en el acta de constitución de la empresa.

## CAPITULO III

### POLITICAS DE CREDITO

#### 3.1 Definición

Las políticas de crédito son las guías establecidas a través de la experiencia y resultados obtenidos en años anteriores. El objetivo de éstas es contribuir al incremento de ventas frente al mínimo riesgo de pérdida.

Las políticas de crédito no son estáticas; por el contrario, deben ser flexibles, dinámicas y siempre cambiantes, para tratar de alcanzar el objetivo, un período de bonanza deseado.

Se pueden adoptar diferentes modalidades y términos, en las ventas al crédito, pues éstas son ventajas para la captación de usuarios; sin embargo también conllevan riesgos para la empresa vendedora, por lo que debe hacerse un análisis cuidadoso y adecuado para que las políticas sean a conveniencia de la empresa.

Para establecer políticas de crédito apropiadas es importante tomar en cuenta las condiciones económicas durante una recesión o un período de extremada restricción del dinero, ya que en estas situaciones los clientes pueden verse obligados a retrasar sus pagos por la falta de capacidad

económica que atraviesan.

La creación de políticas de crédito son la base para la buena administración del crédito ya que el uso de ellas conduce al éxito o fracaso de la actividad de crédito; por tal razón en una época de crisis, nunca deben ser rígidas permitiendo de esa manera que un gerente de crédito pueda tomar una decisión basada en su buen juicio y experiencia, para que pueda desarrollar una labor más personalizada en consonancia a la realidad.

**Políticas de crédito en términos generales:**

- a) Determinar el plazo standard a clientes mayoritarios.
- b) Autorizar o ampliar el límite de crédito (monto de la línea de crédito)
- c) Ampliar el plazo concedido (en vez de 30 60 días)
- d) Elevar el descuento concedido por pronto pago
- e) Reducir en parte la presión del procedimiento de cobro sin dejar de descuidarlo.
- f) Determinar clases de garantías,
- g) Suspensión de despachos de las cuentas morosas,
- h) Momento de traslado al departamento legal o jurídico,
- i) Procedimiento a seguir con los cheques rechazados.

**Políticas de Autorización:**

Los ejecutivos de la empresa tienen la facultad de autorizar las operaciones necesarias de acuerdo con su nivel jerárquico y las características inherentes al puesto que ocupan para poder desarrollar efectiva y eficientemente sus funciones.

En materia de créditos y cobros los límites de autorización pueden definirse de la siguiente forma:

CONCEPTO		Presiden te J.D.	Gerente General	Gerente Financiera	Gerente de Créditos Cobros y
1	Aprobar los lineamientos generales de "condiciones de pago" de Clientes.	X	hasta 90 días	hasta 30 días	Hasta 45 días
2	Aprobar nuevos límites de crédito y/o sus modificaciones y crédito a nuevos clientes.	X	hasta Q.500,000.	_____	_____
3	Otorgar eventualmente condiciones de pago más extensas que las normales	X	50% sobre el límite de autoridad	_____	_____
4	Autorizar la emisión de notes de crédito a clientes por:				
	- Descuentos por pronto pago.	---	X	X	---
	- Rebajas por Reclamos en calidad o cantidad de productos facturados.	X	X	X	X
	- Devoluciones	---	X	X	---
	- Errores matemáticos de precio comprobados.	X (+) de Q100,000	X Hasta Q100,000	X Hasta Q10,000.00	X Hasta Q 1,000.00
5	Autorizar la devolución de saldos acreedores a favor de ex-clientes	X	X	Hasta Q10,000.00	Hasta Q 10,000.00
6	Aprobar baja de clientes con cargo a resultado o provisión para cuentas dudosas cuando:				
	Se hayan agotado los procedimientos de cobranza y gestión judicial previstos.	X	X	_____	_____
	El monto del crédito se tome antieconómico establecer o proseguir acción judicial.	X	X	_____	_____
7	Aprobar descuentos por arreglos de cuentas por cobrar en gestión judicial.	X	X	_____	_____

La X que se muestra en los límites de autorización de ésta política significan la posición autorizada sin ningún límite. Se indica monto a autorizar en las otras posiciones y un guión cuando la posición no está

autorizada.

### **3.2 Estandares de Crédito**

Para determinar el estándar óptimo de crédito deben igualarse los costos marginales de crédito con las utilidades marginales en el incremento de las ventas. Esto quiere decir que debe tenerse un parámetro prudencial entre los costos en que se incurren al administrar un crédito en relación a la utilidad que se va a obtener al realizar la venta considerando que el precio de venta incluye los costos mencionados.

Los costos marginales comprenden :

- 1) Falta de pago o pérdida por cuentas malas,
- 2) Costos de investigación y cobros más elevados y
- 3) Si los clientes de menos valor de crédito retrasan el pago más tiempo que los clientes de más valor, se inmovilizan en cuentas por cobrar causando costos más altos de capital.

### **3.3 Análisis de Crédito:**

Actualmente el uso de la tecnología a través de las computadoras es una herramienta muy útil para el análisis del crédito. Para este análisis debe existir una adecuada clasificación de los clientes, que permita su identificación con facilidad. Esta clasificación puede ser por grupos a fines, por área (zona, territorio, departamento, país, región, continente etc), por

vendedor, etc.

### **Análisis de Antigüedad:**

El análisis surge como consecuencia de la necesidad de saber en que situación se encuentran las cuentas y la morosidad que existen en cada una de ellas. Un dispositivo de control bastante útil es el análisis por antigüedad; es través de este análisis en donde se puede examinar objetivamente cual es la relación de vencimientos que existe de acuerdo a su edad por medio de una adecuada presentación o clasificación de vencimientos.

En la información de la antigüedad de saldos se puede establecer la situación general de las cuentas por cobrar, donde se refleja el atraso a 30, 60, 90 y 120 días o más; al igual que aquellas cuentas que están totalmente al día. La periodicidad de obtener este análisis va en función del número de cuentas que se manejan.

En la hoja siguiente se ilustra un modelo de una clasificación de cuentas por cobrar de acuerdo a su vencimientos:

**COMPAÑÍA EL EXITO, S.A.**  
**Departamento de Créditos y Cobros**

**ANÁLISIS DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS AL 31/12/96**

Código	Cliente	Saldo Vigente	Más de 30 días	Más de 60 días	Más de 90 días	120 días o más
	<b>Ferreterías:</b>					
540	La Estrella	50,000	50,000			
670	Ferroazul	40,000	10,000	30,000		
680	Casa Éxito	100,000	20,000	60,000	20,000	
	<b>Distribuidores</b>					
810	Construhiemo	450,000	300,000	100,000	20,000	30,000
850	El Sol	650,000	550,000	100,000		
860	El Porvenir	580,000	430,000	150,000		
	<b>Constructores</b>					
910	Constructores Asociados	380,000	380,000			
	<b>Totales</b>	<b>2,250,000</b>	<b>1,740,000</b>	<b>440,000</b>	<b>40,000</b>	<b>30,000</b>

**Otros análisis de importancia**

**Revisión periódica:**

Periódicamente, por lo menos cada 3 meses se deben revisar las

condiciones de crédito de los clientes, y también cada vez que los saldos de sus cuentas se acerquen o sobrepasen los límites fijados en dichas condiciones. Esta revisión se hará en base al comportamiento de la cuenta, puntualidad de pago, nuevas informaciones recibidas sobre solvencia, desarrollo del negocio, eventuales problemas, etc. En el caso de cuentas grandes se pedirá anualmente Estados Financieros e informes sobre compromisos y garantías.

El Gerente de créditos debe efectuar por lo menos 10 visitas mensuales a clientes claves y con problemas de cobro.

#### **Conciliación de saldos con clientes:**

Debe solicitarse a los clientes la información de sus registros contables referente a su deuda con la empresa y así conciliar con lo registrado en cuenta corriente, determinar diferencias con el fin de verificar el correcto registro tanto en la empresa como del cliente.

#### **Mantenimiento de información actualizada:**

El departamento de Créditos y Cobros debe contar con un archivo actualizado de clientes. El file de cada uno de ellos debe contener:

- Solicitud de Crédito.
- Límites de Crédito y sus revisiones periódicas.
- Copias de Estados de Cuenta.

- Copias de toda correspondencia que se sostenga con el cliente.
- Reclamos y sus soluciones.
- Copias de Recordatorios de Pago.
- Estados Financieros. (Auditados, de ser posible),
- Información de Cheques Rechazados.
- Fotocopia de la(s) patente(s),
- Documento de garantía del crédito,
- Copia de la confirmación de saldos.

### **3.4 Condiciones de Crédito**

Las condiciones de crédito son lineamientos establecidos que deben de cumplirse en el desarrollo del mismo, por ejemplo las condiciones para el cliente x son las siguientes:

- Plazo para pagar: 30 días después de haber recibido el producto.
- Si existe garantía, que tipo de garantía es la que el cliente ofrece.
- Si no cancela en el plazo de 30 días, debe cancelar intereses moratorios de un 3% mensual, sobre saldos. Si el cliente dejara de pagar, se le suspenderá todo despacho de producto.
- Si el cliente no pagara después de haberse solicitado el pago tres veces se hará uso de la acción judicial.

Todas estas condiciones deben estar en el contrato de crédito que se realice.

### **3.5 Estimación de Cuentas incobrables**

Estas estimaciones son en su mayoría probabilidades, estimaciones subjetivas, que en la calificación de crédito es una política bien establecida. Un buen gerente de crédito puede hacer juicios razonables y precisos de la probabilidad de falta de pago de diferentes clases de clientes.

Las cuentas incobrables se definen como sigue:

#### **Cuentas Incobrables**

Si después de agotar todos los medios posibles (esfuerzo personal y vía judicial) resulta imposible cobrar una cuenta, esta puede declararse incobrable y debe observarse lo que establece la Ley del Impuesto Sobre la Renta, para su tratamiento contable. (Art. 38 Inciso Q). El artículo 38 se refiere a las deducciones que toda empresa puede hacer de su renta bruta y el inciso q se refiere específicamente a las cuentas incobrables el cual dice así: "Las deudas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y que se justifique tal calificación. Este extremo se prueba mediante la presentación de los requerimientos

fehacientes de cobro hechos, o en su caso, de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente; todo ello antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso de que se recupere parcialmente o totalmente una cuenta incobrable que hubiese sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravable en el periodo de imposición en que ocurra la recuperación. Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el periodo impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del 3% de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los periodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio\*.

En relación a lo establecido por el impuesto sobre la Renta, deberá de analizarse que opción conviene a la empresa, para el registro de las cuentas incobrables.

