

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA  
EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE”**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**FAUSTO ANTONIO TZOC SIC**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

Guatemala, agosto de 2008

## MIEMBROS DE LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

### DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano	Lic. José Rolando Secaída Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal II	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal III	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal IV	S.B. Roselyn Janeth Salgado Icó
Vocal V	P.C. José Abraham González Lemus

## PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES

### DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Matemática	Lic. Carlos H. García
Contabilidad	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
Auditoría	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael

## PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Rubén Eduardo Del Águila Rafael
Examinador	Manuel Alberto Selva Rodas
Examinador	Mario Leonel Perdomo Salguero

## **ORDEN DE IMPRESIÓN**

# Í N D I C E

INTRODUCCIÓN

i

## CAPÍTULOS

PÁGINAS

### I EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE

1.1	Definición de empresa comercial	3
1.2	Objetivos de la empresa comercial	4
1.2.1	Objetivo inmediato	4
1.2.2	Objetivo mediato	4
1.3	Elementos de la empresa comercial	5
1.3.1	Elemento humano	5
1.3.2	Elemento material	6
1.3.3	Elemento de sistemas	7
1.4	Característica de la empresa comercial distribuidora de utensilios de peltre	7
1.5	Clasificación de la empresa comercial	8
1.5.1	Clasificación jurídica	8
1.5.2	Clasificación por su naturaleza y propósito	9
1.5.3	Clasificación por su propiedad	9
1.5.4	Clasificación por su dimensión	9
1.5.5	Clasificación por su objetivo	10
1.6	Leyes que aplican a la empresa comercial de distribución de utensilios de peltre	10
1.6.1	Código de comercio	11
1.6.2	Ley del impuesto sobre la renta y sus reformas	13
1.6.3	Ley del impuesto al valor agregado y sus reformas	13
1.6.4	Ley del impuesto extraordinario y temporal de apoyo a los acuerdos de paz y sus reformas	14

	<b>CAPÍTULOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>II</b>	<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN "INFORME COSO"</b>	
	<b>DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE</b>	
	<b>UTENSILIOS DE PELTRE</b>	
	2,1 Estructura de control interno	17
	2.1.1 Ambiente de control	19
	2.1.2 Evaluación del riesgo por parte de la administración	21
	2.1.3 Información contable y el sistema de comunicación	22
	2.1.4 Actividades de control	22
	2.1.5 Monitoreo de los controles	26
	2,2 Objetivos de la estructura de control interno	26
	2.2.1 Seguridad y protección a los activos de la empresa	27
	2.2.2 Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables	27
	2.2.3 Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa	28
	2.2.4 Establecer y cumplir las normas, políticas y procedimientos	28
	2.2.5 Implantar métodos, técnicas y procedimientos para desarrollar adecuadamente las actividades	28
	2,3 Clasificación de control interno	29
	2.3.1 De acuerdo a sus objetivos	29
	2.3.2 De acuerdo a su naturaleza	29
	2.3.3 De acuerdo a su jurisdicción	29
	2,4 Métodos de evaluación de control interno	31
	2.4.1 Cuestionario de control interno	31
	2.4.2 Relaciones escritas	32
	2.4.3 Gráficas de flujo de sistemas	32

<b>CAPÍTULOS</b>		<b>PÁGINAS</b>
2.4.3	Gráficas de flujo de sistemas	32
2.5	Elementos de control interno de acuerdo a COSO	34
2.5.1	Elemento de organización	34
2.5.2	Elemento de procedimientos	35
2.5.3	Elemento de personal	36
2.5.4	Elemento de supervisión	37
2.6	Principios de control interno	38
2.7	El control interno de las cuentas por cobrar	41

### **CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA COMERCIAL**

#### **DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE**

3.1	Naturaleza de cuentas por cobrar	48
3.2	Importancia de las cuentas por cobrar	48
3.3	Valoración de las cuentas por cobrar	49
3.4	Clasificación de las cuentas por cobrar	49
3.5	Cobrabilidad vrs incobrabilidad	51
3.6	Características de las cuentas dudosas e incobrables	53
3.7	Riesgos de fraudes e incobrabilidad de saldos	55
3.8	Antigüedad de cuentas por cobrar	59
3.9	Auditoría de cuentas por cobrar	60

<b>CAPÍTULOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE</b>	
4.1	Análisis de la situación actual de control interno 63
4.1.1	Generalidades de la empresa 63
4.1.2	Tamaño y organización de la empresa 64
4.1.3	Leyes que la regulan 71
4.1.4	Elementos de la estructura de control interno 73
	Cédulas narrativas 75
4.2	Breve descripción del procedimiento de aprobación del crédito en las empresas distribuidoras de utensilios de peltre 82
4.2.1	Razones por las cuales la empresa otorga crédito a sus clientes 82
4.2.2	Razones de los clientes para utilizar el crédito 82
4.3	Análisis general del sistema de control interno 84
4.3.1	Descripción de los riesgos relacionados con cuentas por cobrar 85
<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO PROPUESTO PARA EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUIDORA DE UTENSILIOS DE PELTRE</b>	
	CASO PRÁCTICO 88
5.1	Necesidad de implementar un departamento de crédito y cobro 89
5.1.1	Antecedentes 89

<b>CAPÍTULOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
5.1.2 Organización	89
5.1.3 Sistema contable	90
Índice de papeles de trabajo	93
5.1.4 Efectos de la falta de un departamento o comité de créditos	108
5.2 Estructura de control interno de las cuentas por cobrar	108
5.2.1 Papeles de trabajo sobre los procedimientos de concesión de crédito	112
5.2.2 Análisis del plazo de crédito	123
5.2.3 Procedimientos contra saldos incobrables	124
5.2.4 Área legal contra fraudes e incobrabilidad de saldos	127
5.3 Procedimientos necesarios para el cobro efectivo	129
5.4 Beneficios que se obtienen con la correcta aplicación de un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar	134
Informe sobre las deficiencias de control interno	136
CONCLUSIONES	146
RECOMENDACIONES	147
BIBLIOGRAFÍA	148
GLOSARIO	151
ÍNDICE DE ANEXOS	152



## INTRODUCCIÓN

En el mercado Guatemalteco las Empresas Comerciales necesitan de la orientación del Contador Público y Auditor, ya que es el profesional capacitado para realizar un análisis sobre los procedimientos, que se están aplicando en la realización de las tareas asignadas que se están aplicando en la realización de las funciones asignadas a cada colaborador de los diferentes departamentos.

Los directivos por no aumentar sus gastos de operación, carecen de un eficiente Sistema de Control Interno, o en otros casos realizan las operaciones sin tener un orden y por la falta de asignación de responsabilidades y funciones por escrito, lo que en un momento provoca duplicidad o actividades innecesarias en determinados procesos, por lo que es necesario tenerlo documentado y distribuirlo entre el personal para que sean aplicados, con el objetivo de obtener resultados positivos para la organización.

De lo anterior se puede afirmar que el tema de Control Interno es de gran importancia debido a que promueve la eficiencia y productividad en las operaciones realizadas, para llevar a cabo determinada actividad es necesario tener por escrito las políticas y procedimientos, aplicados a las áreas que componen una Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre. Debido al surgimiento de las diferentes temáticas sobre el tema, para el presente trabajo de investigación titulado "IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE", se aplica la temática establecida por el Comité patrocinador de las Organizaciones contra la Información Financiera Fraudulenta, bajo la sigla (COSO), y lo contenido en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315), que es la normativa sobre la cual descansa la confiabilidad de los propietarios, sobre los directivos y empleados de las empresas de este sector industrial.

La importancia de establecer un control interno adecuado sobre las actividades realizadas con relación a las cuentas por cobrar en un Empresa Distribuidora de Utensilios de Peltre, radica en que éstas son cuentas de vital importancia ya que contienen el saldo adeudado a la empresa por la venta al crédito del producto que

cada una de ellas comercializa en el mercado, confiándole parte de su inventario a sus clientes, creyendo en la solidaridad de los mismos, por lo tanto se debe llevar a cabo un estudio minucioso en la solvencia de los clientes al momento de concederles el crédito para estimar que se recibirá el valor en efectivo al momento que expire el tiempo de crédito. Por lo que se debe dar la jerarquía correspondiente a las cuentas por cobrar debido a que son fácilmente convertibles en efectivo dependiendo de la eficiencia de control interno.

El Contador Público y Auditor al realizar la evaluación del control interno aplicado a una cuenta del Estado Financiero, debe reunir la evidencia apropiada evaluando el diseño de los controles de la entidad incluyendo las actividades de control relevantes realizando el análisis de la documentación obtenida en la realización de los procedimientos de evaluación de riesgos, como lo apropiado de los supuestos y de las representaciones orales y escritas de la administración, para determinar el grado requerido de entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo el control interno aplicado.

Derivado de lo anterior se considera importante realizar el presente trabajo para brindar una orientación de cómo aplicar un control interno eficiente en el área de las cuentas por cobrar establecido por los directivos de la entidad, señalando los mecanismos necesarios para que a través del tiempo se observen los procedimientos adoptados con anterioridad.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con la realización de este trabajo son: dar a conocer la importancia del control interno en el área de las cuentas por cobrar para que las operaciones se realicen eficientemente y las actividades sean funcionales, para alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo el valor de los principios de control interno de segregación de funciones y supervisión, para tener un control sobre las actividades que realiza el personal del área de las cuentas por cobrar, para prevenir e identificar posibles acciones incorrectas y poder corregirlas oportunamente, practicar una evaluación a las actividades desarrolladas y establecer políticas funcionales para poder establecer procedimientos adecuados y específicos para alcanzar los objetivos del área de las cuentas por cobrar.

A través de la aplicación del método científico (indagatoria, demostrativa y expositiva), y apoyándose de teorías aplicadas a la práctica humana demostrándose así la veracidad de las mismas, y el apoyo de los métodos analítico y deductivo, con el uso de las técnicas siguientes: estudio general, recopilación y análisis de la información, inspección y observación. Se pretende comprobar la hipótesis siguiente: la importancia de que una Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre cuente con un sistema de control interno en el área de las cuentas por cobrar, realizando un control y una supervisión adecuada manteniendo una línea funcional de autoridad, con respecto a los procedimientos efectuados para encaminar los esfuerzos hacia los objetivos de la entidad, adoptar un estructura de operaciones realizando una comprobación interna, con el fin de corregir el funcionamiento de las operaciones dando protección contra errores o fraudes en el área de cuentas por cobrar, establecer una adecuada segregación de funciones y responsabilidades a los colaboradores.

Se ha dividido en cinco capítulos, conteniendo información útil para realizar de forma eficiente y creando armonía dentro de la entidad, para que los empleados y directivos realicen un trabajo productivo, desde el momento de crear la cuenta por cobrar hasta que el efectivo de ese crédito ingrese nuevamente a las cajas de la empresa, siguiendo lógicamente los procedimientos propuestos, en el área de las cuentas por cobrar, que es un rubro de mayor liquidez dentro de la empresa, conteniendo cada capítulo lo siguiente:

En el capítulo uno, se presenta una breve descripción del origen y usos del peltre, material utilizado para la elaboración de ollas y otros utensilios necesarios en la actualidad para poder preparar los alimentos, asimismo se mencionan las generalidades de las Empresas Comerciales, tocando puntos como: definiciones, elementos, características, objetivos, y las leyes que aplican a la actividad comercial.

En el segundo capítulo, se mencionan puntos importantes sobre el Sistema de Control Interno Basado en el Informe COSO de una Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre, así como: la estructura de control interno, que está formado por el ambiente de control, evaluación del riesgo por parte de la administración, la información contable y el sistema de comunicación, las actividades de control y el

monitoreo de los controles, los objetivos, la clasificación, métodos de evaluación, elementos y principios del control interno.

El tercer capítulo, se enfoca al área de las Cuentas por Cobrar de una Empresa Comercial, en el cual se mencionan puntos como: la naturaleza, importancia, valoración y clasificación de las cuentas por cobrar, se realiza un análisis sobre la cobrabilidad vs incobrabilidad de las cuentas por cobrar, se mencionan las características de las cuentas dudosas e incobrables, como también los métodos para el análisis de la estimación para cuentas incobrables, los riesgos de fraudes e incobrabilidad de saldos, antigüedad de las cuentas por cobrar, y un enfoque de auditoría aplicado al rubro de las cuentas por cobrar, ya que son de vital importancia, por generar flujos de efectivo a corto plazo.

En el cuarto capítulo, se realiza un análisis del sistema actual de control interno en el área de las cuentas por cobrar de una Empresa Distribuidora de Utensilios de Peltre, basado en la estructura que generalmente se aplica en las empresas de este sector comercial, tomando como base las entrevistas y la realización de cédulas narrativas, para comprender el entorno en el cual se desenvuelve, asimismo organigramas de procesos para visualizar la ruta que siguen los documentos emitidos para la generación de la cuenta por cobrar, realizando un estudio sobre las razones empresariales para el otorgamiento de créditos, así como las razones del cliente para solicitar el financiamiento.

Debido a que es importante que las personas que hagan uso de esta investigación dispongan de una fuente de información gráfica, demostrativa y práctica del tema, en el quinto capítulo se presenta un caso práctico referente a la importancia del control interno de las cuentas por cobrar conteniendo la información siguiente: sistema de control interno propuesto para el área de las cuentas por cobrar de una Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre, se basa en la información obtenida en el capítulo anterior, es por ello que se ve la necesidad de implementar un departamento o un comité de créditos y cobros, debido a que las funciones que le corresponden, son efectuadas por el gerente de ventas y la secretaria de ventas, centralizando las funciones crediticias en el área de ventas, observando las tareas que serían desarrolladas por las personas que forman dicho departamento, se

propone una estructura de control interno de acuerdo a las operaciones necesarias para que el departamento funcione con eficiencia, procedimientos necesarios para la concesión del crédito, apoyándose con los servicios que prestan los buró de referencias crediticias, realizando un análisis del plazo de crédito, asimismo como se debería realizar la aprobación formal del monto y plazo de crédito, mencionando los procedimientos necesarios contra saldos incobrables, las etapas del procedimiento del cobro efectivo, y los beneficios que obtiene una Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre en la correcta aplicación de un sistema de control interno en el área de las cuentas por cobrar.

Y para finalizar se mencionan las conclusiones y recomendaciones, asimismo la bibliografía y los anexos. En las conclusiones resalta la afirmación de la hipótesis planteada en el plan de investigación, así como el logro de los objetivos generales y específicos.

De acuerdo a la presente investigación se espera que los dueños y los directivos de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, vean la importancia de la aplicación de un sistema de control interno formal, no solamente en el área de las cuentas por cobrar sino en forma general, de tal manera que se involucren los diferentes departamentos, para alcanzar los objetivos propuestos por la administración, en un mediano plazo, y juntos obtener resultados favorables.

## CAPITULO I

### EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE

#### Breve Historia del Peltre

El uso de los metales no preciosos (hierro, cobre, estaño y plomo), tiene una larga historia que procede de las antiguas civilizaciones del Oriente Próximo y de la Europa Prehistórica. El cobre, el estaño y el plomo empezaron a emplearse, sobre todo por su utilidad o durabilidad, para objetos de cocina, almacenamiento o para reforzar todo tipo de construcciones de madera. (28)

En la antigüedad se descubrió que los metales tenían la propiedad particular de poder mezclarse o alearse en diversas combinaciones y proporciones para conseguir materiales mejores para fines diversos. De la mezcla de cobre y estaño se obtenía bronce, así como de la combinación de plomo y estaño se obtiene el peltre. (28)

Los romanos obtenían el estaño en dos de sus provincias, la Península Ibérica y las Islas Británicas. Aunque se trataba de un ingrediente importante para la obtención de bronce, a partir del siglo III D.C. comenzó a mezclarse con plomo para conseguir peltre. Sin embargo, no se han conservado más allá de unos centenares de piezas de peltre de la época romana. Desde entonces hasta el siglo XIV no se conocen más obras en peltre que los Cálices y Patenas (Platillo elaborado antiguamente de oro que sirve para cubrir el cáliz y recibir la hostia), encontrados en las tumbas de sacerdotes de Metz, Francia. A pesar de ello, parece probable que se hicieran un número considerable de piezas de este material. (28)

A partir del siglo XI se autorizó a las iglesias más pobres a utilizar el peltre en lugar de la plata para fabricar bandejas para la comunión y en el siglo XIV, cuando se reguló su uso en Inglaterra, el trabajo del peltre era un oficio floreciente. Se utilizaba habitualmente para los recipientes de comida y bebida de las clases sociales bajas de toda Europa.

Este metal, del color de la plata cuando está nuevo, se oscurece con el uso adquiriendo un atractivo lustre gris. Se trabajaba de la misma forma que la cerámica o la plata. Sin

embargo, en los siglos XVI y XVII algunas piezas presentaban una decoración con motivos vaciados, sobre todo en las tapas y asas de las jarras (tarros) de cerveza. En Alemania, Suiza y Escandinavia era muy común la decoración incisa o las líneas ondulantes hechas con el torno. (28)

El peltre estadounidense es muy apreciado por los coleccionistas por su magnitud, elegancia y por estar asociado a la historia de los comienzos de la nación. Es frecuente encontrar en las piezas la fecha y las iniciales de sus dueños. Las piezas antiguas son raras ya que era práctica común que, al estar viejas o deformadas, se entregaran a los artesanos que las fabricaban como parte del pago de las nuevas. En el siglo XIX el peltre fue sustituido por metales no preciosos con baño de plata, aunque actualmente ha vuelto a utilizarse en la fabricación de objetos de uso doméstico como jarras de cerveza y vajillas (conjunto de utensilios y vasijas para el servicio de mesa). (28)

### **Empresa Comercial**

La empresa es una entidad organizada de acuerdo a las leyes establecidas en el territorio donde se constituye, el diccionario enciclopédico para el desarrollo de futuros líderes proporciona la siguiente definición: Acción de emprender con iniciativa o proyecto que se lleva a cabo, individual o colectivamente. Sociedad mercantil o industrial que constituye una de las unidades básicas de la economía de mercado. (17:389)

Es una organización económica que en las economías industriales realiza la mayor parte de las actividades. Son organizaciones jerarquizadas, con relación jurídica, y cuya dimensión depende de factores endógenos (capital aportaciones de los accionistas) y exógenos (economías de escala a nivel macroeconómicas).

Las empresas son, al menos la mayor parte de sociedades, entidades jurídicas que realizan actividades económicas gracias a las aportaciones de capital de personas ajenas a la actividad de la empresa, como los accionistas. La empresa sigue existiendo aunque las acciones cambien de propietarios o éstos fallezcan. (28)

La empresa comercial, es un agente económico organizado como una entidad artificial que se crea en respuesta ante los incentivos económicos. Es un agente decisivo de la productividad en la sociedad, ya que se dedica a negociar comprando y vendiendo géneros (conjunto de cosas que tienen características comunes) o intercambiando unas cosas por otras. (5:189)

### **1.1 Definición**

Empresa comercial, es una entidad organizada de acuerdo a las normas y leyes establecidas, en el lugar donde se constituyen, que se dedican a promover la productividad y el desarrollo de la región donde se forman, y a maximizar las utilidades, que es la diferencia entre ingresos y costos dedicándose a negociar comprando y vendiendo géneros, ofreciendo bienes o productos que son demandados y adquiridos por las personas o familias que acuden al mercado de bienes dando origen así al flujo real de bienes y servicios.

En líneas generales, el término empresa se refiere típicamente a la creación y elaboración de valores económicos en la sociedad. Normalmente usamos este término para aplicarlo al sector privado (no estatal) de la economía, cuyo propósito principal es suministrar bienes y servicios a sus clientes a un precio determinado.

Agustín Reyes Ponce indica que el aspecto económico es fundamental para definir a la empresa exponiendo que la empresa es la unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer un mercado. (15:18)

#### **En base a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente definición:**

La Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre es una entidad organizada, de acuerdo a las disposiciones establecidas que regulan sus operaciones, dedicadas a la comercialización de vajillas o utensilios de peltre, a pequeña o gran escala, dependiendo de la capacidad económica de los empresarios, desde las fábricas hasta los mercados, almacenes y locales de venta. Asegurándose de que el producto solicitado esté en el lugar, en el momento, al precio y en la cantidad requerida por el cliente, garantizando así ventas rentables para maximizar las ganancias.



## 1.2 Objetivos de la Empresa Comercial

En el momento de su creación, toda empresa fija sus objetivos cuyo cumplimiento depende de la eficacia global de la gestión. Esos objetivos iniciales pueden variar a lo largo del tiempo, bien por que cambie la propiedad de la empresa, o porque deban supeditarse a ciertas medidas o ha los objetivos particulares de los componentes de la propia empresa. (15:22)

Los objetivos son puntos de referencia que ordenan los esfuerzos de la empresa y coordinan la actividad de sus empleados. Por tanto, el primer paso en la planificación es el establecimiento de los objetivos bien definidos, que permitan orientar el esfuerzo común hacia una meta fija.

### 1.2.1 Objetivo Inmediato:

Es “la producción de bienes y servicios para un mercado”. En efecto, no hay ninguna empresa que no se establezca para lograr este objetivo directo, independientemente del fin que se pretenda llenar con esa producción. (15:164)

### 1.2.2 Objetivo Mediato:

Esto supone analizar qué se busca con esa producción de bienes y servicios. (15:164)

De aquí se deriva una distinción entre los objetivos de una empresa Pública y una Privada la cual es la siguiente:

#### ➤ **Empresa Privada:**

Busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social.

Se habla de un beneficio económico más bien que de “utilidades”, para comprender todos los casos, atendiendo sólo la diferencia entre lo que se invierte y lo que se obtiene. También se ha señalado que esto no puede obtenerse si la producción o distribución de la empresa no responde a una necesidad más o

menos generalizada o social, cuando esta necesidad desaparece, la empresa pierde su razón de ser y tiene que cerrar. (15:165)

Este objetivo lo persiguen y lo establecen las diferentes modalidades que adquieren las empresas ya sean comerciales, industriales y de servicios siendo por naturaleza la obtención de utilidades justas y adecuadas, esto es básicamente lo que mueve a todo empresario privado a crear, mantener y desarrollar la empresa. (15:165)

➤ **Empresa Pública:**

Esta tiene como objetivo satisfacer una necesidad de carácter general o social, pudiendo obtener o no beneficios. Esta contiene los mismos términos del caso anterior, pero cuyo orden ha sido invertido.

La empresa pública podrá trabajar obteniendo beneficios, pero puede ocurrir también que se haya planteado aun con base en pérdidas, porque el objetivo del Estado como empresario no puede ser obtener beneficios económicos, sino satisfacer necesidades de la población en general no haciendo distinciones. (15:165)

### **1.3 Elementos de la Empresa Comercial**

Toda empresa debe tener elementos mínimos para poder operar dentro de una sociedad y funcionar como unidad económica, con los cuales pueda alcanzar los objetivos fijados en la planeación estratégica, siendo entre otros: (15:28)

#### **1.3.1 Elemento Humano**

Es el elemento más importante y eminentemente activo en cualquier empresa, ya que sin el no existiría, y desde luego, el de máxima dignidad, esta conformado por el grupo de personas que integran la empresa y que se distribuyen dentro de la misma de acuerdo a la capacidad de cada una, entre estos se encuentran los siguientes: (17:153)

- Obreros: son aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual, estos se clasifican en calificados y no calificados, según tengan conocimiento o pericias especiales.
- Empleados: son aquellos trabajadores cuya labor es de categoría más intelectual y de servicio, conocidos también con el nombre de trabajo de oficina, pueden ser también calificados o no calificados.
- Supervisores Inmediatos: son aquellos cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados, una de sus características principales es el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.
- Técnicos: son aquellas personas que con base en una serie de reglas o principios buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- Altos Ejecutivos: son aquellas personas en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- Directores: son aquellas personas cuya función básica es fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

### **1.3.2 Elemento Material**

El elemento material se refiere entre otros, a la infraestructura edificios e instalaciones que son necesarios para realizar la labor productiva, o almacenamiento del producto para su posterior distribución, que tiene por objeto multiplicar la capacidad del trabajo humano y el de los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria y contribuyen a alcanzar los objetivos de la empresa. (17:153)

- **Materia Prima:** en su caso las empresas productivas las utilizan, y es lo que ha de salir transformado en producto, madera, hierro. **Materias Auxiliares:** es decir, aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción o distribución, como los combustibles, lubricantes y abrasivos. **Producto Terminado:** es el producto que ha de ser distribuido en los puntos de venta, almacenes o mercados.
- **Dinero:** al igual que los anteriores este elemento es muy importante ya que toda empresa necesita cierto efectivo, lo que se tiene como disponible para pagos diarios, y aquellos considerados como urgentes, etc. Pero sobre todo la empresa posee como representación del valor de todos los bienes mencionados, un “Capital”, constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

### **1.3.3 Sistemas**

Estas son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas acciones, personas, o éstas con aquéllas. Puede decirse que conforman los procedimientos internos de la empresa para el logro de los objetivos establecidos, entre los conocidos podemos mencionar los siguientes sistemas: (17:154)

- **Sistemas de producción:** tales como fórmulas, patentes, métodos etc.
- **Sistemas de ventas:** como el autoservicio, la venta a domicilio o a crédito.
- **Sistemas de Finanzas:** como las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.
- **Sistemas de organización y administración:** estos consisten en la forma como debe estar estructurada la empresa, es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etc.

## **1.4 Característica de la Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre (17:32)**

- La característica fundamental de una empresa es alcanzar el beneficio máximo, o sea el lucro, a través del logro de sus objetivos.

- La empresa como hemos visto anteriormente debe poseer elementos humanos, materiales y sistemas, que coadyuven a alcanzar los objetivos deseados y al mismo tiempo necesarios para la realización de los planes de trabajo.
- La empresa crea sus fines y objetivos, planteando su visión y misión, para determinar los planes de trabajo y recursos financieros que va a necesitar para el cumplimiento de los mismos.
- Posee una voluntad dirigida a conseguir el fin, representada por una autoridad directiva y coordinadora de los esfuerzos necesarios para llegar a lo planeado.
- Posee una estructura organizacional adecuada para el logro de los objetivos planteados.
- Patrimonio o financiamiento, sobre el cual actúa el trabajo necesario para realizar las operaciones diarias de la empresa.

### **1.5 Clasificación de la Empresa Comercial (17:33)**

Las empresas pueden ser clasificadas fundamentalmente atendiendo a su estructura jurídica, a su actividad, a la titularidad privada o pública de su capital y a sus dimensiones.

#### **1.5.1 Clasificación Jurídica (17:34)**

En la clasificación jurídica la palabra empresa se conoce con el término Sociedad Mercantil, es así como el derecho contempla la naturaleza de los socios, la relación entre los mismos y su responsabilidad social.

La clasificación de las sociedades mercantiles se realiza en función de dos criterios básicos: la composición personal de la sociedad y el grado de responsabilidad de los socios.

Los principales tipos de sociedades que surgen legalmente para funcionar en Guatemala, están contenidas en el código de Comercio y autorizadas para funcionar legalmente por el Registro Mercantil, las cuales tendrán que rendir información financiera a la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y son las que se mencionan a continuación: (22)

- Sociedad Colectiva,

- Sociedad Comandita Simple,
- Sociedad de Responsabilidad Limitada,
- Sociedad Anónima,
- Sociedad Comandita por Acciones.

### **1.5.2 Clasificación por su Naturaleza y Propósito (17:35)**

Atendiendo a su naturaleza las empresas se clasifican de acuerdo al propósito o fines establecidos, siendo esta división la siguiente:

- Empresas Lucrativas,
- Empresas no Lucrativas.

### **1.5.3 Clasificación por su Propiedad (17:36)**

Atendiendo a la titularidad de su capital, las empresas pueden dividirse en:

- Privadas,
- Publicas,
- Mixtas.

### **1.5.4 Clasificación por sus Dimensiones (17:37)**

El criterio comúnmente utilizado en la clasificación de las empresas por su dimensión es por el número de trabajadores contratados por la misma:

- Empresas Pequeñas: Son las empresas que tienen un número reducido de empleados, porque tienen menos de 50 personas.
- Empresas Medianas: Son las empresas de tamaño intermedio y de razonable volumen de recursos, están constituidas por un número de 50 a 500 empleados aproximadamente.
- Empresas Grandes: Son aquellas empresas que ocupan de 501 empleados en adelante.

### **1.5.5 Clasificación por su Objetivo (17:39)**

Adicionalmente existe otra clasificación de empresas que manejan diferentes criterios personales o de administración, de las cuales se mencionan las siguientes:

- Extractivas,
- Agrícolas,
- Fabriles o Manufactureras,
- De Servicio,
- De Transporte y Comunicaciones,
- Bancarias y Financieras,
- De Seguros,
- De Publicaciones y Enseñanza,
- Comerciales: para efectos de la presente investigación las empresas comerciales son las que se dedican al intercambio de bienes y servicios con el objetivo de obtener utilidades y el máximo beneficio en el desarrollo de sus operaciones.

### **1.6 Leyes que Aplican a la Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre**

En Guatemala independientemente de la clasificación de las empresas, estas deben registrarse de acuerdo a las disposiciones contenidas en las leyes establecidas, desde la creación de una empresa, como lo establece el decreto No. 2-70 Código de Comercio, y en el desarrollo de sus operaciones.

Estas empresas deben estar inscritas en el Registro Mercantil como Sociedad Anónima, y en la Superintendencia de Administración Tributaria, como contribuyente normal, obligadas a presentar declaraciones mensuales, trimestrales y anuales del Impuesto Sobre la Renta, mensuales del Impuesto al Valor Agregado y trimestrales del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz, llevan contabilidad completa por medio de los Libros Diario, Mayor, Inventarios, adicionalmente un libro de compras y servicios recibidos y un libro de ventas y servicios prestados.

Estas son las Leyes a las que la empresa comercial de distribución de utensilios de peltre, debe registrarse para realizar sus operaciones, las cuales responden a las necesidades para el

desarrollo económico del país, por tener una orientación filosófica moderna y un enfoque realista para el fortalecimiento de la economía nacional.

### **1.6.1 El Código de Comercio (Decreto Legislativo 2-70)**

El código de comercio establece su aplicabilidad en su Artículo 1º el cual dice: Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este Código y en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil. (22:2)

En su Artículo 2º establece una distinción de comerciantes, y son quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: (22:2)

- La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios,
- La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios,
- La Banca, seguros y fianzas,
- Los auxiliares de las anteriores.

En los artículos 3º y 4º se menciona que las sociedades organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes cualquiera que sea su objeto, y califica a la empresa mercantil y sus elementos como cosas mercantiles. (22:2)

En los Artículos 6º al 10 establece quienes tienen capacidad para ser comerciantes, los incapaces y quienes no son comerciantes, y reconoce los principales tipos de sociedades que legalmente pueden funcionar en Guatemala: (22:3)

Del Artículo 14 al 17 establece que las sociedades mercantiles constituidas de acuerdo a las disposiciones establecidas e inscritas en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados, estipulando sus objetivos en escritura social, y posteriormente a cualquier modificación, como prórrogas,



aumento o reducción de capital, cambio de razón social o denominación, fusión, disolución o cualquier otra reforma o ampliación, se hará constar en escritura pública, presentándose al Registro Mercantil, dentro del mes siguiente a la fecha de la escritura. (22:4)

En el Artículo 368 establece la forma en la que las empresas deben registrar sus operaciones diarias, que reformado según decreto No. 40-99 dice así: Contabilidad y Registros indispensables.

Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (22:78)

Para ese efecto deberán llevar, los siguientes libros o registros:

- Inventarios,
- De Primera Entrada o Diario,
- Mayor o Centralizador,
- De Estados Financieros.

También podrán llevar la contabilidad por procedimientos mecanizados, en hojas sueltas, fichas o por cualquier otro sistema, siempre que permita su análisis y fiscalización.

En el título III del Código de Comercio nos hace mención de la empresa mercantil y de sus elementos, refiriéndose en el artículo 655 a la empresa mercantil como el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios. Y será reputada como un bien mueble. (22:128)

### **1.6.2 Ley del Impuesto Sobre la Renta (Decreto No. 26- 92) y sus Reformas**

Debido a la necesidad de mejorar, modernizar y simplificar la estructura impositiva para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, e incrementar la eficiencia administrativa y la recaudación de los tributos, introduciendo un

mayor grado de equidad al Impuesto Sobre la Renta, ampliando la base de dicho tributo con la finalidad de evitar su erosión, y cumplir con los principios de generalidad y capacidad de pago, el objeto de la ley establece en su artículo No 1: un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos. (23:1)

En su artículo No 2, establece el campo de aplicación de la ley, quedando afectas al impuesto todas las rentas y ganancias de capital obtenidas en el territorio nacional. (23:1)

En su capítulo II se refiere al sujeto del impuesto, y el artículo 3 establece que son contribuyentes del impuesto, las personas individuales y jurídicas, que obtengan rentas en el país como: agencias, establecimientos permanentes o temporales de empresas o personas extranjeras que operen en el país y las demás unidades productivas o económicas que dispongan de patrimonio y generen rentas afectas. (23:2)

En el capítulo XVII Régimen Especial de pago del impuesto, en el artículo 72. Régimen optativo de pago del impuesto, establece que las personas jurídicas y las individuales, domiciliadas podrán optar por pagar el impuesto aplicando a la renta imponible, y a las ganancias de capital, el tipo impositivo del treinta y uno por ciento (31%). Determinando y realizando el pago por trimestres vencidos, sin perjuicio de la liquidación definitiva del periodo anual.

### **1.6.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado (decreto No. 27-92) y sus Reformas**

Esta ley en su artículo 6 hace mención de otros sujetos pasivos del impuesto contenido en el capítulo III del Título II, el cual en el numeral 5, establece a las sociedades civiles y mercantiles como sujeto pasivo del impuesto. (23:5)

Así mismo establece en su artículo 10 capítulo V una tarifa única del doce por ciento (12%) sobre la base imponible, el cual deberá estar incluido en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios, el que están obligados a pagar los contribuyentes afectos a las disposiciones contenidas en esta ley.

