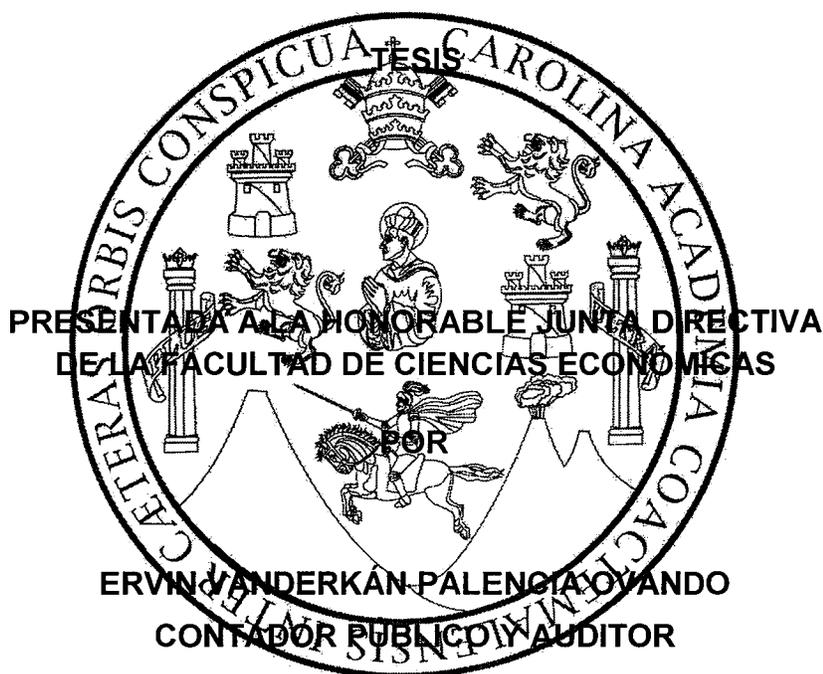


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS
DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
INTERNO EN UNA EMPRESA PRODUCTORA, DISTRIBUIDORA Y
COMERCIALIZADORA DE SALSAS Y ADEREZOS”**



**PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2013

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-estadística	Lic. Felipe Hernández Sincal
Contabilidad	Lic. Mario Ademar Cruz Cruz
Auditoría	Lic. Mario Danilo Espinoza Aquino

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Rubén Eduardo Del Águila Rafael
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Christian Omar De León Rodríguez

Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 4042
MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Guatemala,
15 de marzo de 2013

Licenciado
José Rolando Secaída Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

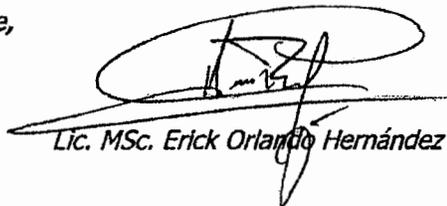
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DIC.AUD.151-2011, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas de fecha 27 de mayo de 2011 para asesorar al señor Ervin Vanderkán Palencia Ovando, carné 200213848-1 en su trabajo de tesis denominado "AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INTERNO EN UNA EMPRESA PRODUCTORA, DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE SALSAS Y ADEREZOS", me permito informarle que, de conformidad con la revisión efectuada, la investigación indicada llena los requisitos que el reglamento establece.

El trabajo referido constituye un buen aporte para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el estudio de la actividad productora, distribuidora y comercializadora de las empresas dedicadas al campo de las salsas y aderezos. En tal virtud, en opinión del suscrito, se presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el señor Palencia Ovando, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Atentamente,


Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
CUATRO DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 13-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 20 de septiembre de 2013, se conoció el Acta AUDITORIA 224-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 2 de septiembre de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INTERNO EN UNA EMPRESA PRODUCTORA, DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE SALSAS Y ADEREZOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante ERVIN VANDERKAN PALENCIA OVANDO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

A DIOS

Padre creador del universo, por darme la oportunidad de alcanzar esta meta.

A MI MADRE

Nelly Violeta Ovando Gil, por el esfuerzo de sacarme adelante y apoyarme incondicionalmente a lo largo de mi vida y de mi carrera. Que Dios la bendiga mi madrecita.

A MIS HERMANOS

Winter y Jarsen Palencia, por el apoyo que me han manifestado en todo momento, que este logro sea una alegría familiar de las que nunca se borren.

A MI FAMILIA

Gracias por brindarme su cariño y apoyo sincero.

A MIS AMIGOS

Por ser la familia que Dios me dejo escoger, con quienes compartimos aulas, conocimientos y experiencias, también a quienes siempre me animaron y me dijeron que los imposibles solo existen hasta donde tú los permitas llegar.

A MIS CATEDRÁTICOS

Gracias a todos por transmitirme sus conocimientos y formación académica para llegar a ser un profesional.

A MI ASESOR DE TESIS

Lic. M.Sc. Erick Orlando Hernández Ruiz, por su valioso apoyo y asesoría en desarrollo de esta tesis.

A MI SUPERVISOR DE TESIS

Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo por su apoyo en el análisis y supervisión de la tesis.

A MI CASA DE ESTUDIOS

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría por formarme para ser un profesional y egresar de tan prestigiosa casa de estudios.

ÍNDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN i-ii

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS PRODUCTORAS, DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS DE SALSAS Y ADEREZOS.

1.1	Antecedentes históricos	01
1.2	Definición de empresa	02
1.2.1	Definición de empresa industrial	02
1.3	Definición de empresa industrial alimentaria	02
1.3.1	Procesos de fabricación de alimentos	03
1.3.2	Tipos de productos	05
1.4	Estructura organizacional	05
1.5	Fines de la empresa	07
1.6	Marco legal	07
1.7	Funciones de una empresa	11
1.7.1	Función de compras	11
1.7.2	Función de producción	11
1.7.3	Función de distribución	11
1.7.4	Función de comercialización	12

CAPÍTULO II

ASPECTOS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

2.1	Naturaleza de las cuentas por cobrar	13
2.2	Definición de cuentas por cobrar	13
2.3	Objetivos de cuentas por cobrar	14
2.4	Clasificación de cuentas por cobrar	14
2.5	Definición de clientes	14
2.6	Definición de deudores diversos	14
2.7	Registro de las cuentas por cobrar	14
2.7.1	Caja	15
2.7.2	Deudores por ventas	15
2.7.3	Documentos por cobrar	15
2.7.4	Deudores morosos	15
2.7.5	Deudores en gestión judicial	16
2.7.6	Estimación de cuentas incobrables	16

	PÁGINA
2.8	Definición de crédito 17
2.9	Factura 18
2.9.1	Factura especial 18
2.9.2	Factura de pequeño contribuyente 19
2.10	Nota de crédito 20
2.11	Nota de débito 20
2.12	Departamento de créditos y cobros 22
2.12.1	Objetivos del departamento de créditos y cobros 22
2.12.2	Funciones del departamento de créditos y cobros 23
2.13	Políticas de crédito 23
2.14	Aprobación o autorización de crédito 23
2.15	Límite de crédito 24
2.16	Período o plazo de crédito 24
2.17	Administración de cartera 24
2.18	Riesgo de crédito 25
2.19	Políticas de cobro 25
2.20	Métodos de cobro 25
2.21	Cheque 26
2.22	Control de cheques emitidos por el cliente 26

CAPÍTULO III

ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

3.1	Origen de la auditoría 29
3.2	Definición de auditoría 30
3.3	Objetivos de la auditoría 30
3.4	Fines de la auditoría 31
3.5	Tipos de auditoría 31
3.5.1	Auditoría de estados financieros 31
3.5.2	Auditoría de cumplimiento 31
3.5.3	Auditoría operacional 32
3.5.3.1	Origen de la auditoría operacional 32
3.5.3.2	Concepto de auditoría operacional 33
3.5.3.3	Objetivos de la auditoría operacional 33
3.5.3.4	Ventajas de la auditoría operacional 34
3.5.3.5	Definición de eficiencia 34
3.5.3.6	Definición de eficacia 34
3.5.3.7	Control interno y su enfoque operacional 35