## CAPITULO IV

### NORMAS PARA LA APERTURA DE UN CREDITO

#### 4.1. Identificación del Cliente :

Deben establecerse y mantenerse una clara identificación de todo cliente, que permita su fácil y rápida localización en cualquier momento y que contenga todos los datos necesarios para iniciar una acción por vía legal en caso necesario.

La información a obtener es la siguiente:

"En primer lugar debe establecerse claramente de que se trata de una persona natural o jurídica. Tener presente que personas naturales actúan en forma personal (responden con sus bienes personales), mientras que personas jurídicas actúan por medio de Representaciones Legales (Sociedades de capital, responden con bienes de la sociedad; Sociedad de personas también con bienes de los socios)".<sup>5</sup> Ver cuadro en la siguiente hoja.

---

<sup>5</sup> Orellana Alvarez y Asociados C.P.A. Manual de Créditos y Cobros

<u>PERSONA NATURAL</u>	<u>PERSONA JURIDICA</u>
Nombres Completos	Razón social, denominación y Abreviaturas.
Número de Cédula de Vecindad	Nombre del Representante Legal y número de cédula de vecindad.
Inscripción en el Registro Mercantil y no. de registro.	Patente de Comercio, número de registro o expediente.
Número de Identificación Tributaria (NIT).	Número de Identificación Tributaria (NIT).
Dirección completa, del establecimiento y particular.	Dirección completa, del establecimiento y particular.
Teléfono del establecimiento y particular.	Teléfono del establecimiento y particular.
Nombre y cargos de las personas autorizadas para: Efectuar compras, firmar, pedidos y recibir mercancías.	Nombre y cargos de las personas autorizadas para: Efectuar compras, firmar, pedidos y recibir mercancías.
Estados financieros auditados si es posible.	Estados financieros auditados si es posible.

Toda la información adicional que se considere de importancia de acuerdo al monto de crédito que el cliente solicite debe obtenerse.

Esta información debe mantenerse actualizada en cada momento. En lo posible, debe obtenerse fotocopias de escrituras de constitución, registros

mercantiles, etc. En caso de duda debe consultarse con el abogado de la empresa.

#### **4.2. Referencias del Cliente:**

El otorgamiento de todo crédito es una cuestión de confianza que nos inspira el cliente. Debe reunirse la mayor cantidad posible de datos sobre el mismo para establecer su trayectoria, el respaldo económico, su reputación en el mercado y su moral de pagos. Por lo tanto deben obtenerse las referencias necesarias a efecto de catalogar al cliente por sus experiencias así como determinar su status empresarial y económico.

Las referencias a obtener son:

- **Comerciales:** Proporcionadas por las empresas que se han relacionado o se relaciona actualmente con el cliente en estudio.
- **Bancarias:** Obtenidas con los bancos e instituciones financieras.
- **En todo caso:** Suministradas por empresas afiliadas.
- **Cuando el crédito es superior a los Q 100,000.00 es conveniente pedir Estados Financieros auditados, e informe de protectora de Créditos.**
- **En créditos superiores a Q15,000.00 y menores a Q 100,000 debe obtenerse informe de protectora de Créditos o agencias similares.**
- **Cuanto mayores sean los créditos que se estudie otorgar a una determinada empresa, o cuanto mas desconocida o riesgosa sea ésta,**

mayores y mejores referencias deben obtenerse a fin de respaldar adecuadamente el posterior otorgamiento de crédito. Debemos conocer mejor a los clientes cuanto mayor pueda ser su compromiso con la empresa otorgadora del crédito".<sup>8</sup>

#### 4.3 Investigación y Análisis del Crédito:

Es responsabilidad del departamento de créditos y cobros realizar la investigación y el análisis de las solicitudes de crédito.

Deben realizarse las investigaciones verificando los datos consignados en las solicitudes de crédito en un plazo no mayor de 5 días hábiles, debe considerar el apoyo de empresas que se dedican a investigación de créditos tomando en cuenta el monto que se pretende conceder.

El análisis debe considerar los siguientes aspectos:

- a.- Aceptación de Garantía.
- b.- Establecimiento del monto y plazo
- c.- Situación del mercado
- d.- Análisis financiero y de riesgo en términos generales

##### a) Aceptación de garantía:

Debe evaluarse al analizar la solicitud de crédito que tipo de garantía

---

<sup>8</sup> Orellana Alvarez y Asociados, C.P.A. Manual de Créditos y Cobros

puede ofrecer el cliente como respaldo del crédito en relación al monto que se espera conceder.

Los tipos de garantía de crédito que se pueden exigir en el orden de prioridad son:

- a. Hipotecaria (de bienes Inmuebles)
- b. Prendaria (de bienes muebles)
- c. Certificado de Deposito
- d. Fiduciaria
- e. Cheques Prefechados
- f. Avaes.
- g. Carta de crédito (ventas al exterior)

Se debe exigir que las garantías que se obtengan cumplan con todos los requisitos requeridos.

Para el caso "a" se deberá contar con el primer testimonio de la escritura de adjudicación del bien o escritura de compra-venta con la anotación del registro de la propiedad.

Para el caso "b" es indispensable demostrar la propiedad del bien, con la factura original a nombre del solicitante y verificar la existencia del bien,

por parte del Departamento de Créditos y Cobros, acompañado de un técnico en la materia, conforme a la naturaleza del bien que se pretende dar como garantía.

Para el caso "c" debe verificarse que la mercadería este en buen estado y que realmente corresponda a la descripción del certificado.

Para el caso "d" que es la garantía fiduciaria la persona que respaldará el crédito con su firma deberá ser de reconocida honorabilidad.

Para el caso "e" debe verificarse que los cheques estén correctamente redactados y que las firmas sean las autorizadas.

Para el caso de los Avales debe verificarse que la empresa o persona que avale sea solvente en el mercado, dignos de confianza, de credibilidad y honorabilidad.

Los casos de cartas de crédito se utilizan para los clientes en el exterior, debe verificarse que estas sean a la vista, irrevocables y que permitan embarques parciales y trasiego de ser posible, así como que el compromiso de pago del banco sea por el valor acordado con el cliente y que el cliente cubra el valor de los intereses y gastos relacionados que cobran los bancos.

**b) Establecimiento del Monto y del Plazo:**

El monto y el plazo deben fijarse de acuerdo a los siguientes criterios y regulaciones:

**b1) Criterios para fijar el monto:**

- Respaldo que tiene el cliente: Bienes que posee, capital, fuerza de Los Estados Financieros, etc.
- A los clientes que no cuentan con el respaldo adecuado o que anteriormente han fallado con sus compromisos se les venderá al 100% anticipado (en caso que se tenga que fabricar los productos) o pago contra entrega ( en caso que existen stocks de los productos pedidos).
- Indices Financieros
- Consumo anual, tipo de producto y tamaño de su mercado.
- Tipos de Clientes:
  - Tipo A: siempre paga a tiempo y 100% confiable.
  - Tipo B: se retrasa, tiene cheques rechazados pero no deja de pagar.

**b.2) Criterios para establecer el Plazo:**

De acuerdo a la localización y tipo de cliente:

Ciudad Capital:

- Clientes tipo A y B de la ciudad capital: 30 días máximo.
- Clientes tipo A del Salvador y Honduras: 45 días a partir de llegada la mercadería.
- Cliente tipo B EL Salvador y Honduras, 30 días a partir de llegada la mercadería.
- Clientes tipo A de Costa Rica y Nicaragua: 45 días a partir de llegada la mercadería.
- Clientes tipo B de Costa Rica y Nicaragua: No Crédito.
- Clientes del interior del país visitados irregularmente: 35 días máximo.

Según el destino de las ventas se establece que: (ejemplo)

Todas las ventas a Nicaragua y Costa Rica se deben hacer mediante cartas de crédito irrevocables, pago anticipado con cheque pos- fechado, letra de cambio, excepto autorización por escrito del Gerente General.

Todas las ventas al crédito deben respaldarse dentro de lo posible con documentos de fuerza legal ( Facturas cambiarias, letras de cambio, cheques post-fechados, etc.) sea cual sea el destino. Además deben cuidarse que existan en nuestros archivos documentos que respalden que el cliente acusa recibo de la mercadería lo cual se obtiene cuando el transportista efectúa la entrega y factura original (hasta el cobro).

(Venta "al contado" se entiende cuando se recibe el pago en efectivo o

cheque contra entrega de la mercadería. Todo lo demás, inclusive en casos "Vuelve mañana por cheque" es VENTA A CRÉDITO y debe ser tratada como tal) aunque preferentemente debe eliminarse el envío y usar únicamente factura.

Así mismo es importante que los que firmen envíos de producto de haberse recibido sean identificados, escriban claramente su nombre y función dentro de la empresa, y tengan la debida autorización para hacerlo; además hay que exigir siempre el sello de la empresa en los documentos.

c) Situación del mercado:

Debe considerarse el lugar de localización de la empresa y realizar comparaciones con otros clientes que se encuentren en la misma área a efecto de tomarse un parámetro dentro del cual es razonable la demanda del hierro en relación al monto solicitado.

d) Análisis Financiero y de Riesgo:

Este análisis puede realizarse a través de formulas matemáticas, aunque también se precisa de la experiencia y a veces es más asunto de intuición que de ciencia.

Los elementos principales son:

- El informe financiero del propio cliente
- Las referencias comerciales
- La experiencia de pago (ventas al contado)

El análisis de los Estados Financieros es de vital importancia debe presentarse especial atención a los índices claves.

Existen herramientas de análisis y son las siguientes:

El análisis vertical y horizontal del balance general y del estado de resultados, comprendiendo el primero de ellos el análisis de razones, y finalmente el análisis de fuente y uso de fondos.

El análisis vertical del balance y del estado de resultados tiene por objeto conocer la estructura de los elementos financieros de una empresa tal y como lo presenta un solo juego de estados financieros. El análisis vertical cobra mayor importancia cuando se analizan estados financieros a fechas diferentes, por ejemplo de un período de dos o tres años consecutivos, puesto que ello nos permite a observar la forma cómo se comportan determinados valores.

Las razones financieras o índices son considerados como un instrumento de gran importancia en el análisis.

A continuación se definen las razones utilizadas con mayor frecuencia para analizar el balance general y el estado de resultados. Para el efecto utilizaremos la siguiente nomenclatura:

- a. Activo circulante
- b. Pasivo circulante
- c. Activo total
- d. Pasivo total
- e. Inventarios
- f. Capital contable neto
- g. Cuentas por cobrar
- h. Cuentas por pagar
- i. Utilidad neta en operación
- j. Utilidad bruta
- k. Ventas netas totales
- l. Compras totales
- m. Costo de lo vendido

Dichas razones financieras se resumen en la tabla que se presenta a continuación.