#### **1.6.4 Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz (decreto No. 19-04) y sus Reformas**

En base al fortalecimiento de la recaudación tributaria, como lo indica en su nombre, un impuesto extraordinario y temporal, que grava la actividad mercantil o agropecuaria, a cargo de las personas individuales o jurídicas que a través de sus empresas mercantiles o agropecuarias, obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos. (23:2)

El impuesto es temporal porque será aplicado por un periodo de tres años y seis meses, y el tipo impositivo aplicado es variable, en los periodos impositivos que son trimestrales, estando en vigencia el último tipo impositivo del uno por ciento (1%), durante los periodos que correspondan del uno de julio del dos mil seis al treinta y uno de diciembre del dos mil siete.

De acuerdo a disposiciones tomadas por el Congreso de la República, a finales del año dos mil siete, se amplió el vencimiento de esta Ley teniendo vigencia hasta el treinta y uno de diciembre del dos mil ocho, aplicándose el último tipo impositivo del uno por ciento (1%).

## CAPÍTULO II

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN “INFORME COSO” DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE**

El control es parte de las actividades que realizamos diariamente, y es de gran importancia en la planeación de los procedimientos que se efectúan en las tareas encomendadas.

En una empresa se establece un Sistema de Control Interno para ayudar a la administración a cumplir las metas que se han planeado, como se mencionó en el capítulo anterior las empresas se conforman de acuerdo a su clasificación, características, elementos, y estableciendo sus objetivos, los cuales varían dependiendo de la naturaleza de sus operaciones.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común, a lo que establece el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, en la Norma de Auditoría Generalmente Aceptada No.14 relativa al Estudio y Evaluación de la Estructura de Control Interno, la cual fue derogada a partir del 1 de enero del dos mil ocho, tomando vigencia a partir de esa fecha las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), específicamente la NIA 315 que trata sobre el Entendimiento de la Entidad y su Entorno y Evaluación de los Riesgos de Representación Errónea de Importancia Relativa.

El obtener un entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo su control interno, es un proceso continuo, dinámico de compilación, actualización y análisis de información en toda la auditoría. Dichas disposiciones se incluyen en el presente documento de una forma amplia, como lo observa el actual Informe COSO.

Publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. La cual ha tenido modificaciones a lo largo de su emisión,

que contribuyen en gran medida a la aplicación de los procedimientos de evaluación del riesgo, para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, de los procedimientos podemos mencionar los siguientes: (29)

- Investigaciones con la administración y otros dentro de la entidad,
- Procedimientos analíticos y
- Observación e inspección.

No se requiere que el auditor realice todos los procedimientos de evaluación del riesgo. Sin embargo, serán realizados en el curso de obtener el entendimiento requerido para darle respuesta a las exigencias planteadas, o riesgos existentes. (29)

El Informe Coso plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo de la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta (NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING), que creó en Estados Unidos en 1985 el Comité de Patrocinar las Organizaciones (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), bajo la sigla COSO. Grupo constituido por representantes de las siguientes organizaciones: (29)

- La Asociación Americana de Contabilidad (American Accounting Association) AAA.
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (American Institute of Certified Public Accountants) AICPA.
- El Instituto Ejecutivo Financiero (Financial Executive Institute) FEI.
- El Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal Auditors) IIA.
- El Instituto de Contadores de Dirección (Institute of Management Accountants) IMA.

Quienes encomendaron la redacción del informe a Coopers & Lybrand.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual de control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, tomen de referencia un marco conceptual común, una visión

integradora para lograr superar las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados. (29)

El sistema consiste de políticas y procedimientos específicos para cada una de las áreas que forman los Estados Financieros de una empresa, destinados a dar a la administración garantías razonables de que se cumplirán las metas y objetivos que se consideran importantes para la empresa. (29)

A estas políticas y procedimientos se les da el nombre de controles y en forma colectiva comprenden la estructura de control interno de la entidad, la cual veremos a continuación: (29)

## **2.1 Estructura de Control Interno**

En 1949 el Comité de Procedimientos del Instituto Americano de Contadores Públicos Titulados (AICPA) definía el control interno de la siguiente forma:

El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección. (8:278)

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos. (29)

Es el establecimiento de los mecanismos y estándares de control y verificación permanente, que se adoptan en las empresas, a fin de ayudar en la administración correcta de sus recursos, en la satisfacción de sus necesidades de seguridad, en la salvaguarda y protección de los activos propiedad de la empresa, en la ejecución adecuada de sus funciones, en el registro correcto de sus operaciones contables y reportes de resultados financieros, todo ello para el mejor cumplimiento del objetivo institucional. (11:106)

Es el conjunto de políticas y procedimientos diseñados por la dirección, para proporcionar a la administración una garantía razonable de que las metas y objetivos que se consideran importantes se van a cumplir. (1:306)

El control interno de una empresa es el sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr los objetivos fundamentales siguientes: (11:31)

- Confiabilidad de los informes financieros,
- La protección de los activos del negocio,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno es la adopción de una serie de medidas que se establecen en las empresas, con el propósito de contar con instrumentos tendientes a salvaguardar la integridad de los bienes institucionales y así ayudar a la administración al cumplimiento correcto de las actividades y operaciones de las empresas. (2:5)

Es el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales. (2:6)

El control interno va más allá de políticas y procedimientos, es un proceso integrado de los procedimientos adoptados por la administración de una empresa, con el cual pueden desarrollar eficientemente las actividades, y así poder prevenir la colusión en los activos y registro de operaciones de la empresa, y con ello alcanzar los objetivos específicos y generales establecidos, para lograr el máximo beneficio, reflejado en los Estados Financieros. (2:7)

El auditor no tiene responsabilidad directa sobre el sistema de control interno, pero es el evaluador del mismo, y sobre la base de la evaluación podrá determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar durante la revisión de una empresa. (2:7)

El sistema de control interno es un proceso integrado de todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (18:118)

La estructura de control interno basado en Informe COSO, de una empresa incluye cinco categorías de políticas y procedimientos las cuales reciben el nombre de componentes y son los siguientes:

- El ambiente de control,
- Evaluación del riesgo por parte de la administración,
- La información contable y el sistema de comunicación,
- Actividades de control y
- Monitoreo de los Controles.

### **2.1.1 Ambiente de Control**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que refleja la actitud global de la administración, directores y propietarios, sobre el control e importancia de una entidad. (1:307)

La esencia de una organización controlada de forma eficaz está en la actitud de su administración. Si la alta dirección considera que el control es importante, otras personas en la empresa lo sentirán y responderán observando conscientemente las políticas y procedimientos establecidos. (1:307)

Por otra parte, si está claro para los miembros de la empresa que el control no es una preocupación importante de la administración, y es algo más bien falso que un apoyo significativo, es casi seguro que los objetivos de control de la administración no se alcanzarán en forma eficaz. (1:306)

Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los siguientes son los sub-componentes más importantes que el auditor considera: (1:307)



### **2.1.1.1 Integridad y Valores Éticos**

La integridad y los valores éticos son el producto de las normas éticas y conductuales de la entidad y la forma en que se comunican y se refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o fraudulentos. También incluyen la comunicación de los valores de la entidad y normas de conducta al personal a través de ejemplos, declaraciones de política y códigos de ética. (1:307)

### **2.1.1.2 Compromiso con la Competencia**

La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir tareas que definen el trabajo individual. El compromiso con la competencia incluye la consideración por parte de la administración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en requisito de habilidades y conocimientos. (1:307)

### **2.1.1.3 Filosofía de la Administración y Estilo de Operación**

La administración, a través de sus actividades, proporciona claras señales a sus empleados sobre la importancia del control establecido, debiendo ser los altos funcionarios el ejemplo a seguir por los mandos medios. (1:307)

### **2.1.1.4 Estructura Organizativa**

La estructura organizativa de la entidad define las líneas de responsabilidad y autoridad que existen. Al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor conoce los elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe cómo se llevan a cabo las políticas y procedimientos relacionados con el control. (1:307)

### **2.1.1.5 Consejo Directivo o Comité de Auditoría**

Un consejo directivo eficaz es independiente de la administración y sus miembros están involucrados y analizan cuidadosamente las actividades de la administración. El comité de auditoría por lo general está a cargo de vigilar el proceso de informes financieros de la entidad manteniendo una comunicación constante con los auditores internos y externos. Esto permite a los auditores y directores discutir los asuntos que podrían relacionarse con cosas tales como la integridad o las acciones de la administración. (1:307)

### **2.1.1.6 Asignación de Autoridad y Responsabilidad**

Son importantes los métodos formales de comunicación sobre la autoridad y responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control. Estos podrían incluir métodos tales como memorandos de la alta administración sobre la importancia del control y asuntos relacionados con el control, planes formales organizativos, operativos y descripción de puestos de los empleados y políticas relacionadas. (1:307)

### **2.1.1.7 Políticas y Prácticas de Recursos Humanos**

El aspecto más importante de cualquier estructura de control interno es el recurso humano. Si los empleados son competentes y confiables, es posible carecer de algunos controles y de cualquier manera se tendrán Estados Financieros confiables. La gente honesta y eficiente es capaz, y se desempeña a un alto nivel aún cuando existan pocos controles que los apoyen. Asimismo, cuando existan muchos otros controles la gente incompetente o deshonesto reduce a escombros el sistema. (1:307)

Debido a la importancia del personal competente y confiable para tener un control eficaz, los métodos mediante los cuales se contrata, evalúa, capacita, promueve y compensa a las personas son una parte importante de la estructura de control interno. (1:307)

### **2.1.2 Evaluación del Riesgo por parte de la Administración**

La evaluación del riesgo para informes financieros es la identificación y análisis de riesgos relevantes que hace la administración para la preparación de Estados Financieros. (1:308)

Por ejemplo: si una compañía a menudo vende productos a un precio inferior al costo de inventario, debido a los rápidos cambios tecnológicos, es esencial que la estructura de control interno incluya controles adecuados para superar el riesgo de sobrevaluar el inventario. (1:308)

La administración evalúa los riesgos como parte del diseño y operación de la estructura de control interno para reducir los errores e irregularidades. Asimismo, los auditores evalúan el riesgo para determinar las evidencias necesarias en la auditoría. Si la administración evalúa eficazmente y responde a los riesgos, generalmente el auditor acumulará menos evidencias que cuando la administración no identifica ni responde a los riesgos significativos. (1:308)

### **2.1.3 La Información Contable y el Sistema de Comunicación**

El propósito de este componente es identificar, reunir, clasificar, analizar, registrar e informar sobre las operaciones y los activos relacionados. (1:308)

Para una empresa pequeña en la cual participa mucho el propietario, un sencillo sistema contable en microcomputadora en el que participe sólo un contador honesto y competente puede ser un sistema adecuado de información contable. Una compañía más grande requiere un sistema más complejo que incluya responsabilidades cuidadosamente definidas, políticas y procedimientos por escrito. (1:308)

### **2.1.4 Actividades de Control**

Las actividades de control son aquellas políticas y procedimientos además de las incluidas en los componentes mencionados anteriormente, que la dirección ha establecido para cumplir sus objetivos de presentación de información financiera. Existen potencialmente muchas actividades de control en cualquier entidad. Estas se clasifican en las categorías siguientes: (1:309)

- Separación adecuada de responsabilidades,
- Autorización adecuada de operaciones y actividades,
- Documentos y registros adecuados,
- Verificaciones independientes sobre el desempeño.

#### **2.1.4.1 Separación Adecuada de Responsabilidades**

Esta categoría se compone de cuatro directrices generales para la separación de responsabilidades y así evitar los errores intencionales y no intencionales los cuales son de particular importancia para los auditores: (1:309)

##### **2.1.4.1.1 Separación de la Custodia de los Activos de la Contabilidad**

La razón de no permitir a la persona que tiene custodia temporal o permanente sobre un activo para que contabilice ese activo es el proteger a la compañía contra el desfalco y protegiendo los activos de la empresa para que no sean utilizados en beneficio propio por parte de los empleados a cargo de los mismos. (1:309)

Teniendo como resultado en el caso de que una persona realice ambas funciones, el activo corre el grave riesgo de que la persona disponga de dicho activo para uso

personal y que el mismo encargado del activo ajuste los registros para liberarse de la responsabilidad, por lo que resalta la importancia de establecer un control interno formal con una segregación adecuada de funciones. (1:309)

#### **2.1.4.1.2 Separación de la Autorización de Operaciones de la Custodia de Activos Relacionados**

Es deseable evitar que personas que autorizan operaciones tengan control sobre el activo relacionado. La autorización de la operación y el manejo del activo por parte de la misma persona aumentan la posibilidad de desfalco para una empresa. (1:309)

#### **2.1.4.1.3 Separación de Responsabilidad Operativa de la Responsabilidad de Registro Contable**

Si cada departamento o división en una empresa fuese responsable de preparar sus propios registros o informes, existiría una tendencia a tergiversar los resultados para mejorar el desempeño informado. A fin de tener una información no tendenciosa, generalmente la contabilidad se incluye en un departamento separado bajo el control del contralor. (1:309)

#### **2.1.4.1.4 Separación de Responsabilidades dentro del Departamento PED**

En la medida de lo posible, es deseable separar las siguientes funciones:

- Analista de sistemas,
- programador,
- operador,
- bibliotecario y
- grupo de control de datos, dentro del departamento de PED. (1:310)

Naturalmente, el grado de separación de tareas depende en gran medida del tamaño de la empresa. En las empresas pequeñas no es importante dividir las tareas en la medida sugerida ya que se le puede delegar a un empleado honesto y responsable, debido a que las operaciones son mínimas. (1:310)

La estructura organizativa global de una empresa tiene la separación adecuada de responsabilidades y aun así promover la eficacia y la eficiencia operativa en la comunicación. La separación de responsabilidades varía en gran medida de una

empresa a otra, pero al auditor al realizar la revisión le preocupa principalmente lo siguiente: (1:310)

- Que la contabilidad este por completo aislada bajo el control del contralor que no tiene custodia o responsabilidad operativa,
- La custodia del efectivo incluyendo las entradas y los desembolsos, es responsabilidad del secretario-tesorero,
- El auditor interno reporta directamente al presidente o al consejo directivo,
- La separación de deberes dentro del PED es adecuada considerando el tamaño de la empresa.

#### **2.1.4.2 Autorización Adecuada de Operaciones y Actividades**

Todas las operaciones deben ser autorizadas de forma adecuada así los controles serán satisfactorios. La autorización puede ser: (1:311)

- General o
- Específica.

##### **2.1.4.2.1 Autorización General**

Significa que la administración establece políticas que sigue la empresa. Los subordinados reciben instrucciones para implementar estas autorizaciones generales aprobando todas las transacciones dentro de los límites establecidos por la política. (1:311)

Ejemplos: son la emisión de listas de precios fijos para la venta de productos, límites de crédito para clientes y puntos fijos de reabastecimiento de pedidos.

##### **2.1.4.2.2 Autorización Específica**

Este tipo de autorización tiene que ver con las operaciones individuales. A menudo la administración no está dispuesta a establecer una política general de autorización para algunas operaciones, prefiere hacer autorizaciones caso por caso. (1:311)

La persona o grupo que puede otorgar una autorización específica o general de operaciones debe tener un puesto equiparable a la naturaleza e importancia de las operaciones.

Existe también una distinción entre autorización y aprobación:

- La autorización es una decisión de política ya sea para operaciones generales o específicas. Por ejemplo: supongamos que la administración establece una política que autoriza abastecer el inventario cuando se tiene existencias disponibles para menos de tres semanas. Esta es una autorización general.
- La aprobación es la instrumentación de las decisiones de apreciación generales que toma la administración. Por ejemplo: cuando un departamento ordena inventario, la persona responsable de conservar los archivos perpetuos aprueba el pedido para indicar que se ha cumplido con una política de autorización.

#### **2.1.4.3 Documentos y Registros Adecuados**

Son los objetos físicos en los que se asientan y resumen las operaciones. Estos incluyen cosas diversas como las facturas de venta, las órdenes de compra, los diarios de ventas y las tarjetas de asistencia del personal. (1:311)

Los documentos cumplen la función de transmitir información a toda la empresa del cliente y entre diferentes empresas. Los documentos deben ser adecuados para proporcionar una garantía razonable que todos los activos están muy controlados y que todas las operaciones están registradas. (1:311)

##### **2.1.4.3.1 Control Físico sobre Activos y Registros**

A fin de tener un control interno adecuado es esencial proteger los activos y los registros. Si los registros no se protegen de forma adecuada, pueden ser robados, dañados o extraviados. En el caso de que esto ocurra, pueden dañar seriamente el proceso de contabilidad y también las operaciones normales. (1:311)

##### **2.1.4.4 Verificaciones Independientes sobre el Desempeño**

La última categoría de procedimientos de control es el análisis cuidadoso y continuo de las cuatro verificaciones independientes o la verificación interna.

La necesidad de verificaciones independientes surge porque una estructura de control interno tiende a cambiar con el tiempo a menos que exista un mecanismo para un análisis frecuente. Es probable que el personal olvide o intencionalmente deje los procedimientos o se torne descuidado a menos que alguien observe y evalúe su

desempeño. Además, tanto los errores fraudulentos como los no intencionales son posibles, es independiente de la calidad de los controles. (1:311)

### **2.1.5 Monitoreo de los Controles**

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la eficacia del diseño y operación de una estructura de control interno por parte de la administración a fin de determinar, que está funcionando de acuerdo con lo planeado y que se modifique de acuerdo con cambios en las condiciones. (1:311)

La información para evaluación y modificación proviene de varias fuentes incluyendo estudios sobre la estructura de control interno existente, informes de auditores internos, informes sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser los estados de cuenta de las dependencias bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes sobre cargos en facturación. (1:311)

## **2.2 Objetivos de la Estructura de Control Interno**

Los objetivos de control interno son la base para evaluar el correcto desarrollo de las actividades de las empresas, así como la adecuada aceptación y cumplimiento de las normas y políticas que regulan sus actividades. (18:15)

Los objetivos están contenidos en las definiciones sobre Control Interno, que mencionamos anteriormente de una manera implícita o explícita, ya que es sumamente importante conocer cuáles son los objetivos que persigue, para poder vivir dentro de la organización. (18:15)

Es fundamental, que el auditor comprenda los objetivos del control interno para poder controlar su funcionamiento, y dentro de ese entendimiento, pueda separar los objetivos principales que persiguen los controles fundamentales de aquellos controles de menos importancia o trascendencia, debe saber cuáles son los objetivos que persigue cada control, o que es lo que se pretende realizar para poder evaluarlo o entenderlo, y así poder determinar, cuándo ese control es efectivo o simplemente no se cumple, lo que significa que debe ir a la fuente del control. (29)

El control interno también sirve para evaluar el desarrollo correcto de las actividades de las empresas, así como la aceptación y cumplimiento de las normas y políticas que regulan sus actividades.

En base a lo anterior, se pueden establecer los siguientes puntos como los objetivos fundamentales del control interno: (11:107)

- Establecer la seguridad y protección de los activos de la empresa,
- Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables.
- Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa,
- Establecer y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos que regulan las actividades de la empresa,
- Implementar métodos, técnicas y procedimientos que permitan desarrollar adecuadamente las actividades, tareas y funciones de la empresa.

### **2.2.1 Establecer la Seguridad y Protección de los Activos de la Empresa**

En las empresas se pretende establecer todas las medidas, planes, programas, métodos, técnicas y funciones, para proteger y manejar adecuadamente los recursos financieros, bienes muebles e inmuebles, equipos y demás recursos que se hayan asignado a dichas empresas o a sus áreas de trabajo. Así como vigilar y evaluar la adquisición, utilización, protección, custodia y resguardo correcto de aquellos bienes que permitirán valorar su óptimo aprovechamiento en la empresa. (11:107)

### **2.2.2 Promover la Confiabilidad, Oportunidad y Veracidad de los Registros Contables, así como de la Emisión de la Información Financiera de la Empresa**

Para estar en condiciones de proteger los bienes de la empresa, lo primero que se debe hacer es verificar que los activos estén correctamente registrados, debidamente cuantificados y saber dónde están ubicados, esto se logra a través de una inscripción contable adecuada de las transacciones comerciales de la empresa y del registro oportuno de sus movimientos financieros. (11:107)



El propósito es que con dichos registros se pueda elaborar el estado de resultados de la empresa, en el que se refleje el comportamiento de sus operaciones, así como las utilidades que obtiene.

### **2.2.3 Incrementar la Eficiencia y Eficacia en el Desarrollo de las Operaciones y Actividades de la Empresa.**

Esto se logra contribuyendo a la mejor realización de las operaciones, actividades y tareas que se tienen asignadas en una institución, en sus áreas específicas o en determinadas unidades administrativas, evaluando y verificando el correcto cumplimiento de las actividades, funciones y tareas incrementando así la eficiencia y eficacia. (29)

### **2.2.4 Establecer y hacer Cumplir las Normas, Políticas y Procedimientos que Regulan las Actividades de la Empresa.**

Para que se realicen fielmente las actividades de una empresa, se debe vigilar que se cumplan de manera adecuada las disposiciones, reglamentos y normas que regulan el desarrollo de tales actividades, además de tener que cumplir con los métodos, técnicas y procedimientos previamente determinados. (29)

### **2.2.5 Implementar Métodos, Técnicas y Procedimientos que Permitan Desarrollar Adecuadamente las Actividades, Tareas y Funciones de la Empresa.**

El objetivo fundamental de control interno es contribuir a la implementación y aplicación correcta de los métodos, técnicas y procedimientos que ayuden a evaluar, o en su caso, retroalimentar la realización adecuada de las funciones, actividades y tareas encomendadas a las áreas de una empresa. Así como evaluar el cumplimiento y apego a los métodos, técnicas y procedimientos que permitan desarrollar eficientemente las tareas que se tienen encomendadas dentro de una empresa. (29)

El objetivo de un sistema de control interno es proveer una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio esté resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones asignadas por los usos y disposiciones no autorizadas, y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas, que estas sean las adecuadas y apropiadamente registradas, a fin de permitir o asegurar lo siguiente: (29)

- La preparación de los estados contables de acuerdo a normas de contabilidad,
- Reportes o informes de gestión de realidad aceptable.

### **2.3 Clasificación de Control Interno**

De acuerdo a las definiciones anteriormente presentadas sobre control interno se puede observar que abarca algo más que sólo las funciones del departamento financiero y de contabilidad como se observa en la siguiente clasificación: (29)

#### **2.3.1 De Acuerdo a sus Objetivos**

Salvaguarda de activos, confiabilidad de los registros contables, preparación oportuna de la información financiera contable, beneficio y minimización de costos innecesarios, evitar expansión al riesgo no intencional, prevención o detención de errores e irregularidades. (29)

#### **2.3.2 De Acuerdo a su Naturaleza**

Dependiendo de la naturaleza, del control interno se clasifica de la siguiente manera:

- Controles organizativos,
- Controles de desarrollo de sistemas,
- Controles de autorización e información,
- Controles del sistema de contabilidad,
- Controles adicionales de salvaguarda,
- Controles de supervisión de la administración,
- Controles documentales. (29)

#### **2.3.3 De Acuerdo a la Jurisdicción**

En 1958 se dividió el alcance del control interno en dos áreas principales, los controles de contabilidad y los administrativos. (8:278)

##### **2.3.3.1 Control Interno Administrativo**

De acuerdo con la definición dada por el comité de normas de auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos y Auditores el control interno administrativo también llamado operativo, incluye pero no esta ligado al plan de organización, registros y procedimientos que se relacionan con el proceso de decisión que lleva la autorización de las transacciones por parte de la dirección. (8:278)

Toda autorización es una función de la gerencia directamente relacionada con la responsabilidad de cumplir con los objetivos organizacionales y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones. (2:7)

Esta orientado a las políticas administrativas de la organización y a todos los métodos y procedimientos que estan relacionados, en primer lugar con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración, y en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones. (2:30)

Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa, políticas e informes administrativos. Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables. (29)

### **2.3.3.2 Control Interno Contable**

Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refiere sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable. (24)

Consiste en el plan de organización, los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a: (8:278)

- Las transacciones se efectúan se acuerdo con la autorización general o especifica de la dirección,
- Las transacciones se registran, según sea necesario para permitir la preparación de Estados Financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), y para mantener el control sobre los activos,
- El acceso a los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección,

- El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias.

## **2.4 Métodos de Evaluación de Control Interno**

Los auditores independientes al obtener un conocimiento funcional del control interno, han de incluir en sus papeles de trabajo, el tipo y alcance de la documentación, la cual será afectada por el tamaño y la complejidad de operaciones realizadas por el cliente, asimismo que por la índole de su control interno. La obtención del conocimiento se da por medio de: (20:227)

- Cuestionario de control interno,
- Relaciones escritas (Narrativa),
- Diagramas de flujo.

### **2.4.1 Cuestionario de Control Interno**

El método tradicional de descripción consiste en llenar un cuestionario estandarizado de control interno, estos están diseñados de tal manera que la ausencia de respuesta indica una debilidad del control interno, aunque los auditores deben identificar los tipos de errores potenciales que se presenten. (20:227)

Esta técnica contribuye a que el Auditor comprenda el diseño y operación de la estructura de control, pero no para comprender su efectividad. Hay modelos que se adaptan a cualquier empresa, pero en otros casos es necesario que sean elaborados a la medida. Generalmente se utilizan cuestionarios por separado para cada área de la empresa, en el caso de los cuestionarios relacionados con el entorno de control y con el sistema contable se aplican a la entidad como un todo sin considerar las transacciones. (20:227)

#### **2.4.1.1 Ventajas:**

Esta técnica de evaluación al control interno presenta las siguientes ventajas:

- Reducen significativamente la posibilidad de ignorar aspectos importantes dentro de cada uno de los elementos de la estructura de control interno,
- Son fáciles de utilizar y de llenar.

### **2.4.2 Relaciones escritas (Narrativa)**

Las narraciones escritas de control interno son memorandos que describen el flujo de los ciclos de transacciones, identifican a los empleados que realizan diversas actividades, los documentos preparados, los registros y la división de funciones. (20:227)

Esta técnica es muy aplicable a empresas pequeñas, el auditor puede documentar su comprensión en forma narrada, describiendo los procedimientos utilizados en cada una de las actividades realizadas.

La principal ventaja de este medio de documentación es la flexibilidad, ya que todos los sistemas pueden ser descriptivos verbalmente. Por otro lado, su eficacia depende de la habilidad narrativa que posea la persona que la realice. (20:227)

### **2.4.3 Gráficas de flujo de Sistemas**

A esta técnica se le conoce con el nombre de flujograma, es una representación simbólica de un sistema o una serie de procedimientos que se muestran en secuencia. Dándole al lector una imagen clara del sistema, muestra la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, la fuente y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables. (20:227)

Los despachos contables consideran que los diagramas de flujo de sistemas, reflejan mejor que los cuestionarios o las narraciones descriptivas, el conocimiento del sistema de información contable del cliente y las actividades relacionadas con el control. (20:227)

Este utiliza símbolos estandarizados, líneas de flujo que se interconectan y anotaciones que revelan los pasos comprendidos dentro del procesamiento de información a través del sistema contable, cuando se prepara apropiadamente refleja todas las operaciones, movimientos, demoras y procedimientos de archivos concernientes al proceso, indicando así la conversión de documentos básicos a información contable. (20:227)

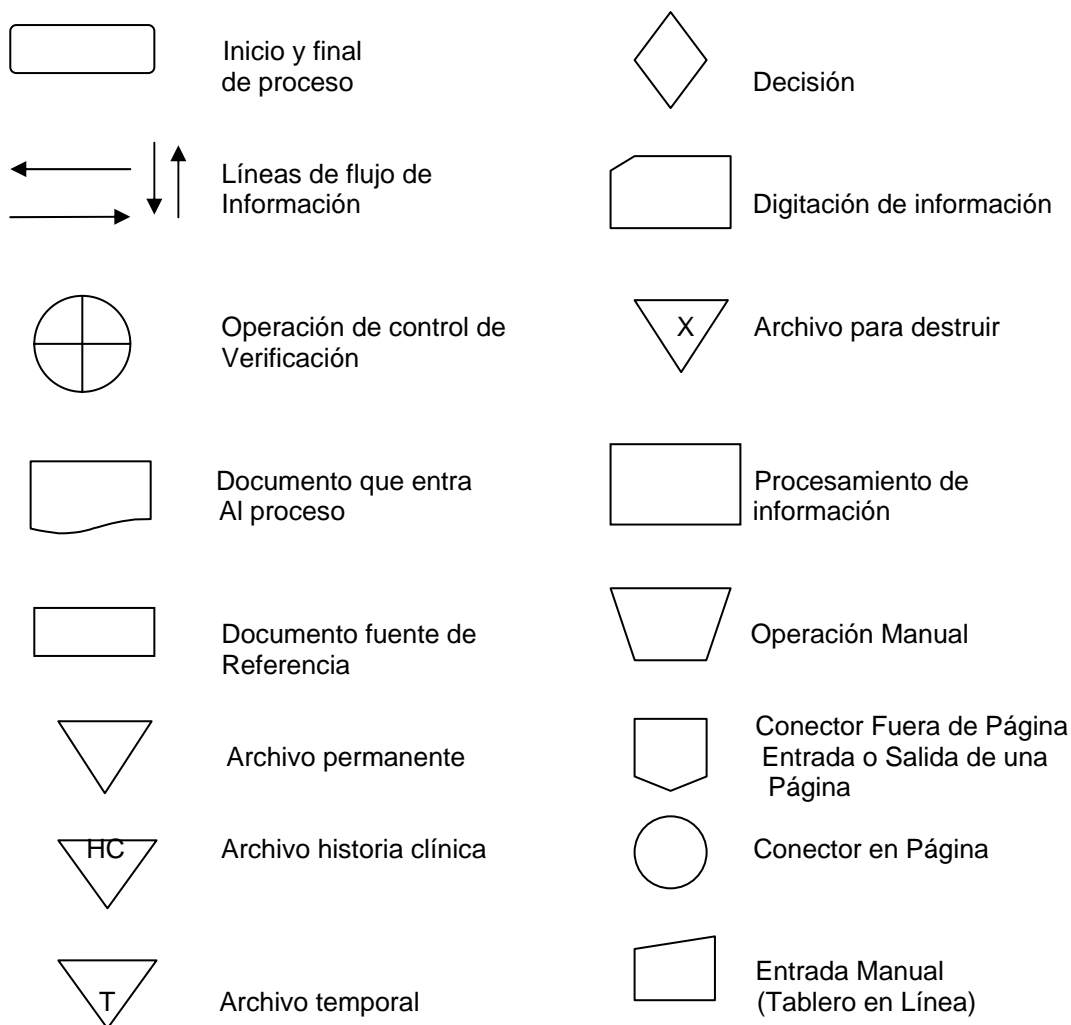
Por ejemplo: libro diario, mayor general o documentos generados por la computadora.