	PÁGINA
3.6	Boletines de auditoría operacional 35
3.7	Planeación de auditoría operacional 36
3.7.1	Objetivos de la planeación 37
3.7.2	Elementos de la planeación 37
3.8	Papeles de trabajo 38
3.8.1	Clasificación de los papeles de trabajo 38
3.8.1.1	Por su utilización 38
3.8.1.2	Por las fuentes de información 39
3.8.1.3	Por su contenido 39
3.9	Boletín No. 8 auditoría operacional otorgamiento de crédito 40
3.9.1	Objetivos de la auditoría operacional de otorgamiento de crédito 41
3.10	Boletín No. 5 auditoría operacional de cobranzas 41
3.10.1	Objetivos de la auditoría operacional de cobranzas 41
3.11	Metodología de la auditoría operacional 42
3.11.1	Familiarización 42
3.11.2	Investigación y análisis 42
3.11.3	Entrevistas 42
3.11.4	Examen de documentación e investigaciones específicas 43
3.11.5	Diagramas de flujo 43
3.12	Informe de auditoría operacional 45
3.12.1	Título 46
3.12.2	Objetivos 46
3.12.3	Cuerpo del informe y resumen de conclusiones 46
3.12.4	Sugerencias para mejorar la eficiencia 47
3.12.5	Responsabilidad del informe 47
3.12.6	Apéndices 47

CAPÍTULO IV

"AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL AUDITOR INTERNO EN UNA EMPRESA PRODUCTORA, DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE SALSAS Y ADEREZOS".

4.1.	Presentación del caso 48
4.2.	Empresa de Salsas y Aderezos del Campo, S.A. 48
4.3.	Examen del manual de políticas y procedimientos de las operaciones del área de créditos y cobros 49
4.4.	Desarrollo del trabajo 49
4.5.	Memorándum de auditoría operacional 77

	PÁGINA
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está enfocada en dar a conocer las operaciones y procesos que se llevan en el área de créditos y cobros, por medio de la evaluación de una auditoría operacional desde el punto de vista del contador público y auditor interno.

Uno de los objetivos del trabajo de tesis es brindar un aporte a todas las empresas agroindustriales de alimentos sobre la evaluación de sus operaciones del área de créditos y cobros.

El desarrollo de la presente tesis está estructurado por cuatro capítulos para comprender de una mejor manera lo más importante en la evaluación de las operaciones, procedimientos, y manuales que se llevan a cabo en el área de créditos y cobros con el fin de medir la eficiencia y eficacia operativa.

En el primer capítulo se presentan aspectos generales de las empresas dedicadas a la producción de salsas y aderezos, antecedentes históricos, definición de este tipo de empresas, procesos de fabricación de las salsas y aderezos, estructura organizativa, objetivos, marco legal y sus principales funciones.

En el segundo capítulo, se definen los aspectos generales del área de créditos y cobros, siendo esta la unidad a evaluar por medio de la auditoría operacional para conocer todas las operaciones desde el otorgamiento de crédito a un cliente, políticas de crédito, aprobaciones y modificación de los créditos, cobro de las cuentas, análisis financiero para determinar la rotación de la cartera de clientes y el plazo promedio de cuentas por cobrar.

En el tercer capítulo, se dan a conocer los aspectos generales y antecedentes de la Auditoría desde su origen, clasificación, objetivos, así como quien es el Contador Público y Auditor en su calidad como auditor interno, su relación para evaluar por medio de auditoría operacional todas las operaciones y procesos que se llevan a cabo en área de créditos y cobros, presentando los resultados en un informe especial.

En el cuarto capítulo, contiene el desarrollo de un caso práctico de la auditoría operacional en el área de créditos y cobros desde el punto de vista del contador público y auditor Interno en una empresa dedicada a la producción, distribución y comercialización de salsas y aderezos, realizando la evaluación de los procesos y operaciones de créditos y cobros basado técnicamente por los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos. A.C. (IMCP) presentando los resultados en un informe.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre los aspectos más importantes de la investigación, así también la referencia bibliográfica utilizada que sirvió de apoyo en el desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS PRODUCTORAS, DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS DE SALSAS Y ADEREZOS

El presente capítulo muestra los antecedentes históricos de cómo iniciaron las empresas productoras de salsas y aderezos en Guatemala, se presenta una breve definición de lo que es la empresa, definición de una empresa de alimentos y la clasificación de los distintos tipos de empresas, también se habla acerca de los procesos de fabricación de alimentos, la estructura organizacional de una empresa de alimentos y el marco legal que deben cumplir para poder operar actualmente.

1.1 Antecedentes históricos

Las empresas dedicadas a la producción, distribución y comercialización de salsas y aderezos iniciaron en el sector industrial a mediados del año 1976, con la siembra de algodón, dicho cultivo producía una semilla de la cual se extraía un aceite que era procesado y utilizado para distintos usos dentro de los cuales se aprovechaba para la elaboración de mayonesa y aderezos.

A principios del año de 1988 la producción de algodón tuvo una caída en rama agrícola en Guatemala, por lo que las empresas agrícolas optaron por implementar nuevos cultivos dentro de los cuales destaca la siembra de la palma africana de la cual se extraen 3 tipos de aceites: aceite crudo de palma, aceite crudo de palmiste y harina de palmiste.

El aceite crudo de palma es el que se extrae de la cocción del fruto de la palma a altas temperaturas, que al ser refinado produce la Oleína que es una fracción líquida del aceite que al ser mezclado y procesado con otras materias primas sirve para la elaboración de grasas margarina, mayonesas y aderezos.

El aceite crudo de palmiste este tipo de aceite se extrae de la almendra del fruto de la palma, y es utilizado como materia prima para la fabricación de jabones, cosméticos, productos de limpieza y la industria oleoquímica.

La harina cruda de palma se obtiene de moler la almendra del fruto de la palma de la cual se obtiene una harina rica en energía y proteínas utilizada para la fabricación de concentrados de animales.

Estas empresas fueron generadoras de empleo tanto en el área rural como en el área urbana del país fortaleciendo el área agrícola industrial y comercial aportando desarrollo para Guatemala.

1.2 Definición de empresa

“Es la unidad económico-social, cuyo capital, recursos naturales, trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común”. (16:3)

1.2.1 Definición de empresa industrial

“Son aquellas que se dedican a la extracción y transformación de recursos naturales renovables y no renovables, así como, a la actividad agropecuaria y a la manufactura de bienes de producción y de consumo final”. (17:1)

1.3 Definición de industria alimentaria

“La industria alimentaria es la parte de la industria encargada de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos de consumo humano y animal. Las materias primas de esta industria consisten principalmente de productos de origen vegetal (agricultura), animal (ganadería)”. (17:4)

1.3.1 Procesos de fabricación de alimentos

Los procesos que se llevan a cabo en la industria alimentaria para la elaboración de salsas y aderezos envasados para su posterior consumo, pueden clasificarse en seis tipos de procesos:

A. Procesos de manipulación

Es influir en los procesos de los alimentos para hacerles sufrir una transformación en la que se obtiene un beneficio para dar como resultado un nuevo producto. El manipulador de alimentos participa en el contacto directo con las materias primas durante todos sus procesos (preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, suministro y servicio).