<u>Razón</u>	<u>Formula</u>
Índice de liquidez	$a/b$
Prueba ácida	$a - e/b$
Endeudamiento a corto plazo	$b/c$ ó $b/f$
Endeudamiento a largo plazo	$d/c$
Rentabilidad sobre ventas	$i/k$
Razón de utilidad bruta	$j/k$
Rotación de cuentas por cobrar	$g/k * 360$
Periodo de Pago	$h/l * 360$
Rotación de inventarios	$e/m * 360$
Rentabilidad sobre la inversión	$i/c$ ó $i/f$
Deuda a patrimonio	$d/f$

A. Las razones que se refieren al Balance General:

Índice de Liquidez:

Es el resultado de dividir el activo circulante entre el pasivo circulante para obtener un estimado de la capacidad que una empresa posee para hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo.

**Prueba Acida:**

Resulta de dividir el activo circulante deducidos los inventarios, entre el pasivo circulante, para obtener un índice aproximado acerca de la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones de inmediato.

**Razón de endeudamiento a corto plazo:**

Es el cociente resultante de dividir la deuda que se especifique a corto plazo (el total del pasivo circulante entre el total del activo).

**Razón de endeudamiento a Largo plazo:**

Es el cociente resultante de dividir la deuda total entre el activo total.

**Deuda a Patrimonio:**

Es el coeficiente de dividir la deuda total entre el patrimonio y representa la relación de cuantas unidades se deben por cada unidad aportada.

**B. Las razones que se refieren al Estado de Resultados:****Razón de rentabilidad sobre ventas:**

Se obtiene mediante el cociente que resulta de dividir la utilidad neta de operación entre las ventas netas totales, indicándonos la utilidad neta que se

obtiene por cada quetzal que se vende.

Razón de la utilidad bruta:

Se calcula dividiendo la utilidad bruta dentro del total de las ventas, indicándonos el margen de ganancia que se obtiene por encima del costo de lo vendido.

C. Razones que se refieren al Balance General y al Estado de Resultados en forma combinada.

Rotación de Cuentas por cobrar:

Se obtiene dividiendo el total de cuentas por cobrar (del balance) entre el total de ventas (del estado de resultados) y el cociente resultante se multiplicará por 360 días. El índice que se obtiene nos dará un juicio relativo a las políticas de crédito del negocio y a la condición del período de cobranzas.

Rotación del período de pago:

Esta rotación se obtiene mediante la división de las cuentas por pagar (balance) entre el total de las compras (estado de resultados), el cociente resultante se multiplicará por 360 días. El índice que se obtiene nos brindará un estimado respecto de cómo son las condiciones de pago a las que se

enfrenta el negocio en comparación a los que éste ofrece a sus clientes.

Rotación de los inventarios:

Esta razón es el resultado de multiplicar por 360 el cociente resultante del inventario total (balance), entre el costo de lo vendido, y nos indicará cual es el periodo de tiempo en días en que los inventarios del negocio se convierten de nuevo en efectivo o en cuentas por cobrar (ventas al crédito).

Rentabilidad sobre la inversión:

Esta rentabilidad puede medirse de la siguiente manera:

- a) dividiendo la utilidad neta entre el total del activo.
- a) dividiendo la utilidad neta entre el total del capital contable neto.

La primera de ellas nos indicará cuál es el porcentaje de utilidad que se obtiene en relación al monto de todas las inversiones del negocio, y la segunda nos determinará cual es el margen que obtienen los accionistas sobre el total de sus aportaciones.

Cabe hacer notar que el capital al cual se hace referencia en estos índices es el formado por el capital social, el superávit o déficit de capital y las utilidades retenidas.

Las razones que se refieren al balance, determinan cual es el grado de solvencia de la empresa al finalizar determinado período de su gestión económica. Las obtenidas solamente del Estado de resultados nos dan un estimado del rendimiento que dejan las operaciones de gastos. En las que se ven involucrados los dos tipos de estados, obtenemos un estimado acerca de la forma como se está llevando la gestión gerencial de la empresa.

En el análisis de tipo horizontal de los estados financieros se conoce cual ha sido el desenvolvimiento de la empresa durante un período determinado. En este análisis se observan las tendencias de las cuentas a fecha de diferentes períodos, por lo que al análisis horizontal también se le ha llamado análisis comparativo.

En efecto, al comparar dos balances de una misma empresa correspondiente a dos fechas distintas, permite examinar la evolución que ha sufrido la política que se ha seguido en el período comprendido entre las dos fechas. El examen de las variaciones de las cuentas de activo y pasivo da como resultado la determinación de los orígenes del financiamiento y la aplicación dada.

En consecuencia, al comparar un balance con el período anterior, se observa

que dichos orígenes de financiamiento proceden de los aumentos de las partidas de pasivo indicando un mayor endeudamiento o una ampliación de los fondos propios.

En resumen el análisis de estados financieros le dará al analista una visión clara de la situación del cliente para la toma de decisiones de las autoridades competentes que procederán a realizar a aprobación o denegación de un crédito.

El análisis debe realizarse en base a parámetros establecidos para los diferentes tipos de clientes, el cual deberá estar descrito en el manual de normas y procedimientos del departamento de créditos y cobros.

#### **4.4 Aprobación formal del monto y del plazo:**

Después del análisis e investigación de los solicitantes debe prepararse el informe correspondiente por el Departamento de Créditos y Cobros que contendrá además de toda la evidencia que soporta el análisis e investigación los comentarios del Gerente de Créditos y Cobros y el monto sugerido.

Seguidamente se le traslada el expediente a la Gerencia Financiera para su Visto Bueno, y observaciones que considere convenientes y lo traslada a la Gerencia General para Autorización.

Inmediatamente es resuelta su aprobación, el Gerente Financiero informa al Jefe de Créditos y Cobros, quien deberá proceder a informar al departamento de Ventas y al cliente, el monto autorizado y las condiciones del crédito.

## CAPITULO V

### CONTROL INTERNO EN EMISION DE DOCUMENTOS:

#### **5.1 Emisión de facturas:**

Para una mejor comprensión del objetivo que tiene el emitir una factura es necesario conocer porque debe hacerse y cual es su origen.

#### **Definición:**

La factura es el documento que respalda la realización de una venta, que puede ser cancelada al contado o al crédito.

Por tanto se pueden identificar facturas contado y facturas crédito.

De acuerdo al código de comercio un título de crédito es la factura cambiaria la que se define de la siguiente forma:

#### **Factura Cambiaria:**

"Es el título de crédito que en la compraventa de mercadería el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compra venta."

El comprador estará obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada, la factura cambiaria original.

No se podrá librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas, real o simbólicamente.

Una vez que la factura cambiaria fuese aceptada por el comprador, se considerará de buena fe, que el contrato de compraventa ha sido debidamente ejecutado en la forma expuesta en la misma.

Los requisitos que debe contener esta factura de acuerdo al código de comercio son los siguientes:

- a) El nombre de "factura cambiaria"
- b) La fecha y lugar de creación
- c) Los derechos que incorpora
- d) El lugar y la fecha de cumplimiento o ejercicio de tales derechos.
- d) La firma de quien la emite, y de quien la acepta,
- e) el número de orden,
- f) El nombre y domicilio del comprador,
- g) La denominación y características principales de las mercaderías vendidas.
- h) El precio unitario y precio total de las mismas.

La omisión de cualquiera de los requisitos mencionados, no afectará la validez del negocio jurídico que dio origen a la factura cambiaria, pero ésta perderá su calidad de título de crédito

El comprador podrá negarse a aceptar la factura por los siguientes motivos:

1. En caso de avería, extravío o no recibo de las mercaderías, cuando no son transportadas por su cuenta y riesgo.
2. Si hay defectos o vicios en la cantidad o calidad de las mercaderías.
3. Si no contiene el negocio jurídico convenido
4. Por omisión de cualquiera de los requisitos que dan a la factura cambiaria su calidad de título de crédito.

Plazos de devolución: El comprador deberá devolver al vendedor la factura cambiaria, debidamente aceptada en la forma siguiente:

1. Dentro del plazo de cinco días a contar de la fecha de su recibo, si la operación se ejecuta en la misma plaza.
2. Dentro de un término de quince días a contar de la fecha de su recibo, si la operación se ejecuta en diferente plaza.

Generalmente la factura es el documento que se emite a nombre del cliente basándose en el pedido autorizado y debe presentarse al cliente para que cancele el monto de la operación. Esta factura incluye al pie una letra que será ser firmada y sellada (Aceptación) "Sin protesto" por el cliente o su representante legal o apoderado.

La emisión de toda factura debe ser autorizada por el Jefe de Créditos y Cobros, y ésta debe cumplir con todos los requisitos legales. (Nombre del cliente, código del cliente, código del vendedor, fecha de emisión, detalle de la mercadería, su precio, valor total de la mercadería que incluye el impuesto del IVA.

De acuerdo a la ley del Impuesto al valor agregado las facturas que emite la empresa deben estar autorizadas por la Dirección General de Rentas Internas.

Las facturas deben ser emitidas por lo menos con dos copias el original que le corresponde al cliente, una copia de archivo como respaldo de la emisión y para su registro contable y estadístico, así como una copia que puede ser para verificar la entrega del producto.

#### **Control interno en la emisión de facturas:**

- A. Debe llevarse estricto control de la correlatividad de las formas.
- B. Toda factura debe ser revisada y autorizada su emisión por personal competente.
- C. Debe verificarse la grabación de facturas en el sistema de cuenta corriente

- D. Si se anulara alguna factura (con el juego completo de copias) que se hubiese emitido, para darse baja, únicamente debe haberse con autorización del Gerente de Créditos y cobros a través del personal autorizado para esta operación; asimismo deberá explicarse en el documento las razones de la anulación.
- E. No deben emitirse facturas que no estén amparadas por un pedido, o en fecha distinta a la que se entrega efectivamente la mercadería.
- F. Se debe asegurar que para la entrega de la factura al cliente, éste haya recibido el producto y se haya obtenido la firma y sello del cliente que consten que el producto se recibió, así como también se haya obtenido el pago correspondiente o contraseña para requerir el cobro al vencimiento de la misma.
- G. Deben trasladarse diariamente las copias correspondientes al departamento de contabilidad para su registro contable.
- H. Deben observarse en su emisión el cumplimiento de los requisitos fiscales.
- I. Debe velarse porque el personal que emite las facturas y/o comprobantes se el autorizado para esta labor.
- J. Debe velarse porque la existencia de facturas se mantenga, a efecto de no

tener problemas por falta de existencia.