La preparación de flujogramas es una vía excelente de recolección de información, necesaria para el estudio y revisión de los controles y las evaluaciones subsecuentes. También es un método eficaz de comunicación visual que ayuda a determinar la

existencia o falta de controles y permite identificar controles claves relacionados con las declaraciones específicas de los Estados Financieros. (20:227)

### 2.4.3.1 Símbolos de Gráficas de Flujo

Para el diseño de los flujogramas existen símbolos pre-definidos, los cuales se indican a continuación: (6:153)



A continuación se mencionan algunas directrices, útiles para la elaboración apropiada de dichas graficas: (6:153)

- Identificar los tipos de transacciones que se deben incluir en un flujograma,
- Recabar la información necesaria a través de entrevistas, observaciones y la revisión de documentos relacionados con el área a evaluar,
- Diseñar un formato organizativo para el flujograma y elaborar un bosquejo general,

- Diseño apropiado del flujograma,
- Probar la corrección y precisión de la gráfica de flujo imaginando una transacción hipotética y ver como se conduce a través de la gráfica. (6:153)

## **2.5 Elementos de Control Interno de acuerdo a la temática COSO**

Debemos saber cuales son los elementos fundamentales del control, a fin de identificar la forma de utilizar el control interno en las empresas, y así utilizar ese conocimiento para realizar la evaluación de los procedimientos de las actividades desarrolladas y tener una mejor comprensión de los factores que intervienen en el control interno, de las empresas que se dedican a comercializar utensilios de peltre. (18:20)

Estos elementos dan pautas necesarias para fortalecer la administración de una empresa, pretenden dar congruencia, continuidad y secuencia al desarrollo de las actividades y tareas que se tienen que realizar en la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, a continuación se presentan los elementos que forman parte del mismo: (18:20)

Los elementos de Control Interno considerados para ser utilizados en las empresas, han sido transformados por medio de la aplicación contable y administrativa: (11:112)

### **2.5.1 Elementos de Organización**

Con su aplicación se pretende entender la cohesión que se requiere entre las áreas y unidades administrativas de una empresa, así como la coherencia entre sus recursos, funciones y actividades para el cumplimiento adecuado de los objetivos encomendados a la misma, esto se logra mediante un diseño eficiente de la estructura de organización. En este se consideran los siguientes sub-elementos: (11:112)

#### **2.5.1.1 Dirección**

Este es el elemento fundamental de la organización, ya que contribuye a la cohesión y coherencia de la estructura de organización y ayuda a supervisar el desarrollo de las funciones, actividades y tareas que se realizan para cumplir el objetivo institucional. (11:112)

### **2.5.1.2 Coordinación**

Este es otro elemento fundamental de cualquier institución, debido a que con dicha función los recursos humanos obtienen la armonía y la congruencia que necesitan para la realización de sus actividades, contando con el apoyo de otros recursos de la empresa, incluye la distribución ordenada de las tareas, métodos y procedimientos necesarios para cumplir con el objetivo institucional. (11:112)

### **2.5.1.3 Asignación de Responsabilidades**

Esta función contribuye a la distribución adecuada de las actividades, responsabilidades y cargas de trabajo entre los integrantes de la empresa, a fin de lograr que el desarrollo de sus operaciones sea eficiente y que se cumpla con el objetivo de dicha empresa. (11:113)

## **2.5.2 Elementos de Procedimientos**

Este segundo elemento pretende dar congruencia, continuidad y secuencia al desarrollo de las actividades y tareas que se tienen que realizar en la institución para el cumplimiento de sus objetivos, su importancia radica en que busca contribuir en la eficiencia y eficacia de las actividades, comúnmente llamadas métodos y procedimientos de operación. Esto se alcanza mediante los siguientes sub-elementos: (11:113)

### **2.5.2.1 Planeación y Sistematización**

Su adopción permite diseñar aquellos métodos, técnicas y herramientas que sirven para desarrollar eficientemente todas las actividades y operaciones que se tienen encomendadas en cada área de la empresa, con el propósito de satisfacer el objetivo institucional, y también se establecen las normas, políticas y lineamientos que permiten uniformar el desarrollo de sus actividades y funciones. (11:113)

### **2.5.2.2 Registros y Formas**

Este se refiere al establecimiento de los instrumentos que permiten registrar de manera uniforme, todas las transacciones y actividades, así como los resultados obtenidos en el desarrollo de las operaciones de la institución, a la vez permiten mantener los antecedentes históricos sobre ellos, y en muchos casos, permiten elaborar estadísticas sobre el registro, desarrollo y cumplimiento de las operaciones de la empresa, a fin de mantener un control eficiente sobre sus resultados, evaluando los logros alcanzados en



comparación con lo planeado, y así estar en condiciones de retroalimentar a la empresa con dichos resultados para el mejor desempeño de sus actividades. (11:114)

### **2.5.2.3 Informes**

Su principal propósito es presentar el resultado obtenido de los registros y estadísticas, a fin de comparar lo realmente logrado con lo que se esperaba obtener durante dicho periodo. (11:114)

## **2.5.3 Elemento de Personal**

Este es el tercer elemento de importancia para establecer el control interno, ya que con estos recursos se realizan todas las funciones, actividades y operaciones dentro de la empresa, evidentemente con el apoyo de los demás recursos de que dispone para sus operaciones y sus sub-elementos son: (11:115)

### **2.5.3.1 Entrenamiento**

Se refiere a la capacitación, adiestramiento y preparación que se proporciona al personal que realiza las actividades dentro de la empresa, con el propósito de que éstos puedan desarrollar e incrementar sus conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencias, a través de cursos, seminarios enseñanzas programadas, auto capacitación y otras herramientas para el mejor desempeño de las funciones y tareas que les encomienda dicha empresa y así obtener resultados favorables y personal experimentado para corregir en cualquier momento las desviaciones presentadas intencionales o errores cometidos en el desarrollo de las operaciones. (11:115)

### **2.5.3.2 Eficiencia y Eficacia**

Permite medir y evaluar el rendimiento adecuado del recurso humano de una empresa, a través de la explotación de las habilidades, conocimientos y aptitudes del personal para ejercer las funciones y actividades necesarias para alcanzar el objetivo de la institución. (11:115)

### **2.5.3.3 Moralidad**

En el control interno es la actuación de los trabajadores de acuerdo con los principios y normas que regulan su conducta dentro de la empresa, así como en la sociedad, garantizando la actuación adecuada del recurso humano en la realización de sus funciones y actividades a fin de cumplir con los objetivos de la empresa. (11:115)

#### **2.5.3.4 Retribución**

Éste es uno de los aspectos fundamentales para conservar al trabajador dentro de la empresa, y al mismo tiempo sirve para que el empleado aporte su mejor esfuerzo, conocimiento, habilidad y aptitud para el desarrollo correcto de sus actividades. (11:116)

#### **2.5.4 Elementos de Supervisión**

El último elemento del control interno basado en COSO, es la revisión de las actividades que se realizan en la empresa, lo cual se realiza a través de la inspección, supervisión y evaluación del cumplimiento de las funciones y actividades realizadas por el recurso humano. Lo anterior se entiende como la evaluación permanente que se realiza a las actividades encomendadas al personal de la entidad, este elemento pretende revisar y evaluar los resultados obtenidos durante un periodo para compararlo con lo inicialmente planeado de acuerdo a: (11:117)

##### **2.5.4.1 Revisión para Precisar**

Es la acción de obtener información, analizarla y evaluarla, a fin de precisar si el cumplimiento de las actividades, planes y funciones de la empresa ha sido el adecuado, lo cual se logra únicamente por medio de la supervisión constante de los resultados y de las actividades realizadas. (11:117)

##### **2.5.4.2 Pérdidas y Deficiencias**

El control interno contribuye por medio de la supervisión, a que en las empresas y sus áreas no exista pérdida de activos, así como para detectar las irregularidades en la protección, el cumplimiento y la realización correcta de las operaciones de dicha empresa. (11:117)

##### **2.5.4.3 Mejores Métodos**

Para realizar de manera adecuada los planes, actividades, funciones y obtener resultados positivos de las empresas, es necesario que por medio de la supervisión, se haga una evaluación constante de su cumplimiento, lo cual sólo se logra con la aplicación de mejores métodos de trabajo, que es el resultado de la retroalimentación del control interno en las empresas. (11:118)

#### **2.5.4.4 Mejores Formas de Control**

Entre más se aplica la supervisión en las actividades de una empresa, también se van mejorando las formas de evaluar el desempeño de los planes, programas y actividades, con lo cual se puede retroalimentar su cumplimiento. Es evidente que esto se obtiene con una aplicación adecuada de la supervisión, lo cual permite determinar las mejores formas de control en todas las funciones de una empresa. (11:118)

#### **2.5.4.5 Operaciones más Eficientes**

A medida que se retroalimentan las formas de control con el establecimiento del control interno en las empresas, se mejoran sus resultados por medio de la supervisión, lo cual ayuda a realizar de forma eficiente sus operaciones con el objetivo de corregir algunos procedimientos realizados de manera errónea o duplicidad de esfuerzos del personal. (11:119)

#### **2.5.4.6 Mejor uso de los Recursos Físicos y Humanos**

De los elementos de control interno antes mencionados se desprende la principal función de revisar y evaluar la protección de los activos de la empresa, así como su uso adecuado, además sirve para analizar el registro y emisión de sus resultados financieros. (11:119)

### **2.6 Principios del Control Interno**

El ejercicio de control interno implica que se debe realizar observando determinados principios que fortalecen a la administración, para un desarrollo eficiente de las operaciones de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre los cuales se mencionan a continuación: (3:14)

#### **2.6.1 Principio de Igualdad**

Este consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales. (3:14)

#### **2.6.2 Principio de Moralidad**

Con este principio todas las operaciones se deben de realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, las cuales son emitidas y establecidas por los directivos de las empresas dándolas a conocer proporcionándolas a todos los

colaboradores al momento de realizarse la contratación, por el departamento de relaciones industriales, asimismo con los principios éticos y morales que rigen a la sociedad. (3:14)

### **2.6.3 Principio de Eficiencia**

Este vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles. (3:15)

### **2.6.4 Principio de Economía**

Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización, para no tener una escasez o una sobre asignación de los recursos, en las operaciones realizadas por la empresa en cada uno de los departamentos que la componen. (3:15)

### **2.6.5 Principio de Celeridad**

Este consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe tener la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia. (3:15)

### **2.6.6 Principio de Imparcialidad y Publicidad**

Estos consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información. (3:16)

### **2.6.7 Principio de Valoración de los Costos Ambientales**

Este consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo. (3:16)

### **2.6.8 Fijación de Responsabilidades**

Este principio establece que debe de existir una delimitación exacta, de lo contrario el control será ineficiente. La contabilidad debe estar separada de las operaciones gerenciales y niveles medios. (3:16)

Un empleado no debe ocupar un puesto en el que tenga control sobre la contabilidad y al mismo tiempo control de las operaciones que ocasionan registros en la contabilidad.

Ejemplo, el tenedor de libros que lleva el control del mayor general no debe tener acceso a la caja o ha realizar la venta al contado, esto es para evitar que los colaboradores se sientan motivados a realizar actividades deshonestas, ya que con la segregación de funciones otro colaborador involucrado en el proceso se daría cuenta de la alteración de información.

### **2.6.9 Utilización de Pruebas Disponibles**

Este Principio establece que se deben utilizar todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud de los saldos reflejados, con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta. (3:17)

Ejemplo, las ventas diarias deben totalizarse y comprobarse con la suma de las etiquetas de la mercancía entregada, en caso de que se use un sistema de inventario de ventas al menudeo.

### **2.6.10 Segregación de Funciones**

Este principio establece que ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Cualquier persona, deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas. (3:17)

### **2.6.11 Selección y Capacitación del Personal**

Este principio establece que debe escogerse y entrenarse cuidadosamente a los empleados. Un entrenamiento cuidadoso da por resultado mejor rendimiento, costos reducidos y empleados más atentos y activos. (3:17)

### **2.6.12 Rotación de Personal**

Debe haber rotación entre los empleados asignados a cada trabajo, e imponer la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza. Esto reduce las oportunidades de cometer un fraude, indica la adaptabilidad de un empleado y frecuentemente da por resultado nuevas ideas favorables para la organización. (3:18)

**2.6.13 Instrucciones por Escrito**

Establece que las instrucciones de operación para cada puesto deben estar siempre por escrito, los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan los errores. (3:18)

**2.6.14 Pólizas de Fianzas**

Los empleados deben tener pólizas de fianzas, lo cual protege a la empresa y actúa como disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación. (3:18)

**2.6.15 Ventajas de Protección que Presta el Sistema de Contabilidad de Partida Doble**

Estas no deben exagerarse ya que no sustituye al control interno. Errores también se cometen en la contabilidad por partida doble y el sistema por sí solo no detecta una omisión, un registro equivocado, o la falta de honradez. (3:19)

**2.6.16 Uso de las Cuentas de Control con la Mayor Amplitud Posible**

Estas cuentas prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas y los empleados segregados en diferentes ocupaciones.(3:19)

**2.6.17 Uso de Equipo Mecánico Siempre que esto sea Factible**

Aun cuando siempre hay que ejercer vigilancia para evitar errores y manipulaciones, inclusive usando equipo mecánico, se facilitan las operaciones y se fomenta la división de labores reforzando así el control interno. (3:19)

**2.7 El Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

De acuerdo a lo mencionado sobre control interno se puede decir, que aplicado no solo al área de cuentas por cobrar sino en los diferentes departamentos que involucran las operaciones de una Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre, es necesario establecer un control interno eficiente debido a la magnitud de transacciones que en ella se realizan, por lo que es considerada una de las cuentas más importantes de cualquier empresa, en la que se incluyen todos los documentos y aceptaciones por cobrar. (4:369)

El control interno sobre los valores a cobrar comienza con la aprobación de una orden de venta o bien, con la aprobación del crédito que se haya de otorgar.

El control interno de los valores a cobrar y de las pérdidas en los créditos tiene como objetivo primario la aprobación de las órdenes de venta, la aceptación del crédito, y de ello se deriva que las entregas se realicen de una forma adecuada, que se facture al cliente, que se registren los valores a cobrar en la cantidad justa, realizar la cobranza de los valores, la contabilidad y control de los ingresos, el archivo de los depósitos bancarios, la aprobación de las devoluciones sobre ventas, la contabilización y control sobre la devolución del producto, la aprobación de la baja en libros de las partidas incobrables, y una clasificación periódica de los vencimientos de los valores a cobrar con objeto de determinar la efectividad con que funciona el departamento de crédito y la división de cobranza. (4:330)

A continuación se describen los objetivos de control interno en el área de las cuentas por cobrar: (4:330)

- Objetivos de Autorización,
- Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones,
- Objetivos de verificación y evaluación,
- Objetivos de salvaguarda física.

### **2.7.1 Objetivos de Autorización**

Estos tratan de todos aquellos controles que deben establecerse, para asegurar que se están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y en los que se incluyen los siguientes: (4:331)

- Los clientes deben ser autorizados de acuerdo a las políticas establecidas por la administración,
- El precio y condiciones de las mercaderías que se han de proporcionar a los clientes deben ser autorizados de acuerdo con políticas adecuadas,
- Los ajustes a las cuentas de clientes deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas.

### **2.7.2 Objetivos de Procesamiento y Clasificación de Transacciones**

Estos incluyen todos aquellos controles que deben establecerse para asegurar el correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en una empresa, así como los ajustes, se pueden mencionar los siguientes: (4:346)

- Solo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes por mercancías que se ajustan a políticas adecuadas,
- Debe requerirse de una solicitud o pedido aprobado antes de realizar el despacho de los productos,
- Cada pedido autorizado debe enviarse correcta y oportunamente,
- Todos y cada uno de los envíos efectuados deben producir facturación,
- Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente,
- Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción hasta su depósito,
- Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente,
- Los costos de las mercancías vendidas, así como los gastos relativos a las ventas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente,
- Los ajustes a las cuentas de clientes deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente,
- Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente,
- En cada periodo contable deben prepararse asientos contables para facturaciones, costos de mercancías vendidas, gastos relativos a las ventas, efectivo recibido y ajustes relativos.

### **2.7.3 Objetivos de Verificación y Evaluación**

Estos tratan de todos aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan, así como de la integridad de los sistemas de procesamiento, los cuales son: (4:348)

- Deben verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de las cuentas por cobrar y las transacciones relativas.



#### **2.7.4 Objetivos de Salvaguarda Física**

Estos objetivos tratan de aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso y procedimientos de proceso, estos incluyen lo siguiente: (4:348)

- El acceso a los registros de facturación, cobranza y cuentas por cobrar, así como las formas importantes, lugares y procedimientos de proceso, debe permitirse únicamente de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la gerencia.

En conclusión, para que prevalezca la eficiencia del control interno sobre las ventas a crédito y sus respectivas cuentas por cobrar, es necesario realizar una segregación de funciones, de tal manera que se dividan las responsabilidades respecto de las siguientes operaciones:

- La elaboración del pedido o la solicitud de crédito,
- La aprobación del crédito,
- La facturación del producto al cliente,
- La verificación de las facturas,
- La entrega o el envío del producto,
- El registro de la cuenta de control de clientes,
- El cobro de las cuentas,
- El depósito del efectivo en el banco,
- La contabilización del efectivo recibido.

Es por ello que un adecuado control interno sobre las cuentas por cobrar incluye una contabilización adecuada de la mercancía devuelta, un control apropiado sobre los artículos devueltos y la aprobación de las cuentas que se hayan de cancelar por incobrables. En consecuencia se deberá realizar un análisis de la antigüedad de saldos, periódicamente para poder determinar la eficiencia en el desarrollo de las operaciones del departamento de Créditos y Cobros, o la importancia de la implementación de dicho departamento. (4:349)

Con objeto de ejercer con eficacia el control interno sobre los valores a cobrar se debe contemplar lo siguiente:

- La operación de venta debe realizarse por una persona diferente a la que realiza el registro contable de dicha venta.
- El registro de la venta debe estar separada del responsable de la recepción del ingreso o cuenta por cobrar,
- Las devoluciones, bonificaciones, descuentos y castigo en libros de valores incobrables deben aprobarse debidamente y separarse de la función de recepción del ingreso en efectivo.

Estas operaciones deben estar acompañadas de un constante monitoreo de las actividades realizadas desde el momento en que el inventario se convierte en cuentas por cobrar y las cuentas por cobrar se convierten nuevamente en efectivo, (ciclo de transacciones) de acuerdo a los componentes del informe COSO.

Ya que este enfoque de control interno cumple con lo requerido por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315), sobre el entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa. Y para lograr el éxito en la evaluación del riesgo de control, el auditor debe aplicar las pruebas de control que sean necesarias y de esta forma verificar si se están cumpliendo con las políticas prescritas, para obtener eficiencia en sus operaciones.

Estas pruebas de control proporcionan evidencia sobre si se están cumpliendo las políticas preestablecidas, de las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Pruebas de Cumplimiento: estas dan una seguridad razonable de que los procedimientos de control contable se están aplicando como lo indica el proceso de revisión del auditor, estas incluyen el examen de tarjetas de crédito, cheques y facturas para determinar si muestran la debida autorización, las firmas y el sello de cancelación respectivo. (4:350)
- Pruebas Sustantivas: estas pruebas aportan evidencia respecto a la validez y corrección de los saldos que aparecen en los Estados Financieros y de las operaciones que respaldan dichos saldos, de estas pruebas podemos mencionar las siguientes: (4:350)

- Pruebas de detalles de los saldos y de las operaciones: que podrían ser una conciliación de cuentas bancarias, una confirmación por escrito de los saldos de las cuentas por cobrar de la empresa, obtenida directamente de los clientes y un examen de los documentos que justifican las adiciones a las cuentas de activo fijo.
  - Estudio analítico de la información financiera: aquí podríamos realizar una comparación de la provisión para cuentas de cobro dudoso con los datos de la industria y comparación de los saldos de las cuentas de ingresos y gastos de este año y del anterior.
- Pruebas de doble propósito: estas se efectúan con frecuencia a los detalles de las operaciones y a los saldos, tanto con el fin de determinar si se ha cumplido con los procedimientos de control contable interno, así como obtener evidencia de las cantidades y de las declaraciones que aparecen en los Estados Financieros, esto se lograría realizando una comparación de los importes que aparecen en los documentos con otra información y confirmaciones efectuadas por medio de cartas que se envían a los clientes que tienen saldo en cuentas por cobrar. (4:350)

Con la aplicación de estas pruebas se minimiza el riesgo de que una representación errónea pueda ocurrir en un saldo o clase de transacciones, pudiendo ser importante individualmente, permitiendo en base a las pruebas realizadas, ser prevenido o detectado y corregido oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno, permitiendo así desarrollar los procedimientos de las cuentas por cobrar y de la empresa en general con eficacia, y a través del desarrollo eficiente de estas operaciones reflejar resultados razonables de la actividad comercial en los Estados Financieros de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre.

### **CAPÍTULO III**

## **CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE**

En el capítulo anterior se mencionó la importancia del control interno, en las cuentas por cobrar, este punto es de vital importancia para el empresario, ya que la naturaleza de las operaciones de una Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre, radica en vender la mercadería que tiene disponible, pudiéndose efectuar al contado, pero se fundamenta en mayor escala, en las ventas al crédito. Como resultado de las ventas al crédito se origina el registro de las cuentas por cobrar o clientes, ya que estas son la cantidad que se debe a la empresa por venta de mercancías al crédito, esta actividad es vital y de su correcto control y validación, dependerá el éxito o el fracaso de la empresa.

En la actualidad, la realización de las ventas al crédito se encuentra tan difundida, que casi podría decirse que son excepcionales las empresas que realizan todas sus operaciones al contado.

Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de empresas comerciales consideran necesario efectuar sus ventas al crédito.

El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, es menester recordar que cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad y puede ser muy desfavorable la relación con los términos que los proveedores otorgan a la empresa, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.

Uno de los objetivos que persigue la empresa mercantil es realizar con éxito las operaciones al crédito y esto ha dado como resultado el desarrollo del arte de dirección del crédito. A medida que los negocios crecen se vuelven más complicados y exigentes, la dirección del crédito ha ido ocupando un lugar muy importante en los negocios

mercantiles. Si la gerencia no administra bien el crédito y las cuentas por cobrar, los deudores controlarán el futuro de la empresa.

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen una parte importante de sus activos, y sobretodo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en efectivo en el corto plazo, según las políticas de crédito establecidas por la empresa.

De lo anterior se deriva la importancia y la necesidad de establecer un adecuado control interno sobre las cuentas por cobrar, según las necesidades de la empresa.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar. (13:21)

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa, que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes y servicios. (25)

### **3.1 Naturaleza de Cuentas por Cobrar Clientes**

En términos generales, la partida Cuentas por Cobrar, se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías (es decir, depósitos correspondientes a compras) y servicios (como gastos pagados previamente, como las pólizas de seguro). Las cuentas por cobrar se definen corrientemente como aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo. Las cuentas por cobrar, concretamente las cuentas de clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuentas a cobrar más corrientes. (17:534)

### **3.2 Importancia de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas a cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas a cobrar de clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. Las

cuentas de clientes comúnmente representan entre el 30% y el 50% de los activos corrientes de una empresa. (17:534)

De todas las partidas de activo, únicamente la de caja y bancos ofrece mayor liquidez. Por lo tanto, no es de extrañar que los auditores independientes deban dedicar una parte considerable de su trabajo al análisis de esta cuenta. Para el auditor, tanto interno como externo las cuentas a cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica. (17:534)

### **3.3 Valoración de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar deben contabilizarse al valor del derecho exigible convenido originalmente. Dicho valor deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener, esto requiere que se deduzcan los descuentos, devoluciones y bonificaciones aplicables, así como las estimaciones para cuentas dudosas. (13:21)

Los incrementos o deducciones que se tengan que hacer a las estimaciones, deberán cargarse o acreditarse a los resultados del ejercicio en que se efectúen. (13:21)

Los intereses devengados, así como los costos y gastos incurridos reembolsables, que se deriven de las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar, deben considerarse como parte de las mismas. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deberán valuarse a la tasa de cambio vigente en el mercado bancario, a la fecha de los Estados Financieros. (13:21)

### **3.4 Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Es necesario, para la presentación correcta del sector de activos corrientes y de activos no corrientes de un balance general, que se clasifiquen y presenten en forma adecuada las cuentas por cobrar. Por lo general, las cuentas, documentos comerciales y otras cuentas por cobrar recuperables dentro del “ciclo normal de operaciones”, deben clasificarse como activos corrientes. (4:505)

Al hablar de cuentas por cobrar, la mayoría de los contadores se refieren a las cuentas comerciales, para efectos de auditoría se debe tener claro que los procedimientos prescritos son los mismos para toda clase de cuentas por cobrar. (4:329)

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente forma:

➤ **Cuentas por cobrar comerciales**

Estas se clasifican en la cuenta clientes, y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio ofrecido al público con regularidad, se deben presentar los documentos y las cuentas derivado de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma. (13:21)

Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar respaldadas por medio de documentos como: letras, pagarés, en los que las partes involucradas deben estar de acuerdo, los cuales provienen exclusivamente de las operaciones comerciales realizadas por las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre. (25)

➤ **Cuentas por cobrar no comerciales**

Están a cargo de otros deudores, y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Estas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como: préstamos a accionistas, a funcionarios, empleados y compañías relacionadas. (13:21)

Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de las operaciones comerciales de la empresa, por ejemplo: cuentas corrientes del personal o deudores por concepto de ventas de activos fijos. (25)

Las estimaciones para cuentas dudosas así como las estimaciones para descuentos, devoluciones y bonificaciones aplicables, deben ser mostradas en el Balance de Situación general como deducciones a las cuentas por cobrar. En caso de que se presente el saldo neto, debe mencionarse en nota a los Estados Financieros los importes de dichas estimaciones. (13:21)

Los documentos por cobrar descontados deben presentarse en el Balance de Situación general como deducciones a las cuentas por cobrar, que los originaron.

Atendiendo su exigibilidad las cuentas por cobrar deben ser clasificadas de la siguiente forma: (13:21)

➤ **Cuentas por cobrar a corto plazo**

Se consideran a corto plazo aquellas cuentas cuyo vencimiento es dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance.

Estas se deben de presentar en el Balance de Situación general como activos corrientes. (13:21)

➤ **Cuentas por cobrar a largo plazo**

Se consideran a largo plazo aquellas cuentas cuyo vencimiento es dentro de un plazo mayor de un año. Y deben presentarse fuera del activo circulante. (13:21)

### **3.5 Cobrabilidad vrs Incobrabilidad de las Cuentas por Cobrar**

Cuando se habla de cobrabilidad nos estamos refiriendo a la operación básica de cobranza la cual puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible, documentado o no (Créditos), en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero, cheque u orden de pago. También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe, se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero. (13:22)

Por último, también podría aceptarse como operación básica de cobranza al descuento de un documento. A pesar de que tiene características diferentes a las de una operación básica de cobranza, el resultado que produce (transformación de un crédito en disponibilidades) permite que se trate como una cobranza, en lugar de considerarla como una operación básica secundaria (financiera).

La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta



que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa. (27)

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar.

### **3.5.1 Objetivos de Cobrabilidad**

El interés fundamental de los auditores al revisar las cuentas a cobrar es determinar que éstas existan. También deben ocuparse si estas se cobran realmente o no. El auditor debe determinar la cobrabilidad de las cuentas con el fin de asegurarse de que es suficiente la reserva en concepto de pérdidas potenciales por deudas incobrables. Una confirmación satisfactoria de las cuentas a cobrar no permite asegurarse de que éstas realmente se cobrarán. (13:22)

Para determinar la cobrabilidad, deben emplearse otros procedimientos de auditoría. El auditor tiene dos misiones fundamentales: (8:551)

- Que todas las cuentas consideradas incobrables a final de año, hayan sido canceladas o se haya hecho una provisión para ellas,
- Que la provisión en concepto de cuentas dudosas sea suficiente para reducir las cuentas a cobrar del Balance de Situación a la cantidad que se espera cobrar realmente.

### **3.5.2 Métodos para Determinar la Cobrabilidad de las Cuentas por Cobrar**

El auditor debe determinar la cobrabilidad de las cuentas a cobrar, de modo que los estados puedan prepararse correctamente, y las cuentas puedan igualmente llevarse con corrección. A continuación se presentan dos métodos para determinar la cobrabilidad de las cuentas por cobrar: (10:156)

- Inspeccionar e investigar las cuentas, anotando todos los indicios de cuentas dudosas,
- Otro método empleado es determinar la antigüedad de las cuentas.

Se clasifican las cuentas a cobrar no pagadas según el tiempo que llevan pendientes y vencidas, determinando la situación de cobrabilidad de las cuentas individuales y la suma necesaria como reserva para cuentas dudosas.

### **3.6 Características de las Cuentas Dudosas e Incobrables**

Existe un cierto número de indicaciones que dan la pauta para considerar una cuenta como dudosa o incobrable entre éstas se encuentran las siguientes:

- Las condiciones de crédito se han ignorado continuamente,
- Se efectuaron pagos a cuenta, pero el saldo aumenta continuamente,
- Una partida antigua se ha pagado únicamente en parte, mientras que las más recientes se han pagado íntegramente,
- Se ha detenido la concesión de crédito y no se han efectuado cobros recientemente,
- Un cliente que solía pagar en efectivo lo hace ahora por medio de letras,
- Una cuenta antigua ha sido asignada a un agente de cobro,
- Existen cantidades vencidas correspondientes a ex-empleados,
- Un cliente ha muerto, desaparecido, fracasado en su negocio, ha sido eximido de una quiebra o se ha declarado en ella,
- El cobro está prohibido por el estatuto de limitaciones,
- Existe una correspondencia desalentadora.

Se pueden explorar las cuentas realizando un análisis de la antigüedad de las cuentas preparado para al menos una parte de ellas. Debe observarse que una exploración completa de las cuentas es menos importante cuando existen muchas de ellas al descubierto que cuando hay pocas (es más probable que la imposibilidad de cobro de una cuenta individual tenga mayor importancia cuando exista únicamente un número pequeño de cuentas importantes que cuando existan muchas con saldos pequeños). A medida que se aumenta el número de cuentas, el auditor tiende a fiarse más de los análisis estadísticos y procedimientos seguidos en la concesión del crédito. (8:551)

### 3.6.1 Métodos para el Análisis de la Estimación para Cuentas Incobrables

En las empresas una importante estimación contable relacionada con las cuentas por cobrar y los ingresos es la estimación para cuentas incobrables. Las técnicas utilizadas por el auditor para su evaluación, no son iguales en todas las auditorías, a continuación se presentan los métodos más comunes que se aplican en las auditorías para la evaluación de la estimación para cuentas incobrables: (12:405)

- Generalmente se discute con los directivos para conocer a fondo y familiarizarse con el procedimiento aplicado en el cálculo de la estimación para las cuentas incobrables. A criterio del auditor este proceso debe considerarse razonable y seguido por un personal competente,
- El examen de los eventos posteriores será de gran utilidad, pues habrá transcurrido mucho tiempo desde la fecha del balance general. Muchas de las cuentas por cobrar ya vencidas en esa fecha habrán sido cobradas, el pago de las otras se rezagará aún más. Asimismo, los auditores tienen la ventaja de juzgar de antemano la cobrabilidad de las cuentas registradas en la fecha del balance general.

Lo anterior conduce al auditor a realizar, razonablemente una estimación para pérdidas en los casos siguientes: (12:406)

- Documentos que fueron renovados varias veces,
- Documentos de pago a plazos en que los pagos se han efectuado a destiempo y en forma irregular,
- Documentos recibidos por cuentas a cobrar ya vencidas,
- Documentos morosos y
- Documentos de compañías que tengan problemas financieros.

Los siguientes procedimientos ayudarán a obtener la estimación para pérdidas y a evaluar la verosimilitud de los directivos: (12:406)

- Comparar los detalles de la antigüedad de las cuentas por cobrar con la de años anteriores. Examinar las cuentas vencidas incluidas en el análisis de antigüedad que no se pagaron después de la fecha del balance general, fijándose en los siguientes factores:

- Tamaño y frecuencia de los pagos,
  - Liquidación de saldos antiguos y
  - Las ventas recientes se hayan efectuado al contado o crédito.
- 
- Investigar las evaluaciones de crédito en busca de cuentas morosas o demasiado grandes, a menudo la cuenta de un solo cliente representa una parte importante del total de cuentas por cobrar,
  - Analizar las excepciones a la confirmación por si hay cantidades en disputa y otros indicios de cuentas incobrables,
  - Resumir en un documento de trabajo las cuentas cuya cobrabilidad es dudosa según los procedimientos anteriores. Anotar el nombre de los clientes, las cantidades dudosas y los motivos para considerarlas como tales,
  - Junto con el director de crédito revisar el estado actual de las cuentas dudosas importantes, juzgando la estrategia adoptada de cobranza y la opinión del director de crédito con respecto al cobro,
  - En los papeles de trabajo de la cuenta dudosa se indica su opinión respecto a la parte cobrable de las cuentas incluidas, con esta información se ayuda a evaluar la cobrabilidad de algunas de ellas.
  - Calcular las relaciones, como el número de días-ventas en las cuentas por cobrar y la relación de la estimación de valuación con:
    - Cuentas por cobrar y
    - Ventas netas a crédito.

Se comparan las razones con otras similares de años anteriores y con los promedios de la industria, se analizan los resultados.

### **3.7 Riesgos de Fraudes e Incobrabilidad de Saldos**

En la evaluación de las cuentas por cobrar los auditores encaran, varios riesgos inherentes que están relacionados con las cuentas por cobrar y con los ingresos. Muchos de ellos provienen de los riesgos de negocios que enfrentan los directivos como los siguientes: (12:407)

- Restricciones que la ley y las regulaciones imponen a la venta. Por ejemplo: para la venta de un producto, uno de los principales requisitos, es que lleve la garantía o sello que asegure su originalidad,
- Disminución de las ventas debido a recesiones económicas, obsolescencia de los productos, aumento de la competencia o cambios en la demanda de productos y servicios,
- Imposibilidad de recaudar las cuentas por cobrar, debido a que al brindar mayor tiempo para que se efectuó el pago, menor será la posibilidad de cobro, no efectuar la cobranza en el momento oportuno, falta de información del deudor, cese de operaciones del deudor.

El riesgo de error material también proviene de la posibilidad de fraude. El reconocimiento incorrecto de ingresos es la técnica más común que usan los ejecutivos para realizar informes financieros fraudulentos. De ahí que la auditoría de las cuentas por cobrar y de los ingresos sea ha menudo un área de riesgo importante. (12:407)

Si los auditores identifican un riesgo de fraude en las cuentas por cobrar y los ingresos, se cerciorarán de que conocen los controles establecidos por la gerencia para controlar el riesgo. Asimismo determinarán, si los controles fueron observados y por último diseñarán su respuesta frente a los riesgos, las cuales pueden darse en una o varias de las siguientes formas: (12:388)

- Una respuesta que tenga un efecto global en la manera de realizar la auditoría. Por ejemplo, podría designar personal con suficiente experiencia en la industria del cliente para que evalúe los principios de contabilidad relativos al reconocimiento de los ingresos,
- Una respuesta referente al diseño de los métodos de auditoría. Por ejemplo, podría exigir que la confirmación de las cuentas por cobrar se haga al final del año y no en fecha intermedia,
- Una respuesta que incluya aplicar procedimientos para reducir aún más el riesgo de un error material atribuible al hecho de que, los ejecutivos burlaron el control interno. Por ejemplo, evaluará el propósito de negocios de ventas inusuales y significativas, así como la estimación para las cuentas incobrables en busca de evidencia de tendenciosidad por parte de los ejecutivos.

Los fraudes cometidos en las empresas, por personal de planta o por los propios ejecutivos, desencadena una inestabilidad en la liquidez de operaciones de las empresas, en su mayoría terminan en cuentas que no se pueden cobrar, o que ya fueron cobradas y no fue reportado el ingreso. Para estos fraudes la mejor evidencia documental obtenida es la confirmación. (12:397)

La confirmación es obtenida fuera de la empresa del cliente y transmitida directamente a los auditores. La comunicación directa con los deudores es el paso más importante y concluyente cuando se verifican las cuentas y los documentos por cobrar. Con este procedimiento se comprueba la existencia de las cuentas y del cliente. El reconocimiento escrito de la deuda por el deudor cumple los siguientes propósitos: (12:397)

- Demuestra la existencia y la valuación global del activo,
- Ofrece cierta seguridad de que no se esté realizando jineteeo ni otra manipulación que afecte a las cuentas por cobrar a la fecha del balance general.