B. Procesos de almacenamiento

El almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de estacionalidad de ciertos productos alimenticios. Generalmente suelen emplearse para el almacenamiento en silos, almacenes acondicionados al tipo de industria específico (herméticos, al aire libre, refrigerados) y cámaras frigoríficas.

C. Procesos de extracción

El proceso industrial de extracción puede ser mediante la trituración de la materia prima, el machacado o molienda para obtener cereales, las olivas para el aceite, extracción mediante calor para conseguir grasas, tostado del pan, etc., secado y filtrado, empleo de disolventes. Algunos alimentos necesitan de procesos de extracción, por ejemplo la fruta de palma africana produce un racimo de cocos pequeños los cuales deben ser triturados y molidos para extraer el aceite.

D. Procesos de elaboración

Los procesos de la elaboración de alimentos, tienen como objeto la transformación inicial del alimento crudo para la obtención de otro producto distinto y transformado,

generalmente más adecuado para su ingesta. Algunos de los procesos de elaboración tienen su fundamento en la conservación del alimento

- **Cocción:** Es la operación de transmisión de calor en la elaboración de alimentos.
- **Secado:** Es tradicional su uso en pescados, así como en el de carne, con motivo de aumentar su conservación. En estos casos el proceso de elaboración y de conservación coinciden.
- **Fermentación:** Mediante la adición de microorganismos (levadura), es muy empleada en la industria de las bebidas: industria del vino y en la industria cervecera.

E. Procesos de conservación

Este proceso es importante en algún tipo de producción de alimentos, en parte debido a que los procesos de conservación en la industria alimentaría tienen por objeto la interrupción de la actividad microbiana y prolongar la vida útil de los alimentos. Para ello se tiene la posibilidad de trabajar con dos variantes:

- **Pasteurización**

Esterilización antibiótica: Es uno de los procesos de conservación de alimentos más importante, prolongando la vida útil del alimento considerablemente.

Esterilización por radiación: Entre ellas se encuentra electromagnética empleada para el control de envases, así como la radiación de microondas.

- **Acción química**

Algunos procesos de conservación de alimentos pretenden sin embargo inhibir el desarrollo de los microorganismos, tales son: refrigeración y deshidratación.

F. Procesos de envasado

Es el proceso de conservación de alimentos consistente en calentarlos a una temperatura que destruya los posibles microorganismos presentes y sellarlos en

tarros, latas o envases plásticos herméticos en los cuales su vida se prolongue por un periodo mayor al normal.

1.3.2 Tipos de productos

Dentro de los principales productos que elaboran las empresas de salsas y aderezos en Guatemala, están los siguientes:

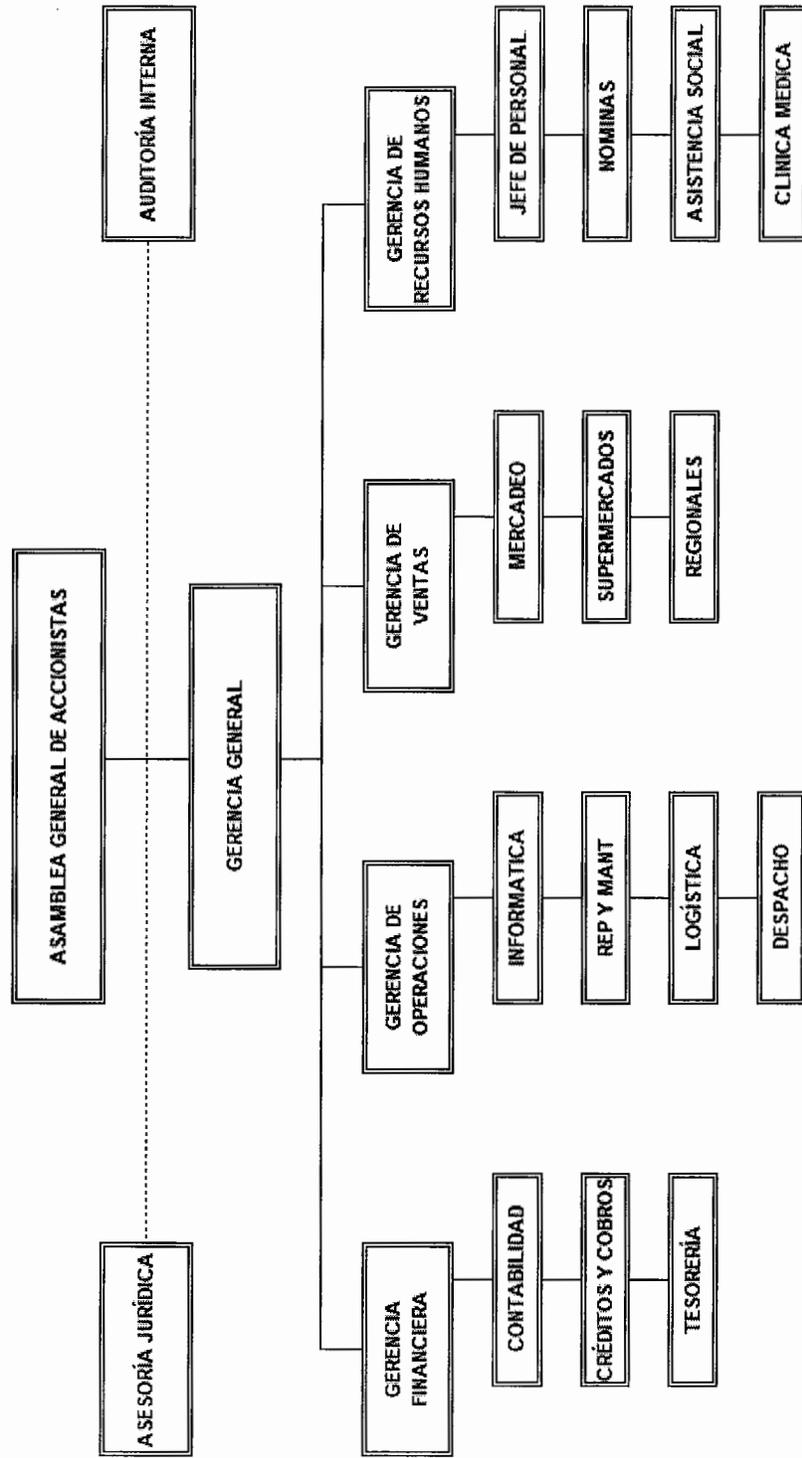
- Mayonesa
- Salsa Picante
- Salsa de tomate ketchup
- Aderezo sándwich spread squeeze
- Mostaza
- Salsa ranchera
- Salsa de tomate con queso
- Salsa soya
- Salsa inglesa

1.4 Estructura organizacional

La organización de las empresas de alimentos en su mayoría se estructura en forma vertical, ya que es una forma sencilla y formal de presentar sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría, esquematizando la posición de sus áreas

La estructura organizacional puede mostrarse a través de manuales de organización o por medio de un organigrama que es la representación gráfica la cual ofrece una visión rápida y resumida de la organización en cada una de sus unidades y puestos de trabajo existentes, así como sus relaciones formales, líneas de comunicación y conexiones entre puestos y unidades. A continuación un ejemplo de un organigrama de una empresa alimentaria

ORGANIGRAMA GENERAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS



Fuente
Manual de Organización de Empresas

1.5 Fines de la empresa

Dentro de los fines de las empresas productoras, distribuidoras y comercializadoras de alimentos los más importantes son los siguientes:

- Producir bienes y servicios para el mercado de alimentos envasados.
- Lograr un alto nivel de satisfacción para sus clientes
- Que crezca la empresa
- Lograr mayor crecimiento de participación en el mercado
- Comercializar nuevos productos
- Conseguir mayor eficiencia operativa en sus operaciones
- Crear nuevos puestos de trabajo y promover la estabilidad laboral
- Generar mayores ganancias en la comercialización de sus productos

Este último fin es el que prevalece sobre los demás, pues para alcanzar cualquiera de las metas establecidas por la dirección de la empresa, se necesitan recursos financieros, los cuales se originan en cada período permitiendo cumplir con las metas a futuro.