- k. En caso de extravío debe darse aviso al Ministerio Público, para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley.

## 5.2 Emisión de recibos

Estos son utilizados para soportar el efectivo o cheques que la empresa recibe por el pago de las facturas.

Debe(n) emitirse el (los) recibo(s) al momento de recibir el efectivo o cheque que cancelen la(s) factura(s) de los clientes.

Al momento de recibirse los cheques deben ser endosados inmediatamente, para evitar abusos en la utilización distinta a la razón por la cual fueron emitidos.

Debe llenarse todos los requisitos establecidos en el formato del recibo. (Fecha, nombre del Cliente, código, cantidad en letras y números forma de pago en efectivo o cheque, facturas que cancela, firma del cobrador y código del cobrador etc.)

Deben emitirse por lo menos con dos copias. El original que debe entregarse al cliente, una copia para registro contable y una copia para el departamento de caja.

Cuando los recibos de caja son emitidos por cobradores estos deben liquidarse al departamento de caja diariamente. En el caso de los cobros en la ciudad al menos semanalmente por los cobradores en el interior de la

república.

**Control interno en recibos de caja:**

- A .Debe llevarse estricto control de la correlatividad de las formas.
- B. Deben realizarse corte de formas periódicamente a cobradores, vendedores, cajera, en general a todo el personal que hace uso de estos documentos.
- C. Deben ser elaborados por el personal autorizado, antes de entregarlos deben revisarse, para verificar que emisión esté correcta, observando lo siguiente:
  - a. Nombre y código del cliente correctamente escrito.
  - b. Cantidad en letras igual a cantidad en números.
  - c. Número de factura o facturas que cancela.
  - d. firma y nombre del cobrador
- D. En Caja General deben recibirse diariamente copias de los recibos emitidos juntamente con los depósitos, efectivo y cheques que sumen la cantidad expresada en los mismos.
- E. Todos los recibos que por alguna causa sean anulados deberán ser entregados a caja general juntamente con los que correspondan en el

orden correlativo en original y copias.

- F. Todos los recibos deben ser operados inmediatamente que sean recibidos por el departamento de Créditos y Cobros.
- G. Debe velarse porque el uso de los recibos sea únicamente por personal autorizado, no se deben proporcionar talonarios a personal no autorizado por el Departamento de Créditos y Cobros.
- H. Deben trasladarse diariamente copias de los recibos emitidos a contabilidad para su registro contable, después de su operación en Cuenta Corriente.
- I. Debe velarse por que la existencia de éstos, se mantenga, para que en ningún momento se deje de recibir cobros por falta de existencias.

### 5.3 Nota de Cargo:

Es la que se emite por las siguientes situaciones:

- Mora o intereses: En el caso de que un cliente no cancele su cuenta en la fecha límite establecida por la empresa, se le hará un recargo de intereses por mora. También se le hará recargo de intereses cuando el cliente se le otorgue extra-financiamiento.
- Cargos por cheques rechazados: Si un cheque es rechazado por el Banco, el Departamento de créditos y Cobros cargará a la cuenta del cliente una cifra establecida por gastos administrativos

por el manejo de cheque rechazado.

Es de suma importancia que el cheque rechazado por falta de fondos sea protestado dentro de los 15 días de la fecha de emitido para ejercer una forma de presión más efectiva para su recuperación inmediata, bajo la amenaza de abrir el juicio por estafa.

- Cargos por variaciones en calidad y/o precio: Se originan cuando al cliente se le envía producto por una calidad superior a la facturada. También se da cuando al cliente se le factura a un precio inferior al convenido y posteriormente se le hace el ajuste.

La emisión de éstas notas debe estar autorizada por el Gerente de Ventas si es venta al contado o Gerente de Créditos. si es venta al crédito.

De acuerdo a la ley del impuesto al valor agregado éstas notas deben estar autorizadas por la Dirección General de Rentas Internas y el valor por el que se emita cuando se trate de cargos por una venta local debe incluir el valor del impuesto.

Las notas de cargo deben ser emitidas por lo menos con una copia

el original que le corresponde al cliente, una copia de archivo como respaldo de la emisión y para su registro contable y estadístico.

La emisión de cada nota de cargo debe ser autorizada por personal competente de la empresa.

#### **5.4 Nota de Crédito:**

Es la que se emite para rebajar el saldo del cliente y se origina por las siguientes situaciones:

- **Descuento por Precio:** Cuando se considera que el cliente puede ser incentivado a seguir comprando siempre y cuando sea autorizado por el Gerente de Ventas si es venta contado o Gerente de Créditos cuando se trate de venta al crédito.
- **Devolución de Mercadería:** Se tomarán como devoluciones las mercaderías que reingresen a la empresa respaldadas por una solicitud bien argumentada con la causa fundamental de la falta de satisfacción del cliente y que a su vez esta causa haya sido comprobada de tal forma que exista un consenso entre Ventas y Producción de que el reclamo es procedente.
- **Descuentos por variaciones de calidad y/o precios:** Se originan cuando el cliente se le envía producto de una calidad inferior a la facturada.

También se da cuando el cliente se le factura a un precio superior al

convenido y posteriormente se le hace el ajuste correspondiente.

**Control interno en la emisión de Notas de cargo y crédito:**

- A. Debe llevarse estricto control de la correlatividad de las formas que se utilizan.
- B. Deben ser elaboradas por personal ajeno a quién autoriza y a quién opera este tipo de documentos.
- C. Toda Nota de cargo y crédito debe ser autorizadas y revisada su emisión por personal competente, conforme a los niveles o montos de autorización antes determinados.
- D. Deben ser operadas diariamente en cuenta de los clientes y revisarse dicha operación.
- E. No debe emitirse notas sin la debida autorización del Gerente de Créditos y Cobros.
- F. Deben trasladarse diariamente copias de las notas emitidas a contabilidad para su registro contable, después de su operación en Cuenta Corriente.
- G. Si se anulara alguna nota, que esté grabada en cuenta del cliente debe darse de baja únicamente con autorización del Gerente General y a través del personal autorizado para esta labor.
- H. Debe velarse porque se mantenga existencia de estas formas a efecto

de no tener problemas en un momento dado.

## **5.5 Otros**

Existen otros documentos que intervienen en la realización de una venta la cual puede ser al crédito o al contado.

### **A. Pedido:**

Constituye la oferta del cliente de celebrar un contrato de compra-venta de ciertas mercaderías a un precio y condiciones determinadas, por lo cual hay que observar:

- El límite de crédito y plazo del cliente no deben ser excedidos por el saldo que tenga pendiente, más el pedido en cuestión.
- Todo pedido debe ser firmado por una persona autorizada de la Empresa Cliente, previamente establecida y con la debida identificación.
- Todos los pedidos comunicados por teléfono deben ser confirmados por escrito en los formularios establecidos para ello, excepto ventas al contado de productos de existencia.
- Todos los pedidos de ventas al crédito deben de ser aprobados por el (la) Gerente de Créditos antes de ser facturados.
- Cualquier cambio a las condiciones inicialmente pactadas y que se indican en el pedido, deben hacerse saber al cliente en forma escrita para evitar evasión de responsabilidades.

**B. Envío:**

Preferentemente, debe discontinuarse el uso del envío, en sustitución puede agregarse una copia más a la factura dejando una área sombreada para que no figuren valores, esta copia servirá de respaldo de la entrega de la mercadería . Si se desea mantener su uso, deberán observarse lo siguiente:

**Envío:** Es el documento que detalla la mercadería que se despacha en cantidades unitarias. Debe ser firmado por la persona autorizada de la Empresa cliente al momento de recibir la mercadería, y sellado con el sello de la Empresa debiendo indicar la fecha en que se recibió la mercadería.

Los envíos se archivan como respaldo de una venta ya sea al contado o al crédito y es recomendable que una copia se envíe nuevamente al cliente juntamente con la factura para requerir el pago.

Los envíos deben ser autorizados por el Jefe de la Bodega de Producto Terminado en base a la factura emitida y autorizada por la autoridad competente.

**C. Partidas Contables:**

Cualquier ajuste o reclasificación que se efectúe en la cuenta corriente deberá estar aprobada por el Jefe de Créditos y Cobranzas y el Contador General de la empresa, para evitar usos inapropiados en las cuentas de los clientes.

**CAPITULO VI**  
**CONTROLES CONTABLES PARA EL REGISTRO DE**  
**OPERACIONES DE CREDITO**

**6.1 Registro de las Ventas al Crédito**

El departamento de contabilidad para el registro diario de las ventas al crédito debe tener control sobre los documentos que intervienen, dentro o fuera del territorio nacional.

Deben verificarse las facturas y notas de cargo en la forma siguiente:

1. Orden correlativo.
2. Verificación de que cuando haya sido anulada una factura o nota de cargo existan todas las copias del documento.
3. Que la emisión sea la correcta conteniendo todos los requisitos fiscales y de control interno correspondientes.
4. Que las sumas de las cantidades coincidan con las reveladas en cada factura, así como que la suma general de todas las facturas a registrar sea el correcto.
5. En los casos de exportaciones debe verificarse que se hayan realizado todos los trámites necesarios.

**Ventas Nacionales:**

Son consideradas ventas nacionales las realizadas en el territorio Guatemalteco.

En estas ventas es importante verificar que las facturas emitidas estén respaldadas por los envíos (cuando proceda) correspondientes a efecto de conocer si la venta fue consumada en su totalidad.

Esta verificación se hace a través de conocer que toda venta esté respaldada por un envío o copia de factura firmado por el cliente el cual respalda que el producto fue real y efectivamente recibido por el cliente. Este control sirve también para determinar la razonabilidad de los Inventarios de Producto Terminado.

**Ventas al Exterior:**

Son las ventas que se realizan a clientes fuera del territorio nacional.

En las ventas al exterior debe verificarse que se hayan realizado todos los trámites necesarios que se requieren según la legislación Guatemalteca para que el producto salga del país.

Es necesario que se elabore un expediente por cada exportación realizada.

Este expediente debe contener:

- Pedido del cliente

- Copia de la factura emitida
- Póliza de Exportación o formulario aduanero con los sellos respectivos de las aduanas de salida y país de destino.
- Licencia de Exportación
- Certificado de Origen
- Copia de envío del producto firmado de recibido por el cliente.