Sin embargo, la confirmación de una cuenta por cobrar es una evidencia insuficiente sobre las afirmaciones referentes a la integridad y a la valuación, porque sólo se corroboran las cantidades registradas, y quizá los deudores reconozcan sus deudas pero no puedan pagarlas. (12:397)

Las solicitudes de confirmación de las cuentas y los documentos por cobrar deberían enviarse en sobres con la dirección para devolución al despacho contable o entidad emisora. A la solicitud se adjunta un sobre impreso o de respuesta de negocios con el domicilio de la oficina. (12:397)

Estos procedimientos están diseñados para evitar que los empleados del cliente tengan oportunidad de modificar o interceptar la solicitud de confirmación o la respuesta del cliente. El proceso entero no contribuirá a detectar las cuentas exageradas o ficticias, si la petición de confirmación o la respuesta pasan por las manos del cliente. (12:397)

En la confirmación de las cuentas y documentos por cobrar, una parte importante consiste en juzgar la validez de las direcciones de los deudores. Los auditores deben investigar minuciosamente cualquier circunstancia sospechosa. Por ejemplo un número

excesivo de deudores individuales cuya dirección sea un apartado postal, éste puede haber sido rentado con un nombre falso por empleados del cliente que realizan un fraude con las cuentas por cobrar. (12:397)

Para mejorar el número de respuestas a las solicitudes de confirmación, los auditores diseñan con mucho cuidado el formulario pues quieren cerciorarse de que el destinatario acceda fácilmente a la información pedida. Por ejemplo, los clientes que usan un sistema de comprobantes en los desembolsos en efectivo podrán confirmar fácilmente las transacciones no pagadas que el saldo total de las cuentas por cobrar. (12:397)

Algunas veces, el proceso de confirmación puede producir respuestas orales o por medio de fax. Las respuestas orales generalmente se obtienen en conversaciones telefónicas en que el auditor se asegura la identidad del que responde, además no excluye la posibilidad de pedirle al cliente una confirmación escrita. Deben examinarse detenidamente las respuestas recibidas por fax, pues es posible programarlo con un número y nombre incorrecto de transmisión, el destinatario no obtiene información sobre la fuente del documento. Así, una persona deshonesto puede enviar una respuesta falsificada por fax que parece provenir de las oficinas del deudor. Este problema se controla hasta cierto punto con un fax que tenga la función de recepción automática o telefoneando al destinatario para cerciorarse de que la confirmación recibida es válida. (12:397)

Hay dos métodos de confirmar las cuentas por cobrar a través de la comunicación directa con el deudor. En ambos, el cliente hace una solicitud formal y son las siguientes:

- La confirmación positiva, es una solicitud dirigida al deudor pidiéndole una respuesta. Casi siempre se le pide que confirme directamente al auditor, la veracidad del importe monetario que se incluye en la solicitud. Otros formularios positivos conocidos como formularios en blanco, no contienen la cantidad en la solicitud, sino que piden a la compañía deudora que llene el saldo,
- La confirmación negativa, es una comunicación dirigida a la compañía deudora pidiéndole que avise a los auditores sólo si el saldo es incorrecto. La petición puede hacerse a través de una carta, aplicando simplemente una estampilla de

goma al estado mensual del cliente o anexando una etiqueta con las palabras “favor de examinar detenidamente este estado de cuenta, si no concuerda con sus registros, le suplicamos que indique la diferencia a nuestros auditores”. (12:398)

### **3.8 Antigüedad de Cuentas a Cobrar**

El análisis de antigüedad aplicado a los saldos de las cuentas por cobrar y el índice de rotación, es una prueba sustantiva, y es efectuado a intervalos regulares para el uso del departamento de crédito al realizar su programa de cobranza. (8:552)

Probablemente la técnica más conocida de estimación de la provisión en concepto de deudores dudosos es la lista de la antigüedad de las cuentas. Ésta analiza las cuentas a cobrar según su antigüedad (esto es, cuentas de menos de 30, entre 30 y 60, de entre 60 y 90 días y aquellas que se originaron hace más de 90 días). Cuanto más tiempo haya pasado desde el origen de la cuenta, menos probable será su cobro. Esto constituye un supuesto válido, pero es difícil determinar qué porcentaje debería considerarse incobrable en una clase concreta de cuentas vencidas. (8:552)

Un análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar comerciales en la fecha de la auditoría generalmente suele ser preparado por los empleados del cliente para los auditores, a menudo en una impresión de computadora, sin embargo el auditor debe conocer este instrumento de análisis elaborarlo y aplicarlo cuando la administración no lo genere. (8:552)

Este análisis tiene un formato multipropósito que contiene el envejecimiento de las cuentas de los clientes, la estimación de las pérdidas posibles de crédito y la información referente al control de confirmación. Tantas fases del examen de las cuentas por cobrar en un solo documento de trabajo, sólo puede resumirse tratándose de empresas pequeñas con pocos clientes. Si el cliente tiene muchas otras que no sean comerciales, los auditores deberán conseguir análisis semejantes de ellas. (8:552)

Se requiere alguna verificación independiente de la lista, cuando los empleados del cliente proporcionan a los auditores balanzas de comprobación o análisis de las cuentas por cobrar. La extensión adecuada de las pruebas se determina en relación a la idoneidad de los controles de las cuentas por cobrar. Se verifican los totales verticales,



los totales horizontales y la antigüedad. Al probar la antigüedad conviene verificar algunas cuentas clasificadas como corrientes y también las indicadas como ya vencidas. Unas y otras se comprobarán con el mayor auxiliar. (8:552)

También los totales de las cédulas preparadas por el personal de cliente se comparan con las respectivas cuentas de control. Asimismo, los saldos de los registros de estos libros se verifican sumando las columnas de los cargos y abonos a manera de prueba. Los programas computarizados de auditoría sirven para realizar estas pruebas, cuando un sistema de cómputo procesa las cuentas por cobrar del cliente. (12:396)

### **3.9 Auditoría de Cuentas por Cobrar**

Antes de proceder a practicar una auditoría de las cuentas por cobrar, el auditor debe familiarizarse con las condiciones peculiares en que trabaja el cliente, la organización y eficiencia del departamento de crédito, la naturaleza de los productos que vende, los métodos de venta, las condiciones de crédito que concede a sus clientes y el control interno sobre las cuentas por cobrar y las ventas. La extensión de la auditoría en las cuentas por cobrar depende de estos factores. (4:330)

La auditoría que se realice a las cuentas por cobrar debe ser practicada cuidadosamente, pues es posible la comisión de fraudes en su manipulación y en razón de que la liquidación normal de una cuenta por cobrar resulta en un ingreso en efectivo. Aún cuando no ha de concederse demasiada importancia al fraude, podrá haber retenciones fraudulentas o traslapes, podrán no contabilizarse las cuentas en los mayores, los créditos podrán ser ficticios, toda una cuenta podrá ser ficticia. (4:330)

#### **3.9.1 Objetivos de una Auditoría de Cuentas por Cobrar**

Los objetivos primordiales de una auditoría de cuentas por cobrar son:

- La determinación de la exactitud del importe de los valores a cobrar,
- Su correcta presentación en los Estados Financieros,
- Evaluar los procedimientos utilizados para la concesión de créditos,
- Establecer la autenticidad y su validez,
- Su cobrabilidad. (4:330)

En toda auditoría de cuentas por cobrar es preciso realizar una cantidad mínima de trabajo con objeto de llegar a una conclusión acerca de estos objetivos. Los procedimientos exactos seguidos para llegar a esta conclusión y la manera en que se apliquen diferirán entre los auditores y entre las auditorías realizadas por el mismo auditor. En el anexo I se presenta un modelo de programa de auditoría.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE**

El principal objetivo de este capítulo es presentar la situación actual del sistema de control interno de una empresa, cuya actividad comercial se desarrolla en la ciudad de Guatemala, considerando que el control interno es un sistema que forma parte de los factores que influyen en el desarrollo de las operaciones realizadas en las empresas que se dedican a este tipo de negocio.

El control es un concepto con el que nos encontramos frecuentemente durante el transcurso de nuestra actividad cotidiana, independientemente de que las actividades sean laborales o personales, el control es un factor importante para la formación profesional y desarrollo eficiente de cualquier operación.

En las empresas se ejerce el control para poder alcanzar los objetivos establecidos, por lo que la administración debe estar atenta a los diferentes indicadores que muestran el desarrollo de la empresa.

El control interno es un factor básico que opera en una o en otra forma dentro de la administración de cualquier organización mercantil o de otra índole. Se conoce como el sistema motor que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva dentro de campos de acción viables.

Es importante indicar que un buen control interno y un eficiente monitoreo del cumplimiento de los procedimientos en las cuentas por cobrar, proporcionan un punto de apoyo esencial en cualquier tipo de empresa.

Por lo tanto al definir lo que significa el control interno en el capítulo II, ayuda a comprender la necesidad y la importancia para la administración, de establecer procedimientos de control en la concesión de créditos y en la operación de cobranzas, que se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

#### 4.1 Análisis del Sistema Actual de Control Interno

La estructura de control interno en el área de las cuentas por cobrar comienza con la aceptación del pedido de un cliente, o bien, con la aprobación del crédito que se haya de otorgar, dependiendo de las políticas establecidas dentro de la organización para el otorgamiento de los créditos. Por lo cual, para conocer el ambiente y el sistema dentro del cual operan las empresas que desarrollan esta actividad comercial, se procedió a realizar un análisis de los procedimientos establecidos por la administración en el área de cuentas por cobrar, de acuerdo al siguiente plan de trabajo se determinó que las empresas que se desenvuelven en esta actividad comercial realizan sus operaciones crediticias de una forma similar mostrando debilidades en el análisis de la documentación para aprobar el crédito y en los procedimientos aplicados en la recuperación.

**Cuadro No. I**  
**Empresa Distribuidora de Peltre**  
**Esquema de Planeación Aplicado a una Cuenta de los Estados Financieros**

Cuentas por Cobrar Plan de Trabajo	
Área a Analizar:	Cuentas por Cobrar.
Tiempo Asignado:	30 horas Fecha de revisión del 3 al 7 de julio de 2007
Período a Revisar:	Segundo trimestre del año: Abril-Junio del 2007
Personal Asignado:	Manuel Alberto Selva                      Supervisor Jorge Luís Monzón Rodríguez           Auditor Fausto Antonio Tzoc Sic                    Asistente
Objetivos Generales del Trabajo:	Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Administración y determinar el efecto sobre las desviaciones al control contable y administrativo.
Trabajo a Desarrollar:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar en forma narrativa los procedimientos del área de cuentas por cobrar.</li> <li>• Proceder a graficar los procedimientos a través de Diagramas de Flujo.</li> <li>• Efectuar pruebas de Cumplimiento para el área de cuentas por cobrar.</li> <li>• Presentar propuestas de Control Interno por los hallazgos detectados.</li> </ul>

Fuente: Papeles de trabajo proporcionados en el curso preparación para exámenes de Áreas prácticas impartido en el IGCPA.

##### 4.1.1 Generalidades de la Empresa

Los utensilios de peltre son productos que tienen una fuerte demanda en el mercado nacional. Actualmente existen aproximadamente seis empresas que se dedican a

importar este producto, de países como: México, Perú, y Europa. Con el objetivo de distribuirlos (por mayor y/o menor) en el mercado local.

Debido a las características y presentación de este producto, ha llegado a ser un lujo tenerlos en los hogares, pero el poder adquisitivo de la población en general, ha llegado a ser un limitante para que estas empresas, puedan vender al contado sus productos, teniendo la necesidad de abrir líneas de crédito, a sus clientes que a su vez para tener presencia en el mercado y poder darle al consumidor final lo que necesita vende las formaciones de peltre triplicando el costo (3 por 1), con lo que cubren los gastos de comisiones de venta, cobro, de operación y perdidas por cuentas incobrables.

#### **4.1.2 Tamaño y Organización de la Empresa**

Las empresas que venden formaciones (vajillas) de peltre en Guatemala, en su mayoría son medianas, con una función económica destinada a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Su naturaleza y propósito es lucrativo, con patrimonio privado bajo la constitución de una sociedad anónima. Para organizarse se considera el entorno bajo el cual se desarrolla, considerando los factores externos e internos que influyen positiva o negativamente en su crecimiento.

- Teniendo como factores externos las condiciones políticas y legales del país (requisitos necesarios para constituirse como una sociedad), los factores económicos relacionados con la capacidad adquisitiva general, los índices de precios y salarios, factores sociales, el crecimiento demográfico y el crecimiento de la industria.
- En el entorno interno se consideran los objetivos de la entidad sobre el cual se encaminará el negocio, el capital disponible para adquisición de equipo, existencia de sistemas adecuados para el registro contable, los proveedores idóneos, entre otros.

Una vez definido el entorno del negocio o la naturaleza de operaciones, de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, es necesario realizar una organización, considerando los siguientes aspectos:

- Organización Administrativa,

- Organización legal,
- Organización financiera.

Después de obtener un conocimiento sobre la estructura de las empresas distribuidoras de utensilios de peltre, se procedió a documentar la comprensión del control interno, considerando las cédulas narrativas y diagramas de flujo, por tal situación a continuación se procede a detallar los procesos que se desarrollan en el área de cuentas por cobrar.

#### **4.1.2.1 Organización Administrativa**

Las empresas que desarrollan esta actividad comercial cuentan con un órgano que se complementa con el apoyo y coordinación por parte del personal directivo, para el adecuado funcionamiento del negocio y para alcanzar el principal objetivo para la cual fue creada, "lucrar". Este órgano se menciona a continuación:

- Gerencia General

A este se le conoce con el nombre de Órgano Ejecutivo de la sociedad y tiene la responsabilidad de la administración ordinaria y normal de la sociedad, para tal objetivo se basa en el principio de control interno, delegación de responsabilidades, para lo cual necesita contratar personal calificado, que estará bajo su dirección con el objetivo de contribuir eficientemente en la administración del negocio.

Los papeles de trabajo presentan la información proporcionada por los colaboradores de las empresas distribuidoras de utensilios de peltre.

La estructura organizacional para este tipo de empresas generalmente es como el que se describe a continuación:

## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

### Narrativa

<b>EMPRESA</b>	<b>Comercial de Distribución</b>	<b>PT</b>	<b>NA-1</b>
	<b>De Utensilios de Peltre</b>	<b>Ela. por</b>	<b>FATS</b>
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	<b>Evaluación de Control Interno</b>	<b>Fecha</b>	<b>5-6-07</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>Actividades de Colaboradores</b>	<b>Ap. Por</b>	<b>JLRM</b>
<b>PERIODO A EXAMINAR</b>	<b>Abril-Junio del 2,007</b>	<b>Fecha</b>	<b>15-6-07</b>

No	Cargo	Atribuciones
1	Gerente General	Es el responsable de velar por el cumplimiento de políticas adecuadas para el mejor funcionamiento y desarrollo eficiente de los procedimientos.
2	Departamento de Recursos Humanos	Este es responsable de la selección y reclutamiento, inducción y capacitación, control de entradas y salidas de personal, llevando a cabo estas funciones el Gerente de ventas, y la elaboración de nóminas y todo lo concerniente con las altas, bajas, certificados de IGSS y control de vacaciones, el contador de la misma.
3	Departamento de Ventas	Esta formado por un gerente y los vendedores, a los cuales se les asigna un territorio de acción, vendedores para el área de la capital y para el área del interior del país, siendo su función visitar a los clientes para ofrecer las formaciones de peltre y la diversidad de productos que se comercializan, para cubrir las necesidades de los clientes. Asimismo son los responsables de que el cliente tenga disponible el producto, en el tiempo y en las cantidades requeridas.
4	Departamentos de Créditos	Este departamento es el responsable de autorizar los créditos, verificar los límites de crédito y trasladar al siguiente departamento los resultados obtenidos. Sin embargo se pudo observar que esta función la realiza, una persona relacionada con la aceptación y aprobación del pedido.
5	Departamento de Facturación	Este departamento esta a cargo de la secretaria de ventas, y es responsable de facturar el pedido y dar la orden para la entrega del producto al cliente.

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO****Narrativa**

<b>EMPRESA</b>	<b>Comercial de Distribución</b>	<b>PT</b>	<b>NA-2</b>
	<b>De Utensilios de Peltre</b>	<b>Ela. por</b>	<b>FATS</b>
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	<b>Evaluación de Control Interno</b>	<b>Fecha</b>	<b>5-6-07</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>Actividades de Colaboradores</b>	<b>Ap. Por</b>	<b>JLRM</b>
<b>PERIODO A EXAMINAR</b>	<b>Abril-Junio del 2,007</b>	<b>Fecha</b>	<b>15-6-07</b>

<b>No</b>	<b>Cargo</b>	<b>Atribuciones</b>
6	Departamento de Cobros	La gestión de cobros la realizan los vendedores con que cuenta la empresa, siendo responsables de visitar a los clientes y presentarles la factura de cobro, realizando en ese momento el recibo de caja correspondiente. Traslado los resultados al gerente de ventas o al departamento de facturación.
7	Departamento de Compras	Ésta a cargo del gerente de ventas el cual solicita el producto directamente al proveedor en México por vía telefónica, o a otro país según sea el caso, siendo responsable de recibir los pedidos de compra, obtener las autorizaciones respectivas y efectuar los prorrateos.
8	Departamento de Bodega	Esta a cargo de una persona y tiene la responsabilidad de la custodia del inventario propiedad de la empresa, dando ingreso y salida del inventario, verificando los envíos y facturas respectivas, y también es responsable de los inventarios físicos que se practican periódicamente.
9	Despacho	Esta función esta ha cargo de los chóferes, los ayudantes y el personal de seguridad, los cuales son responsables de que el producto llegue completo y en las condiciones adecuadas al punto de venta del cliente.
10	Departamento de Finanzas	Es el responsable de efectuar los registros contables, en los libros Diario, Mayor y Balance, para generar estados financieros (Estado de Situación General, Estado de Resultados, Estado de Utilidades Retenidas), y proporcionar todos los informes financieros que sean requeridos.



La información anterior fue recabada por medio de entrevistas efectuadas a los colaboradores de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, misma que se efectuó al momento de realizar la visita a las instalaciones, observándose el proceso de autorización del crédito, aprobación del pedido y la facturación del producto por el personal responsable y los procedimientos necesarios hasta el momento en el cual el producto es cargado al vehículo, listo para ser trasladado al punto de venta del cliente por las personas encargadas para realizar determinadas actividades.

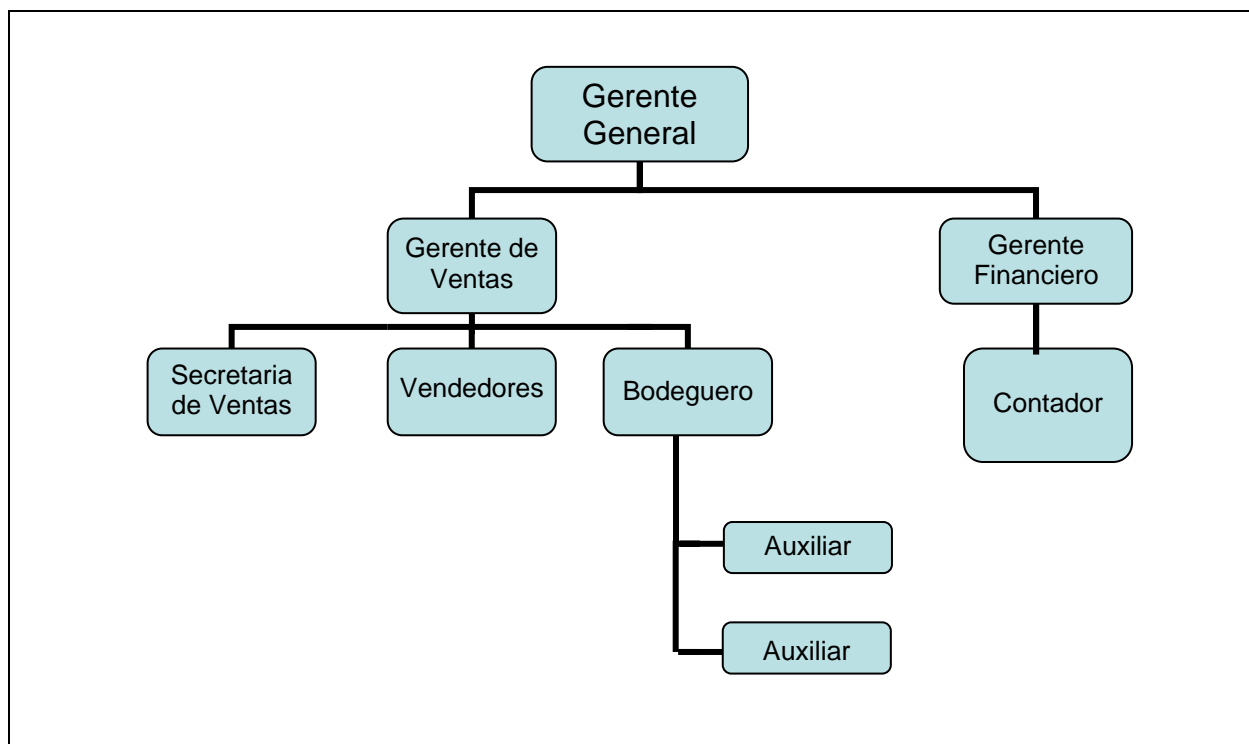
Confirmando los resultados de las entrevistas efectuadas en cada una de las empresas distribuidoras de utensilios de peltre, se determinó que la estructura y la forma de operar en relación a las ventas al crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar, es general para las empresas de la industria. Mostrando serias debilidades en la aplicación de los principios de control interno como el principio de segregación de funciones el cual es fundamental para que la administración se desarrolle eficientemente y el monitoreo de las funciones, como lo establece la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta y la Norma Internacional de Auditoría (315).

Realizando a continuación el análisis de los niveles directivos y así poder establecer la jerarquía entre los empleados de bodega y mandos medios, elaborando el organigrama respectivo, el cual debe ser colocado en un lugar visible para que sea observado por los empleados, para que sepan el nivel al cual deben reportar los resultados obtenidos, asimismo, que puedan acudir con su jefe inmediato en cualquier eventualidad que se presente y así darle solución a los problemas presentados en la mayor brevedad posible.

El organigrama presentado se realizó de acuerdo a la información proporcionada por el cliente, debido a que al momento de realizar el procedimiento de comprobación y se solicitó la información se obtuvo la respuesta negativa, ya que no tienen realizado un organigrama en el cual puedan visualizar las áreas que conforman dicha actividad empresarial, lo que muestra una debilidad.

A continuación se muestra el organigrama que generalmente aplica a las empresas comerciales de distribución de utensilios de peltre:

**Cuadro No. 2**  
**Organigrama Estructura Actual aplicado en las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre**



Fuente: Entrevista efectuada con los directivos de las empresas distribuidoras de utensilios de peltre.

El organigrama actual nos muestra que en este tipo de empresas no están divididos los departamentos, debido a que las funciones se encuentran centralizadas en la gerencia de ventas, realizando actividades como: recepción, verificación y aprobación de pedidos, recepción del resultado de la labor de cobro, realización del reporte diario de ventas y cobros, contratación de personal, realización y aprobación de pedidos a los proveedores.

Lo anterior nos muestra que no se cumple con el principio de control interno de Segregación de Funciones, el cual establece que ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.

Cualquier persona, deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

#### **4.1.2.2 Organización Legal**

El Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 337 establece que: están obligadas a inscribirse en el Registro Mercantil todas las sociedades mercantiles y deberá solicitarse en un tiempo prudencial de un mes de haberse recibido la Escritura de Constitución. La cual se hará en base al testimonio respectivo, que comprenderá lo siguiente:

- Forma de organización,
- Denominación o razón social y nombre comercial si lo hubiera,
- Domicilio y el de sus sucursales,
- Objeto,
- Plazo de duración,
- Capital social,
- Notario autorizante de la escritura de constitución lugar y fecha,
- Órganos de administración, facultades de los administradores,
- Órganos de vigilancia si los tuviere. (22:83)

En base al testimonio mencionado anteriormente se hará la inscripción provisional y la pondrá en conocimiento del público por medio de una publicación en el Diario Oficial.

Ocho días después de la fecha de la publicación, si no hubiera objeción de parte interesada o del Ministerio Público, el registrador hará la inscripción definitiva. Concluido el proceso de inscripción el registrador expedirá sin costo alguno la patente de comercio, documento que deberá colocarse en lugar visible dentro de la empresa. (22:85)

#### **4.1.2.3 Organización Financiera**

Esta integrada por el Gerente Financiero y es necesaria para complementar la organización de las empresas no importando su clasificación, lo cual debe incluir los siguientes elementos dentro de su organización:

##### **4.1.2.3.1 Políticas y Procedimientos**

El departamento financiero es el responsable de elaborar un manual de instrucciones, en el cual se establecen las políticas, normas y prácticas que deben observar, los procesos contables, y las políticas administrativas de la empresa, debiendo estar

autorizadas por el Gerente General y son las que regulan el funcionamiento eficiente de la organización, el cual debe contener como mínimo las políticas que se describen a continuación:

#### **4.1.2.3.1.1 Contables**

- Política para determinar la estimación de cuentas incobrables,
- Política para el pago y registro de provisión de prestaciones laborales,
- Política para el cálculo y registro de depreciaciones.

#### **4.1.2.3.1.2 Administrativas**

- Políticas generales de precios,
- Política para el pago de comisiones, sueldos de vendedores,
- Políticas para firmas de cheques.

Los procedimientos con los que cuenta para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa son los siguientes:

- Procedimiento para facturación,
- Procedimiento para cobranza,
- Procedimiento para compra,
- Procedimiento para la entrega del producto.

#### **4.1.2.3.1.3 Sistema Contable**

Las empresas que realizan esta actividad comercial cuentan con un sistema de contabilidad sencillo, desarrollado por un programador externo, el cual necesita conocer las operaciones que realiza la misma, para poder realizar un sistema a la medida y de acuerdo a sus necesidades.

#### **4.1.3 Leyes que la Regulan**

Las empresas distribuidoras de utensilios de peltre, establecidas en el interior de las fronteras de la República de Guatemala, están afectas a las leyes establecidas y no hay exoneraciones o beneficios especiales. A continuación se hace una breve descripción de las leyes que regulan esta actividad comercial:

- Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República.  
Es aplicable a los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles.
- Código de Trabajo Decreto 1441 del Congreso de la República.  
Este regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores, y crea instituciones para resolver sus conflictos.
- Código Tributario Decreto 6-91 del Congreso de la República.  
Regula la aplicación de sanciones, y faculta a la Superintendencia de Administración Tributaria para que ejerza su función fiscalizadora. Así también proporciona los recursos que están a disposición del contribuyente para su defensa.
- Código Penal Decreto 17-73 del Congreso de la República.  
Esté código además de sancionar los delitos de orden penal, también norma los delitos de defraudación tributaria, la apropiación indebida de tributos y la resistencia a la acción fiscalizadora de la Superintendencia de Administración Tributaria.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92 del Congreso de la República.  
Como su nombre lo indica, grava la renta neta que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos, que se obtengan en el territorio Guatemalteco. En el tiempo que ha transcurrido del periodo fiscal a sufrido cambios, los cuales buscan ejercer un control eficiente en el tema de recaudación de impuestos.
- Ley de Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 del Congreso de la República.  
Esta ley grava los actos como: contratos, ventas, servicios, importación, exportación de bienes y servicios, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, etc.
- Ley del Impuesto sobre Productos Financieros Decreto 26-95.  
Están afectos a esta ley todos los ingresos por concepto de intereses, de cualquier naturaleza, incluyendo los provenientes de títulos valores, públicos o

privados que se paguen o acrediten en las cuentas bancarias de la empresa.  
(23:170)

- Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria Decreto 20-2006 Ley Antievasión Fiscal.

Estable que las personas individuales o jurídicas para la impresión de facturas deben activar, las imprentas o servicios de impresión que le imprimirá sus documentos por medio del formulario en papel SAT-162, o el formulario electrónico SAT-169 a través de BancaSAT. Deben solicitar la autorización de impresión de documentos a través de la imprenta que activó.

- Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz Decreto 19-04 del Congreso de la República.

Esta ley grava el margen bruto superior al 4% de los ingresos brutos generados por la realización de las actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio Guatemalteco, llevadas a cabo por personas individuales o jurídicas.

#### **4.1.4 Elementos de la Estructura de Control Interno de la Empresa Comercial**

Es necesario obtener una mejor comprensión, de cómo se encuentra actualmente o de cómo esta operando la administración de la empresa comercial de distribución de utensilios de peltre, para el análisis del control interno de las cuentas por cobrar, se aplicaron las técnicas siguientes:

- **Cuestionario:**

Este se le practicó al personal relacionado con los procedimientos que involucran al ciclo de ingresos, exigibles a corto plazo. (Ver anexo II)

- **Diagrama de Flujo:**

Esta técnica nos muestra gráficamente los procedimientos actuales que la empresa utiliza en la aprobación de un pedido, hasta que la cuenta por cobrar se convierte nuevamente en efectivo.

Para visualizar de una manera objetiva los procedimientos establecidos por la administración, en el proceso que le da origen a las cuentas por cobrar, se presenta la siguiente información:

## Cuentas por Cobrar y Ventas

El ciclo de ingresos y cuentas por cobrar se inicia con la venta principalmente de:

- Formaciones de 7,8,10,12 piezas de peltre,
- Formaciones de vajillas de Loza para 4 y 6 personas (vajillas de mesa),
- Juego de 3 sartenes con diferentes medidas.

➤ **Narrativas:**

En la investigación realizada de este sector del comercio se comprobó que el procedimiento de venta se efectúa de la siguiente forma dejando evidencia en los siguientes papeles de trabajo.

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO****Narrativa de Procedimientos**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Cuentas por Cobrar-ventas</b>	<b>PT</b>	<b>NP-1</b>
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	<b>Evaluación de Control Interno</b>	<b>Ela. por</b>	<b>FATS</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Generación del Pedido</b>	<b>Fecha</b>	<b>5-6-07</b>
<b>PUESTO</b>	<b>Ejecutivo de Ventas</b>	<b>Ap. Por</b>	<b>JLRM</b>
<b>PERIODO A EXAMINAR</b>	<b>Abril-Junio del 2,007</b>	<b>Fecha</b>	<b>15-6-07</b>

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procesos</b>
1	<p data-bbox="276 898 448 938">Generación</p> <p data-bbox="276 1218 331 1258">Del</p> <p data-bbox="276 1538 384 1579">Pedido</p>	<p data-bbox="467 633 1477 1055">Este proceso inicia cuando un cliente solicita un pedido, al momento en que un ejecutivo de ventas lo visita en el punto de venta, o bien el cliente realiza su solicitud por vía telefónica, lo que generalmente se conoce como, la labor de venta, éste pedido es elaborado por el vendedor en el talonario para este objetivo, el cual es entregado por la secretaria de ventas con anterioridad, sin tener un orden correlativo ni constancia de entrega. En el cual se informa al cliente del precio de venta y las cantidades solicitadas.</p> <p data-bbox="467 1126 1477 1608">El pedido es trasladado por el vendedor al gerente de ventas, que es el responsable de realizar el análisis de autorización de crédito, aplicando la política de "si el cliente tiene una factura pendiente no facturar mientras no sea cancelada la anterior". Si el pedido es autorizado este es trasladado por el gerente de ventas a facturación, en el que la secretaria de ventas es la responsable de generar la factura, el pedido es ingresado al sistema en donde se le asigna un número correlativo automáticamente por el sistema. Por política no se aceptan pedidos que no estén autorizados.</p> <p data-bbox="467 1680 1477 1774">No se realiza ninguna forma de evaluación de resultados a los vendedores y repartidores.</p>



**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO****Narrativa de Procedimientos**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Cuentas por Cobrar-ventas</b>	<b>PT</b>	<b>NP-2</b>
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	<b>Evaluación de Control Interno</b>	<b>Ela. por</b>	<b>FATS</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Generación de la Factura</b>	<b>Fecha</b>	<b>5-6-07</b>
<b>PUESTO</b>	<b>Secretaria de Ventas</b>	<b>Ap. Por</b>	<b>JLRM</b>
<b>PERIODO A EXAMINAR</b>	<b>Abril-Junio del 2,007</b>	<b>Fecha</b>	<b>15-6-07</b>

<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procesos</b>
2	<p>Generación</p> <p>De la</p> <p>Factura</p>	<p>En el proceso de facturación se generan tres copias las cuales se utilizan de la siguiente forma: original cliente, copia archivo y otra copia para actualizar el saldo en el cardex de los clientes, misma que se utiliza en el reporte mensual que es trasladado al contador para actualizar el saldo en la cuenta corriente de cuentas por cobrar.</p> <p>Luego de terminar la facturación, que se puede realizar en cualquier momento, la secretaria la traslada al bodeguero para su despacho, en la cual se adjunta una copia y la factura original para ser presentada ante el cliente al momento de realizarse la entrega. En la bodega se prepara el producto para su despacho, contando para ello con los vehículos y sus respectivos pilotos, ayudantes y agentes de seguridad y a menudo el bodeguero desempeña la labor de ayudante.</p> <p>A ellos se les entrega el producto contra factura, el cual es llevado al vehículo. Al momento de entregar el producto, un ayudante solicita al cliente que le firme la factura original, la cual se entrega cuando transcurra el tiempo de crédito y esté totalmente cancelada, en algunos casos los clientes entregan contraseñas de pago. Para actualizar el módulo de cuenta corriente, el gerente de ventas realiza diariamente el reporte de facturas emitidas-entregadas, el cual es trasladado al contador mensualmente para verificar que la información haya sido acumulada y trasladada correctamente, dicho proceso es una interface que existe entre ventas y el modulo contable.</p>

## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

### Narrativa de Procedimientos

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Cuentas por Cobrar-ventas</b>	<b>PT</b>	<b>NP-3</b>
<b>TIPO DE TRABAJO</b>	<b>Evaluación de Control Interno</b>	<b>Ela. por</b>	<b>FATS</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Proceso de Cobro</b>	<b>Fecha</b>	<b>5-6-07</b>
<b>PUESTO</b>	<b>Ejecutivo de Ventas</b>	<b>Ap. Por</b>	<b>JLRM</b>
<b>PERIODO A EXAMINAR</b>	<b>Abril-Junio del 2,007</b>	<b>Fecha</b>	<b>15-6-07</b>

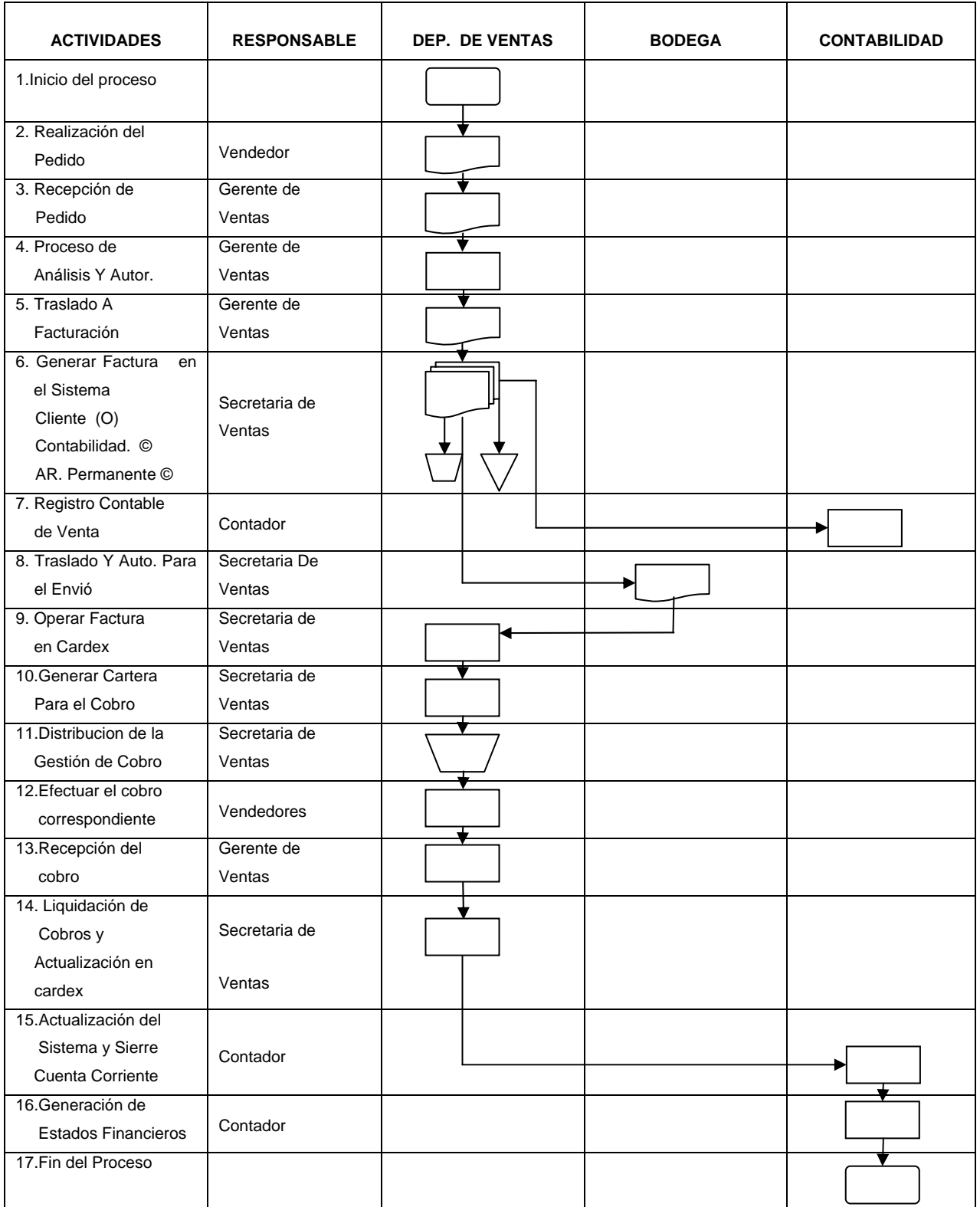
No	Actividad	Procesos
3	<p>Proceso</p> <p>De</p> <p>Cobro</p>	<p>La labor de cobro se realiza por el personal de ventas, diariamente son distribuidos los cobros entre los cobradores, los cuales tienen las rutas establecidas, y son los encargados de liquidar diariamente los cobros realizados y de informar al gerente de ventas de la situación en la que se encuentra la cartera de clientes.</p> <p>Al finalizar el día los cobradores entregan los cobros realizados al gerente, este los traslada a la secretaria para que registre y acredite las cuentas por cobrar de cada cliente, diariamente el gerente elabora un reporte de cobros para ser adjuntado al efectivo y cheques de pago de los clientes y los almacena en caja chica, en poder de la secretaria de ventas, para elaborar al día siguiente el respectivo depósito y posteriormente realizar el registro correspondiente.</p>

Para visualizar y realizar un análisis del procedimiento de la ruta a seguir por los documentos emitidos, para efectuar la venta y posteriormente llevar a cabo las acciones necesarias para convertir en el corto plazo las facturas en efectivo, asimismo realizar el registro del ingreso en la contabilidad, se presenta a continuación el diagrama de flujo que generalmente es aplicado a las empresas de distribución de utensilios de peltre, considerando la información recabada en la visita realizada en cada una de estas empresas del sector comercial, ubicadas en la capital de la República.