1.6 Marco Legal

Una vez organizadas y estructuradas las empresas mercantiles son reguladas en Guatemala por el Código de Comercio Decreto número 2-70 Del Congreso de la República de Guatemala, según el artículo No. 10 donde estipula que son sociedades mercantiles las organizadas bajo forma mercantil siendo las siguientes: Sociedad Colectiva, Sociedad Comandita Simple, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad Anónima y Sociedad en Comandita por Acciones.

Dentro de las disposiciones generales de las sociedades mercantiles el Código de Comercio Decreto número 2-70 Del Congreso de la Republica de Guatemala estipula que toda sociedad mercantil para adquirir personalidad jurídica propia

debe constituirse según a las disposiciones de dicho código e inscrita en el Registro Mercantil se regirán por las estipulaciones contenidas en escritura social además toda modificación, ampliación, transformación debe hacerse constar en escritura pública.

Las sociedades mercantiles deben ser inscritas en el Registro Tributario Unificado (RTU) de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), con el objeto de dar cumplimiento en el pago de los impuestos a los que se encuentren afectas tales como:

- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, en su artículo número 10, "Donde establece como una tarifa el (12%) sobre la base imponible la cual deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios". (4:20)
- Según el Decreto número 4-2012 del Congreso de la República de Guatemala Libro II Reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo No. 18 "Señala que los pequeños contribuyentes son todas las personas individuales y jurídicas que no superen los Q150,000.00 en ingresos anuales, estos contribuyentes están obligados a presentar el pago del IVA del 5% mensual sobre los ingresos brutos de un mes calendario, al superar dicha suma la SAT lo podrá inscribir automáticamente en el Régimen Normal o General, dándole aviso de las nuevas obligaciones tributarias por los medios que estime convenientes y el periodo mensual a partir del cual se inicia en el nuevo régimen. Señala también que el régimen normal o general del IVA debe entenderse como aquel régimen mensual en el que los contribuyentes determinan su impuesto a pagar tomando la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados en cada periodo impositivo mensual". (5:9)

- Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala Ley de Actualización Tributaria Libro I, Impuesto Sobre la Renta (ISR) en su artículo No. 1 “señala que el Impuesto Sobre la Renta es el gravamen directo que se aplica a la renta que obtengan todas las personas individuales o jurídicas guatemaltecas o extranjeras domiciliadas o no en el territorio nacional, así como cualquier ente, patrimonio, o bien que especifique la ley y que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos”. (6:5)

Según el Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala indica que las empresas en Guatemala actualmente pueden optar por dos tipos de regímenes de inscripción para el pago del ISR, el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas con tipo impositivo para el año 2013 del 31%, para el año 2014 del 28% y para el año 2015 del 25%, esta también el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativos tipo impositivo del 5% hasta un monto de Q30,000.00 mensual de renta imponible y el 6% sobre el excedente.

- La Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO), Decreto número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala, señala en su artículo No. 1 Materia de impuesto “Se establece el Impuesto Único de Solidaridad, a cargo de personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, contratos de participación, las sociedad irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y otras formas de organización empresarial que dispongan de patrimonio propio, que realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos”. (7:8)

- La tarifa del ISO es del 1% calculado sobre la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos y este debe ser pagado trimestralmente.
- El Acuerdo número 1123 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) estipula que toda sociedad que tenga más de tres empleados en forma continua debe inscribirse en el Régimen de Seguridad Social en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, para que le asignen el número de identificación patronal y así cumplir con el pago de la cuota patronal del 10.67%, Intecap e Irtta en 1% cada una sobre el salario de cada trabajador y presentar las retenciones del 4.83% de la cuota laboral retenida sobre el salario de los trabajadores, el pago de estas cuotas deben ser presentadas durante los primeros 20 días de cada mes.
- Ley de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos Decreto número 37-92 del Congreso de la República de Guatemala, señala en sus artículos que debe de aplicarse el 3% sobre el valor de los actos y contratos afectos, por medio de timbres fiscales, maquinas estampadoras, en efectivo en cajas fiscales o en cualquier banco del sistema nacional conforme dicho cuerpo legal y su reglamento.
- Según el Código de Trabajo Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala señala en su artículo No. 28 que los contratos de trabajo deben extenderse por escrito en 3 ejemplares, uno que recoger cada parte del acto de celebrarse y otro que el patrono debe hacer llegar a la Dirección General de Trabajo dentro de los 15 días posteriores a la celebración o modificación del mismo. Además también señala en el artículo No. 58 todo patrono que tenga permanentemente más de 10 trabajadores queda obligado a elaborar y poner en vigor su reglamento interno de trabajo, este documento debe ser aprobado por la Inspección General de Trabajo y debe publicarse en dos lugares visibles

dentro de la empresa o en su defecto debe darse un ejemplar a cada trabajador para conocimiento del mismo.

- Las empresas mercantiles dedicadas al procesamiento de alimentos quedan obligadas a realizar su inscripción ante el Ministerio de Salud, para que se les otorgue autorización por medio de la licencia sanitaria, esto según el Código de Salud Decreto número 90-97 del Congreso de la República de Guatemala. Así también señala en el artículo No. 131 que previo a realizar la comercialización de los productos alimenticios con nombre comercial, se debe contar con la autorización del Ministerio de Salud y obtener el registro sanitario de referencia o certificación para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos.

1.7 Funciones de una empresa

Según la naturaleza de cada empresa así se realizan sus funciones, a continuación se mencionan las funciones básicas de una empresa.

1.7.1 Función de compras

Consiste en el proceso de adquirir las materias primas necesarias para la producción, de la calidad adecuada, a un buen precio y asegurar su entrega por parte del proveedor. Estas materias primas pueden ser locales o importadas.

1.7.2 Función de producción

Consiste en la transformación de las materias primas y materiales para luego convertirlos en productos terminados, empleando recursos básicos como maquinaria, materias primas, mano de obra.

1.7.3 Función de distribución

Consiste en que una vez terminada la producción, se traslada a bodegas de almacenamiento en donde son separados los productos por códigos y puestos a disposición para los pedidos de los clientes.

1.7.4 Función de Comercialización

Esta actividad representa la relación entre el ofertante y demandante es decir la comercialización se ocupa de todo aquello que los clientes desean en el mercado.

CAPÍTULO II

ASPECTOS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

En este capítulo se presenta todo lo relacionado a las operaciones que se realizan en el área de créditos y cobros desde conocer la naturaleza de las cuentas incobrables, definiendo que son las cuentas por cobrar, sus objetivos, la clasificación de las cuentas por cobrar y las definiciones de los rubros relacionados en el área de créditos y cobros.

2.1 Naturaleza de las cuentas por cobrar

Estas se originan por el derecho exigible que tienen las empresas sobre los clientes a través de haber iniciado una relación de comercial. Las cuentas por cobrar se originan de las operaciones de ventas al crédito, estas cuentas se cancelan mediante el pago de los saldos pendientes o la anulación de las mismas. Esta cuenta tiene naturaleza dentro de los activos corrientes en el Estado de Situación Financiera por ser un activo intangible.

2.2 Definición de cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes u otros deudores que continuamente pueden convertirse en bienes o valores líquidos disponibles que por lo tanto pueden ser cobrados”. (18:1)

Las cuentas por cobrar constituyen una función dentro de las operaciones de los ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de crédito y cobros, contabilidad y tesorería.