Es muy importante verificar que cada exportación esté soportada con los documentos descritos anteriormente, debido a que si no se cumplen con todos los requisitos establecidos de acuerdo a la ley del iva, la venta no es considerada como un exportación.

#### Registro contable de las Ventas:

El registro contable debe hacerse en base a las facturas emitidas.

Los registros contables de las ventas se ejemplifican a continuación:

Código de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cargo	Abono
1.2.1	Clientes Nacionales	Q 4,500,000	
1.2.2	Clientes Exterior	Q 1,500,000	
2.1.15	IVA por pagar		Q 409,091
4.1.1	Ventas Nacionales		Q 4,090,909
4.1.2	Ventas Exterior		Q 1,500,000
	Ventas correspondientes al mes de enero de 1997, según facturas Nos. xxx al no. xxx		
	Totales	Q 6,000,000 =====	Q 6,000,000 =====

Registro contable de notas de cargo: estas pueden emitirse por intereses, por cargos administrativos de cheques rechazados o por ajustes de precio.

Ejemplo del registro:

Código de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cargo	Abono
1.2.1	Cientes Nacionales	Q 19,8000	
1.2.2	Cientes Exterior	Q 3,000	
2.1.15	IVA por pagar		Q 1,800
4.5.1	Intereses Ganados de Cientes.		Q 20,000
4.5.3	Ingresos por cargos de cheques rechazados.		Q 1,000.00
	Notas de cargo del mes de enero de 1997, según notas Nos. xxx al no. xxx		
	Totales	Q 22,800.00 =====	Q 22,800.00 =====

## 6.2 Registro de los Cobros:

Diariamente debe trasladarse al departamento de contabilidad la liquidación de los ingresos a caja. Esta liquidación debe contener un resumen de los ingresos a caja, o el registro contable en base a los documentos.

Documentos que debe contener una liquidación:

- Recibos de caja,
- Copias de depósitos al banco,
- Notas de cargo por cheques rechazados.

El departamento de Créditos y Cobros debe llevar control de los cobros realizados diariamente y asimismo registrar a diario todos los documentos relacionados con el cobro de las cuentas de los clientes para que los valores recibidos sean abonados a sus cuentas.

Tanto el departamento de Créditos y cobros como el de contabilidad deben verificar el control de la correlatividad de los documentos.

El departamento de contabilidad debe proceder al registro contable de los ingresos a caja en base a los documentos que recibe, siempre que el sistema de cuenta corriente no esté integrado al de contabilidad.

El registro contable que se genera de estas operaciones se ejemplifica como sigue:

Para los ingresos a caja en base a los recibos de caja.

Código de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cargo	Abono
	Registro No.		
1.1.10	Caja General	Q 40,000	
1.2.1.	Cientes		Q 40,000
	Registro de los recibos de caja no. xxx al no. xxx.	=====	=====

Para el registro de los depósitos al Banco:

Código de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cargo	Abono
	Registro No. xx		
1.1.2.1	Banco El ejemplo	Q 45,000	
1.1.10	Caja General		Q 45,000
	Registro de depósitos al banco según boletas Nos. xxx.	=====	=====

Para el registro de las notas de débito del banco por cheques rechazados:

Código de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cargo	Abono
	Registro No. xx		
1.2.1	Cientes	Q 5,000	
1.1.2.1	Banco el ejemplo		Q 5,000
	Registro de Nota de debito No. xxx del Banco el ejemplo.	=====	=====

### 6.3 Registro de Rebajas, descuentos y devoluciones

Las rebajas, descuentos y devoluciones se soportan emitiendo una nota de crédito, la que debe ser autorizada por el autoridad competente.

El registro contable de este tipo de documento sería el siguiente:

Código de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cargo	Abono
	Registro No. xx		
4.1.1	Ventas Nacionales	Q 1,000.00	
4.1.15	Rebajas sobre ventas	Q 5,500.00	
2.1.15.	IVA por pagar	Q 650.00	
1.2.1	Clientes Nacionales		Q 7,150.00
	Registro de Notas de crédito del mes de enero de 1997, según notas Nos. xxx al no. xxx		
	Totales	Q 7,150.00 =====	Q 7,150.00 =====

#### 6.4 Conciliación de saldos contables versus cartera de clientes.

El Contador de la empresa debe conciliar el saldo contable con el saldo de la cuenta corriente a efecto de comparar que ambos departamentos revelen el mismo registro de operaciones.

Las diferencias detectadas deberán ser investigadas y ajustadas.

Las diferencias pueden originarse por:

- Facturas no registradas por contabilidad o por la cuenta corriente.
- Notas de cargo o crédito no operadas por crédito o por contabilidad.
- Cargos por cheques rechazados no operados por contabilidad, o cuenta corriente etc.

La conciliación debe hacerse por lo menos en cada cierre mensual de operaciones.

La importancia de realizar esta conciliación es porque se ha tenido la experiencia de que se hace difícil decidir quien tiene los saldos correctos cuando existe una diferencia que no ha sido conciliada por mucho tiempo. Aún cuando se cuente con un sistema de registro contable en línea en relación al punto de venta, este control es necesario.

## CAPITULO VII

### CONTROLES ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE

#### CREDITOS

##### **7.1 Procedimiento de Cobro:**

Las cuentas por cobrar son una parte importante del servicio al cliente, sin embargo algunos compradores (clientes) pierden totalmente esta visión y se aprovechan de las ventajas del crédito con los consecuentes problemas en el flujo de efectivo de la empresa vendedora. La labor del administrador del cobro es buscar los procedimientos y técnicas apropiados para mantener en niveles lógicos y normales la rotación de su cartera.

Una correcta clasificación de la cartera de clientes por días de antigüedad, visitas constantes a los clientes más importantes y a los que están cayendo en mora, ayudará enormemente en el proceso de cobro de las facturas.

El encargado del cobro debe mantener una presencia de responsabilidad y constancia en las oficinas y lugares de trabajo de la clientela, no solo con el propósito de entablar una relación de apoyo al departamento de ventas, sino también para vigilar de cerca las operaciones de los compradores.

Es indispensable que el encargado del cobro analice diariamente cuales son los motivos que llevan al cliente a demorar sus pagos, recomendando las formas de superar esta debilidad empresarial en el menor tiempo posible.

Restringir los límites de crédito, detener el envío de mercancías a clientes con mora y ejercer incluso una labor judicial de cobro, en el límite serán herramientas básicas en el proceso de mantener una cartera sana en la empresa.

La insistencia en el cobro ha mostrado su efectividad en la mayor parte de los casos, el cajero del cliente pagará más rápido a un proveedor que constantemente está llamando para exigir el pago de sus facturas. Esto aunque no debería representar una molestia para el cliente, provoca que el departamento de pagos o caja para evitar al cobrador insistente, pague en tiempo sus facturas, aún a costa de dejar a sus otros proveedores sin pago.

#### **EL QUE LLEGA PRIMERO GANA.**

Enviar las facturas a los clientes libres de errores, precios, cantidades, manchones, NIT equivocado, etc. ayudará favorablemente en la agilización de los cobros. Mencionar claramente en la factura las condiciones del crédito es también muy importante.

Cuando los cobros se perciben a través de cobradores o vendedores en la empresa, estos valores deben ser depositados inmediatamente en la cuenta bancaria autorizada para realizar los depósitos y adjuntar a su liquidación diaria los depósitos efectuados.

Diariamente debe entregarse liquidación de cobros por el personal que realiza esta labor en la ciudad capital y semanalmente por el personal que realiza cobros en áreas fuera de la ciudad capital, la entrega de liquidaciones debe hacerse al departamento de Caja con los documentos que amparen su valor y asimismo debe trasladarse copia de la misma al departamento de Créditos y Cobros.

Cuando los clientes cancelen en oficinas de la empresa debe realizarse diariamente el depósito del efectivo o cheques recibidos, elaborándose diariamente el informe correspondiente que deberá incluir el monto de los ingresos de acuerdo a los documentos emitidos y recibidos.

Cuando el cliente efectúe depósitos en las cuentas bancarias de la empresa debe verificarse el depósito y emitirse el recibo correspondiente y enviar a contabilidad copia del recibo y del depósito realizado.

**Control del vencimiento de facturas:**

Es responsabilidad del Departamento de Créditos y Cobros vigilar por que los cobros sean requeridos oportunamente. La programación de los cobros debe estar bajo estricta supervisión. Por ningún motivo deben de dejarse de cobrar a los clientes en el tiempo que vence su crédito. Deben tomarse medidas inmediatas para los clientes que no cancelen en el tiempo que vencen sus facturas, a fin de que sean cobradas en el menor tiempo posible.

Debe darse el tratamiento correspondiente a las cuentas que no se logra su cobro de inmediato, teniendo cuidado de que se agoten las instancias necesarias y se sigan los pasos de ley para que los documentos (las facturas) no pierdan su calidad de documento ejecutivo.

**Cobros con cheques:****Cheques Corrientes:**

Son los cheques que se reciben en pago de la deuda de los clientes, por los cuales se les emite el recibo correspondiente al momento de ser recibidos por caja o cobrados.

El personal que realiza cobros debe ser responsable de verificar que los cheques que recibe llenen los requisitos legales para que no se den casos de

cheques rechazados por falta de incumplimiento de los requisitos formales. (fecha, cantidad en números, cantidad en letras, nombre correcto de la empresa, firma).

**Cheques Rechazados:**

Cuando se den casos de cheques rechazados debe tomarse contacto inmediatamente con el cliente para: canjearlo contra efectivo u obtener el acuerdo para redepósitarlo inmediatamente.

En tanto no se recupere el valor del cheque rechazado debe cargarse al cliente nuevamente este valor con el respaldo de la nota de cargo emitida por el banco. Cuando se reciba el efectivo o nuevo cheque por este concepto, debe abonarse nuevamente con otro recibo que explique que se refiere a un cheque rechazado, esta recuperación del cheque rechazado debe establecerse que no debe pasarse de 2 días para clientes de la ciudad capital y 5 días para clientes de los departamentos.

Si el cliente fuera de algún departamento y en el mismo hubiera agencia del Banco de las cuentas de la empresa debe requerirsele que efectúe el depósito de inmediato y envíe el depósito vía fax y entregue al cobrador la boleta original cuando le haga la visita próxima.

**Protesto:** El cheque protestado consiste en que el banco hace constar en el mismo cheque o por separado que no se hace efectivo por falta de fondos.

Oportunamente agiliza la pronta recuperación debido a que el cliente no querrá verse demandado por tal situación.