Para su mayor entendimiento es presentada en la página siguiente, ya que puede realizarse un seguimiento continuo de cada proceso.

**Cuadro No. 3**  
**Diagrama de Flujo**  
**Cuentas por Cobrar y Ventas**

	<b>PT</b>	<b>DF</b>
<b>Ela. por</b>		<b>FATS</b>
<b>Fecha</b>		<b>5-6-07</b>
<b>Ap. Por</b>		<b>JLRM</b>
<b>Fecha</b>		<b>15-6-07</b>



Fuente: Elaborado de acuerdo a la información proporcionada por el cliente en la realización de las cédulas narrativas.

➤ Concentración de la cartera

Las empresas comerciales tienen la característica de concentrar la mayor parte de sus cuentas por cobrar en poder de unos clientes lo cual provoca serios problemas para la empresa ya que la pérdida de uno de ellos ocasionaría disminuciones significativas en las utilidades y podría llevarlos a la quiebra. Asimismo, al tener concentración de cartera los obliga a conceder beneficios especiales para retener al cliente y así poder tener presencia en el mercado.

➤ Deterioro de imagen de la empresa por una inadecuada selección de clientes

De acuerdo a la evaluación efectuada al control interno, las empresas no cuentan con un Departamento de Crédito o un Comité que evalúe la capacidad de pago y honorabilidad del cliente, esto le ocasiona varios efectos, tales como:

- a) Constituirse en una empresa que financie las operaciones del cliente,
- b) Convertir el saldo de los clientes en morosos, sobre el cual será necesario crear una reserva para cuentas incobrables,
- c) Desgaste del personal encargado de efectuar la actividad de cobro,
- d) Gastos de comisiones para efectuar el cobro por vía judicial,
- e) Ser un medio para efectuar el lavado de dinero, afectando la imagen de la empresa,
- f) Disminuye la posibilidad de tener efectivo (cash flow) inmediatamente.

### **Desviaciones Administrativas**

➤ Falta de liquidez por manipulación de los límites de crédito

La falta de un comité de crédito, incide en la ausencia de una política crediticia y en la realización periódica del análisis de antigüedad de saldos, estados de cuenta de clientes, y esto se refleja en la falta de oportunidad de la recuperación de los saldos, afectando directamente la liquidez. Ya que los saldos de la cartera dejan de ser de inmediata exigibilidad y se convierten en cuentas por cobrar a largo plazo, esto únicamente con el afán de mantener a los clientes.

El riesgo que corren los accionistas ante esta situación es bastante grave, pues la falta de capacidad de pago de las obligaciones inmediatas obliga a los

accionistas a obtener más capital de trabajo, a través de nuevos inversionistas o aumentando su participación.

➤ Falta de disponibilidad inmediata por cobranzas no aplicadas oportunamente

La falta de segregación de funciones permite que la persona que efectúa la gestión de cobro, también reciba el dinero, permitiendo el jineteo de los cobros y la falta de oportunidad para efectuar el depósito. Esto incide en que la empresa tenga días más extensos de cobranza y menos disponibilidad inmediata, para cubrir el pago de los proveedores del exterior.

➤ Falta de disponibilidad inmediata e insuficiencia en cuentas incobrables

La falta de un control de llamadas a clientes que reflejen las razones del atraso en el cobro, provoca que los empleados no cumplan con la gestión de cobro oportuna y eficiente. Este control administrativo afecta financieramente las operaciones, ya que por el aumento en la cartera morosa la administración se ve obligada a registrar una estimación para cuentas incobrables.

➤ Falta de posicionamiento en el mercado por el servicio al cliente

Medir la satisfacción del cliente sobre el servicio es un elemento importante para determinar si existen procedimientos que es necesario mejorar, tales como: tiempos en la entrega, para tener el derecho de exigir oportunamente el cobro, tiempos en la recepción del pedido, calidad de la impresión o del producto, atención del personal, etc. La falta de satisfacción del cliente repercute directamente en la obtención de más clientes, mantener el porcentaje de participación en el mercado, deterioro del nivel de ventas de algún producto, falta de control de precios, etc. Estos efectos se cuantifican en disminución de utilidades.

Para medir dicha satisfacción existen mecanismos desde encuestas practicadas por personal ajeno a la empresa, hasta cuestionarios simples enviados por el personal del Departamento de Ventas o Mercadeo de la Empresa.

➤ Falta de manual de funciones

La ausencia de un departamento o comité de auditoría interna y la falta de interés por parte del personal administrativo, en aprovechar al personal que labora en la

empresa, para una mejor coordinación en el desarrollo de las actividades. Incide en gran medida en que exista tiempo ocioso, o duplicidad de procedimientos en la realización de las actividades como:

- a) Visitas realizadas por el ejecutivo de ventas de la empresa al cliente, y llamadas telefónicas por parte del gerente de ventas al mismo cliente, no para realizar indagaciones del servicio ofrecido por el vendedor, sino para ofrecer el producto a un menor precio,
- b) Personal de bodega realizando actividades de supervisión, al momento que el encargado de bodega prepara el producto de los pedidos a ser enviados,
- c) El encargado de realizar los cobros no realiza la liquidación de cobros diarios.

#### **4.1 Breve Descripción del Procedimiento de Aprobación de Crédito en las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre**

Cuando se le agrega la palabra crédito a las transacciones realizadas en las empresas, este es definido como el poder o capacidad de obtener bienes y servicios o dinero a cambio de una promesa de pagar después. La palabra crédito se deriva del latín credere, “confiar”, (creditum que significa un préstamo). (17:391)

##### **4.2.1 Razones por las Cuales la Empresa Otorga Crédito a sus Clientes**

- Para proporcionar servicios al cliente:  
En toda clase de negocios, lo primero es “dar al cliente lo que pida”,
- Para ganar ventas:  
Varias empresas de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones no pueden pagar en efectivo, pero si pueden pagar solicitando un crédito,
- Ampliación de la cartera de clientes:  
La política de “sólo pagos en efectivo” con frecuencia desalienta o congela la gama de los negocios. Las dependencias gubernamentales no pagarán en efectivo y las empresas pequeñas o con poca liquidez tampoco lo harán. El crédito le permitirá a la empresa ampliar su cartera de clientes.

##### **4.1.2 Razones de los Clientes para Utilizar el Crédito**

Para los clientes, el crédito significa muchas cosas, a continuación se mencionan algunas de las razones más importantes:

➤ Por conveniencia:

Pagar en efectivo es molesto, es más fácil pagar una cuenta a un mes que pagar en efectivo cada vez que se necesite comprar algo. Además llevar dinero en efectivo en el bolsillo puede representar un peligro, así como serias inconveniencias,

➤ Falta de liquidez:

Es un argumento simple: ahora no tengo dinero, pero deseo el producto en este momento, ante tal situación, la mayoría de los consumidores prefieren pagar al crédito, que posponer o cancelar sus compras,

➤ No hay otro crédito disponible:

Es decir: nadie me prestará dinero para comprar su producto, así que, si quiere vender, usted tendrá que otorgarme crédito.

**4.2.3 De Acuerdo a las Razones por las Cuales se Otorga y se Obtiene Crédito, la Empresa en base a las Cedulas Narrativas y Cuestionarios Aplicados a los Empleados, el proceso de Aprobación de Crédito es el Siguiete:**

Luego de efectuar la labor de venta, el vendedor traslada al gerente de ventas el pedido, realizando este el análisis en base a los precios dados al cliente y si no tiene factura pendiente de pago, firma el pedido de aprobado, posteriormente los envía con el vendedor, para su facturación siendo responsable de este procedimiento la secretaria de ventas. Este procedimiento se lleva a cabo una vez el gerente de ventas esté presente, de lo contrario los pedidos son entregados directamente por los vendedores a la secretaria de ventas para su inmediata facturación.

En el caso de clientes nuevos, los vendedores deben solicitar a los clientes que llenen el formulario con el nombre "Solicitud de Crédito", el cual es trasladado al gerente de ventas para que realice las indagaciones necesarias para garantizar que es una persona fiable a la cual se le otorgará crédito, y derivado de ello tener la certeza que se recuperará el valor del producto en el corto plazo, para poder pagar deudas con proveedores y no incrementar la estimación para cuentas incobrables. (Ver Anexo 3)

De la descripción de los procedimientos llevados a cabo para otorgar crédito, se puede mencionar que la empresa no tiene establecido lo que es un departamento de créditos,



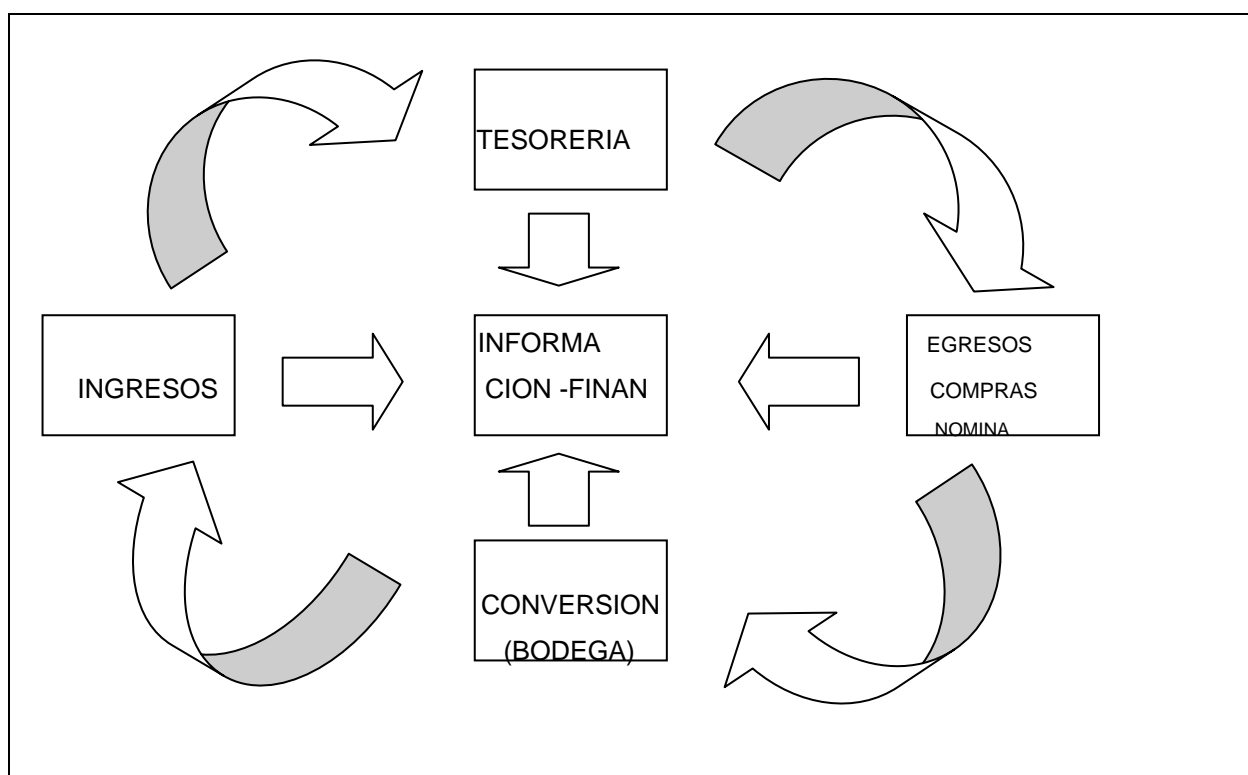
el cual tiene funciones y autoridad para el desempeño de actividades específicas, para realizar un análisis profundo sobre los candidatos a obtener crédito.

#### 4.2 Análisis General del Sistema de Control Interno de la Empresa

De acuerdo a lo mencionado en los puntos anteriores se puede realizar el análisis del control interno de las áreas que tienen relación o enlaces con el rubro de las cuentas por cobrar, para tal efecto se puede dividir lógicamente en un número limitado de grupos o actividades llamados “Ciclos”.

De acuerdo a la naturaleza de las operaciones de la empresa, las actividades se complementan luego del ingreso del efectivo, de lo que se deriva la importancia en la administración de las cuentas por cobrar aplicando un control interno eficiente:

**Cuadro No. 4**  
**Enlaces de Ciclos**  
**Actividades de la Empresa que Requieren Efectivo para el Desarrollo de sus Operaciones**



Fuente: Documento de apoyo a la docencia (recopilación de auditoría por ciclos) aplicado a la naturaleza de operaciones de la empresa comercial distribuidora de utensilios de peltre.

### 4.3.1 Descripción de los Ciclos Relacionados con Cuentas por Cobrar

#### ➤ **Ciclo de Tesorería**

Este provee efectivo a los Ciclos de Egresos, pero debido a la situación en la que se encuentra la empresa, de tener periodos de recuperación de crédito más largos, los accionistas o propietarios se ven en la necesidad de realizar aportaciones a capital para cubrir las deudas con los proveedores.

#### ➤ **Ciclos de Egresos**

El enlace de este ciclo con las cuentas por cobrar, es básicamente en la adquisición y pago. Las compras de los productos, en la cantidad y tiempo en el cual es requerido por el ciclo de conversión (Bodega), debido a que no se tienen existencias para cumplir con los clientes.

Las transacciones relacionadas con el pago de nóminas, estos son básicamente los dos procesos, que se realizan en el ciclo de egresos (compras-nomina). Por lo cual se refleja la importancia, de la eficiente administración que debe de existir en las cuentas por cobrar, para tener la capacidad de convertirlas en efectivo en el menor tiempo posible, para que este ingrese a tesorería y poder efectuar compras para tener inventario disponible, y retribuir al personal.

#### ➤ **Ciclos de Conversión**

En el caso de este tipo de industria, este ciclo controla el inventario de productos, los cuales están listos para ser vendidos y así dar inicio a los procedimientos, para la recuperación en el corto plazo de las cuentas por cobrar.

#### ➤ **Ciclos de Ingresos**

En este se venden los productos, el cual incluye realizar los pedidos, enviar el producto, mantener, cobrar las cuentas y recibir efectivo de los cliente, manteniendo un enlace con el ciclo de tesorería, efectuándose o dando inicio al ciclo de transacciones.

Incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes sus productos o servicios. Siendo estas las más significativas, que se originan por la actividad operativa de las empresas, por consiguiente, estas cuentas recogen las transacciones económicas relacionadas

con los productos que la empresa comercializa (los fabrique o no) o los servicios que habitualmente ofrece.

Entre las funciones típicas, formas, documentos importantes y registros contables comunes del ciclo de ingresos se pueden distinguir los siguientes:

- Las funciones típicas:  
Otorgamiento de crédito, toma de pedidos, entrega o envío de productos, y/o prestación de servicios, facturación, contabilización de comisiones, contabilización de cuentas por cobrar, cobranzas, ingreso de efectivo, ajuste a facturas y/o notas de crédito, determinación del costo de ventas.
- Formas y documentos importantes:  
Pedidos o solicitudes de crédito, facturas de venta, notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas, formas especiales para llevar a cabo ajustes a cuentas de clientes.
- Asientos contables comunes:  
En este ciclo se pueden observar los registros contables como el de ventas, compras, ingresos a caja, devoluciones y rebajas sobre ventas, descuentos por pronto pago, provisiones para cuentas de cobro dudoso, cancelaciones y recuperación de cuentas incobrables, gastos de comisiones.

#### ➤ **Ciclo de Información Financiera**

En este se obtiene información del departamento de contabilidad y de los diferentes departamentos que encierran las operaciones de la empresa. Efectuándose el análisis, evaluación, resumen, conciliación, ajuste y reclasificación de información de manera que pueda ser informada a la gerencia y a otros usuarios por medio de los Estados Financieros. Específicamente en el Estado de Situación General se refleja el saldo final del rubro de cuentas por cobrar.

El análisis comprende, en medir la rentabilidad de la empresa, en relación a las cuentas por cobrar, se realiza a través de razones de actividad que son

mediciones de la efectividad con que la empresa está usando a su disposición los activos y son las siguientes:

- Rotación de Cuentas por Cobrar

Esta nos indica el número de veces que se ha movido las cuentas por cobrar o sea su recuperación en cuanto a la fecha de otorgamiento del crédito, lo cual se puede determinar de acuerdo a la siguiente formula:

$$\text{RCC} = \frac{\text{ventas netas (crédito)}}{\frac{\text{Saldo inicial de Ctas. X Cobrar Y doc. X Cob.} + \text{saldo final de Ctas. X Cobrar Y doc. X Cob.}}{2}}$$

El objetivo de esta razón es medir la eficiencia en el manejo del Crédito.

- Plazo Medio de Cobro

Este procedimiento señala el plazo en días de la recuperación del crédito otorgado, o sea el periodo durante el cual la empresa dejará de percibir ingresos, la formula es la siguiente:

$$\text{PMC} = \frac{365}{\text{RCC}}$$

Su objetivo es medir la eficiencia del crédito de los clientes en días.

**CAPÍTULO V**  
**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PROPUESTO PARA EL ÁREA DE LAS**  
**CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUIDORA DE**  
**UTENSILIOS DE PELTRE**  
**CASO PRÁCTICO**

El objetivo de este capítulo es presentar recomendaciones a las deficiencias de control interno por medio de la presentación de un informe de deficiencias y así mejorar o aportar las herramientas necesarias para un desarrollo eficiente de las operaciones llevadas a cabo en el área de las cuentas por cobrar, de la Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre.

Por la información recabada en el desarrollo de la investigación, en lo concerniente a las actividades realizadas por la empresa comercial, la importancia de un adecuado control interno para un eficiente desarrollo de las actividades realizadas en cualquier empresa, lo relevante de las cuentas por cobrar en una empresa comercial y la necesidad de una eficiente administración sobre el rubro para que se convierta en efectivo en el menor tiempo posible.

Las cuentas por cobrar representan un segmento de los Estados Financieros de la empresa comercial, de mucha importancia debido a que en estas se refleja la confianza que tienen los accionistas para otorgar crédito a terceras personas.

Esta confianza debe estar respaldada por una serie de documentos, que garanticen el pago por parte del cliente, al cual se le concede el crédito, y un monitoreo permanente sobre los procedimientos realizados desde el momento en que el vendedor toma el pedido, hasta que la cuenta por cobrar se convierte en efectivo, y así terminar el ciclo en tesorería y dar inicio nuevamente a la rotación de las cuentas por cobrar.

En el capítulo anterior se realizó el análisis de la situación actual en la que esta operando la empresa, es por ello que se presentan los puntos siguientes, que a criterio personal son las de vital importancia para que sean adaptadas, sino todos parte de los procedimientos presentados y que la Gerencia General debería de tomar en cuenta para realizar una eficiente administración sobre el rubro de las cuentas por cobrar.

## **5.1 Necesidad de Implementar un Departamento o Comité de Créditos y Cobros**

De acuerdo al estudio y a las encuestas realizadas al personal de la empresa, se pudo observar que no cuenta con un departamento de créditos y cobros, distribuyendo las funciones entre el gerente de ventas y la secretaria de ventas.

El principal objetivo es presentar un modelo de organización del departamento o comité de créditos y cobros en la empresa comercial, considerando que es una actividad elemental que forma parte de los factores que influyen en el desarrollo de toda empresa.

### **5.1.1 Antecedentes**

La Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre nacional (tapan), prevalecía en el mercado hasta el periodo de los 90, derivado de la mala administración de las cuentas por cobrar, los directivos tuvieron necesidad de efectivo para realizar los pagos de las materias primas utilizadas en el proceso de producción, lo que los obligó a dejar las puertas abiertas dándole la oportunidad a las empresas importadoras de productos de peltre, conocidas en el medio Guatemalteco por las lujosas presentaciones en peltre diseñadas en el hermano país de México por la corporación CINSA de CV. Lo que respalda el producto distribuido en el mercado local, ya que es una marca conocida por todas las amas de casa.

Dichas empresas fueron objeto de estudio ya que las cuentas por cobrar en toda clase de negocio son de vital importancia, obteniendo resultados favorables para dicha investigación, realizando las recomendaciones a las deficiencias encontradas, que se espera sean aplicadas por los directivos de las empresas, para no tener problemas de liquidez que podría costarles el cierre de operaciones de sus actividades.

### **5.1.2 Organización**

Para la organización del Departamento de Créditos y Cobros se elaboró el organigrama que representa gráficamente la ubicación de los diferentes puestos. Ver cuadro No. 6

La autoridad del Gerente de Créditos y Cobros es total, es decir, que tiene la libertad de decidir sobre los asuntos de su competencia y únicamente consultará los casos especiales que puedan darse. La responsabilidad del gerente se extiende a todos los

subordinados y cada uno de ellos será responsable del trabajo a su cargo, el gerente lo será de la eficiencia de su grupo ante la Gerencia General.

El organigrama presenta los departamentos que forman las actividades de la empresa, consiste en la propuesta para un eficiente desempeño en las operaciones, llevadas a cabo por el personal que realiza las actividades correspondientes al departamento de Créditos y Cobros.

### 5.1.3 Sistema Contable

El sistema de cuentas por cobrar de una empresa distribuidora de utensilios de peltre debe diseñarse de acuerdo a las necesidades de las operaciones de la entidad, con el objetivo de identificar y registrar todas las transacciones, permitiendo así la adecuada clasificación y presentación en los Estados Financieros.

**Cuadro No. 5**  
**Sistema de Cuentas por Cobrar**  
**Pantalla de Presentación al Ingreso al Sistema**

REGISTRO DE SALDOS DE CLIENTES MENU SELECCIÓN DE EMPRESA	CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR (←)
01 CORPOCINA, S.A	(f) Facturación
(D) Datos de Empresa 01 Ingrese Elección (X) Retorno	(I) Control de Inventarios (S) Control de Salidas (B) Bancos

Fuente: Programa aplicado en otras empresas de naturaleza comercial.

(X) es para salir del programa

(D) es para ingresar los datos de una empresa nueva o actualizar los datos de las empresas existentes.

Al ingresar "D" le preguntará la siguiente información de la empresa a crear/modificar:

- Código de la empresa:

Es el nombre de la empresa en el sistema el cual tiene que ser de dos dígitos.

- Nombre de la empresa:  
Se refiere a la razón social de la empresa, para imprimirla en el encabezado de todos los reportes (facturas)
- Localidad de archivos:  
Se refiere al directorio donde se crearán los datos o archivos del cliente (cuentas por cobrar).
- Clave de modificación:  
Se refiere a un password o clave de seguridad de la empresa para que únicamente las personas designadas tengan acceso a modificar tal información.
- Traslado de FAC:  
Para trasladar las facturas al contado y al crédito a los sistemas de inventarios y facturación.

Al terminar de ingresar estos datos, le preguntará si desea:

G: Grabar datos de la empresa

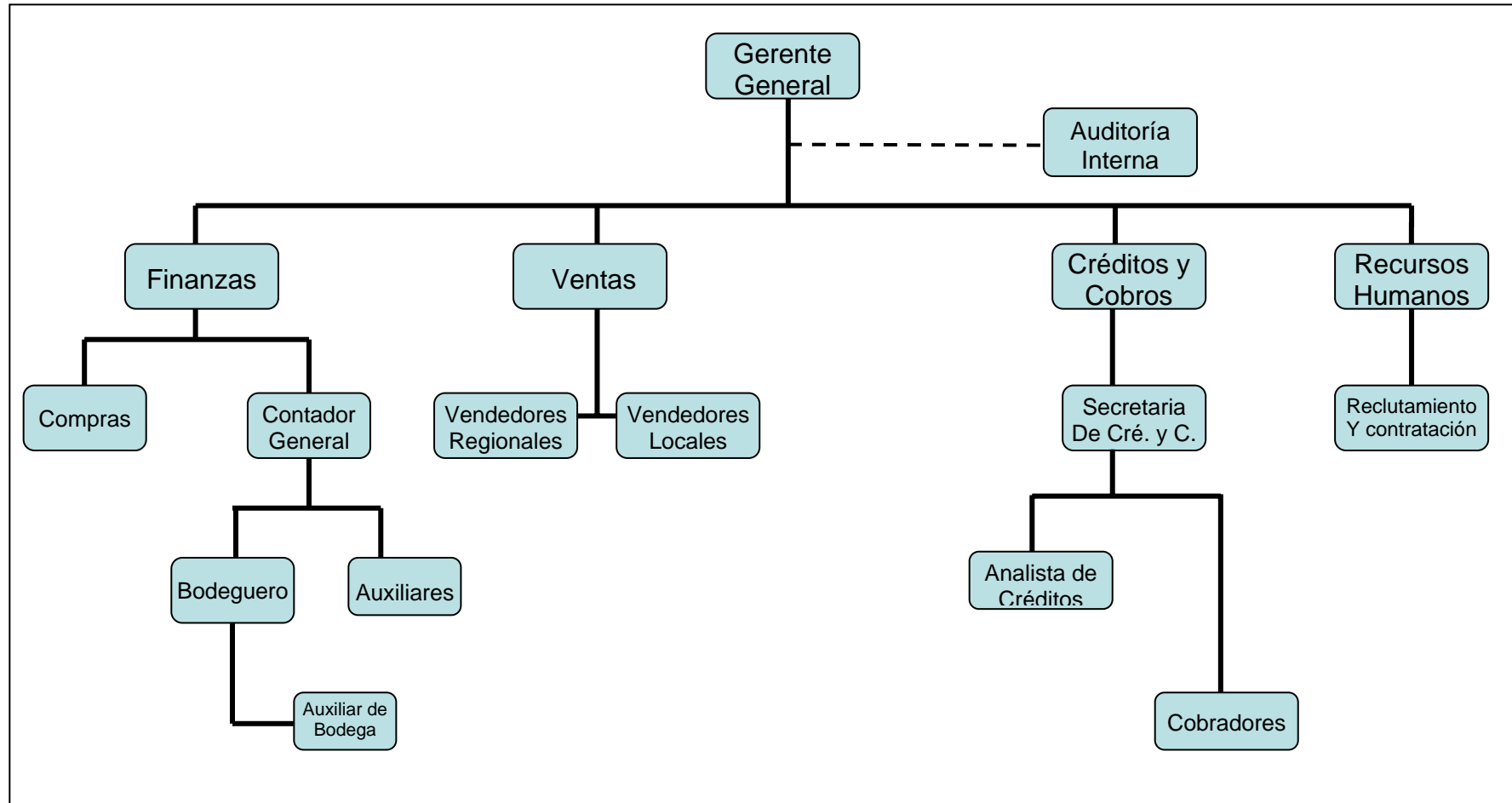
B: Borrará datos de una empresa

X: No grabar los datos ingresados

De tal manera se procede a efectuar el organigrama con el cual se considera que las operaciones realizadas en la concesión del crédito y recuperación del efectivo se realizarán eficientemente, una vez que la administración adopte las recomendaciones necesarias para tal objetivo.



**Cuadro No. 6**  
**Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre**  
**Organigrama General**



Fuente: Realizado de acuerdo a la situación actual de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre que operan en el mercado Guatemalteco.

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

### EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE

Descripción Papeles de Trabajo	No. De Cédula	Página
Funciones del Gerente de Créditos y Cobros	X-1	94
	X-2	95
	X-3	96
	X-4	97
Funciones Analista de Créditos	XX-1	98
	XX-2	99
	XX-3	100
	XX-4	101
	XX-5	102
Funciones Secretaria de Créditos y Cobros	XXX-1	103
	XXX-2	104
	XXX-3	105
Funciones Cobrador	XXXX-1	106
	XXXX-2	107
Pruebas de Control	Y-1	112
	Y-2	113
	Y-3	114
Análisis de Crédito	Y-4	115
Diagrama de Flujo de Procedimientos de Crédito		
Cientes Antiguos	F-1	121
Cientes Nuevos	F-2	122

**IMPLEMENTACIÓN DE UN COMITÉ DE CRÉDITOS Y COBROS**  
**Funciones**

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>X-1</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Gerente de Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros

**Recursos Humanos**

Para la implementación del departamento se requiere de la contratación de las siguientes personas: Gerente de Créditos y Cobros, 1 Analista de Créditos, 1 Cobrador, 1 Secretaria. Sin embargo el número de personas puede aumentar según las necesidades del departamento o disminuir de acuerdo a la asignación de responsabilidades).

**Funciones del Gerente de Créditos y Cobros**

Reporta a: Gerente General

Supervisa al siguiente personal:

Analista de Crédito, Cobrador y Secretaria.

Costo de operación: Q 3,500 mensual.