2.3 Objetivos de las cuentas por cobrar

- Es provocar las ventas y ganar clientes, son consideradas como el medio para vender un bien o servicio y superar a la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito para beneficiar a los clientes.
- Están relacionadas directamente con el giro del negocio y la competencia.
- Son utilizadas como una herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y ganar posición en el mercado generando utilidades.

2.4 Clasificación de cuentas por cobrar

Éstas pueden clasificarse en dos tipos:

- **A corto plazo**

Son aquellas cuyo plazo de disponibilidad es inmediato dentro de un plazo no mayor de un año.

- **A largo plazo**

Son aquellas cuya disponibilidad sobrepasa el plazo de un año.

2.5 Definición de clientes

Son todos los derechos de cobro derivados de las ventas al crédito, por las cuales se recibirá efectivo u otra clase de bienes y servicios al vencer el período de crédito otorgado por la empresa. También se conocen como cuentas por cobrar comerciales.

2.6 Definición de deudores diversos

También llamados cuentas por cobrar no comerciales y son los que provienen de operaciones diferentes a las ventas y servicios que brinda la empresa.

2.7 Registro contable de las cuentas por cobrar

Éstas registran los documentos pendientes de cobro, es decir, las transacciones generadas por las ventas al crédito pendientes de cobro. Se emplea una forma

sencilla de registrar las operaciones de las cuentas por cobrar de la siguiente manera:

2.7.1 Caja

Representa el dinero en efectivo y valores corrientes en cartera, su naturaleza es ser una cuenta de activo que dentro del balance de situación general y se clasifica como activo no corriente. Esta cuenta se debita por los ingresos de dinero en moneda de curso legal correspondiente con base a cobranzas y retiros en efectivo por vencimiento del plazo fijo. Además, se acredita por los egresos de dinero en moneda de curso legal correspondiente mediante pagos y depósitos en cuentas bancarias.

2.7.2 Deudores por ventas

Representa el monto a cobrar por las operaciones en cuenta corriente y su naturaleza es ser una cuenta de activo. Ésta se debita cuando se dan ventas en cuenta corriente y se acredita cuando se tienen cobranzas.

2.7.3 Documentos por cobrar

Representa el monto a cobrar por todas las operaciones al crédito en cuenta corriente, su naturaleza es ser una cuenta de activo. Se debita por la documentación de créditos y se acredita por la cancelación del documento a su vencimiento, en este caso facturas pendientes de pago que sean canceladas, por su reclasificación.

2.7.4 Deudores morosos

Representa el monto total de los créditos vencidos, con atraso en su cobro, su naturaleza es ser una cuenta de activo que se clasifica dentro del balance de situación general como activo no corriente, se debita por la recuperación de los

montos de los créditos vencidos, con atraso en sus cobros y se acredita cuando los créditos se vencen.

2.7.5 Deudores en gestión judicial

Representa el monto total de los créditos sobre los que se han iniciado acciones judiciales de cobro, su naturaleza es ser una cuenta de activo y se debita cuando se recupera la cuenta por cobrar a su condición de cobrada judicialmente y se acredita por su baja en la condición de cuenta incobrable.

2.7.6 Estimación de cuentas incobrables

Representa el monto que se estima incobrable sobre las cuentas por cobrar, aquellas que se consideran que no será posible recuperarlas, por tanto constituyen un gasto que entrará a disminuir la utilidad de la misma.

Decreto número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala Libro I Impuesto Sobre la Renta, señala en su artículo No. 21 párrafo 20 lo siguiente: las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio, y que justifique tal calificación esto mediante la presentación de los requerimientos fehacientes de cobro hechos, o en su caso de acuerdo a los procedimientos judicialmente, todo esto antes de que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada como incobrable. En caso que se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe de incluirse como ingreso gravable en el período de imposición en que ocurra la recuperación. Los contribuyentes que no apliquen el sistema de deducción directa de las cuentas incobrables, antes indicado, podrán optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar las cuentas incobrables que se registren en el período impositivo correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del 3% de los saldos deudores de cuentas y documentos por

cobrar al cierre de cada período anual de imposición siempre que dichos saldos se originen del giro habitual del negocio.

Existen varios métodos para el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables y estos son determinados según la necesidad de las empresas, a continuación dos de los métodos más comunes y utilizados:

A. Método del porcentaje sobre el saldo de la cuenta clientes

Por medio de éste se recurre a estimar un porcentaje sobre los saldos de clientes que no cancelaran su deuda. Este método consiste en establecer un porcentaje (%) fijo, el cual se aplica a las cuentas por cobrar del ejercicio para así determinar la provisión.

B. Método antigüedad de saldos

Este método señala que mientras va aumentando el tiempo de un crédito ya vencido, se incrementa la posibilidad de no recuperarse, es por ello que consiste en crear un análisis de las cuentas por cobrar clasificando los saldos según su antigüedad de vencimiento y se establece un porcentaje (%) según el criterio establecido por las empresas el cual se aplica a los saldos obteniéndose un monto como resultado el cual se constituye como la provisión estimada.

2.8 Definición de crédito

“El crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes y servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”.(13:20)

El crédito comercial es el acto de venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre el proveedor y el cliente, aplazando el pago a una fecha determinada a futuro.

2.9 Factura

Según el Código de Comercio de Guatemala, Decreto número 2-70, en su artículo No. 591 establece la siguiente definición: "Es el documento expedido por el comprador, vendedor o suministrador, dirigido al comprador o usuario detallando la clase, cantidad y precio de la mercancía vendida del suministro, servicio efectuado, muchas veces es el único documento de prueba o contrato". (3:87)

Es el documento de compra y venta que registra la transacción comercial, obligatoria y aceptada por ley, este comprobante tiene la calidad de respaldar o acreditar la venta de bienes o prestación de servicios, porque con ella queda concluida la operación.

2.9.1 Factura especial

La Ley del Impuesto al valor Agregado Decreto número 27-92 del Congreso de la República en el artículo No. 52 indica que "Es el documento que emite el contribuyente que compra bienes o servicios de personas individuales que, por la naturaleza de sus actividades o cualquier otra circunstancia no extiendan o no le entreguen las facturas correspondientes, deberá emitir una factura especial por cuenta del vendedor o prestador de servicios y le retendrá el impuesto respectivo". (4:58)

El Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado Acuerdo Gubernativo número 424-2006, señala en su artículo No. 33 que "Las facturas especiales deben contener los siguientes requisitos:

- a) Denominación social.
- b) Numeración correlativa de cada tipo de documento de que se trate.
- c) Serie del documento, el cual será distinto para cada establecimiento comercial del contribuyente.
- d) Nombre completo y nombre comercial del contribuyente emisor, si es persona individual, razón social y nombre comercial si es persona jurídica.
- e) Número de identificación tributaria (NIT) del emisor o DPI.
- f) Dirección del establecimiento u oficina donde se emite el documento.
- g) Fecha de emisión del documento.
- h) Nombre completo del vendedor o prestador del servicio, persona individual, a quien se le emite la factura especial.
- i) NIT del vendedor o prestador de servicios, en caso de que éste no tenga NIT se dejará constancia del número de DPI.
- j) Dirección del vendedor o prestador de servicios, a quien se le emite la factura especial.
- k) Detalle de la venta, prestación de servicio o de los arrendamientos y de sus respectivos valores.
- l) Descuentos concedidos.
- m) Cargos aplicados con motivo de la transacción.
- n) Precio total de la operación, con inclusión del impuesto.