**Cheques Pre-fechaos:**

Deben solicitarse cheque pre-fechaos en los casos de clientes de los departamentos, los que deben ser requeridos en el momento de entrega de su factura(s) original(es) el cual debe llevar la fecha de vencimiento de la(s) factura(s).

Para recibir cheques pre-fechaos de clientes de la ciudad capital y Centro América se debe contar con la aprobación escrita del Gerente General.

Todos los cheques pre-fechaos deben ser depositados al Banco en la fecha indicada y debe emitirse un reporte de control de estos cheques, además el recibo que se emita al cliente por un cheque pre-fechao debe revelar que se refiere a un cheque recibido de esta naturaleza.

**7.2 Procedimientos para registrar el diferencial cambiario.**

El diferencial cambiario se generará por las ventas al exterior. Debe tomarse

en cuenta que los tipos de cambio por lo regular son variables, es por ello que debe haber acuerdo con los clientes en relación al tipo de cambio a utilizar y el tipo de moneda en que se efectuará el pago.

Usualmente todas las facturas que se emiten al exterior en las empresas se hacen en Dólares de los Estados Unidos de América, debido a que es el Dólar la moneda que rige el mercado Internacional.

La emisión de facturas al exterior debe hacerse al tipo de cambio vigente al momento de su emisión. El compromiso con el cliente debe ser que se compromete a pagar el valor de la factura en moneda extranjera al tipo de cambio que se facturó en caso que la moneda sufra devaluación, aunque no se desvirtúa que como una herramienta de mercadeo se acepte el pago en moneda nacional.

En los casos que la empresa al ingresar las divisas obtiene una ganancia cambiaria (no deben haber casos de pérdida) debe ajustar al valor de la factura el valor de la ganancia cambiaria, si la operación ocurre en el mes de la fecha de la factura o bien como "OTROS INGRESOS" si ocurre en mes distinto.



### 7.3 Clasificación de los Clientes:

Los clientes se clasifican de acuerdo a como se dan a conocer en el cumplimiento de sus compromisos con la Empresa de la siguiente forma:

**Tipo A:** Los Clientes que cumplen con sus pagos en los plazos convenidos o antes de su vencimiento.

**Tipo B:** Los clientes que cumplen con sus pagos pero con algunos atrasos. Se reciben cheques que al cobrarlos son rechazados. A este tipo de clientes debe ponerse mucha atención.

**Cientes Morosos:** Son aquellos clientes que no cumplen con el plazo asignado para sus pagos y que a pesar de los requerimientos de cobro que se les hace no quieren cumplir con realizar sus pagos. A estos clientes debe suspenderse todo despacho.

Clasificaciones de los clientes pueden darse también con base a la ubicación de la siguiente forma:

**Cientes Nacionales:** Los clientes que se ubican en el territorio nacional, estos a su vez pueden clasificarse de la capital y de los departamentos.

**Cientes del Exterior:** Los que se ubican fuera del territorio nacional, los que a su vez se pueden clasificar por país.

Otra clasificación que puede darse es por la categoría identificada por la empresa en base al objeto del cliente.

**Cientes Distribuidores:** Los que se dedican a colocar el producto principalmente en otros negocios más pequeños que son los que venden al consumidor final.

**Cientes Constructores:** Las empresas que se dedican a proyectos de construcción y que el producto es utilizado en las obras de construcción que desarrollan.

**Cientes Eventuales:** Clientes que temporalmente se dedican a la construcción y que por lo general cuando terminan su obra de construcción ya no son clientes.

#### **7.4 Tratamiento de clientes morosos**

Después de vencida una factura, vendedores, cobradores y el Jefe de Créditos deben llevar a cabo una intensa labor personal de las cuentas atrasadas.

Si a pesar de la gestión intensa del departamento de Créditos y Cobros, no se obtiene el pago de las facturas, después de 30 días debe pasarlas a cobro por la vía judicial, con la aprobación de la Gerencia General.

**Procedimiento para la vía judicial:**

La documentación necesaria deberá ser trasladada a:

**El Abogado de la Empresa:**

Para atender cobros por la vía legal en la ciudad capital.

- Bufetes en el interior del país, aprobados por el Gerente Financiero y General, cuando sean solicitados por el Gerente de Créditos, (La Gerencia Financiera aprobará las condiciones de estos bufetes, comisiones gastos etc.).
- Bufetes en el interior del país, aprobados por el Gerente Financiero y General, cuando sean solicitados por el Gerente de Créditos, (La Gerencia Financiera aprobará las condiciones de estos bufetes, comisiones gastos etc.).
- Bufetes del Exterior: Deben utilizarse de acuerdo a información solicitada al Gremio de Abogados de cada país o de investigaciones a través del vendedor responsable.

El departamento de Créditos y Cobros enviará con la aprobación de la Gerencia General al abogado y/o Bufetes asignados toda la documentación necesaria acerca de las cuentas por cobrar con saldos pendientes para que se proceda a la recuperación de las mismas por la vía judicial.

Para el procedimiento descrito anteriormente debe observarse lo siguiente:

- Cuentas con saldo igual o inferior a Q.3,000.00 no serán sujetas de cobro por vía legal. Es responsabilidad de la Gerencia de Créditos hacer todas las gestiones necesarias para obtener la recuperación.

Tanto el Abogado y/o Bufetes asignados deberán recibir el expediente del cliente moroso, conteniendo toda la información de éste que conduzca a facilitar la recuperación del saldo o saldos que adeuda.

La Gerencia de Créditos y Gerencia General deben ponerse en contacto estrecho con los abogados y/bufetes durante el tiempo que dure el proceso, puesto que el cobro de toda obligación sigue siendo responsabilidad del Departamento de Créditos y Cobros hasta su liquidación total.

Pasando el tiempo de prescripción que se establece en el artículo 1514 del Código Civil (2 años) se pasará a Reserva (Resultados). Por tal razón el Gerente Créditos informará en los meses de julio y diciembre al Departamento Contable el monto total de las cuentas que fueron

autorizadas para pasar a Resultados/Reserva.

#### **Refinanciamientos:**

En caso que se llegue a algún arreglo con un cliente acerca de modificaciones en el plazo, este arreglo deberá documentarse adecuadamente con letras incluyendo intereses en su valor y obteniendo las garantías necesarias.

El Abogado debe intervenir en Gestión de refinanciamiento, dando su Visto Bueno en lo que a los documentos y garantías se refiere. Todo gasto, impuesto, etc., incurrido por esta operación serán por cuenta del cliente.

#### **Nuevas Condiciones:**

A los clientes en mora o que con anterioridad estuvieron en mora, se les podrá vender productos o servicios únicamente mediante pago por anticipado o pago en efectivo contra entrega durante el curso de un año, o por lo menos 4 compras de apropiada importancia. Luego deberá analizarse la situación del cliente y con la prudencia necesaria (y garantías) se le puede volver a otorgar crédito. Este debe ser autorizado por escrito por el Gerente General.

**Lista Negra de Clientes:**

**Contenido:**

Es un listado confidencial que contiene los nombres de todos los clientes a los que no se les puede vender productos en condiciones normales ya que:

- a) El departamento de créditos les ha condicionado la venta al 100% anticipado o pago contra entrega.
- b) Tienen cuentas pendientes de cobro judicial. Estos clientes no podrán adquirir bienes y/o servicios de ninguna clase.
- c) Causaron en algún momento pérdidas por cuentas incobrables.

Nadie, excepto el Gerente General con recomendación del Gerente Financiero, puede autorizar la fabricación o venta de productos y/o servicios en condiciones distintas a las señaladas para los clientes de la Lista Negra.

Esta autorización debe darse por escrito.

**Circulación de la lista negra:**

El Gerente General autorizará la lista negra de los Clientes, ésta será elaborada mensualmente por el departamento de Créditos y Cobros y deberá enviarse copia a los vendedores y Auditoría Interna.

### 7.5 Control especial de los documentos:

El departamento de Créditos y Cobros debe llevar registro de todos los documentos relacionados con las ventas al crédito:

**Las facturas:** debe controlar que todas las facturas hayan sido gravadas en la cuenta de los clientes que la emisión cumpla con los requisitos legales y que sean entregadas a los clientes a través de los cobradores en el tiempo prudencial establecido no más de 2 días después de su emisión.

La entrega de facturas a cobradores, vendedores etc., se hará mediante listas debidamente firmadas. Toda factura no entregada por alguna circunstancia debe consultar inmediatamente al Gerente de Créditos y Cobros, quien deberá resolver sobre el caso.

- **Contraseñas por facturas entregadas:** Debe llevarse estricto control de las contraseñas en base al listado de facturas entregadas a cobradores y vendedores.
- **Recibos de Caja:** Que todos los talonarios entregados a cobradores, vendedores y cajero (a) sean utilizados en forma correlativa, que todos los recibos anulados sean entregados con la liquidación de cobros que corresponda, en original y copias.
- **Liquidación de Cobros:** Que todas las liquidaciones diarias sean revisadas por el Gerente de Créditos y Cobros, verificando el ingreso y depósito correcto en forma oportuna.

- Periódicamente deben de hacerse arqueos de documentos en poder de cobradores, vendedores y en el Departamento de Créditos. Verificar éstos contra listados de cuenta corriente a efecto de comprobar la existencia apropiada de las cuentas a favor de la empresa.

## CAPITULO VIII

### CASO PRACTICO

El caso práctico ilustra un ejemplo del tratamiento de autorización de un crédito, hasta la recuperación de una parte del mismo. Así también incluye la fase del cobro.

Los documentos que ejemplifican el caso, se revelan en los anexos de la siguiente forma:

#### **Del solicitante:**

<u>Anexo</u>	<u>Documento</u>
1.	Solicitud de Crédito
2.	Estados Financieros del Solicitante
3.	Patentes de Comercio (Sociedad y Empresa)

#### **De la empresa que concede el Crédito:**

<u>Anexo</u>	<u>Documento</u>
4.	Referencias recibidas del Cliente.
5.	Elaboración de Índices Financieros
6.	Confirmación del Crédito
7.	Factura
8.	Nota de Crédito

9. Nota de Débito
10. Recibo de Caja
11. Estado de Cuenta
12. Requerimiento de Cobro
13. Confirmación de Saldos

## CONCLUSIONES

1. El obtener los resultados deseados en la labor de crédito se basa en haber adoptado las políticas necesarias y la correcta investigación y análisis en el otorgamiento del crédito.
2. En las empresas productoras de hierro en donde regularmente la mayoría de las ventas son al crédito no están claramente definidos los controles administrativos y contables de la cartera de clientes para obtener los resultados deseados en estas empresas.
3. La implementación de controles contables y administrativos son indispensables para la obtención de información necesaria en la toma de decisiones oportunas de las operaciones de crédito y cobro.
4. El control interno en la emisión y operación de documentos es necesario, pues en él se basa la confianza que tanto los clientes como empresarios tengan en la administración de la cartera.