Responsabilidades:

- 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 los procedimientos establecidos y de discutir las políticas de crédito y cobranza establecidas por él, así como los resultados.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios</b>	<b>PT</b>	<b>X-2</b>
<b>de Peltre</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Gerente de Créditos y Cobros</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<p>➤ <b>Excelente relación con los Clientes:</b> Atender a los clientes por consultas acerca de sus créditos, cobros, solicitudes de crédito, devolución de producto, ya sea en forma personal o por teléfono. Cuando sea necesario, verificar que el pedido del cliente se le haya entregado o llegue en el menor tiempo posible.</p> <p>➤ <b>Comunicación con el Departamento de Ventas:</b> Debe instruir al departamento de ventas sobre las normas de crédito de la empresa, con el fin de que los vendedores puedan tener en cuenta la importancia del crédito en sus esfuerzos de venta los cuales incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar nuevos clientes entre riesgos de mejor clase, en lugar de trabajar riesgos poco aceptables, cuando es posible la elección.</li> <li>• Reunir y transmitir información de crédito adecuada al departamento de créditos y cobros.</li> <li>• Comprender sin molestarse, la negativa de crédito a un cliente que se considera un riesgo.</li> <li>• Cooperar con el Departamento de Créditos y Cobros para acelerar la recuperación.</li> </ul> <p>El gerente de créditos y cobros puede preparar un manual para los vendedores, en el que explique las normas en materia de créditos y cobranzas e indicarles cómo pueden contribuir a mejorar el trabajo del Departamento de Créditos y Cobros.</p> <p>Atiende a los vendedores por consultas relacionadas con las solicitudes de crédito, cuando sea necesario.</p>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>X-3</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Gerente de Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<p>➤ <b>Comunicación con el Departamento de Contabilidad:</b> El Gerente de créditos y cobros debe proporcionar información actualizada de la cartera de cuentas por cobrar y coordinar con el departamento de contabilidad la conciliación mensual de los saldos de los clientes.</p> <p>➤ <b>Revisiones:</b> El gerente de Créditos y Cobros deberá de realizar las revisiones de las operaciones que diariamente se realizan con los clientes, por medio de los reportes que se generan en el departamento.</p> <p>➤ <b>Análisis y Autorización de Créditos:</b> Como Gerente de Créditos y Cobros ejerce la función de analista financiero en su área, utilizando todas las herramientas modernas de análisis existentes.</p> <p>Es responsable de verificar que en el análisis para autorización de los créditos se hayan llevado a cabo todos los procedimientos establecidos de acuerdo a las normas internas de la empresa.</p> <p>Es responsable de controlar que todas las solicitudes de crédito que han sido analizadas lleguen a su fase final de autorización o rechazo.</p> <p>El Gerente de Créditos y Cobros autoriza créditos hasta un límite de Q. 25,000.00, créditos mayores de esta cifra serán autorizados por el Gerente Financiero y dependiendo de la capacidad económica y solvencia del solicitante.</p>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>X-4</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Gerente de Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

#### Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros

- **Tratamiento con Clientes de Dudosa Recuperación:**  
Debe evitar la morosidad de los clientes con la oportuna supervisión. Es responsable de mantener contacto con los clientes morosos, cuando sea necesario, para procurar la recuperación de la deuda y tomar las medidas adecuadas con este tipo de clientes.
- **Límites de Crédito:**  
Es responsable de establecer los límites de crédito para cada cliente. Con autorización del Gerente General, concederá sobregiros a los clientes, más allá del límite autorizado.
- **Selección de Personal:**  
Si la empresa no tiene un departamento de personal, el Gerente de Créditos y Cobros debe comunicarse con los solicitantes de puestos en su departamento y entrevistarlos.
- **Capacitación del Personal:**  
Capacitar a los miembros de su departamento por medio de cursos de motivación, cobros y ventas que imparte el INTECAP y otras instituciones.
- **Informes:**  
Es responsable de trasladar toda la información necesaria al Gerente General así como preparar informes anuales sobre el trabajo de su departamento.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XX-1</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Analista de Créditos</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros

**5.1.1.1 Funciones del Analista de Créditos**

Reporta a: Gerente de Créditos y Cobros

Supervisa: A ninguno

Costo de operación: Q 1,500 mensual.

Responsabilidades:

- El analista debe comprender claramente quién es el solicitante, cuál es su situación económica, quiénes son sus acreedores, quién es su fiador, si tiene referencias personales y comerciales, y realizar una investigación por medio de un buró de referencias crediticias, la cual se dedica a recabar información respecto a situaciones de crédito, emitiendo un informe en el cual aparece si dicha persona tiene problemas de crédito o cualquier información que pudiera servir, para el análisis de autorización o rechazo.
- Debe analizar los datos del comprador y del fiador contenidos en la solicitud de crédito.
- Debe investigar y verificar la información obtenida de los clientes para llegar a establecer fehacientemente que los datos e informes que presentó el interesado en obtener el crédito son fidedignos y de entera confianza, abocándose con la persona adecuada. En algunos casos se hace necesario realizar la solicitud de información por escrito o bien personalmente.
- Realiza arqueos de los documentos en poder de los cobradores en forma sorpresiva.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XX-2</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Analista de Créditos</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Debe llevar a cabo todos los procedimientos necesarios para poder satisfacerse de la veracidad de la información.</li> <li>➤ Debe verificar que en la solicitud de crédito se consigne toda la información que se requiere del comprador así como del fiador y que hayan proporcionado los documentos que deben adjuntar a la misma, la actualización y custodia de los documentos que respaldan el crédito.</li> <li>➤ Sugiere el límite máximo en valor de mercadería ha conceder en crédito al cliente.</li> <li>➤ Debe elaborar el informe del análisis y de la investigación de las solicitudes de crédito y trasladarlo al Gerente de Créditos y Cobros para efectuarse la revisión respectiva.</li> <li>➤ Recomienda las revisiones de políticas de crédito y cobro al gerente, cuando las circunstancias indiquen la necesidad de un cambio en la actitud de la dirección.</li> <li>➤ Es responsable de verificar el ingreso de los cobros a las cuentas bancarias de la empresa por medio de las boletas de depósito.</li> <li>➤ Verifica y traslada al gerente los informes computarizados que se generan en el departamento.</li> </ul>



<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios</b>	<b>PT</b>	<b>XX-3</b>
<b>de Peltre</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Analista de Créditos</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

**Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros**

- Es responsable del registro en el sistema computarizado de todos los documentos relacionados con las transacciones que diariamente se realizan con los clientes en la cuenta corriente de cada uno de ellos, según les corresponda.
- Debe dejar constancia de que ha operado en la cuenta corriente del cliente, todos los documentos relacionados con la venta al crédito y los cobros respectivos, firmando y sellando cada documento como persona responsable.
- Debe clasificar a los clientes, tomando como base si pagan en la fecha convenida o si se atrasan en el pago:
  - Cliente A: Si paga al día.
  - Cliente B: Con uno o dos meses de atraso.
  - Cliente C: Con tres a seis meses de atraso.
  - Cliente D: Incobrable.
- Debe comparar diariamente la suma física de las facturas y notas de débito emitidas contra el cargo que se efectúa en cuentas por cobrar en el sistema computarizado.
- Debe comparar diariamente la suma física de los recibos de caja y notas de crédito emitidas contra el abono que se efectúa en cuentas por cobrar en el sistema computarizado.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XX-4</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Analista de Créditos</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

<b>Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Debe conciliar las operaciones registradas en la cuenta corriente de los clientes con los registros contables.</li>   <li>➤ Debe controlar la numeración correlativa de los documentos operados en el sistema computarizado.</li>   <li>➤ Debe llevar control de las cuentas de dudosa recuperación.</li>   <li>➤ Debe realizar la póliza de diario de todas las operaciones al crédito, adjuntar los documentos de soporte y trasladarla al Departamento de Contabilidad con el visto bueno del Gerente de Créditos y Cobros.</li>   <li>➤ Debe operar la información necesaria para emitir los informes computarizados diarios, semanales o mensuales siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe diario, semanal y mensual de facturación.</li>   <li>• Informe diario, semanal y mensual de cobros.</li>   <li>• Informe semanal y mensual del control de los correlativos de facturas.</li>   <li>• Informe semanal y mensual del control de los correlativos de recibos de caja, notas de débito y notas de crédito.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XX-5</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Analista de Créditos</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semanal de las solicitudes de crédito recibidas.</li> <li>• Informe mensual de antigüedad de cuentas por cobrar.</li> <li>• Informe mensual de la comparación de cobros planificados con el ejecutado.</li> <li>• Informe mensual de cuadro de saldos de cuentas por cobrar con contabilidad.</li> <li>• Informe mensual de la relación de los clientes morosos contra los créditos autorizados.</li> </ul> <p>➤ Debe archivar los documentos que estén bajo su responsabilidad.</p>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XXX-1</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Secretaria de Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<p><b>Funciones de la Secretaria</b></p> <p>Reporta a: Gerente de Créditos y Cobros</p> <p>Supervisa: Al cobrador</p> <p>Costo de operación: Q 1,500 mensual</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Debe atender el teléfono y a las personas que visiten las oficinas siempre demostrando cortesía y respeto.</li> <li>➤ Debe tomar notas y transcribirá la correspondencia interna y externa.</li> <li>➤ Debe elaborar los documentos que sean necesarios, como los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas,</li> <li>• Notas de débito,</li> <li>• Notas de crédito,</li> <li>• Notas de envío,</li> <li>• Memorando.</li> </ul> </li> <li>➤ Debe hacer todos los trabajos mecanográficos que el departamento necesite en el desempeño de sus relaciones comerciales.</li> <li>➤ Debe llevar control de la numeración correlativa de los documentos que se emitan en el departamento y hacer entrega de la copia a las personas que hacen uso de los recibos, notas de débito, notas de crédito, pólizas de ingresos y egresos de cheques post-fechaados o rechazados.</li> </ul>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XXX-2</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Secretaria de Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<p>➤ Debe mantener actualizado el archivo de cada uno de los clientes de la empresa. El expediente de cada uno de ellos debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito,</li> <li>• Copia de patente de comercio en caso sea persona jurídica,</li> <li>• Límites de crédito,</li> <li>• Copias de estados de cuenta,</li> <li>• Copias de toda correspondencia que se sostenga con el cliente,</li> <li>• Reclamos y sus soluciones,</li> <li>• Copias de recordatorios de pagos,</li> <li>• Estados Financieros,</li> <li>• Información de cheques rechazados.</li> </ul> <p>➤ Debe llevar control escrito de los reportes e informes enviados y recibidos por el Departamento de Créditos y Cobros.</p> <p>➤ Archivo de documentos en general.</p> <p>➤ Responsable de la planificación diaria de cobro.</p> <p>➤ Debe asignar a cada cobrador su ruta de cobro, considerando las fechas de vencimiento para el pago.</p> <p>➤ Debe entregar al cobrador un listado con los nombres, direcciones y valores, en el transcurso de la semana de acuerdo a la programación de cobranza.</p>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XXX-3</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Secretaria de Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

#### Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros

- Debe mantener estricta vigilancia del vencimiento de los créditos en general, a efecto de que los cobros se realicen oportunamente. Por ningún motivo deben dejarse de cobrar a los clientes al llegar la fecha de pago de la factura y de no ser así se deben tomar inmediatamente las medidas correspondientes a fin de que sean cobradas en el menor tiempo posible.
- Debe recibir informe de los clientes que no han pagado su factura en la fecha convenida, analiza la explicación y proceder según cada caso.
- Debe dar el tratamiento correspondiente a las cuentas que no se logra su cobro de inmediato, teniendo cuidado de que se sigan los pasos de ley para que los documentos no pierdan su calidad de documento ejecutivo.
- Debe hacer llamadas telefónicas para verificar los efectos de las cartas de cobro, en forma intercalada.
- Debe mantener contacto con los clientes morosos para procurar la recuperación de la deuda en el momento que el cliente se atrase en el pago de su factura, es el tiempo adecuado para detectar las causas que lo conducen a ello y a tomar una decisión justa e inmediata para proteger los intereses de la empresa.
- Debe realizar control especial de los recibos de caja y de las liquidaciones de cobro.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>XXXX-1</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Cobrador</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<p><b>Funciones del Cobrador</b></p> <p>Reportan a: Secretaria de Créditos y Cobros</p> <p>Supervisa: A ninguno</p> <p>Costo de operación: Q 800 sueldo base mensual y 1.5% de comisión sobre cobro</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La responsabilidad básica del cobrador es ir a requerir el cobro a los clientes sobre la base de un plan de trabajo elaborado previamente.</li> <li>➤ Debe recibir instrucciones sobre los cobros a realizar, de acuerdo a la programación de cobranza de parte del gerente de créditos y cobros.</li> <li>➤ Debe efectuar los cobros en la zona asignada, entregando al cliente el recibo de caja y la factura correspondiente en el momento de recibir el efectivo.</li> <li>➤ Por ningún motivo extenderá recibos de caja que no sean los autorizados por la empresa.</li> <li>➤ Al final de la jornada laboral el cobrador rinde informe del resultado de su gestión a la secretaria de créditos y debe elaborar la liquidación de cobros correspondiente.</li> </ul>

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios</b>	<b>PT</b>	<b>XXXX-2</b>
<b>de Peltre</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Cobrador</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

Funciones a Cargo del Personal del Departamento de Créditos y Cobros
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Debe entregar a la secretaria de créditos y cobros el producto diario de los cobros.</li> <li>➤ El fondo que recaude no debe darle otro uso que no sea el de entregarlo integro a la persona responsable o realizar el depósito en la cuenta a nombre de la empresa.</li> <li>➤ Será directamente responsable de los faltantes que resulten cuando se realice arqueo de documentos.</li> <li>➤ Debe elaborar un informe sobre las gestiones de cobro realizadas con los clientes morosos y sobre las cuentas no cobradas.</li> <li>➤ Si utiliza vehículo de la empresa, procurará mantenerlo en buen estado, dará aviso inmediatamente de cualquier anomalía que notara en el mismo y será directamente responsable de los daños que ocasione, respondiendo también por las remisiones u otras multas que por su culpa debidamente comprobada le impusieran por infracciones al reglamento de tránsito.</li> <li>➤ Debe participar activamente en los cursos de capacitación con el objeto de realizar con eficiencia su trabajo.</li> <li>➤ Debe cumplir en general con todas aquellas instrucciones a su cargo que reciba de su jefe inmediato.</li> </ul>



La Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre en la actualidad no tiene un departamento o comité de crédito definido lo cual dificulta realizar las actividades específicas que se tendrían que llevar a cabo, ya que el gerente de ventas tiene sus responsabilidades y deja en segundo plano realizar las gestiones correspondientes para el otorgamiento del crédito a determinados clientes, ya que su objetivo es incrementar el saldo de ventas, lo que representa un riesgo de incobrabilidad en el corto plazo por lo que se presenta el siguiente punto.

### **5.1.2 Efectos de la Falta de un Departamento o Comité de Créditos y Cobros**

La administración no ha establecido este departamento por no aumentar sus gastos de operación y por la falta de conciencia de las pérdidas ocasionadas por la inadecuada administración en las cuentas por cobrar, pérdidas que se hacen sentir en el aumento de cuentas incobrables y en operaciones de cargo y abono que se registran con errores debido a la falta de controles internos eficientes o falta de monitoreo de los mismos.

Concentración de actividades a un solo departamento sobrecargando de funciones al personal, incrementando el riesgo de otorgar crédito a personas sin haber realizado una investigación previa.

### **5.2 Estructura de Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

Una aplicación eficiente del control interno en el área de las cuentas por cobrar comienza con la aceptación del pedido de un cliente, o bien con el proceso de aprobación del crédito que se haya de otorgar.

Para llevar a cabo la aceptación y aprobación es necesario observar los objetivos de control interno los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Objetivos de Autorización**

Tratan de todos aquellos controles que se deben establecer para asegurarse de que se están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que éstos son adaptados de acuerdo a las necesidades de la empresa, de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Los clientes deben ser autorizados de acuerdo con las políticas y procedimientos para la concesión de créditos establecidos por la administración. (Ver PT Y-1)
  - El precio y condiciones de los productos deben proporcionarse al cliente, los cuales deben ser autorizados por el Gerente General.
  - Los ajustes a las cuentas por cobrar deben ser autorizados previamente por el Gerente de Créditos y Cobros.
- **Objetivos de Procesamiento y Clasificación de Transacciones**
- Tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurar el correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en la empresa, así como los ajustes que deben efectuarse. Estos objetivos son:
- Solo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes que llenen los requisitos requeridos en la forma impresa y pre numerada para tal efecto.
  - En bodega debe requerirse una solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar el producto.
  - Cada pedido autorizado debe enviarse en la cantidad y tiempo requerido por el cliente.
  - Todos y cada uno de los envíos efectuados deben producir facturación.
  - Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente para que no exista atraso en la entrega del producto.
  - Debe controlarse el efectivo cobrado por el cobrador, desde su recepción hasta su depósito.
  - Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
  - Los costos de los productos vendidos, así como los gastos relativos a las ventas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
  - Los ajustes a las cuentas de clientes deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente al Gerente de Créditos y Cobros.

- Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente, con previa autorización del Gerente de Créditos y Cobros.
  - En cada periodo contable deben prepararse asientos contables para facturaciones, costos de productos vendidos, gastos relativos a las ventas, efectivo recibido y ajustes aplicables a la cuenta corriente de cada cliente.
- **Objetivo de Verificación y Evaluación**
- Este objetivo trata de todos los controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan así como de la integridad del sistema de procesamiento. El cual se presenta a continuación:
- Debe verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de cuentas por cobrar y las transacciones relativas, para lograr recuperar en el menor tiempo el crédito otorgado a los clientes, que muestren indicios de morosidad.
- **Objetivos de Salvaguarda Física**
- Estos se refieren a los controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso que a continuación se mencionan:
- El acceso a los registros de facturación, cobranza y cuentas por cobrar, así como las formas importantes, lugares de procedimientos de las actividades debe permitirse únicamente de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la gerencia.

La descripción de estos objetivos muestran que la existencia de un control interno adecuado sobre las ventas a crédito y sus respectivas cuentas por cobrar, es necesario y esto nos lleva a realizar una adecuada segregación de las funciones, principio fundamental de control interno para que las operaciones se desarrollen con eficiencia respecto a las actividades siguientes:

- La elaboración del pedido del cliente o la solicitud de crédito,
- La aprobación de crédito,

- La facturación a los clientes,
- La verificación de las facturas,
- La entrega o el envío del producto,
- El registro de la cuenta de control de clientes,
- El cobro de las cuentas por cobrar,
- La contabilización del efectivo recibido de los clientes,
- El depósito del efectivo en las cuentas bancarias de la empresa.

Un control interno adecuado sobre las cuentas por cobrar incluye una contabilización y un control adecuado del producto devuelto, y la aprobación de las cuentas que se hayan de cancelar por incobrables. Periódicamente se efectuará un análisis de antigüedad de saldos para poder determinar la eficiencia en la operación del Departamento de Créditos y Cobros.

### 5.2.1 Procedimientos para la Concesión de Créditos

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>Y-1</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Pruebas de Control</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

#### Procedimientos para la Concesión de Créditos

De acuerdo al capítulo relacionado con la situación actual, las empresas en su actividad comercial realizan la concesión de crédito de una manera simple, efectuándose de la forma siguiente:

- El vendedor ofrece el producto y recibe el pedido efectuado por el cliente nuevo, llenando una solicitud de crédito de forma ocasional.
- El gerente de ventas recibe el pedido del vendedor, por la falta de información por no tener la solicitud de crédito no realiza las indagaciones correspondientes, y cuando si tiene la información no la realiza por falta de tiempo, de lo anterior se refleja la importancia de la implementación del Departamento de Créditos y Cobros para que este realice la investigación necesaria respecto al cliente.
- El gerente únicamente revisa los precios de los productos, y traslada el pedido para que se realice la facturación correspondiente.

Con esta descripción las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, dan lugar a un riesgo clasificado como "alto", en la Administración de las Cuentas por Cobrar, por consiguiente se debe tener la necesidad de incrementar la provisión para cuentas incobrables y el riesgo de tener mas pérdidas considerables debido a la morosidad de clientes.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>Y-2</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Pruebas de Control</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

#### Procedimientos para la Concesión de Créditos

Esto se estableció de acuerdo a la descripción de procedimientos que se obtuvieron de una de las empresas que se dedica a la distribución de utensilios de peltre, y a las pruebas efectuadas a otras de la misma actividad comercial, a continuación se mencionan las pruebas practicadas:

➤ **Pruebas de control:** Estas se desarrollan para obtener evidencia sobre la efectividad del diseño de los sistemas de contabilidad y del control interno, es decir si están diseñados adecuadamente para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa y la operación de los controles internos a lo largo del periodo, las cuales se mencionan a continuación:

- Indagaciones en las unidades comerciales y manifestaciones del personal. Como realizan los procedimientos para el otorgamiento del crédito, lo que se considera un riesgo alto, ya que no existe un monitoreo constante y no se realiza la evaluación sobre el desempeño de cada colaborador.

De las manifestaciones del personal se realizaron las cédulas narrativas referente a la actividad ejecutada en el área de las cuentas por cobrar.

- Observaciones.  
Con la aplicación de esta prueba de control se determinó que la asignación de responsabilidades no es la adecuada para tener una segregación de funciones funcional.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>Y-3</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Pruebas de Control</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

#### Procedimientos para la Concesión de Créditos

- Inspección de documentos, para comprobar que las transacciones han sido autorizadas.

En la revisión de la solicitud de crédito llenada por el cliente se comprobó que únicamente se tienen aproximadamente unas 25 solicitudes de clientes que fueron los primeros al momento de iniciar operaciones en una de las empresas, teniendo en la actualidad más de 250 clientes con saldos importantes en cuentas por cobrar, misma que no fue proporcionada por la Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre.

- Pruebas detalladas de transacciones y saldos.
  - a) Inspección de documentos que respaldan transacciones y registros contables.
 

La solicitud de crédito no está actualizada, las facturas emitidas a los clientes no están debidamente custodiadas por personal responsable teniendo acceso a las mismas los vendedores, esto puede provocar que se extraigan en cualquier momento sin la debida autorización y control.
  - b) Reproducción.
 

Con la aplicación de un diagrama de flujo se le da seguimiento al proceso aplicado en la recuperación del crédito, con esta prueba se determinó que no se realiza una revisión periódica para observar la fecha de vencimiento por el responsable, lo que provoca que el cobro no sea oportuno.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>Y- 4</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Análisis de Crédito</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>

**Información necesaria para el análisis de la Concesión de Crédito**

Con la información recabada se concluye que estas empresas no cuentan con una política de control interno formal, para el otorgamiento de créditos. Siendo responsabilidad del Departamento de Créditos y Cobros, para lo cual es necesario contar con información y documentación sobre el solicitante, y en base a la información proporcionada tomar la decisión de aprobar el crédito.

La información general que se debe de requerir a los clientes, de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre es la siguiente:

- Datos generales
  - Nombre completo del propietario,
  - Nombre comercial, patente de comercio y dirección exacta,
  - Número de Identificación Tributaria (NIT),
  - Número de Orden y Registro de la Cédula de Vecindad y el lugar de emisión del propietario,
  - Número de pasaporte y país de emisión, si se trata de extranjeros,
  - Dirección particular,
  - Número de teléfono de casa, empresa y móvil,
  - Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.
  
- Solicitud de Crédito debidamente Firmada y sellada,
  
- Fotocopia completa de la cédula de vecindad o pasaporte según sea el caso.



Por la importancia y jerarquía las políticas de Crédito y Cobro, deben ser dictadas por la máxima autoridad de la empresa y estar claramente definidas por escrito como parte de la normatividad interna del crédito.

Con el expediente completo del solicitante se le puede dar seguimiento y continuar el proceso de aprobación de Crédito solicitado.

Las políticas deben ser comunicadas a todos los niveles ejecutivos, ya que, del conocimiento pleno por todo el personal depende en gran parte el éxito de su aplicación, y con las actividades de control desempeñadas eficientemente como:

- Separación adecuada de responsabilidades,
- Autorización adecuada de operaciones y actividades,
- Documentos y registros adecuados,
- verificaciones independientes sobre el desempeño, y
- Un monitoreo en la estructura de control interno de forma periódica, dando confianza en el desarrollo de las actividades y minimizando el riesgo de crédito.

El Departamento de Crédito y Cobro es el encargado de la apertura de un Crédito, que debido al trámite administrativo interno y externo que conlleva la concesión el tiempo estimado para responder la solicitud del cliente es en 3 días, ya que el tiempo de concesión está en función del volumen de ventas que realicen al crédito y de la habilidad y empeño de las personas que hacen los trámites administrativos internos y solicitudes de confirmación de datos externos como los proporcionados por el buró de referencias crediticias.

Por lo anteriormente expuesto se considera que las empresas que se desenvuelven en esta actividad industrial, deben considerar entre sus políticas mínimas, para el otorgamiento de crédito los procedimientos siguientes:

En el caso de clientes antiguos:

- El pedido es realizado por el vendedor,

- Este traslada el pedido al gerente de ventas para la revisión de que los precios dados al cliente sean los establecidos en el listado de precios de los productos.
- El gerente de ventas traslada el pedido al departamento de créditos y cobros (Secretaria de Créditos y Cobros), para la revisión del límite de crédito y si tiene facturas pendientes, cuantos días faltan para el vencimiento de las mismas.
- La secretaria de créditos y cobros traslada la información al analista de créditos para la revisión respectiva, si el cliente no tiene facturas pendientes y no excede el límite de crédito, traslada la información al Gerente de Créditos para la autorización respectiva. Y en caso contrario la información es trasladada a la secretaria de ventas.
- La secretaria de ventas informa al gerente de ventas de la situación actual del cliente.
- El Gerente de Ventas se comunica con el cobrador para que este agilice el cobro de la factura respectiva.

En el caso de clientes potenciales:

- La primera política establecida por la empresa debe ser que todo cliente que desea abrir un crédito, debe efectuar tres compras al contado, este dato le sirve al Departamento de Crédito y Cobro como punto de análisis para determinar hasta que cantidad de producto se le puede dar y en cuanto tiempo lo desplaza.
- El vendedor entrega copias de la documentación al Departamento de Créditos y Cobros conteniendo lo siguiente: la solicitud de Crédito debidamente llenada y la documentación requerida mencionada anteriormente.
- En el Departamento de Créditos y Cobros se investigan las referencias comerciales por el Analista de Créditos.

- El procedimiento de análisis sobre el límite de crédito es realizado por el Gerente, utilizando el promedio de las tres compras mensuales efectuadas al contado, más un porcentaje adicional de incremento. Dependiendo del análisis efectuado sobre la solvencia económica e historial crediticio que puede ser del 1% a 10%.
- Si el crédito a conceder es menor a Q 25,000 realiza la autorización el mismo Gerente de Créditos.
- Si el crédito a conceder es mayor a Q 25,000 traslada la información al Gerente Financiero para que analice y autorice el crédito.
- Posteriormente se traslada la información a la secretaria de ventas, para que notifique al cliente si su crédito fue aprobado o rechazado.

En la etapa de Investigación y Análisis para proteger el principal objetivo, que es la obtención del mayor beneficio económico a través del desarrollo de sus actividades y para minimizar el riesgo crediticio, se debe considerar el apoyo de empresas que se dedican a la investigación de créditos, conocidas en el medio Guatemalteco como Buró de Referencias Crediticias, en la actualidad operan tres a nivel nacional, siendo estas las siguientes:

#### **5.2.1.1 INFOR.NET**

Digidata, S.A. es una empresa constituida en Islas Vírgenes Británicas, hace accesible la información para realizar análisis de créditos y cuenta con más de 12 años de experiencia y la capacidad de elaborar los estudios más completos para personas individuales y jurídicas, sus operaciones las realiza en 24 Calle 3-47 Zona 1, Ciudad Guatemala y su número telefónico es: 2412-7444.

#### ➤ **MISIÓN**

Su misión es proveer al comercio los estudios más completos y actualizados, de cómodo acceso y fácil interpretación, a un bajo costo y alto valor que aumente oportunidades y reduzca el riesgo en las operaciones crediticias.

### **5.2.1.2 TRANSUNION**

Esta empresa se dedica a prestar servicios a una amplia gama de industrias que rutinariamente evalúan los niveles de riesgo crediticio o que verifican información acerca de cobros, distribuidores, medios de comunicación, dependencias gubernamentales, entre otros. Este buró desarrolla sus actividades en Avenida Reforma 2-33 Zona 9, y 2 Calle 7-93 Zona 14, Edificio Plaza las Conchas 5to. Nivel Guatemala, y su teléfono es el 2279-0400.

#### **➤ MISIÓN**

Desarrollar soluciones basadas en información veraz y actualizada, que resuelvan problemas esenciales en todo ciclo de negocios, proporcionando la información en el tiempo preciso.

### **5.2.1.3 CREDIREF**

La Corporación de Referencias Crediticias, S.A., CREDIREF fue constituida el 21 de febrero del año 2002, contando con socios fundadores como Banco de Desarrollo Rural, Banco del Café (en quiebra actualmente), Redimif y posteriormente Confecoop. Quedando formalmente inscrita en el Registro Mercantil de la República de Guatemala el 5 de mayo de 2002, desarrollando sus operaciones en Avenida Reforma 8-60 Zona 9, Edificio Galerías 5to Nivel Oficina 502, teléfono número 2339-2410, 2339-2020.

La Corporación de Referencias Crediticias, S.A., es una central de riesgos especializada en micro finanzas, teniendo representación de operadores financieros que apoyan y buscan el desarrollo del sector, entre las que figuran las Organizaciones Privadas de Desarrollo -OPD'S- Financieras, el sector Bancario y el sector Cooperativo en Guatemala.

#### **➤ MISIÓN**

Ser una central de riesgo Guatemalteca de capital multi-sectorial, para brindar un servicio de referencias crediticias de propietarios de la Microempresa y Pequeña Empresa, vía Internet, a través de una base de datos, que es alimentada permanentemente con información que le aportan sus afiliadas, con

el propósito de contribuir al máximo en la reducción de altos niveles de endeudamiento, mejorar el comportamiento de pago y por ende, reducir la morosidad.

Estos Buró de referencias crediticias, actúan únicamente como intermediarios de información entre las empresas afiliadas, no intervienen en la decisión de otorgar el crédito a los solicitantes, le corresponde al personal interno en las empresas tomar la decisión de concederlo o no, en base a la información proporcionada por el buró y las indagaciones realizadas por el departamento de Créditos y Cobros.

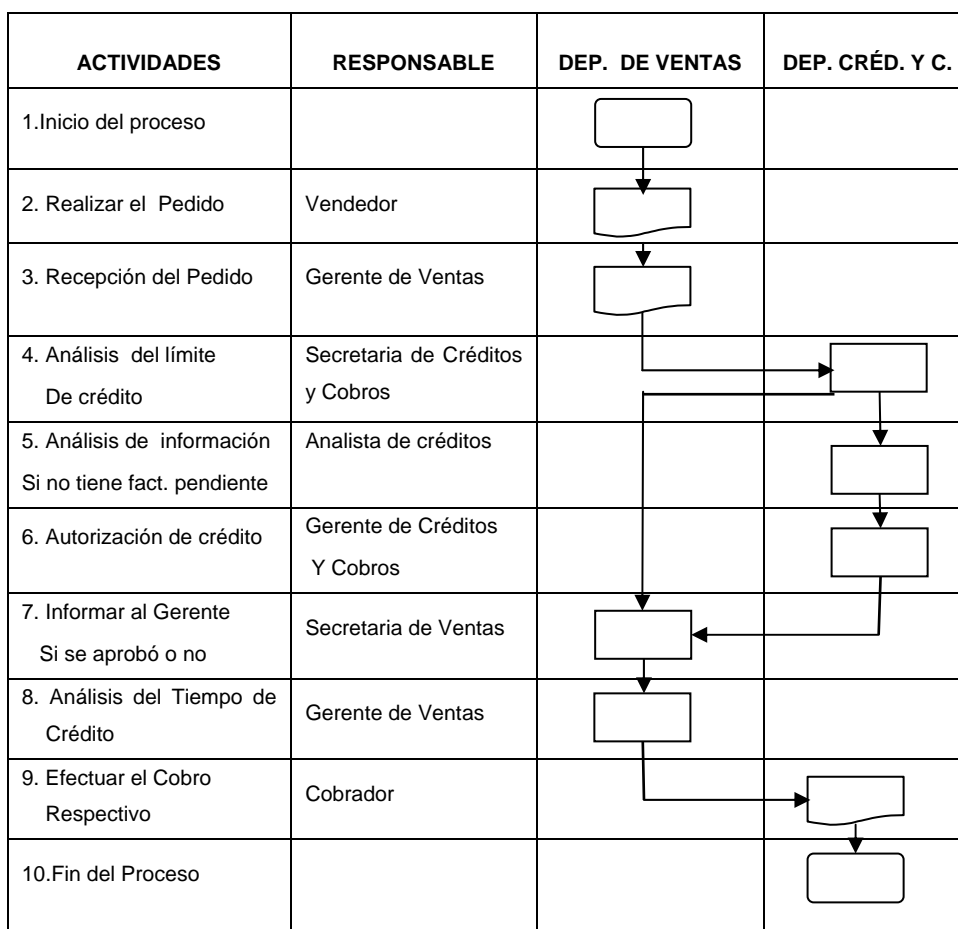
Este tipo de empresas para afiliarse a un Buró de referencias crediticias deben cumplir con los requisitos establecidos por ellas, llenar una solicitud de afiliación y establecer el número de consultas que efectuarían en un periodo de treinta días, para determinar cual seria el costo pagadero de forma mensual.

Para más información sobre los servicios prestados por estas instituciones (ver anexo IV).

De acuerdo a los procedimientos propuestos para realizar de una forma eficiente el proceso de autorización de crédito y sobre todo para minimizar el riesgo crediticio, en las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, se presenta a continuación el diagrama de flujo, tanto para clientes potenciales como clientes ya existentes, que permite visualizar la tarea asignada a cada persona involucrada y comprender de una forma lógica la secuencia de los procesos:

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>F-1</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Procedimientos de Créditos</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>
Tratamiento del crédito a clientes ya existentes		

**Diagrama de Flujo  
Del Otorgamiento de Crédito  
Clientes Antiguos**

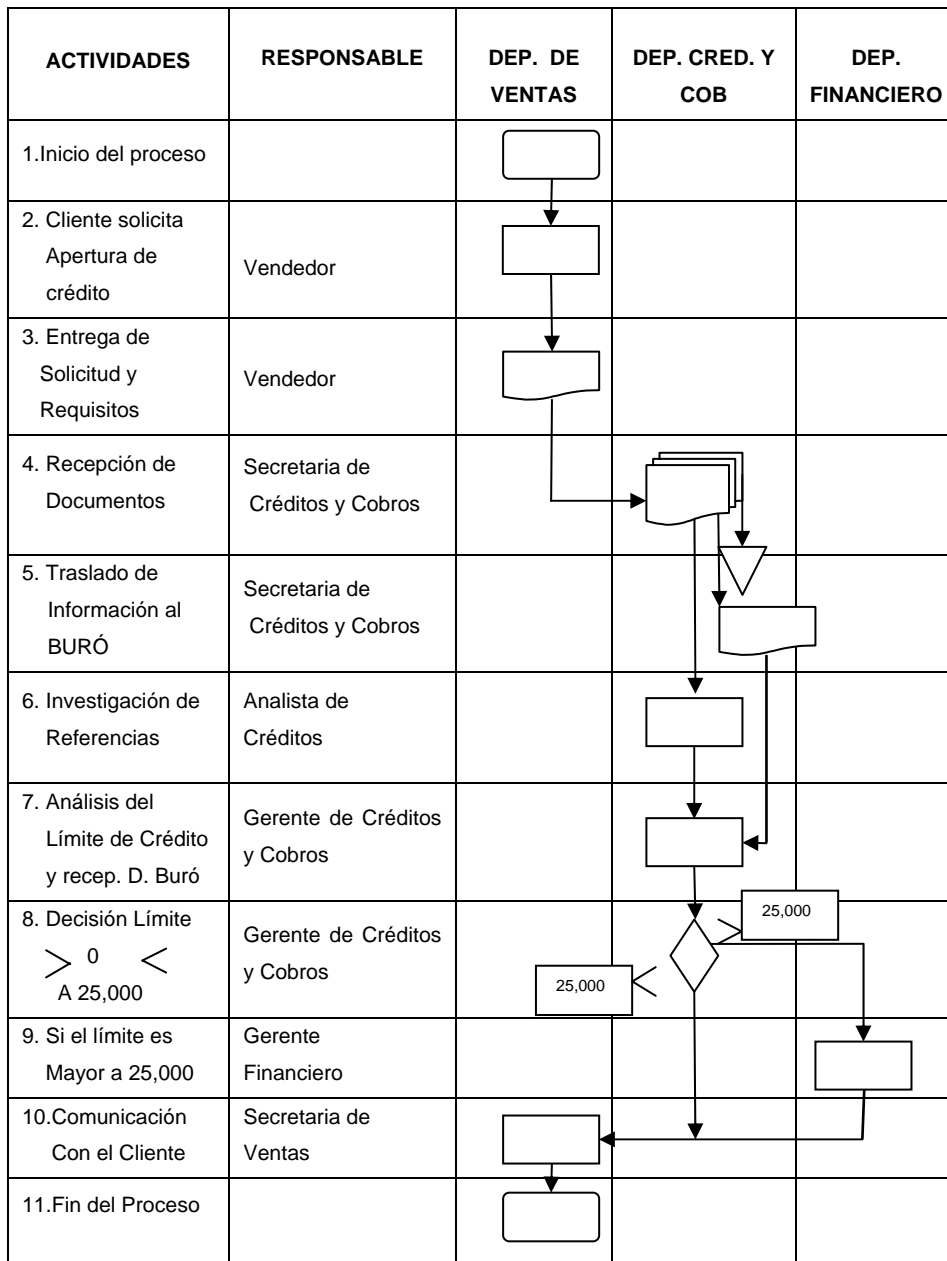


Fuente: Propuesta a la información proporcionada por el personal de la empresa En las entrevistas.