Los datos a que se refieren los numerales del 1 al 6 deben siempre estar impresos en las facturas especiales elaborada por la imprenta". (12:104)

29.2 Factura de pequeño contribuyente

Es el documento que emite el pequeño contribuyente que según el Decreto número 04-2012 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo No.17 señala que "Los pequeños contribuyentes están obligados a emitir el documento por la venta y prestación de servicios mayores de cincuenta

quetzales (Q50.00) cuando se trate de ventas o prestación de servicios menores de cincuenta quetzales (Q50.00) podrá consolidar el monto de las mismas en una sola, que debe emitir al final del día, debiendo conservar la original y copia en su poder.

El valor que soporta la factura de pequeño contribuyente no genera derecho a crédito fiscal para compensación o devolución para el comprador de los bienes o al adquirente de los servicios, constituyendo dicho valor costo para efectos del Impuesto Sobre la Renta". (5:9)

2.10 Nota de crédito

Es el documento utilizado para documentar un registro en el crédito de una cuenta que, por lo general es favor de un tercero por ejemplo: en la cuenta de un cliente que se le acredita un descuento, una devolución, un error en la facturación.

Las empresas emiten notas de crédito para registrar todos aquellos descuentos y devoluciones que se conceden a los clientes.

2.11 Nota de débito

Es el documento emitido por el comprador al vendedor, que señala la intención del comprador en reducir (cargar o debitar) la cuenta por pagar con el vendedor como resultado de una devolución, rebaja en la compra y anulación de operaciones.

Según en el Reglamento del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en su artículo No.33 preceptúa lo siguiente: "De conformidad con lo dispuesto en el artículo No. 29 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), las facturas, notas de

crédito y notas de débito, deberán contener como mínimo los requisitos siguientes:

- a)** Identificación del documento que se trate, factura, nota de crédito o nota de débito.
- b)** Numeración correlativa de cada tipo de documento de que se trate, en aquellas numeraciones en que se tenga también una identificación de serie, esta deberá constar en un máximo de tres caracteres.
- c)** Nombres y apellidos completos, nombre comercial del contribuyente emisor, si es persona jurídica.
- d)** Número de identificación tributaria (NIT) del emisor.
- e)** Dirección del establecimiento.
- f)** Fecha de emisión del documento.
- g)** Nombres y apellidos completos del adquirente o comprador si es persona individual y razón social o denominación social si se trata de una persona jurídica.
- h)** Número de identificación tributaria (NIT) del adquirente, si este no lo tiene o no lo proporcione, se consignarán las palabras consumidor final o las siglas C.F.
- i)** Descripción de la venta, prestación de servicio o de los arrendamientos y de sus respectivos valores.
- j)** Descuentos concedidos.
- k)** Cargos aplicados con motivo de la transacción.
- l)** Precio total de la operación con la inclusión del impuesto.

Los datos a los que se refieren las literales de la “a” a la “e”, siempre deben de estar impresos elaborados por la imprenta”. (12:12)

La Superintendencia de Administración Tributaria, es la entidad encargada de autorizar la emisión de facturas, para ello emite una resolución la cual debe ir

impresa en dichos documentos, siendo de suma importancia para la SAT, ya que por medio de dicho numero de resolución lleva el control de facturas emitidas y utilizadas por todos los contribuyentes inscritos.

2.12 Departamento de créditos y cobros

“Es el departamento encargado de gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos. Este departamento es el encargado de administrar el crédito y aumentar las ventas rentables”. (13:162)

2.12.1 Objetivos del departamento de créditos y cobros

El objetivo más importante del departamento de créditos y cobros es gestionar, efectuar el cobro de los créditos, administrar y controlar la cartera de clientes garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar la antigüedad de los créditos otorgados.

Dentro de los objetivos específicos están:

- Minimizar el riesgo de las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta.
- Maximizar las utilidades y ofrecer un rendimiento atractivo.
- Seleccionar los clientes a través de investigación previa.
- Gestionar y controlar los límites de crédito.
- Crear un sistema estándar de evaluación de créditos.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al Departamento de Créditos y Cobros.
- Comprobar que las ventas al crédito se realizan según las condiciones establecidas por la empresa.

2.12.2 Funciones del departamento de créditos y cobros

- “Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
- Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normativa aplicable.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
- Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de crédito”. (2:18)

2.13 Políticas de crédito

Es el criterio mínimo que tienen todas las empresas para conceder crédito a los clientes, también define aspectos a evaluar para la aprobación, límite y período de crédito.

Dentro de las políticas de crédito más importante están las siguientes:

- Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar.
- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar los créditos en forma objetiva.
- Evitar la cartera vencida.
- Vigilar la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación.

2.14 Aprobación o autorización de crédito

Es la aceptación o visto bueno de parte de la administración de una empresa en autorizar un crédito a un cliente. Para otorgar y aprobar un crédito realizan ciertos pasos según los requisitos que estas determinan para comprobar la veracidad de la información proporcionada, el primer paso es llenar un formulario

de solicitud de crédito con toda la información completa, incluyendo lo siguiente: nombres completos y teléfonos de línea fija, original y fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI) o Cédula de Vecindad del propietario del negocio o del representante legal en caso de ser una persona jurídica, fotocopia de la patente de comercio o de sociedad, referencias comerciales y personales.

Posteriormente cuando las empresas tienen los resultados de la investigación proceden a realizar la aprobación de crédito a los clientes que cumplan con todos los requisitos y los cuales no tengan ningún impedimento legal.

2.15 Límite de crédito

Es la cantidad máxima de que se puede disponer un crédito. Para las empresas es de suma importancia que cumplan ciertos requisitos como capacidad de pago, puntualidad en los pagos, e historial crediticio para evaluar el monto límite de crédito que será otorgado a cada cliente.

La evaluación y la aprobación del monto límite de crédito, así como la investigación de las referencias comerciales las realizará el departamento de créditos y cobros esto para garantizar la veracidad de la información del solicitante.

2.16 Período o plazo de crédito

“Es el tiempo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de vencimiento, es decir es el plazo de pago acordado en las condiciones de venta”. (11:77)

2.17 Administración de la cartera

Es la planificación, organización, dirección y control de todos los clientes con el fin de tener un adecuado manejo de las ventas y cobros que se realicen.

La administración de la cartera incluye procesos como los siguientes: revisión periódica de recibos provisionales, recibos de caja, informes de cobros, solicitudes de notas de crédito, solicitud de pedidos y cambios de producto, realiza también corte de formas, cotejo de los registros que reflejan los documentos contra las boletas de depósito, evaluación periódica de los clientes para determinar si se está cumpliendo con todas las condiciones que se pactarán al iniciar la relación comercial. La buena o mala administración de la cartera de cuentas por cobrar afecta directamente la liquidez de una empresa.

2.18 Riesgo de crédito

El riesgo es un sinónimo de incertidumbre y dificulta el poder predecir lo que ocurrirá. "El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales". (10:47)

Los principales factores que determinan el riesgo en las empresas son los factores internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de ventas, los factores externos tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los clientes.

2.19 Políticas de cobro

Son los procedimientos adoptados para la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas o a su vencimiento.

2.20 Métodos de cobro

Son los medios utilizados para hacer efectivas las cuentas por cobrar a su vencimiento, a continuación se detallan los métodos más utilizados por las empresas:

A. Llamadas telefónicas

La utilización de este sistema de cobro es hacer recordatorio de las cuentas pendientes y exigir al cliente que realice el pago de las mismas.

B. Cartas de cobro

Son el medio de comunicación escrito por parte de la administración de las empresas el cual envían a los clientes haciendo referencia al compromiso que tienen de cancelar sus cuentas pendientes. Estas cartas son enviadas luego de transcurrir cierto período de tiempo que la empresa otorga.