5. La industria de producción de hierro en Guatemala, contribuye al desarrollo económico del país, proporcionando fuentes de trabajo, así como su aporte en el ramo de la construcción principalmente.



4. Debe establecerse un control interno adecuado en la emisión y operación de los documentos que se generan en el departamento de créditos y cobros para asegurarse de la veracidad de los saldos de la cartera de los clientes en las empresas productoras de hierro.
5. El análisis de los créditos debe ser oportuno para tomar las decisiones correctas y en el tiempo necesario, para obtener los resultados deseados.
6. La investigación y el análisis en el otorgamiento de los créditos son básicos para poder conocer la capacidad de pago y solvencia de los clientes.

**BIBLIOGRAFIA:**

1. Pequeño Larousse, Diccionario Enciclopédico de todos los conocimientos. Ramón García Pelayo y Gross. Ediciones Larousse, Editorial Noguer.
2. Administración de las Cuentas por Cobrar en la época de crisis - Tesis- Aura Leticia Corado Enriquez, Universidad San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Administración de Empresas.
3. Fundamentos de Administración, México, Editorial Mc Graw Hill Año 1987.
4. Orellana Alvarez y Asociados, C.P.A. Manual de Créditos y Cobros, Guatemala, 1993.
5. VAN HORNE, Administración Financiera, Séptima Edición, México, Editorial Prentice Hall, Año 1988.

6. **Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70**
7. **Robert Johnson. Administración Financiera, México, Editorial Continental, S.A. Año 1984.**
8. **Costeo Directo en una industria transformadora de metales. -Tesis- Sergio Oswaldo Pérez López. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Guatemala, Septiembre de 1993.**
9. **Orellana Alvarez y Asociados, C.P.A. Manual de Costos, Guatemala 1992.**
10. **Entrevista con el Industrial Sr. Humberto Suarez, fundador de la empresa Aceros Suarez.**

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**HIPGUA**

**SOLICITUD DE CREDITO**

8a. Av. 2-65 Zona 9  
Tel: 622360 al 70  
Guatemala

No. 876

Guatemala, 23 de Marzo de 1,99 7.

**Razon Social:** Ferreteria El Buen Hierro      **NIT:** 45789-1

**Nombre Comercial:** El Buen Hierro

**Direccion de la Empresa:** 5a. Av. 6-75, Zona 3 Quetzaltenango

**Telefonos:** 6674983/85

**Nombre de Representante Legal:** Carlos Garcia

**Cedula de Vecindad:** I-9 42597

**Direccion del Representante legal:** 6a. Av.8-70 Z.6.ciudad Quetzaltenango

**Telefono** 6674951

**FECHA DE APERTURA DEL NEGOCIO** Diciembre de 1,970

**MONTO DE CREDITO SOLICITADO** Q. 500,000.00

**REFERENCIAS DE EMPRESAS COMERCIALES**

<u>Nombre de las Empresas</u>	<u>Direccion y Telefono</u>
1.- Distribuidora Los Alamos	4a. Av. 5-87, Zona 1 Guatemala
2.- Ferreteria La Fortaleza	6a. Calle 8-75, Z.3 Quetzalt.
3.- Ferreteria La Grandeza	5a. Av. 4-70, Zona 5 Guatemala
4.- Distribuidora de Aceros, S.A.	7a. Av. 3-27, Zona 4 Guatemala

**REFERENCIAS BANCARIAS**

Banco de Occidente Cta. 115-253040

Banco de Exportación Cta. 101-123445

EL LOCAL DEL NEGOCIO ES: ALQUILADO [ X ] PROPIO [ ]

**ADJUNTAR FOTOCOPIA DE PATENTE DE COMERCIO**

**No. DE REGISTRO MERCANTIL:** 504596-2

**No. DE REGISTRO DE LA PATENTE DE COMERCIO:** 89034

**FIRMA DEL SOLICITANTE**

## Anexo 2

### BALANCE GENERAL FERRETERIA EL BUEN HIERRO S.A.

Al 31 de Diciembre de 1996

(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

<b>ACTIVO</b>	
<b>CIRCULANTE</b>	
Caja y Bancos	522,494
Cuentas y Documentos por Cobrar	925,754
Inventarios	3,157,967
Gastos Anticipados	80,618
	<u>4,686,833</u>
<b>FIJO</b>	
Propiedad Planta y Equipo (Neto)	3,826,549
<b>OTROS ACTIVOS</b>	46,700
Suma del Activo	<u>8,560,082</u>
<b>PASIVO</b>	
<b>CIRCULANTE</b>	
Proveedores	1,995,576
Préstamos Bancarios	1,647,825
Cuentas por Pagar	613,710
Suma del Pasivo	<u>4,257,111</u>
<b>CAPITAL</b>	
Capital Autorizado Suscrito y Pagado	2,000,000
Reserva Legal	58,417
Utilidades Acumuladas	1,805,804
Utilidad del Ejercicio	438,750
Total Capital y Utilidades	4,302,971
Suma Pasivo y Capital	<u>8,560,082</u>

*El infrascrito Contador Publico y Auditor Luis Eduardo Sánchez Juárez colegiado No. dos mil ochocientos cuarenta y ocho (2,848) CERTIFICA: Que el Balance General presenta razonablemente la situación financiera de la empresa Ferrería el Buen Hierro, S.A. al 31 de diciembre de 1996.*

Guatemala 01 de marzo de 1,997

Carlos García Vasquez  
Representante Legal

Luis Eduardo Sánchez Juárez  
Contador Publico

## Anexo 2.1

### ESTADO DEL RESULTADOS FERRETERIA EL BUEN HIERRO S.A. Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 1,996 (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

---

Ventas Netas	8,356,792
Costo de Ventas	<u>5,682,619</u> 2,674,173
<b>GASTOS DE OPERACION</b>	
Gastos de Administracion	1,156,829
Gastos de Venta	<u>685,743</u>
Total Gastos de Operacion	1,842,572
Gastos Financieros	653,984
Productos Financieros	<u>449,168</u>
Total Gastos y Productos Financieros	204,816
Utilidad antes de Impuesto	626,785
Impuesto Sobre la Renta	<u>188,036</u>
Utilidad Neta del Ejercicio	<u>438,750</u>

*El infrascrito Contador Publico y Auditor Luis Eduardo Sanchez Juarez colegiado No. dos mil ochocientos cuarenta y ocho (2,848) CERTIFICA: Que la utilidad que se revela en este estado de resultados asciende a la cantidad de cuatrocientos treinta y ocho mil setecientos cincuenta quetzales (Q438,750) de la empresa El Buen Hierro, S.A. por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 1996.*

Guatemala 01 de marzo de 1,997

Carlos Garcia Vasquez  
Representante Legal

Luis Eduardo Sanchez Juarez  
Contador Publico

# PATENTE DE COMERCIO DE SOCIEDAD

## REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA

La Sociedad

**FERRETERIA EL BUEN TIEMPO S.A.**

Fue inscrita bajo el número 89034 Folio 405 Libro 116 de sociedades.

Inscripción Provisional 04 Marzo 1993  
(die) (mes) (año)

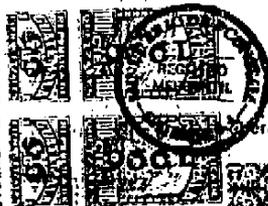
Inscripción Definitiva 28 Marzo 1993  
(die) (mes) (año)

Dirección de la entidad 6a. avenida 8-70 Zona 6, Ciudad Quetzaltenango

Nacionalidad guatemalteca Categoría Unica No. de Expediente 3152-93

Actividad Compra y venta de materiales de construcción, importación, comercialización y Distribución de toda clase de herramientas, y en general todo lo relacionado con el ramo de ferretería.

Fecha de emisión de esta patente: Guatemala, 01 de Abril de 1993



Se deberá ser colocada en lugar visible.

REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA  
REGISTRADOR MERCANTIL DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA  
DE LA REPUBLICA - SUSTITUTO

**PATENTE DE COMERCIO DE EMPRESA**  
**REGISTRO MERCANTIL**  
GUATEMALA, C.A.

Número de Registro 16986"A" Folio 409 Libro 133 Categoría Unica

Nombre Comercial EL BUEN HIERRO

Dirección 5a. avenida 6-75 Zona 3, ciudad de Quetzaltenango

Objeto Compra, Venta de materiales de construccion, importacion, comercialización y distribución de toda clase de herramientas y en general todo lo relacionado con el ramo de ferreteria.

Expediente \_\_\_\_\_

Fecha de Inscripción 18 de abril de 1993  
Día MES AÑO

Nombre Propietario (s) xx

Nacionalidad GUATEMALTECA No. de Cédula de Vecindad \_\_\_\_\_

Extendida en \_\_\_\_\_  
\* DEPARTAMENTO \* MUNICIPIO

Dirección \_\_\_\_\_

Clase de Establecimiento SOCIEDAD MERCANTIL Representante PRESIDENTE GERENTE GENERAL

Fecha de Emisión GUATEMALA 18 de Abril de 1993.



*Arturo Saravia*  
REGISTRADOR  
LIC. ARTURO SARAVIA ALTOLAGUIRRE  
Registrador Mercantil General  
de la Republica

ANEXO 3.1

## Anexo 4

### INFORMACION RECIBIDA POR PROTECTORA DE CREDITOS Y PERSONAS RELACIONADAS CON LA SOLICITUD DE CREDITO DE: FERRETERIA EL BUEN HIERRO, S.A.

#### EMPRESAS:

Distribuidora Los Alamos	<u>Cliente Tipo A</u>
Ferreteria La Fortaleza	<u>Cliente Tipo A</u>
Distribuidora de Aceros, S.A.	<u>Cliente Tipo A</u>
Ferreteria La Grandeza	<u>Cliente Tipo B</u> Hubo un rechazo de cheque.

Protectora de Créditos: Se considera Tipo A.

Bancos: Todos dieron referencias  
aceptables.

#### Resolución del Departamento de Créditos:

Es procedente autorizar el crédito.