En este diagrama de flujo se puede observar que los procedimientos no están centralizados en el departamento de ventas, como se visualizo en el diagrama actual de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, olvidando por completo la importancia de control interno en la concesión de créditos.

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios de Peltre</b>	<b>PT</b>	<b>F-2</b>
<b>Créditos y Cobros</b>	<b>HECHO X:</b>	<b>FATS</b>
<b>Procedimientos en Créditos</b>	<b>FECHA:</b>	<b>4-7-07</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>REVISADO X:</b>	<b>JLRM</b>
	<b>FECHA:</b>	<b>10-7-07</b>
Tratamiento del crédito a clientes nuevos		

**Diagrama de Flujo**  
**Del Otorgamiento de Crédito**  
**Clientes Potenciales**



Fuente: Propuesta a la información proporcionada por el personal de la empresa En las entrevistas.

De acuerdo a los procedimientos en la autorización del crédito a los clientes, de las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre, se puede observar que cada departamento tiene sus actividades asignadas, realizado por diferentes responsables dentro de la organización, cumpliendo así con el principio más importante de Control Interno de Segregación de Funciones.

Estableciendo una línea de responsabilidad sobre el Gerente del Departamento de Créditos y Cobros, el cual debe velar por el cumplimiento y correcta aplicación de las políticas de control interno relacionadas con el otorgamiento de créditos a los clientes de las empresas. Realizando un monitoreo y una evaluación frecuente sobre las actividades realizadas.

### **5.2.2 Análisis del Plazo de Crédito**

El plazo otorgado por las empresas varía de acuerdo a las políticas de cada una, sin embargo antes de establecer el tiempo de crédito, es necesario realizar procedimientos para evaluar al solicitante y debe ser efectuado por el Analista de Créditos.

De acuerdo a la solvencia del cliente y en base al análisis de la cantidad máxima de crédito que puede otorgársele, la empresa puede establecer una línea de crédito, fijando la cantidad máxima que puede adeudarle un cliente.

La línea de crédito se fija para evitar la necesidad de comprobar el crédito de un cliente cada vez que éste efectúe una compra al crédito, para efectuar el análisis se deben observar los siguientes aspectos:

➤ **Aceptación de la garantía**

Debe evaluarse al analizar la solicitud de crédito que tipo de garantía puede ofrecer el cliente como respaldo del crédito, con relación al monto que se espera conceder, Ejemplos:

- Certificados de depósito,
- Cheque post-fechaos,



- Aavales (garantía que se da en un documento de crédito para responder a su pago).
- Criterios para determinar el monto
  - El respaldo que tiene el cliente como por ejemplo: bienes que posee, capital, la situación que presentan sus Estados Financieros, etc.
  - Tamaño o dimensión del mercado en el cual se desarrolla.
  - Tipo de Cliente:
    - Tipo A: siempre paga a tiempo y 100% confiable.
    - Tipo B: se retrasa, tiene cheques rechazados pero no deja de pagar.
- Criterios para establecer el plazo
  - Este se establece de acuerdo a la localización y tipo de cliente.

#### **5.2.2.1 Aprobación Formal del Monto y del Plazo**

Después de realizar el análisis y la investigación correspondiente de los solicitantes de crédito, El Departamento de Créditos y Cobros debe preparar el informe correspondiente, que además de contener la evidencia que soporta el análisis e investigación, contendrá los comentarios del Gerente de Créditos y Cobros y el monto sugerido.

Después de resuelta su aprobación, se le traslada a la secretaria de Créditos, para proceder a informar al Departamento de Ventas y al cliente, de la autorización y las condiciones del crédito.

#### **5.2.3 Procedimientos Contra Saldo Incobrables**

Este es el riesgo que corre la empresa al otorgar crédito a los clientes, sin embargo el control interno debe funcionar eficientemente para minimizar el mismo. Y evitar hasta donde sea posible recaer en gastos innecesarios, en la recuperación del crédito y desgaste del personal que realiza los cobros respectivos.

Teniendo en consideración que los proveedores del exterior tienen derecho a recibir el pago por la mercadería proporcionada a las Empresas Distribuidoras de Utensilios de

Peltre, el Departamento de Créditos y Cobros debe seguir un método, determinando los procedimientos de cobro, en el que debe considerar los siguientes aspectos:

- Crear un programa de cobranzas sistemático, persistente y en el que resalte el tacto humano. En el trabajo de reiteración de correspondencia es conveniente que la actitud sea de cooperación amistosa e interés mutuo,
- Darle la impresión al cliente que va a pagar voluntariamente,
- Tener en mente que el cliente es una persona honrada hasta que los hechos demuestren lo contrario,
- Evitar hasta donde sea posible realizar amenazas.

Si es mal aplicada la naturaleza psicológica del cobro puede ocasionar hasta la pérdida de los mejores clientes de la empresa. Se debe tener la pericia de identificar al cliente, puesto que un particular objetará enérgicamente que el cobrador lo visite en su casa, debiéndose efectuar en la oficina, mientras que otros preferirán este método, unos agradecerán un recordatorio, otros lo consideran insultante.

El cliente moroso requerirá reflexión y buen juicio en su trato, se podrá acosarle hasta llevarle a la suspensión de pago y esperar facilitando el desenvolvimiento de su negocio y el pago de la deuda.

El primer método puede ser más perjudicial que la espera, pero las circunstancias del caso indican la forma de proceder en contra de los clientes que han caído en morosidad.

Es importante realizar una clasificación de los saldos de las cuentas incobrables, esta se puede realizar atendiendo al tipo de clientes que presenten demoras en sus pagos, entre los que tenemos los siguientes:

- Clientes que interpretan de forma equivocada las condiciones de crédito,
- Clientes que pasan por alto el pago de sus deudas, por negligencia o por métodos de cobro deficientes,
- Clientes que no llevan control de la fecha de vencimiento de sus cuentas por pagar,

- Clientes que temporalmente se atrasan pero generalmente pagan a tiempo,
- Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones del mercado en el que operan,
- Clientes que siempre se atrasan,
- Clientes que no saben presupuestar y no planifican pagos,
- Clientes que se atribuyen facilidades de pago o descuentos que no les corresponden,
- Clientes que están con problemas de continuar como negocio en marcha,
- Clientes que deliberadamente cometen fraude.

### **5.2.3.1 Etapas del procedimiento de cobro**

- Recordatorio de Pago

Este es el primer paso en la actividad de cobranza y consiste en recordarle al cliente la fecha de vencimiento de la factura, si éste hace caso omiso al recordatorio se vuelve a efectuar el mismo procedimiento preferiblemente por vía telefónica de una manera cordial. Otra forma atenta de recordar las cuentas vencidas es enviando copia del estado de cuenta mensual ya sea por fax, correo electrónico o correo normal.

- Insistencia

Este es el segundo paso a seguir cuando el recordatorio no cumple su finalidad. Se basa en un programa de acción sucesiva el cual debe aplicarse a intervalos regulares como: visitas personales directas al lugar en donde el cliente realiza sus actividades, en donde se investigan las razones que el cliente tiene para demorarse en la cancelación de su cuenta.

El programa y la técnica a emplear dependen de la naturaleza de la cuenta a cobrar, así como de la clasificación realizada del cliente, su ubicación, las condiciones del crédito y la buena voluntad del gerente del Departamento de Créditos y Cobros para recuperar las cuentas morosas.

- Demanda legal

Para su realización se deben considerar los aspectos legales para poder lograr la recuperación de las cuentas por cobrar a clientes morosos. La recuperación

eficiente de las cuentas incobrables es tener en cuenta que los primeros créditos otorgados deben ser los primeros créditos en ser recuperados.

La prescripción es la pérdida del derecho por parte del acreedor para exigir el pago de la deuda.

En Guatemala las obligaciones fiduciarias prescriben en el transcurso de 5 años a partir del vencimiento del plazo de la deuda, pudiendo ser interrumpida por ciertas actividades como pago de capital e intereses.

Para que la obligación pueda ser exigida judicialmente debe cumplir con liquidez y plazo vencido, para que se convierta en exigible. Si la obligación es civil dictamina un juez de lo civil, pero en el caso de las cuentas incobrables son de tipo mercantil, por lo tanto serán exigibles de forma inmediata.

#### **5.2.4 Área Legal Contra Fraudes e Incobrabilidad de Saldos**

La aplicación de acuerdo a la legislación Guatemalteca se refiere al tratamiento que se le debe aplicar a las cuentas una vez se consideren de difícil recuperación.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta contempla las cuentas incobrables, en su artículo 38 del capítulo XI, en el que se considera a las cuentas incobrables como una deducción autorizada, siempre que se originen de operaciones del giro habitual del negocio y que justifique tal situación, considerándose realizadas cuando opere la prescripción de la deuda, o antes, si fuera notoria la imposibilidad práctica de realizar el cobro.

En caso de que se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere 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, 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 tres por ciento de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición y siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio. (23:24)

Se considera que existe imposibilidad práctica de realizar un cobro de un crédito, en los siguientes casos:

- Cuando el deudor no tenga bienes embargables,
- Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre,
- Cuando el cobro no se hubiera logrado dentro de los dos años siguientes a la fecha de vencimiento,
- Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra.

Las cuentas incobrables corresponden a una cuenta del Estado de Resultados de la sección gastos de operación (Gastos de Ventas), este se puede realizar observando dos métodos: el indirecto consiste en registrar una provisión o estimación para futuras pérdidas sobre las cuentas por cobrar aplicando lo mencionado en el artículo 38 inciso Q del Decreto 26-92, Ley del ISR. Este método es aplicado por la mayoría de empresas, realizando los siguientes registros al momento que se considere una cuenta como incobrable:

Px _____ X _____	
Cuentas incobrables	XXX
Provisión para cuentas Incobrables	XXX
R/ para la creación del fondo de provisión	_____
Para cuentas incobrables	XXX    XXX
	=====

Px _____ X _____	
Provisión para cuentas Incobrables	XXX
Clientes	XXX
R/ para la cancelación del saldo de un	_____
Cliente por considerarse incobrable	XXX    XXX
	=====

En el método directo no se registra una provisión o una reserva para cuentas incobrables, la empresa al conocer de una cuenta de esta naturaleza rebaja directamente del saldo de clientes o cuentas por cobrar la pérdida ocasionada realizando el siguiente registro en el sistema contable:

Px _____ X _____		
Cuentas Incobrables	XXX	
Clientes		XXX
R/ para la cancelación del saldo de un	_____	
Cliente por considerarse incobrable	XXX	XXX
	=====	

#### 5.2.4.1 Procedimientos Legales en la Recuperación de Cuentas por Cobrar Morosas

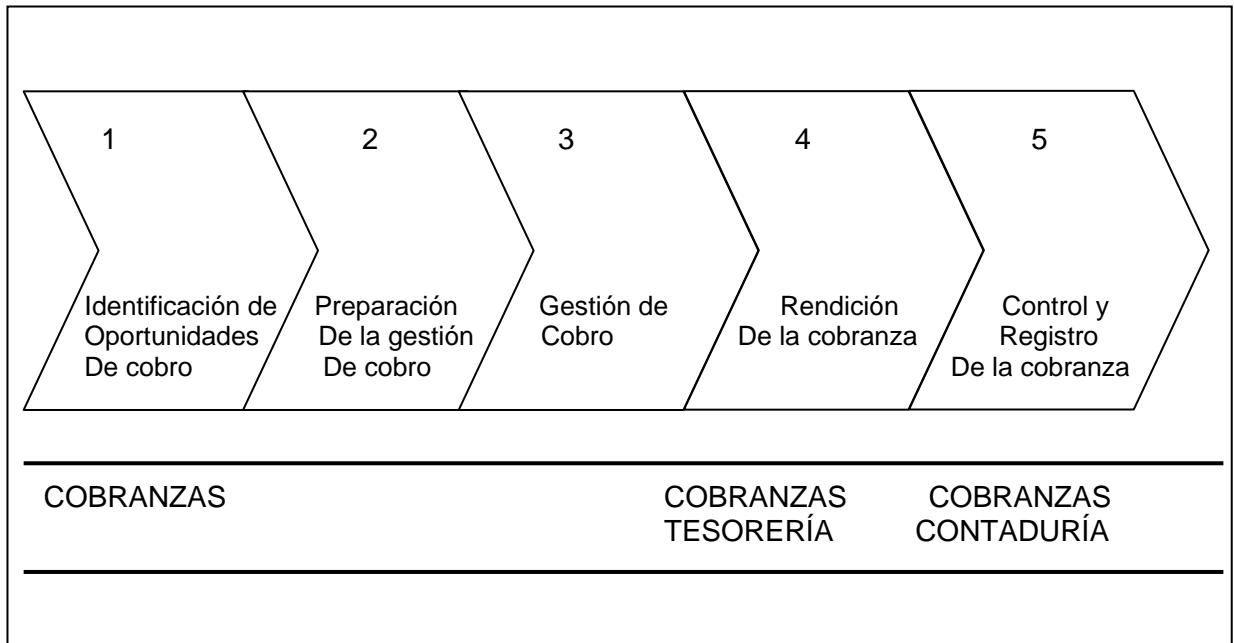
Si el deudor no cumple voluntariamente con la obligación, el acreedor tiene las siguientes alternativas para poder exigir el cumplimiento de la misma:

- El Código de Comercio en su artículo 1039 establece acciones judiciales, para exigir la ejecución forzada, señalando lo siguiente: A menos que se estipule lo contrario todas las acciones que den lugar a su aplicación, se ventilarán en juicio sumario, salvo que las partes hayan convenido en someter sus diferencias a arbitraje,
- Exigir la reparación de daños y perjuicios, cuando el acreedor no opta por la ejecución directa, o ha habido retardo en el cumplimiento de la obligación,
- Ejecutar determinadas acciones para conservar activos del deudor, mediante la potestad que otorga el artículo 682 del Código de Comercio.

### 5.3 Procedimientos Necesarios para el Cobro Efectivo

Derivado de lo mencionado anteriormente sobre los procedimientos necesarios aplicados en situaciones de clientes con problemas de pago, debe realizarse una adecuada administración de las cuentas por cobrar nuevas, para lo cual se presentan en el siguiente cuadro cinco pasos necesarios para que el cobro en las distribuidoras de utensilios de peltre se realice de una forma eficiente:

**Cuadro No. 7**  
**Administración Eficiente en las Cuentas por Cobrar**  
**Procedimientos para un Cobro Eficiente**



Fuente: [WWW.gestiopolis.com/canales/financiera/anticúlos/38/cuentas por cobrar3.hm](http://WWW.gestiopolis.com/canales/financiera/anticúlos/38/cuentas por cobrar3.hm)

➤ **Paso 1: Identificación de las oportunidades de cobro**

El proceso de cobranza surge de una operación previa de ventas, que a su vez, dió origen a una factura. Esto significa que al momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada como la fecha de vencimiento de la obligación, que permite identificar en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que se debe iniciar la gestión de cobro.

Por lo tanto, un programa eficiente de computación recorrerá periódicamente el archivo de débitos a clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros manuales de Cuentas a Cobrar con un monitoreo frecuente sobre saldos vencidos.

➤ **Paso 2: Preparación de la Gestión de Cobro**

La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) se debe estructurar según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador sea responsable de su zona asignada.

En el Departamento de Créditos y Cobros se deben emitir listados (diarios) ordenados por zonas geográficas, de los clientes con los saldos vencidos y la información de las cuentas para que el cobro se realice por cada cobrador.

El detalle de esos listados incluirá el número de factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha de emisión y de vencimiento, importe neto (indicando el descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para registrar el resultado de la gestión (“lo cobrado” o, en caso contrario, número de recibo, tipo de recaudación de importe neto y descuento).

En el caso de cobros por correspondencia, cuando los clientes cancelan sus deudas a través del envío de cheques por correo, deben tomarse determinados controles. En primer lugar, la correspondencia deberá ser recibida y manejada por un departamento ajeno a Tesorería. Ello es a causa de que un tercero, ajeno al movimiento de fondos, sirva de elemento de control acerca de los valores recibidos y de la oportunidad de su recepción.

En este caso, el receptor cubrirá una planilla especialmente diseñada para registrar los valores recibidos por correspondencia y luego los cheques serán enviados a Tesorería para continuar con el circuito de cobranzas.

➤ **Paso 3: Gestión de Cobro**

Cuando el proceso Cobro se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, se deberá cancelar la cuenta por cobrar.

Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para realizar el trámite, con el detalle



del número de cheque, banco, importe y número de recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

➤ **Paso 4: Rendición de la Cobranza**

El cobrador debe efectuar la rendición diaria de la función que ha cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores, de los que planificó cobrar, fueron percibidos y bajo qué forma, (en cheque o en efectivo) y también cuáles no se pudieron cobrar (y sus causas).

Es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición.

Es fundamental destacar que toda la información ingresada en la “pantalla rendición” debe ser avalada por la correlativa información contenida en los recibos (cuya copia formará parte de la rendición) y control de los valores recibidos.

La documentación así elaborada y los valores serán controlados por Tesorería (destinatario de los ingresos en efectivo), que deberá aprobar, si está de acuerdo con el proceso de rendición. En este departamento se incorporará un resumen de los valores recibidos en la planilla diaria de caja, en la cual aparecerán también registrados los valores recibidos por correspondencia.

Por otra parte los cobradores deberán actualizar sus registros a fin de repetir, al día siguiente, un nuevo ciclo del procedimiento de cobro con su documentación actual y la depurada. Dentro de esta actividad, resta efectuar en la institución bancaria (por parte del departamento de Tesorería) el depósito de los cheques recibidos, tanto de los cobradores como los enviados por correspondencia.

Los cobros recibidos deben ser depositados íntegramente y sin demoras. Esto significa que no deben tomarse esos fondos (ni parte de los mismos) para

efectuar pagos. Estos serán efectuados a través del fondo fijo (si la erogación es de poca significación) o por medio de cheques de una cuenta designada para efectuar los pagos correspondientes si su importancia lo requiere luego de ser aprobado y autorizado por el personal correspondiente.

➤ **Paso 5: Control y Registro del Cobro**

El Departamento Financiero será el responsable de controlar la consistencia de veracidad de toda la información generada de la gestión de cobro. Luego de realizar la verificación correspondiente podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en el diario de Ingresos y Egresos. La información a la que se hace referencia (base del control) es la siguiente:

- El control de consistencia se refiere a las siguientes verificaciones:
  - a) Los créditos a las cuentas de clientes, en cancelación de facturas (u otros débitos) adeudadas por ellos, deberán coincidir con la sumatoria de los importes registrados en los listados de cobros y con el listado de valores recibidos por correspondencia.
  - b) En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.
  - c) La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de las boletas de depósito.

Con la correcta aplicación de los pasos mencionados y una constante supervisión sobre las actividades realizadas por las personas asignadas, se considera que las Empresas Distribuidoras de Utensilios de Peltre obtendrán resultados óptimos como: atención continua a las cuentas por cobrar, eficiencia en las operaciones, minimizar el riesgo crediticio y por consiguiente no sacrificar las utilidades presupuestadas, estos son factores que se esperan obtener al efectuar una correcta administración sobre las cuentas por cobrar. Y derivado de ello se establece la importancia de la aplicación de

un eficiente control interno en las cuentas por cobrar en una distribuidora de utensilios de peltre.

#### **5.4 Beneficios que se Obtienen en la Correcta Aplicación de un Sistema de Control Interno en el Área de las Cuentas por Cobrar**

De acuerdo a la información proporcionada en los puntos anteriores es necesario aplicar un control interno formal, establecido de acuerdo a la naturaleza y necesidades de las empresas en base a los resultados obtenidos en la presente investigación que fueron presentados en forma resumida tomar como directivos de las empresas decisiones adecuadas para el correcto funcionamiento del departamento de créditos y cobros.

Esto no solo beneficia al departamento sino a los demás ciclos con los que se relaciona dentro de la empresa (Tesorería, Egresos e Información Financiera), proporcionando a cada uno de ellos información contable exacta, confiable y oportuna.

Con la correcta aplicación del control interno en el área de las cuentas por cobrar se da un servicio de calidad, dando seguimiento a lo establecido en la norma nacional número 14 de Auditoría que trata sobre la Evaluación de la Estructura de Control Interno, misma que tuvo vigencia hasta el treinta y uno de diciembre del año dos mil siete, y la Norma Internacional de Auditoría NIA 400 sobre Control Interno “Evaluación de riesgos”, sustituida a partir del primero de enero de dos mil ocho por la NIA 315 que trata sobre el entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa, así como la información contable, sistema de comunicación, y el monitoreo de los controles que son los componentes que marcan la diferencia entre Informe COSO y Control Interno Tradicional, respondiendo la interrogante siguiente ¿Por qué es importante la calidad en el servicio?

- La ventaja competitiva entre las empresas es el servicio,
- El proceso de servicio al cliente reduce los costos,
- El proceso de servicio al cliente genera calidad,

- La competencia crece cada día, pero el servicio ofrecido a los clientes es lo que marca la diferencia.

Derivado del estudio realizado sobre la importancia del control interno en el área de la cuenta por cobrar de las empresas de distribución de utensilios de peltre se presenta el siguiente informe en el que se dan a conocer de una forma acertada y resumida las debilidades observadas en la aplicación o en su casa falta de control interno, los cuales necesitan especial atención por parte de los directivos de dichas entidades comerciales.

**EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE  
PELTRE**

---

---

**INFORME DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO**

Evaluación de Control Interno al Área de las Cuentas por Cobrar

---

---

Guatemala, 25 de Julio de 2007

Señor  
Gerente General  
Empresa Comercial Distribuidora de Utensilios de Peltre  
Presente

Se ha realizado la evaluación a la estructura de control interno del área de las cuentas por cobrar al 30 de Junio de 2007, con el objetivo de brindar ayuda a la gerencia en la realización y administración eficiente de las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar, como lo establece la Norma Internacional de Auditoría (NIA 315) y lo observado por el comité patrocinador de las organizaciones contra la información financiera fraudulenta bajo la sigla (COSO).

En general como resultado de la evaluación efectuada se considera que durante el periodo observado la estructura de control interno del área de las cuentas por cobrar muestra ciertas debilidades, que se mencionan a continuación.

---

Fausto Antonio Tzoc Sic  
Contador Publico & Auditor

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 Generales**

Evaluar la Estructura de control interno, del área de las cuentas por cobrar, para comprobar la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información, así como el cumplimiento de los reglamentos y las leyes vigentes.

### **1.2 Específicos**

Observar y evaluar el cumplimiento de la normativa vigente, así como evaluar el funcionamiento de los controles con el fin de verificar la confiabilidad y oportunidad de la información.

## **2. ALCANCE**

Se evaluaron los principales procesos internos del ambiente de control, así como la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo de los procedimientos, sobre los cuales se diseñó la normativa general de control interno aplicable a las cuentas por cobrar.

## **3. HALLAZGOS**

De conformidad con la evaluación de control interno realizada al área de las cuentas por cobrar, se detectaron los siguientes hallazgos y condiciones reportables.

**HALLAZGO No. 1**

El Gerente de Ventas es responsable de realizar las siguientes actividades: lleva a cabo la contratación de los colaboradores, aprobación del crédito e investigación de los clientes, recepción, verificación y aprobación de los pedidos, recepción del resultado de la labor de cobro, realización del reporte diario de ventas, cobros, realización y aprobación de los pedidos a los proveedores del exterior.

**CONDICIÓN**

Se observó a través de la realización de visitas a las empresas que forman parte de la muestra y con la aplicación de las técnicas de evaluación a la estructura de control interno, que el gerente de ventas realiza o tiene la responsabilidad de realizar determinadas actividades, dejando en segundo plano las funciones de un gerente de ventas o realizándolas únicamente para cumplir los objetivos específicos de ventas.

**CRITERIO**

El criterio de esta evaluación sobre la importancia de las cuentas por cobrar es, que para mantener un control interno eficiente debe contemplar los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere, realizando una adecuada segregación de funciones y fijación de responsabilidades.

Ya que la información presentada en las cédulas narrativas es fundamental para realizar determinadas recomendaciones.

**EFEECTO**

El NO tener claro la importancia de la aplicación de los principios de control interno en las cuentas por cobrar en una empresa comercial, representa un riesgo clasificado como "ALTO" ya que no existe una adecuada asignación de puestos y segregación de funciones de acuerdo a las actividades que se realizan, dándole importancia a determinadas actividades que a buen juicio del gerente de ventas necesitan especial atención como: incrementar las ventas hasta donde sea posible no importando a quien se le da el producto o se le brinda crédito, dando como resultado problemas en la recuperación del financiamiento proporcionado a los clientes.



## **RECOMENDACIÓN**

### **Al Gerente General**

Es de carácter urgente que se giren instrucciones por escrito, a la persona responsable, para que se elabore un procedimiento adecuado y una asignación de responsabilidades para realizar la contratación de los colaboradores y llevar a cabo la aprobación del crédito e investigación de los clientes de forma eficiente.

## **HALLAZGO No. 2**

Control Interno Informal

### **CONDICIÓN**

Se verificó que la administración ha establecido algunos procedimientos en relación a las cuentas por cobrar pero de una manera informal ya que no se observaron los documentos en los cuales fueron aprobados y se desconoce la fecha en la cual tomaron vigencia y asimismo, la persona responsable de monitorear los resultados o la correcta aplicación en las actividades realizadas.

### **CRITERIO**

Según las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315), Entendimiento de la Entidad, su entorno y evaluación de riesgo, trata sobre la evidencia apropiada y requiere que el auditor evalúe el diseño de los controles de la entidad, incluyendo actividades de control relevantes, teniendo la responsabilidad de realizar procedimientos de evaluación de riesgo como la inspección de documentos como planes y estrategias del negocio, registros y manuales de control interno, los que se consideran formales cuando se han establecido, aprobado y autorizado a tomar vigencia a partir de determinado momento y consignados por escrito, para proporcionarlos a los colaboradores para realizar las actividades de acuerdo a lo establecido.

### **EFECTO**

- Duplicidad de procedimientos y esfuerzos de colaboradores innecesarios.

- Incumplimiento a los controles establecidos.
- Falta de una seguridad razonable sobre la información proporcionada sobre el saldo mostrado de las cuentas por cobrar en el balance general.

## **RECOMENDACIÓN**

### **Al Gerente General**

Es necesario que se vea la importancia del control interno aplicado a las cuentas por cobrar y que se haga una recopilación de cómo se están aplicando los procedimientos en las actividades relacionadas y de importancia relativa como los procedimientos para la aprobación de créditos a los clientes, de lo cual se dejó evidencia y se establecieron los procedimientos necesarios para realizar de forma eficiente las actividades relacionadas, asimismo, es necesario que la entidad los adopte dejando evidencia física para que sean considerados como formales y divulgados entre los colaboradores relacionados con la aplicación de dichos controles.

### **HALLAZGO No. 3**

Los vendedores realizan la labor de cobro

### **CONDICIÓN**

Se verificó que el personal de ventas realiza la labor de cobro, tomando en cuenta que la venta esta relacionada con el cobro oportuno, pero se dejan de cumplir los objetivos específicos del área de ventas, realizando actividades de recuperación, no se visualiza el alcance y oportunidad que el ejecutivo de ventas tiene en el mercado en el cual realiza la actividad de crecimiento empresarial, lo que perjudica en todo momento el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

### **CRITERIO**

Según los principios de control interno segregación de funciones, selección y capacitación del personal, instrucciones por escrito y pólizas de fianzas, dan las consideraciones a tomar en cuenta en la correcta aplicación del personal en determinada actividad teniendo por escrito las instrucciones de operación del puesto,

fomentando de esta manera la eficiencia y evitando errores de importancia relativa, lo cual va acompañado de que los colaboradores deben de tener pólizas de fianzas, protegiendo a la empresa actuando como un disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación.

## **EFECTO**

- Jineteo de efectivo,
- Incumplimiento del control interno informal,
- Apropiación indebida de los fondos cobrados,
- Inversión de tiempo únicamente para efectuar la cobranza olvidando la labor de venta.

## **RECOMENDACIÓN**

### **Al Gerente General**

Gire instrucciones por escrito a donde corresponda, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por las Normas Internacionales de Auditoría en especial a lo establecido por los principios de control interno, realizando una adecuada segregación de funciones y una fijación de responsabilidades, asimismo, establecer la política de que todo colaborador que realice su actividad con productos y valores tenga una póliza de fianza lo cual protege a la entidad.

## **HALLAZGO No. 4**

Falta de control sobre la evaluación de resultados a los vendedores y repartidores

## **CONDICIÓN**

Se observó que no existe un procedimiento adecuado en el control sobre la evaluación de los resultados de los vendedores y repartidores. Los vendedores no realizan un reporte de visitas diarias a los clientes, asimismo los repartidores no presentan un reporte del recorrido que efectuaron durante las entregas que se efectuaron diariamente.

**CRITERIO**

De acuerdo a lo establecido por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315), sobre el entendimiento de la entidad, su entorno y evaluación del riesgo, asimismo, lo contempla el COSO en su cuarto componente que trata sobre las actividades de control, en la categoría de la verificación independiente sobre el desempeño, la cual surge porque una estructura de control interno tiende a cambiar con el tiempo a menos que exista un mecanismo para un análisis frecuente.

**EFECTO**

- Descuido en la aplicación de los procedimientos,
- Olvido o intencionalmente deje de efectuar los procedimientos,
- Existencia de tiempo ocioso en la actividad diaria,
- Utilización de activos para situaciones personales,
- Incremento en el gasto por combustible.

**RECOMENDACIÓN****Al Gerente General**

Gire instrucciones por escrito a donde corresponda, con el fin de crear un procedimiento adecuado que dé los lineamientos y el procedimiento a seguir para realizar la verificación independiente sobre el desempeño y que los vendedores realicen el reporte de visitas diarias así como presentar un reporte de ventas efectuadas diariamente. Asimismo, los repartidores deben de realizar un reporte de recorrido de acuerdo a las entregas efectuadas y así tener el control de la movilización creando las bitácoras de recorrido por vehículo.

## CONDICIONES REPORTABLES

### CONDICIÓN No. 1

Se observó que no tiene un departamento o comité de créditos y cobros, el cual tiene funciones específicas y autoridad para el desempeño de las actividades como el análisis de la información del cliente que solicita el crédito, realizando con eficiencia esta actividad ya que su objetivo es garantizar o minimizar el riesgo crediticio que actualmente tiene la entidad, con la implementación del departamento se tiene la necesidad de incrementar los gastos de operación de acuerdo a la contratación del siguiente personal:

**Departamento de Créditos y Cobros**  
**Personal Necesario**  
**Expresado en Quetzales**

No	PUESTO	PERSONAL	SUELDO
1	Gerente de Créditos y Cobros	1	3,500
2	Analista de Créditos	1	1,500
3	Secretaria de Créditos y Cobros	1	1,500
4	Cobrador	1	800 + 1.5%
	Total		7,300

La entidad tendrá que aumentar sus gastos pero el beneficio será favorable para los intereses de los directivos, ya que se realizará un análisis minucioso con las solicitudes de crédito de los clientes minimizando el riesgo crediticio, con el cual operan actualmente con la incertidumbre de realizar con éxito el cobro, asimismo, el departamento de ventas realizará eficientemente las actividades que tiene que llevar a cabo alcanzando los objetivos de mercadeo como la expansión y atraer nuevos clientes.

## **RECOMENDACIÓN**

### **A los Accionistas**

Es necesaria la implementación de un departamento o comité de créditos y cobros observando las funciones establecidas para cada puesto, con lo cual se considera que se realizarán los procedimientos para otorgar crédito de una forma eficiente, obteniendo resultados favorables en el departamento de créditos y cobros, asimismo, en el ventas logrando cada una los objetivos específicos y en su conjunto alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad.

## **CONCLUSIÓN**

En base a la evaluación de control interno efectuada al área de las cuentas por cobrar, se comprobó que las actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos y el procedimiento de cobro no se realiza de acuerdo a su importancia, dejando en segundo lugar la investigación del cliente, concediendo crédito sin importar la solidaridad del cliente, aumentando el riesgo en el manejo de las cuentas por cobrar, derivado de una ineficiente segregación de funciones y asignación de responsabilidades, como efecto de no contar con políticas y procedimientos por escrito.