C. Visitas personales de cobro

Es la acción de cortesía por parte de las personas encargadas de realizar los cobros y convenios de pago con los clientes. En estas visitas se les indica la importancia que tiene el cancelar los saldos pendientes para evitar que se les deje de otorgar crédito.

D. Utilización de agencias de cobranza

Es el servicio de contratación de cobradores externos, para realicen el cobro de las cuentas pendientes de una forma legal en favor de una empresa.

2.21 Cheque

Es el título de crédito que contiene una orden de pago escrita contra un banquero, quien tiene fondos en poder de este, de los cuales tiene derecho a disponer por medio del cheque.

2.22 Control de cheques emitidos por el cliente

Es el manejo de los cheques que son dados por los clientes en pago de sus cuentas pendientes, estos deben ser girados en favor de la empresa proveedora y ser depositados en cuentas bancarias de la misma.

A. Cheques posfechados

Son los que cheques que consigan una fecha de pago posterior a la fecha en que están siendo emitidos.

Es preciso señalar que en el sistema de cheque pre-fechado existe un convenio verbal entre el cliente emisor del cheque y el cobrador, para cobrar dicho documento en la fecha que indica el mismo; sin embargo, según lo señalado por el Código de Comercio Decreto número 2-70 artículo No. 501 "Todo cheque emitido será siempre pagadero a la vista, es decir que el cheque presentado al pago antes del día indicado como fecha de su creación o sin fecha, es pagadero el día de su presentación". (3:97)

B. Cheques rechazados

Se le llaman cheques rechazados a los documentos emitidos por el cliente que al ser presentados al banco para realizar su cobro son rechazados por diversos motivos como lo siguientes: falta de fondos en la cuenta bancaria, mal endoso por parte del vendedor o encargado de realizar el depósito, mala redacción del mismo en el nombre de la beneficiario, en la fecha, valor incorrecto en números y letras.

C. Descuentos por pronto pago

Es el incentivo otorgado a los clientes que pagan dentro de un período de tiempo condicionado es decir, reducción en el precio de venta sin dejar de mantener la del servicio o bien adquirido, el cual comienza a contar a partir del inicio del período comercial. Por ejemplo si se tiene una política de otorgar un porcentaje de descuento del 8% en pago bienes y servicios si se cancela dentro de los primero 10 días de cada mes antes de vencer su plazo de crédito en días, aplicado en la fórmula siguiente:

El descuento se expresa 8/10, neto 30 días así:

Datos

8	Equivalente al porcentaje del descuento
10	Equivalente a los días en que aplica el descuento
Neto 30	Equivalente al tiempo normal del vencimiento del crédito

CAPÍTULO III

ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

En este capítulo se da a conocer brevemente el origen y concepto de la auditoría, sus objetivos generales, sus fines generales, tipos de auditorías a grandes rasgos, posteriormente se presenta un concepto de la auditoría operacional, los objetivos de la auditoría operacional, las ventajas de realizar una auditoría operacional, las definiciones de eficiencia, eficacia, rentabilidad, el enfoque del control interno en la auditoría operacional, los boletines de auditoría operacional, la planeación de una auditoría operacional, objetivos de la planeación, elementos de la planeación, la clasificación de los papeles de trabajo, la definición de auditoría operacional de cuentas por cobrar, objetivos de la auditoría operacional de cuentas por cobrar, metodología que se utiliza para desarrollar una auditoría operacional y el informe final de la auditoría operacional.

3.1 Origen de la auditoría

“La auditoría se origina como una necesidad social generada por el desarrollo económico, la complejidad industrial y la globalización de la economía, que han producido empresas sobre dimensionadas en las que se separan los titulares del capital y los responsables de la gestión. Se trata de dotar de la máxima transparencia a la información económico-financiera que suministra la empresa a todos los usuarios, tanto directos como indirectos”. (14:7)

En Guatemala fue hasta el 25 de mayo del año 1937 cuando la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala fue autorizada por medio del Decreto No. 1,972 en Contaduría Pública y Auditoría, la cual inicia a impartirse el 06 de agosto de ese mismo año. En el año de 1,968

fue fundado el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA) integrado por Contadores Públicos y Auditores egresados de las universidades del país dedicado a promover la superación profesional y personal de sus asociados.

3.2 Concepto de auditoría

Según el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) definen que “auditoría es la investigación y evaluación independiente de la información financiera contenida en los estados contables, con la expresión de una opinión sobre los mismos a la que se ha llegado aplicando normas y procedimientos”.
(14:8)

En otras palabras auditoría se entiende como la actividad que consiste en revisar y verificar la información contenida en los documentos contables, con el objeto de emitir un informe en donde se presenten los resultados dados a conocer a terceros.

3.3 Objetivos de la auditoría

El objetivo principal es de investigar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos financieros-contables presentados por la dirección para dictaminar y emitir una opinión.

Los objetivos de la auditoría son distintos según el tipo de examen que se realice, proporcionando un análisis, evaluación, recomendación, asesoría e información respecto a todas las actividades que sean revisadas, para luego emitir una opinión sobre los resultados obtenidos para darlos a conocer a la junta directiva.

3.4 Fines de la auditoría

Los fines de la auditoría son aspectos bajo los cuales su objeto es observado, los cuales se describen a continuación:

- Informar sobre la situación financiera.
- Examinar y evaluar las políticas y procedimientos de las operaciones.
- Descubrir errores, fraudes, descontrolados e irregularidades.
- Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
- Prevenir los errores y fraudes.
- Examen de aspectos fiscales y legales.

3.5 Tipos de Auditorías

“La rama de la auditoría cae en tres grandes categorías: Auditoría de los Estados Financieros, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría Operacional”. (14:9)

3.5.1 Auditoría de los estados financieros

“Es el examen que abarca el balance general y los estados conexos de resultados, de utilidades retenidas y de flujo de efectivo. La finalidad es determinar si han sido preparados de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Normalmente las realizan firmas de contadores públicos y auditores certificados. Entre los usuarios figuran ejecutivos, inversionistas, banqueros, acreedores, analistas financieros y organizaciones gubernamentales”. (14:9)

3.5.2 Auditoría de cumplimiento

“La auditoría de cumplimiento depende de la existencia de datos verificables y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones o las políticas y procedimientos de una organización”. (14:10)

3.5.3 Auditoría operacional

“Es el estudio de una unidad específica de una empresa con el propósito de medir su desempeño, eficiencia, eficacia es decir el aprovechamiento optimo de los recursos disponibles”. (14:699)

Como parte de la investigación específicamente se da a conocer todo lo referente a auditoria operacional efectuada por el Contador Público y Auditor en su calidad de profesional interno.

3.5.3.1 Origen de la auditoría operacional

“El término auditoría operacional se refiere al análisis integral de una operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, procedimientos, controles, políticas, según los objetivos de la administración; este tipo de auditoría se centra en la eficiencia y eficacia de las operaciones”. (14:699)

La auditoría operacional ha surgido como una necesidad de contar con un tipo de examen rápido de los procesos, métodos y políticas empleadas por una entidad para obtener mayor eficiencia y eficacia en cuanto a la administración detectando las deficiencias en sus procesos, operaciones, políticas, procedimientos y controles.

Con frecuencia este tipo de auditorías son efectuadas por los auditores internos para sus organizaciones, ya que la auditoría interna es considerada por la administración como la unidad encargada de evaluar los procesos, controles y operaciones de cada área con el fin de que todos los componentes de una organización estén trabajando para lograr las metas de la misma.