Guatemala 30 de Marzo de 1997.

f) \_\_\_\_\_  
Jefe de Créditos

\_\_\_\_\_  
Gerente Financiero  
Autorizado

## Anexo 5

### INDICES FINANCIEROS

Indice de Liquidez =	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	
1996 =	$\frac{4,686,833}{4,257,111} =$	1.10
1,995 =	$\frac{3,395,226}{3,124,957} =$	1.09
Prueba Acida =	$\frac{\text{Activo Circ.(-) Inventario}}{\text{pasivo circulante}}$	
1,996 =	$\frac{1,528,866}{4,069,076} =$	0.38
1,995 =	$\frac{1,029,248}{3,124,957} =$	0.33
Endeudamiento a Corto Plazo =	$\frac{\text{Pasivo Circulante}}{\text{Activo Total}}$	
1,996 =	$\frac{4,257,111}{8,560,082} =$	0.50
1,995 =	$\frac{3,395,226}{6,987,544} =$	0.49

## Anexo 5.1

Rentabilidad sobre las ventas =	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	
1,996 =	$\frac{438,750}{8,359,792} =$	0.05
1995 =	$\frac{265,396}{7,856,326} =$	0.03
Rotacion de Cuentas por Cobrar =	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas Netas}} * 360 \text{ dias}$	
1996 =	$\frac{925,754}{8,356,792} * 360 =$	39 dias
1995 =	$\frac{2,365,978}{7,856,326} * 360 =$	39 dias
Rotacion de Inventarios =	$\frac{\text{Inventarios}}{\text{Ventas Netas}}$	
1996 =	$\frac{3,157,967}{8,356,792} =$	0.38
1995 =	$\frac{2,365,978}{7,856,326} =$	0.30

## Anexo 6

Guatemala, 15 de Abril de 1997.

Señor  
Carlos Garcia  
Gerente General  
El Buen Hierro, S.A.  
Ciudad Quetzaltenango.

Estimado Señor García:

A continuación le informo sobre la resolución del Comité de Créditos en respuesta a su solicitud de crédito, según libro de resoluciones de Créditos en reunión del día 12 de abril de 1997, la cual es asentada de la siguiente forma:

En base al análisis presentado se autoriza crédito solicitado por el Señor xxxx por el monto de Q 500,000 en las siguientes condiciones:

1. El monto de los pedidos en el mes no debe ascender a la cantidad autorizada.
2. Se conceden 30 días de crédito desde el momento en que el producto sea entregado/recibido en sus bodegas.
3. Debe responsabilizarse de firmar cada envío y factura y anotar la fecha de recibido.
4. El atraso de su pago incurrirá en intereses moratorios del 3% mensual sobre saldos vencidos.
5. El pago deberá hacerse depositando a la cuenta No. xxx del Banco xxxx e informar inmediatamente a la empresa para la obtención de su recibo de caja, de no aceptar esta modalidad informarnos para que se asigne cobrador.
6. Cualquier incumplimiento de nuestra parte, debe hacerse saber a la Jefatura de Créditos y Cobros.

Sin otro particular, me es grato suscribirme,

f) \_\_\_\_\_  
Jefe de Créditos

f) \_\_\_\_\_  
Cliente

# HIPGUA

8a. Av. 2-85 Zona 9  
Tel: 622360 al 70  
Guatemala

MEJORES PRODUCTOS  
MEJOR SERVICIO

## FACTURA CAMBIARIA No. 683029

LIBRE DE PROTESTO  
(EN LAS CONDICIONES ESTIPULADAS  
ESTE TITULO) AL:

Se garantiza que pagar por esta misma Factura Cambiaria  
dentro de los plazos de la orden o dentro de la misma  
siempre que el pago sea en efectivo o por cheque  
de depósito que aparezca tal vez recibido que se otorga  
de acuerdo a nuestra política.

Nit: 699403-2

¿) Aceptada:

CLIENTE: Ferreteria El Buen Hierro, S.A.		NIT: 45789-1		FECHA: 30/04/97	
DIRECCION: Sta. Av. 6-75 Zona 3 Quetzaltenango		ORDEN DE COMPRA			
NO. CUENTA		HORA		CREDITO CONTADO	
		VENDEDOR		CODIGO	
		VENCIMIENTO		71U	
		10:46 2329 30-05-97		N	
CODIGO		CANTIDAD		CONCEPTO	
				UNITARIO	
				TOTAL	
14329002		800		Quintales de Hierro de 1/2	
				120.00	
				96.000.00	
14329006		200		Quintales de Hierro de 3/4	
				117.00	
				23.400.00	
HECHO POR:		RECEBIDO POR			
NOMBRE		FIRMA			
				TOTAL	
				Q. 119,400.00	
CANTIDAD EN LETRAS:		Ciento diez y nueve mil, cuatrocientos quetzales Exactos.			

ORIGINAL - CLIENTE (ADQUIRENTE)

ANEXO 7

# NOTA DE CREDITO

No. 2335

## HIPGUA

FERRETERIA EL BUEN HIERRO, S.A. CLIENTE No. 710-Q  
5a. Av. 6-75, Zona 7 Quetzaltenango  
NIT 45789-1

5a. Av. 2-65 Zona 9  
Tel: 622360 al 70  
Guatemala  
Nit 699403-2

DEPARTAMENTO		FACTURA No. 683029	FECHA: 02 DE MAYO DE 1,997		
Conforme al siguiente detalle, hemos ABONADO en su apreciable cuenta:					
CODIGO	CONCEPTO	UNID.	PARCIAL	TOTAL	
14329002	Descuento en Precio....	800	1.00	800.00	
ELABORADO		SOLICITADO	AUTORIZADO	TOTAL Q 800.00	

MOORE NIT 14889-3 del 2,001 al 1,998. Autorizado según resolución No. AD-95-20784 del 18-08-95

ORIGINAL; Cliente

ANEXO 8

# NOTA DE DEBITO

No. 1256

FERRETERIA EL BUEN HIERRO, S.A.  
5a. AV. 6-75, Zona 3 Quetzaltenango  
Nit. 45789-1

CLIENTE No. 710-Q

## HIPGUA

5a. Av. 2-65 Zona 9  
Tel: 622360 al 70  
Guatemala  
Nit. 699403-2

DEPARTAMENTO	FACTURA No.	683029	16 DE JUNIO DE 1.997	
Conforme al siguiente detalle, hemos CARGADO en su apreciable cuenta:				
CODIGO	C O N C E P T O	UNID.	PARCIAL	TOTAL
	Intereses Moratorios del 1 al 15/06/97 A razon del 3 % mensual s/ Q. 118.600.00			1.779.00
ELABORADO	SOLICITADO	AUTORIZADO	TOTAL	Q 1,779.00

MOORE INT 14889-3 del 3,001 al 5,000. Autorizado segun resolucion No. AD-88-28788 del 18-08-88  
ORIGINAL: Cliente

Anexo 9

# HIPGUA

8a. Av. 2-65 Zona 9  
Tel: 622380 al 70  
Guatemala

## RECIBO DE CAJA No. 109301

FECHA: 16 DE JUNIO DE 1997

RECIBIMOS DE:	Ferreteria El Buen Hierro, S.A.	CODIGO	3452
DIRECCION:	5a. Av. 6-75 Zona 3, Quetzaltenango	COBRADOR	3
LA CANTIDAD DE:	Cien Mil, quetzales Exactos.	QUETZALES	Q. 100,000.00

NO. FACT.	IMPORTE QUETZALES	No. FACT.	IMPORTE QUETZALES	No. FACT.	IMPORTE QUETZALES	No. FACT.	IMPORTE QUETZALES
1	883029	100,000.00	11		21		31
2			12		22		32
3			13		23		33
4			14		24		34
5			15		25		35
6			16		26		36
7			17		27		37
8			18		28		38
9			19		29		39
10			20		30		40

Pago en Cheque:

Q. 100,000.00

Pago en efectivo

Banco: G & T

LOS PAGOS EFECTUADOS POR MEDIO DE CHEQUES QUEDAN SUJETOS A LA CONDICION DE QUE ESTOS SE PAGAN EFECTIVOS POR EL BANCO A SU PRESENTACION, DE LO CONTRARIO EL PAGO SERA NULO. (ART. 1384 DEL CODIGO CIVIL)

FIRMA CLIENTE

COBRADOR

Anexo 10

Anexo 11

**HIPGUA, S.A.**

Sa. Av. 2-65 Zona 9

Tel 622388 al 70

**ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE**

**Nombre:** Ferreteria El buen Hierro, S.A. **Código:** 710

**Dirección:** 5a. av. 6-75 Zona 3, Quetzaltenango

02/05/97

Fecha	No. Factura	Vencimiento Factura	Valor Vencido	Saldo
30/04/97	683029	30/05/97	119,400	
02/05/97	NC 256	-----	(800.)	Q 118,600

Anexo 12

# HIPGUA, S.A.

8a. Av. 2-65 Zona 9

Tel 622380 al 70

## REQUERIMIENTO DE COBRO

Guatemala, 03 de Junio de 1997

Señor  
Carlos García  
Ferretería El buen Hierro, S.A.  
Ciudad de Quetzaltenango.

Estimado Señor García:

Por este medio le estamos notificando que de acuerdo a las condiciones del compromiso de crédito, su deuda con nuestra empresa de la (s) factura (s) siguientes, ha vencido como se indica:

<u>No. Factura</u>	<u>Vencimiento</u>	<u>Saldo adeudado</u>
683029	30/05/97	Q 118,600.00

Por lo anteriormente expuesto se solicita, enviar su pago lo antes posible.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Juan Carlos Pérez  
Gerente de Créditos y Cobros

## Anexo 13

### CONFIRMACION DE SALDOS (NO ES REQUERIMIENTO DE COBRO)

Guatemala, 10 de mayo de 1997

Señor (es)  
Ferretería El Buen Hierro, S. A.  
Ciudad de Quetzaltenango

El departamento de Auditoria Interna de la empresa esta llevando a cabo la revisión de nuestros libros y por tal motivo le(s) rogamos confirmar directamente a ellos el saldo de Q 118,600 que a su cargo figura en los registros contables de HIPGUA, S.A. al 30 de abril de 1997.

De no estar de acuerdo, favor de indicarnos las razones, en el renglón de observaciones.

Atentamente,

( )  
Gerente General

No. 0235

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 1997

Señores  
HIPER HIERRO DE GUATEMALA,  
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA  
Apartado Postal 70H  
Guatemala, Ciudad

Manifestamos a usted que SI ( ) NO ( ) estamos de acuerdo con el saldo de Q 118,600 que figura a nuestro cargo en los registrados de HIPGUA, S. A. al 30 de abril de 1997.

Observaciones

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_