## CONCLUSIONES

1. Es de vital importancia que la empresa distribuidora de utensilios de peltre, oriente sus esfuerzos en el fortalecimiento del sistema de control interno, de forma general específicamente en el área de las cuentas por cobrar ya que constituye un rubro que puede ser convertible en efectivo en el corto plazo, dependiendo de la eficiencia y cumplimiento de los procedimientos aplicados, de tal manera que la administración de las cuentas por cobrar sea transparente, productiva y eficaz, para beneficio de los usuarios que toman decisiones basadas en la información financiera respecto a la ejecución de los ingresos.
2. En el marco de control interno presentado a través de la temática del Informe COSO, la interrelación de los cinco componentes (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión), forma un sistema integrado que responde a los cambios dinámicamente respecto al entorno, atendiendo a las necesidades gerenciales como realizar un control y supervisión adecuado, manteniendo una línea funcional de autoridad respecto de los procedimientos efectuados en el área de las cuentas por cobrar, estableciendo un control interno formal. Confirmando la hipótesis planteada en el plan de investigación del presente informe, estableciendo la importancia de adoptar los procedimientos necesarios para un control interno formal y eficiente en el área de cuentas por cobrar de una empresa comercial de distribución de utensilios de peltre.
3. La utilización de un adecuado sistema de créditos y cobros permite a la empresa incrementar sus ventas, obtener utilidades altas y tener una cartera amplia de clientes ya que el control de las ventas al crédito y las cuentas por cobrar, son el efectivo que brindan tranquilidad al gerente de la empresa y confianza en los propietarios. Las actividades de crédito, cobranzas y ventas representan tres elementos necesarios para el desarrollo de la empresa distribuidora de utensilios de peltre.

## RECOMENDACIONES

1. Al Contador Público y Auditor como Gerente General, Financiero o Administrativo, en las empresas que realizan esta actividad comercial llevar a cabo una evaluación y el análisis correspondiente de los procesos o procedimientos necesarios para la aprobación de créditos y realizar una actualización en temas que brindan valor a la administración a través de asesorías y bases técnicas ante un comercio en incesante crecimiento.
2. Al estudiante de la Escuela de Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, como futuro partícipe en la administración de las empresas distribuidoras de utensilios de peltre, como asesor o consultor, adquirir el compromiso de implementar nuevos conceptos como el de control interno basado en informe COSO, que sería de gran utilidad en la consecución de los objetivos en las pequeñas y medianas empresas de este sector industrial, que son las que necesitan una adecuada asesoría operativa, financiera y la aplicación de la normativa, categorías que reúnen su estructura conceptual y aplicable al control interno, dando a conocer a los directivos de la entidad la importancia y los beneficios que se obtienen con la aplicación de un control interno eficiente en el rubro de las cuentas por cobrar, realizando oportunamente una evaluación sobre el desempeño a los colaboradores.
3. Se recomienda el establecimiento de un departamento o comité de créditos y cobros, observando las funciones presentadas para cada puesto, realizando la asignación de responsabilidades y funciones, con el objetivo de minimizar el riesgo en las actividades relevantes como la concesión del crédito y los procedimientos de cobranza, para desarrollar hábitos de pago puntal en los clientes, situación que permitirá a los empresarios reinvertir el capital y poder realizar con tiempo los diferentes planes propuestos. Con esta recomendación se pretende que el área de las ventas realice con eficiencia sus actividades para cumplir los objetivos específicos como: realizar un análisis del mercado, promover el producto para tener un crecimiento en las ventas de forma eficiente.



## BIBLIOGRAFÍA

### TEXTOS

1. Arens, Alvin A. Auditoría un enfoque integral. México 1996. Sexta Edición Editorial Hall Hispanoamericana, S.A. 917 páginas.
2. Arroyo Ramírez, Rubén. El Control Interno. Guatemala, 1981, 67 páginas.
3. Cepeda Alonso, Gustavo. Auditoría y Control Interno. Colombia, Editorial Kimpres Ltda. 1997, 234 páginas.
4. Calvet Pérez, Ricardo. Auditoría Conceptos y Procedimientos. México. Editorial Limusa, S.A. de CTV. 1988, 983 páginas.
5. Hirshleifer, Jack. Microeconomía Teoría y Aplicaciones. México, 1984 Tercera Edición, Editorial Roma, S.A. 639 páginas.
6. Holmes, Arthur W. Auditoría Principios y Procedimientos. México 2002, 952 páginas.
7. Holmes, Arthur W. Maynard, Gilbert P. Edwards, James Don. Meirer, Robert A. Contabilidad Básica. México, Editorial Continental S.A. de CV. Abril 1985. 719 páginas.
8. J. Levy. J. Cashin P. Neuwith. Enciclopedia de la Auditoría. España Editorial Océano. 1992. 1155 páginas.
9. López Canol, Jorge Hernán. Diccionario Enciclopédico Onix. Colombia 2005. Editorial Imprelibros, S.A. 1158 páginas.
10. Meigs, Walter B. Contabilidad la base para decisiones gerenciales. Colombia, Editorial. D´vinni. Ltda. 2000. 707 páginas. Undécima edición.

11. Muñoz, Razo, Carlos. Auditorías en Sistemas. Computacionales México 2002. Editorial Mexicana. 788 páginas.
12. O. Ray Whittington, Cia. CMA, CPA. Principios de Auditoría, México 2004. Editorial Mcgraw-Hill. 736 páginas. Décimo Cuarta Edición.
13. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Del 1 al 28. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guatemala 2000. XIII edición. 142 páginas.
14. Pérez Orozco, Gilberto Rolando. Normas y Procedimientos Auditoría II. Editorial Industriales, S.A. Guatemala 2000. 202 páginas.
15. Reyes Ponce, Agustín. Administración por Objetivos. México. Editorial Limusa, 1985. 555 páginas.
16. Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. México 1994. Editorial Limusa, 480 páginas.
17. Rivera Feliciano, Alberto. Álvarez. Francisco E. Smith, Jay M. Skousen, K Fred. Contabilidad Intermedia. Glenview, Illinois. 1986. Editorial South-Western Publishing. 629 páginas
18. Schuster, José Alberto. Control Interno. Buenos Aires-Argentina, Editorial Macchi. 1992, 139 páginas.
19. Vernon A. Musselman y Eugene H. Hughes. Introducción a los Negocios Unión Tipográfica Editorial Hispana Americana. México 1976. 980 páginas.
20. Wellington, O. Ray. Principios de Auditoría, México 2005k, editorial MacGraw-Hill. Décimo Cuarta Edición. 738 páginas.

### **LEYES, NORMAS Y DECRETOS**

21. IFAC. Codificación de Normas y Declaraciones Internacionales de Auditoría. NIA 400 Control Interno.
22. Decreto 2-70 Código de Comercio, Congreso de la República. Guatemala 1999.
23. Prontuario de Leyes tributarias, Infile, Administración de Información, Edición Enero 2005.

### **PÁGINAS DE INTERNET**

24. [www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulo/38/cuentasporcobrar3.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulo/38/cuentasporcobrar3.htm)
25. <http://gestiopolis.com/dirgp/fin/Auditoría.htm>
26. <http://gestiopolis.com/canales4/fin/porcobrar.htm>
27. <http://gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/pagoycobro.htm>
28. <http://Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2005. 1993-2004 Microsoft Corporation>.
29. <http://www.monografias.com/trabajos12/COSOshtml#cont>.

## GLOSARIO

Coherencia:	Conexión de unas con otras.
Cohesión:	Acción y efecto de unirse las cosas entre sí.
Colusión:	Acción y efecto de coludir.
Congruencia:	Conveniencia, oportunidad.
Explicita:	Que expresa clara y formalmente.
Idoneidad:	Calidad de Idóneo.
Idóneo:	Que tiene suficiencia o buena disposición para alguna cosa.
Implícita:	Se dice de lo que se entiende incluido en otra cosa sin expresarle.
Inmediato:	Contiguo a muy cercano, que sucede sin tardanza.
Mediato:	Aplicase a lo que en tiempo, fuerza o grado está próximo a una cosa, mediando otra entre ambos, como el nieto con relación al abuelo.
Objetar:	Oponer reparo a una opinión o designio, proponer una razón contraria.
Pericia:	Sabiduría, experiencia, habilidad, en una ciencia o arte.
Prescripción:	Medio legal según el cual la posesión de buena fe y continuada confiere derecho a la propiedad. 2 exenciones de una carga si el acreedor no exige su ejecución. 3 por la prescripción penal un delito deja de perseguirse pasando un determinado lapso de tiempo.
Recesión:	Acción de retroceder.
Reiterar:	Volver a repetir una cosa.
Reputar:	Juzgar, hacer concepto de una persona o cosa. Apreciar estimar.
Requerir:	Necesitar o hacer necesaria una cosa
Rezagar:	Tardar, Arregazar, remangar las faldas.
Supeditar:	Sujetar, oprimir con rigor o violencia.
Tendencioso:	Que manifiesta tendencia hacia determinados fines o la incluye.
Vajilla:	Conjunto de utensilios y vasijas para el servicio de mesa.
Verosímil:	Que parece verdadero y puede creerse.
Verosimilitud:	Calidad.

# ÍNDICE DE ANEXOS

## EMPRESA COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN DE UTENSILIOS DE PELTRE

Descripción de Anexos	Página
Anexo I Programa de Auditoría al Área de las Cuentas por Cobrar	153
Anexo II Cuestionario sobre el Estado del Control Interno	154
Anexo III Formato de Solicitud de Crédito	158
Anexo IV Información General sobre Buró de Referencias Crediticias	160

**ANEXO I**  
**Programa de Auditoría**

<b>Empresa Comercial de Distribución de Utensilios</b>		<b>PT</b>	<b>PL</b>
<b>de Peltre</b>	<b>HECHO X:</b>		<b>FATS</b>
<b>Cuentas por Cobrar</b>	<b>FECHA:</b>		<b>4-7-07</b>
<b>Planeación</b>	<b>REVISADO X:</b>		<b>JLRM</b>
<b>Al 30 de Junio del 2007</b>	<b>FECHA:</b>		<b>10-7-07</b>

Descripción	Hecho por	Fecha	Ref
<p><u>Objetivos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la exactitud del importe de los valores A cobrar,</li> <li>2. Establecer la Autenticidad y Validez,</li> <li>3. Establecer la correcta valuación y probabilidad de Cobro,</li> <li>4. verificar su existencia física,</li> <li>5. Comprobar su adecuada presentación y revelación en los Estados Financieros.</li> </ol> <p><u>Procedimientos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar integración de cuentas por cobrar de Preferencia por antigüedad de saldos,</li> <li>2. Revisar el movimiento de la cuenta y tomar nota De lo que requiera investigación,</li> <li>3. Cotejar con registros de ingresos,</li> <li>4. Clasificar las cuentas según el vencimiento.</li> <li>5. Realizar arqueo de documentos,</li> <li>6. Cotéjese un balance de comprobación de las Cuentas por cobrar con el saldo de la cuenta de Control,</li> <li>7. Verificar las cuentas que se cobran al entregar La mercadería,</li> <li>8. Realizar un análisis de los descuentos</li> <li>9. Comprobar las devoluciones, bonificaciones y Notas de crédito correspondientes,</li> <li>10. Verificar el método aplicado para el cobro de Los valores no comerciales de empleados, Funcionarios, directores y accionistas,</li> <li>11. Realizar un análisis de otros valores a cobrar No comerciales,</li> <li>12. Análisis de las cuentas pignoradas de los clientes</li> <li>13. Análisis de la cobrabilidad de las cuentas,</li> <li>14. Realizar una lista de las cuentas vencidas</li> <li>15. Realizar un análisis de la suficiencia de la Reserva para cuentas dudosas.</li> </ol>			

**EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUIDORA DE UTENSILIOS DE PELTRE  
CUESTIONARIO SOBRE EL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

Nombre del Área a Evaluar: Cuentas por Cobrar

	ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Estado de cumplimiento				OBSERVACIONES
		SI	NO	PARCIAL	N/A	
<b>ACTIVIDADES Y EJECUCIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>						
<b>1</b>	<b>¿Se cuenta con manuales de funciones y procedimientos u otros documentos que contengan las principales políticas, rutinas, procedimientos y prácticas de los procesos o actividades que realiza el departamentos a cargo de su Jefatura?</b>		x			
	<b>Respecto de esos manuales(o documentos):</b>					
<b>1,1</b>	__ Se emitieron formalmente?				x	
<b>1,2</b>	__ Se divulgaron adecuadamente?			x		
<b>1,3</b>	__ Están a disposición de todos los colaboradores bajo su dirección?				x	
<b>1,4</b>	__ Se actualizan periódicamente?				x	
<b>1,5</b>	__ Son utilizados y aplicados en las áreas de trabajo por los colaboradores?			x		los procedimientos adoptados no han sido establecidos formalmente
<b>2</b>	<b>¿Contienen estos manuales de los procesos o actividades, al menos los siguientes elementos:</b>					
<b>2,1</b>	__ Fundamento legal?				x	no estan por escrito
<b>2,2</b>	__ Objetivos del proceso, actividad o programa y su relación con los objetivos y estrategia?				x	
<b>2,3</b>	__ Unidad, equipo o colaborador responsable de cada proceso, programa o actividad?		x			no estan definidas las asignaciones de puestos
<b>2,4</b>	__ Usuarios (internos y externos) del o los servicios?				x	
<b>2,5</b>	__ Lineamientos y Políticas claves para la adecuada ejecución y control?		x			unicamente reaolizan sus actividades por tradición no se busca la eficiencia
<b>3</b>	<b>¿Se formalizan, actualizan y divulgan políticas y procedimientos, en la unidad, para:</b>					
<b>3,1</b>	__ la protección de los activos contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregular o acto ilegal? (Ej. Uso, custodia, responsables, etc)		x			el cobro efecutado lo recibe la secretaria o el gerente de ventas no existe un responsable

**EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUIDORA DE UTENSILIOS DE PELTRE  
CUESTIONARIO SOBRE EL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

Nombre del Área a Evaluar: Cuentas por Cobrar

	ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Estado de cumplimiento				OBSERVACIONES
		SI	NO	PARCIAL	N/A	
3,2	¿Esas responsabilidades son del conocimiento del personal pertinente?				x	
4	<b>¿Sobre el tratamiento que se le da ha las cuentas por cobrar se efectua como minimo lo siguiente:</b>					
4,1	Están separadas las funciones del departamento de bodega de las relativas a: a) Recepción? b) Contabilidad? c) Facturación? d) Cobro?		x			
4,2	Aprueba por escrito un funcionario responsable los pedidos de clientes?			x		se realiza el procedimiento cuando el gerente de ventas esta presente
4,3	Está al corriente con respecto a la Facturación y entrega de estos pedidos?			x		
4,4	Se hacen las entregas únicamente contra órdenes de entrega aprobadas?			x		
4,5	Se obtiene del cliente o de la compañía Evidencia adecuada por entrega de las Mercaderías?	x				se solicita al cliente que firme y selle la factura original al momento de la entrega
4,6	Envía el departamento de bodega al de Facturación copia de todas las ordenes de entrega?		x			
4,7	Están separadas las funciones de facturación de las relativas a: a) registro en el auxiliar de clientes y en el libro mayor? b) Cobro?			x		hay cliente que efectuan el pago en oficinas y el cobro lo realiza la persona que factura
4,8	Se hacen referencias cruzadas entre las ordenes de entrega y las facturas, y se asegura el departamento de contabilidad de que todas las ordenes de embarque se Facturaron?		x			



**EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUIDORA DE UTENSILIOS DE PELTRE  
CUESTIONARIO SOBRE EL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

**Nombre del Área a Evaluar: Cuentas por Cobrar**

	ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Estado de cumplimiento				OBSERVACIONES
		SI	NO	PARCIAL	N/A	
4,9	Envía directamente el departamento de Facturación al de cuentas de clientes copias de todas las facturas expedidas?	x				
1,10	Sumariza las facturas expedidas del departamento de facturación y comunica los totales directamente al encargado del libro mayor?	x				
4,11	Se encuadernan en orden numérico las copias de facturas expedidas y los originales de las anuladas?	x				
5	en relacion a los creditos se efectuar como minimo los siguientes procedimientos:		x			
5,1	Aprueba todas las notas de crédito un funcionario responsable quien no maneja ventas, cobros ni auxiliares de clientes?		x			la autorización la realiza el gerente de ventas
5,2	Están las notas de crédito relativas a devoluciones amparadas por informes de Recepción expedidos por el departamento de recepción de mercaderías?		x			
5,3	Aprueba un funcionario responsable los descuentos por pronto pago que hacen los clientes después de vencer el plazo de descuento o que no tienen derecho a ellos?	x				
5,4	Aprueba un funcionario responsable las cancelaciones de cuentas de cobro ducoso? Quién?		x			no son aprobadas y no se le da seguimiento para recuperar el credito
5,5	Se obtiene documentación judicial, por las Cuentas de importancia cancelada, para Comprobar la pérdida ante el fisco?		x			

**EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUIDORA DE UTENSILIOS DE PELTRE  
CUESTIONARIO SOBRE EL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

**Nombre del Área a Evaluar: Cuentas por Cobrar**

	ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Estado de cumplimiento				OBSERVACIONES
		SI	NO	PARCIAL	N/A	
5,6	Se continúan los esfuerzos de cobros por las cuentas canceladas y existe un control adecuado de éstas y de los cobros efectuados?		x			
5,7	Proporciona un empleado independiente del encargado de las cuentas de clientes, los totales por cobros y por notas de crédito que deben registrarse en el libro mayor?	x				
5,8	Se preparan relaciones mensuales de saldos de clientes?		x			
5,9	con relacion a la anterior con qué frecuencia se clasifican dichos saldos por su antigüedad?		x			no se realiza un análisis por antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar

**FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO**  
**NOMBRE DE LA EMPRESA COMERCIAL**

<b>COMPRADOR</b>		
Casa propia	<input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/> Huésped <input type="checkbox"/>
Amortizándola	<input type="checkbox"/>	
Nombre Completo: _____		
Cedula de Vecindad: _____		
Departamento: _____		
Dirección: _____		
Tiempo de Residir Allí: _____		
Nombre del Propietario: _____		
Empresa o Negocio: _____		
Dirección: _____		
Teléfono: _____		
NIT: _____		
Nacionalidad: _____		
Estado Civil:	Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/> Unido <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>
Nombre o Razón Social: _____		
Número de Patente de Comercio: _____		
Dirección: _____		
Teléfono: _____		
NIT: _____		
Nombre consignado en la factura: _____		
Contacto directo en la empresa: _____		

Ha tenido crédito con otra empresa comercial: SI  NO

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Fecha de Cancelación: \_\_\_\_\_

REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

REFERENCIAS BANCARIAS

Banco: \_\_\_\_\_

No. De Cuenta: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_

No. De Cuenta: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_

No. De Cuenta: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aprobado: SI  NO

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre Responsable: \_\_\_\_\_

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Firma Cliente: \_\_\_\_\_ Firma Gerente Créditos: \_\_\_\_\_

**ANEXO IV**  
**INFORMACIÓN GENERAL SOBRE**  
**BURÓ DE REFERENCIAS CREDITICIAS**

**1.1 GENERALIDADES DE INFORNET:**

Esté Buró es una de las tres opciones, para las empresas que necesitan una opinión sobre las personas a las cuales piensan concederles crédito. La cual para satisfacer los diferentes objetivos e intereses de los clientes, pone a disposición varios productos, cuya información es actualizada diariamente, dentro de los principales servicios que presta se pueden indicar los siguientes:

- Referencias Familiares,
- Referencias Judiciales,
- Referencias de Prensa,
- Referencias Comerciales,
- Representaciones,
- Consultas Efectuadas,
- Consultas Pagadas,
- Consultas de Vehículos,
- Canje de Información por consultas,
- Garantías de cheques,
- Legislación,
- Monitoreo de Clientes,
- Juicios al día,
- Números Telefónicos,
- Direcciones y documentos varios.

➤ **ESTUDIOS SOBRE ANÁLISIS Y EVALUACIONES**

También realiza diferentes estudios sobre análisis y evaluaciones en el otorgamiento de créditos, siendo los más importantes los siguientes:

- **ESTUDIOS INFOR.NET**

El producto más solicitado, tiene como finalidad proporcionar estudio con datos generales, referencias comerciales, judiciales, mercantiles y de prensa, que permitan al usuario realizar evaluaciones en el otorgamiento de créditos y otras actividades comerciales. Las referencias judiciales informan sobre demandas, o denuncias presentadas, por lo general no reflejan el resultado de los juicios.

- **ESTUDIOS PREPAGADOS INFO.NET**

Similar al producto anterior, pero permite a los usuarios de pocos y esporádicos estudios utilizar los servicios de Infor.net sin realizar un contrato permanente.

- **ESTUDIOS BATCH**

El cliente proporciona a infor.net en un archivo electrónico el listado de personas individuales o jurídicas, el listado es devuelto conteniendo los estudios requeridos en un archivo electrónico, en el formato diseñado especialmente conforme los requerimientos establecidos por el cliente.

- **PREAUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS INFOR.NET**

Tiene la capacidad para desarrollar preautorizaciones electrónicas, en base a los requerimientos o perfiles de análisis de riesgos que al cliente le interesan. Este puede ser visto vía Internet o en los archivos electrónicos que devuelve el servicio de estudios batch.

- **SYSTEM TO SYSTEM**

Conexión directa de servidores de clientes al servidor infor.net para aplicaciones como anuncios y así establecer de una mejor manera la organización.

- **SUMINISTRO DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

El suministro de información crediticia, ofrece principalmente los siguientes beneficios para las empresas:

- Convertirse en su mejor herramienta de cobro, reduciendo costos y esfuerzos.
- Mejorar el comportamiento crediticio de los deudores.
- Hacer más sanas las carteras de crédito.
- Motivar a los demás intermediarios financieros a compartir sus referencias, ayudando a enriquecer la información, lo que permite tomar mejores decisiones y reducir los riesgos.

- **ACTUALIZACIONES**

Las personas individuales o jurídicas, en cualquier momento pueden solicitar actualización o incorporación de sus datos o referencias, sin ningún costo y sin necesidad de contratar a un profesional, tampoco es necesario presentarse personalmente a las oficinas de cada país, la gestión puede hacerse por teléfono, fax o correo electrónico.

Los burós de referencias crediticias tienen políticas las cuales se deben cumplir para poder tener el servicio, y han establecido un parámetro de consultas a realizar para poder determinar el costo, de forma mensual.

Los requisitos necesarios para la inscripción de una empresa comercial de distribución de utensilios de peltre son los siguientes:

- Llenar la solicitud de servicios, la cual debe ser firmada y sellada por el representante legal de la empresa que solicita el servicio.
- Llenar la solicitud de estudios pre pagados (Opcional).
- Adjuntar Fotocopia de los siguientes documentos:
  - Escritura de constitución de la empresa, que solicite el servicio.
  - Nombramiento del representante legal.
  - Cédula de vecindad del representante legal.
  - Patente de comercio y sociedad.

Este trámite lleva un proceso de autorización, por lo que al ser autorizado, se procede con la creación de claves.

Las cuotas por el servicio son establecidas de acuerdo al siguiente cuadro, el cual contiene los rangos de los estudios a efectuarse de forma mensual:

### Estudios Infor.net

CANTIDAD DE ESTUDIOS MENSUALES				PRECIO POR ESTUDIO	OBSERVACIONES
De	0	a	30	\$ 40.00	Cuota Fija
De	31	a	500	\$ 1.33	Consultas Adicionales
De	501	a	1,500	\$ 1.18	Consultas Adicionales
De	1,501	a	3,000	\$ 1.05	Consultas Adicionales
De	3,001	a	5,000	\$ 0.95	Consultas Adicionales
De	5,001	en adelante		\$ 0.85	Consultas Adicionales

### Estudios Prepagados

PAQUETE DE	PRECIO DE PAQUETE	PRECIO POR ESTUDIO
3 Estudios	\$ 18.00	6.00
10 Estudios	\$ 50.00	5.00
20 Estudios	\$ 80.00	4.00
40 Estudios	\$ 140.00	3.50

Todos los precios incluyen impuestos locales.

La forma de pago por el servicio es el siguiente: el cliente recibe la factura en los primeros cinco días del mes siguiente, con el detalle de estudios realizados durante el mes.

A continuación se presentan los modelos de solicitudes, que se deben presentar para la autorización del servicio:

- Solicitud de Servicio,
- Solicitud Prepago.



**SOLICITUD DE SERVICIO**

Guatemala, \_\_\_\_\_

Señores  
Digidata  
Presente

**Atención: Raquel Reyes**

Por este medio les informamos que deseamos contratar los servicios de estudios de referencias que ustedes actualmente prestan. Las personas autorizadas por nuestra empresa para tener acceso a su sistema son:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS (COMPLETOS)</b>	<b>No. DE CEDULA</b>	<b>LOGIN</b>	<b>FIRMA</b>

Favor facturar a nombre de:		
Dirección fiscal:		
Nit:	Teléfonos:	Correo Electrónico:
Deseamos que habiliten los usuarios el día:		
Nombre de la persona responsable:		

Estamos de acuerdo con cancelar \$40.00 de forma mensual por el servicio de 0 a 30 estudios y por estudio adicional según la tabla de tarifas.

**IMPORTANTE**

El servicio prestado es basado de acuerdo a los principios filosóficos establecidos en la legislación vigente, que consisten en la verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretaciones arbitrarias sus efectos naturales. Digidata no califica a las

personas. Digidata es únicamente el intermediario en el traslado de información reportada por fuentes públicas y entidades privadas, por lo que no se responsabiliza de la veracidad de la misma. En caso de que la información relacionada con alguna persona natural o jurídica sea imprecisa, el interesado acompañando la información relacionada pertinente para el efecto, podrá solicitar su rectificación. El usuario de este servicio se obliga a verificar la información y no utilizar esta en perjuicio de la intimidad, en forma ó medios de divulgación que pueda provocar odio ó descrédito, ó que menoscaben el honor, la dignidad ó el decoro de una persona ante la sociedad y se compromete a usarla en forma confidencial y responsable. El usuario acepta desde ya su total responsabilidad por la utilización e interpretación que haga de la información contenida en nuestros registros así como sus impresiones.

El usuario acepta que las obligaciones y derechos aquí contenidos sean transferidos a otra persona individual o jurídica.

---

Firma de persona responsable

---

Sello de la empresa

**SOLICITUD DE PREPAGO**

Guatemala, \_\_\_\_\_

Señores  
**Digidata**  
 Presente

**Atención: Raquel Reyes**

Estimados señores:

Por este medio les informamos que deseamos contratar los servicios de consultas prepagadas que ustedes actualmente prestan .

PAQUETE: Solicitamos lo siguiente:

3 Consultas	\$. 18.00	_____
10 Consultas	\$. 50.00	_____
20 Consultas	\$. 80.00	_____
40 Consultas	\$. 140.00	_____

Para facturar a nombre de \_\_\_\_\_

Dirección fiscal \_\_\_\_\_

Nit \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Nombre completo de la persona responsable \_\_\_\_\_

Cédula \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE**

El servicio prestado es basado en los principios filosóficos establecidos en la legislación vigente, que consisten en la verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretaciones arbitrarias sus efectos naturales. **Digidata** no califica las personas. **Digidata** es únicamente el intermediario en el traslado de información reportada por fuentes públicas y entidades privadas, por lo que no se responsabiliza de la veracidad de la misma. En caso de que la información relacionada con alguna persona natural o

jurídica sea imprecisa, el interesado acompañando la información pertinente para el efecto, podrá solicitar su rectificación. El usuario de este servicio se obliga a verificar la información, a no utilizar esta información en perjuicio de la intimidad, en forma ó medios de divulgación que pueda provocar odio ó descrédito, ó que menoscaben el honor, la dignidad ó el decoro de una persona ante la sociedad y se compromete a usarla en forma confidencial y responsable. El usuario acepta desde ya su total responsabilidad por la utilización e interpretación que haga de la información contenida en nuestros registros, así como sus impresiones. El usuario acepta que las obligaciones y derechos aquí contenidos sean transferidos a otra persona individual o jurídica.

NOTA: Su paquete tiene un año de vigencia a partir de la fecha de la solicitud.

---

Firma de persona responsable

---

Sello de la empresa

## **1.2 GENERALIDADES DE TRANSUNION**

Buró de Referencias Crediticias que su casa matriz se encuentra ubicada en Chicago, Estados Unidos. Esta inició operaciones en el año 2004, con la adquisición del Centro de Información Crediticia de las Américas (CICLA) y desde ese año ha visto crecer las cuentas más de un 80%, al situarse en el año 2007 en más de 9 millones de registros.

Estas cuentas representan las operaciones crediticias de los consumidores activos, en forma de préstamos directos, compra a plazos, o contrataciones de servicios como el telefónico, que forman parte de una base de datos integrada por 4.5 millones de personas que conforman la población económicamente activa.

### ➤ **SERVICIOS QUE OFRECE**

Entre los servicios que esté Buró ofrece a las empresas que requieren de sus servicios se encuentran los siguientes:

- Estudio Actualizado,
- Estudio Múltiple,
- Estudio Base de Datos,
- Localizaciones,
- Incluir Información Crediticia,
- Noticias,
- Modificar Información Crediticia,
- Estudios Internacionales,
- Consulta Telefónica,
- Consulta Cедular,
- Estudio de Vehículos,
- Estudio de Propiedades.

### ➤ **INFORMACION CREDITICIA**

Este módulo es uno de los más importantes de Transunion porque permite reportar clientes morosos, por lo que de esta forma la empresa afiliada puede publicar en un medio electrónico a una persona física o jurídica que no merece

que se le otorgue crédito en ningún ente. De esta forma se protege al medio comercial y obliga al deudor a poner sus deudas al día.

La información que las empresas afiliadas incluyan es estrictamente confidencial, por lo que deberán ser muy objetivas a la hora de reportar, guardando una prueba documental. En caso de existir algún cambio en el estado de cuenta, únicamente la empresa que ingresó al cliente moroso podrá variarlo.

### ➤ **LAS OPCIONES DE INCLUSIÓN**

- Reporte de cheques devueltos sin cancelar,
- Reporte de malas referencias,
- Reporte de cobros judiciales,
- Reporte de cuentas incobrables.

Los requisitos establecidos para la inscripción de una empresa comercial de distribución de utensilios de peltre son los siguientes:

- Llenar un contrato de afiliación proporcionado por Transunion,
- Adjuntar Fotocopia de los siguientes documentos:
  - Escritura de constitución de la empresa que solicita el servicio
  - Nombramiento del representante legal
  - Cédula de vecindad de los funcionarios más importantes de la empresa que contrata el servicio y representante legal.
  - Patente de comercio y sociedad.
- Contrato de afiliación,  
En el contrato de afiliación están estipuladas las condiciones, derechos y obligaciones de la entidad que solicita el servicio, así también un rango de las consultas que se considera se pueden realizar en un tiempo de 30 días, y los datos del funcionario que se desee que tenga acceso al servicio y los datos para la facturación.

**SOLICITUD DE AFILIACIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Número de Cédula o Pasaporte: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Número de Teléfono: \_\_\_\_\_ N.I.T: \_\_\_\_\_

Dirección de Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**DATOS COMERCIALES**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Razón Social: \_\_\_\_\_

Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_

Número de Teléfono: \_\_\_\_\_ N.I.T: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ en mi condición de \_\_\_\_\_

De la empresa \_\_\_\_\_

Solicito que nos incluya como afiliados a los servicios de TransUnion Guatemala dirigida por el Señor Andrés Porrás Castillo identificado con el Número de Cedula A-1 819,303 y estimo tener:

Un promedio de Consultas Mensual de:

 01 – 15 Consultas     16 – 30 Consultas     31 – 100 Consultas

 101-500 Consultas     501-1000 Consul.     1001 en adelante.

Todas las relaciones comerciales entre TransUnion Guatemala y mi representada han sido aceptadas expresamente bajo las condiciones de afiliación y sus respectivos precios.

Los datos de Facturación son los siguientes:

Para facturar a nombre de \_\_\_\_\_

Dirección fiscal \_\_\_\_\_

Nit \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Nombre completo de la persona responsable \_\_\_\_\_

Cédula \_\_\_\_\_

El afiliado, de manera expresa, autoriza a TransUnion Guatemala a efectuar en su nombre y representación todas las investigaciones crediticias, necesarias a efectos de garantizar el conocimiento y consecuencias del historial crediticio de los solicitantes.

El afiliado será el único responsable en otorgar o denegar el crédito a los participantes.

\_\_\_\_\_  
Firma de persona responsable

\_\_\_\_\_  
Sello de la empresa



### 1.3 GENERALIDADES DE CREDIREF

El servicio que ofrece está orientado a la información de referencias crediticias a los empresarios de la Microempresa y Pequeña Empresa, contando actualmente con una base de datos amplia y confiable que se ha constituido para los intermediarios financieros en una fuente básica de información, contribuyendo al manejo de indicadores más prudentes de endeudamiento de los porcentajes de créditos en mora.

#### ➤ **CREDIREF OFRECE A LAS INSTITUCIONES AFILIADAS Y USUARIAS**

Un sistema de consulta y recopilación de información de referencias crediticias de personas naturales y jurídicas, permitiendo una mayor fluidez comercial, con base de datos especializada en Micro y Pequeña Empresa.

Minimiza el riesgo en las operaciones crediticias, a través de la investigación y suministro de información segura y confiable.

Brinda información a través de una red desarrollada con tecnología de punta en telecomunicaciones y respaldada por socios de prestigio en el sector, con un sistema especializado en referencia crediticia.

Utiliza un sistema automatizado de captura, recepción y procesamiento de la información, relacionada a la situación crediticia, que permite el acceso al reporte por medio de consultas confidenciales.

#### ➤ **INSTITUCIONES AFILIADAS**

- Banrural
- Génesis Empresarial
- Mentores Empresarial
- Fundemix
- Hunacoop
- Fafe
- Funfea
- Fe y Alegría
- Banco de Antigua
- Bancasol
- Agudesa
- Asociación Raíz