3.5.3.2 Concepto de la auditoría operacional

“Es el estudio de una unidad específica de las operaciones de una empresa; con el objeto de evaluar su desempeño (su grado de eficiencia y eficacia), presentando en un informe las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mejorarla”. (14:10)

3.5.3.3 Objetivos de la auditoría operacional

Según las necesidades de la administración de una entidad la auditoría operacional persigue los objetivos siguientes:

- Evaluaciones del desempeño de las unidades con relación a los objetivos de una organización o entidad.
- Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo sus planes, políticas en todas las operaciones y acerca de la oportunidades para el mejoramiento en cuanto a la eficiencia y eficacia
- Investigar, analizar y evaluar los hechos procedimientos y operaciones, es decir, diagnostica obstáculos o puntos en los procesos de las operaciones y presentar recomendaciones.
- Detectar las debilidades o deficiencias en los controles operativos.
- “Dentro de sus propósitos está determinar si los controles establecidos son los adecuados y si se están cumpliendo efectivamente con los objetivos previstos por la dirección y con sus planes operativos.” (14:700).

“El objetivo de la auditoría operacional se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a las que se practique, existen tres niveles en los que el Contador Público y Auditor puede dar apoyo:

Primero: En la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado, es lo que se le llama diagnostico de obstáculos.

Segundo: En la participación para la creación o diseño de sistemas, procedimientos, etc. interviniendo en su formación.

Tercero: En la implantación de los cambios o innovaciones de sistemas, procesos, procedimientos, etc". (8:2)

3.5.3.4 Ventajas de la auditoría operacional

Los usuarios principales de los informes de la auditoría operacional son los gerentes de cada área, la gerencia general, incluso el consejo de administración ya que a través de estos documentos conocen si los recursos se están empleando adecuadamente, si existen debilidades en los procesos de las operaciones y también conocen las recomendaciones y acciones de mejoramiento a los componentes para lograr las metas de las organizaciones.

La auditoría operacional sirve como una fuente de información independiente y confiable para la administración o gerencia. Provee de nuevas ideas a los administradores creando dentro de éstos los siguientes:

3.5.3.5 Definición de eficiencia

Es el criterio integral que maneja la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida de comparación, es decir, establece cuando hay baja o alta productividad en las operaciones que se realizan. Ésta se puede medir tomando en cuenta el tiempo de trabajo efectivamente invertido.

3.5.3.6 Definición de eficacia

"También llamada efectividad consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le dé, será efectiva en la medida en que

los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados.”
(15:2)

La auditoría operacional es la encargada de promover la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, teniendo una estrecha relación con la auditoría interna por su relación en cuanto a verificación de los procesos y evaluación de controles.

3.5.3.8 Control Interno y su enfoque operacional

Consiste en las medidas empleadas por la empresa con la finalidad de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud, confiabilidad de los informes contables y de operación, apoyar, medir el cumplimiento de la empresa y promover la eficiencia en las operaciones en todas las áreas de la empresa.

En la evaluación del control interno en auditoría operacional el Contador Público y Auditor estudia las gráficas de organización (organigramas y flujogramas de las áreas o departamentos, operaciones y procesos) con el objeto de descubrir la existencia de actividades encaminadas al logro de los objetivos previstos, o de actividades inútiles que deban eliminarse; así como también, comprobar la segregación de funciones o distribución de puestos a personal idóneo.

3.6. Boletines de auditoría operacional

La comisión de auditoría operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), creo una serie de 10 boletines con el fin de poder ayudar a los contadores públicos en la realización de este tipo de auditorías. En dichos boletines queda pronunciado el alcance, los objetivos, las participaciones, directrices de actuación, metodología e informe de la auditoría que podría emplear el contador público.

Los 10 boletines de auditoría operacional sirven de guía como anteriormente se mencionó, para los trabajos realizados por el Contador Público y Auditor. Con la finalidad de conocer su utilidad se mencionarán los capítulos de cada boletín, pero para el presente trabajo de investigación sólo se analizará detalladamente el boletín de auditoría operacional de cuentas por cobrar o cobranzas.

Dentro de los boletines de auditoría operacional emitidos por la comisión de auditoría operacional del IMCP se encuentran los siguientes:

- Esquema básico de la auditoría operacional.
- Metodología de la auditoría operacional.
- Auditoría operacional de compras.
- Auditoría operacional de ventas.
- Auditoría operacional de cobranzas.
- Auditoría operacional de la administración de recursos humanos.
- Auditoría operacional de centros de proceso electrónico de datos.
- Auditoría operacional de otorgamiento de crédito.
- Auditoría operacional de la administración de inventarios.
- Auditoría operacional de los sistemas administrativos de información.

3.7 Planeación de auditoría operacional

Consiste en fijar una estrategia general de acción que ha de seguirse, estableciendo la naturaleza, oportunidad y el alcance, principios que habrán de orientar el trabajo y la secuencia de las operaciones para realizarlo.

“La planeación de la auditoría operacional, en la primera fase se realiza el estudio y la planificación, se obtiene información de las operaciones de la entidad, empresa u organización, para hacer un juicio y realizar un análisis de la información. También es necesario familiarizarse con las actividades de producción a las que se dedica la empresa, llevando un estudio general de sus

objetivos, políticas y procedimientos así como una visita a las instalaciones para tener contacto con el personal para realizarle entrevistas que permitan conocer como se realizan las operaciones y verificar la aplicación de las políticas a través de esto se detectan las áreas débiles que se van a examinar.

La segunda fase de la planeación consiste en el examen y evaluación de las áreas más débiles o críticas desde los documentos hasta cada paso de los procesos aplicando las pruebas necesarias para detectar problemas.

La tercera fase de la planeación es la presentación del informe final de los resultados a través de un documento presentado a la administración, gerencia general o consejo de administración con sus recomendaciones". (15:3)

3.7.1 Objetivos de la planeación

Dentro de los objetivos de la planeación de una auditoría operacional se pueden mencionar los siguientes:

- Lograr el trabajo en el tiempo estimado y programado.
- Permitir al Contador Público y Auditor utilizar su tiempo de trabajo efectivamente.
- Cubrir el alcance de la auditoría operacional según el área que se examine.

3.7.2 Elementos de la planeación

En la planeación de la auditoría operacional se debe contar con una serie de elementos que permitan el desarrollo y ejecución de la auditoría con el objetivo de tener una guía de trabajo y para lo cual se mencionan los siguientes elementos:

- Familiarización que consiste en conocer la entidad, empresa u organización, su actividad económica o de producción, su estructura organizacional, y las características de las áreas específicas que se van a evaluar.
- Elaborar un programa de trabajo específico que indique las pruebas y análisis de las áreas a evaluar, indicando tiempos y alcances de los procedimientos a aplicar.
- Desarrollo de pruebas escritas al personal tales como: cuestionarios, narrativas para medir el conocimiento en cuanto al trabajo que realizan y así identificar sus debilidades.
- Coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo a realizar.

3.8 Papeles de trabajo

“Son los registros llevados por el Contador Público y Auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las guías para la práctica profesional”. (9:18)

En auditoría operacional los papeles de trabajo son un conjunto de cédulas y documentos que el contador público y auditor utiliza para dejar evidencia de la información obtenida en el transcurso del examen.

3.8.1 Clasificación de los papeles de trabajo

3.8.1.1 Por su utilización

- **Permanentes**

Son aquellos papeles de trabajo que servirán posteriormente en auditorías subsecuentes.

- **Papeles del año corriente**

Son los papeles de trabajo que contienen la información necesaria para la emisión de la opinión del auditor en un tipo de auditoría.

3.8.1.2 Por las fuentes de información

- **Fuentes internas**

Son los papeles de trabajo que contienen información proporcionada por la empresa, organización o entidad, por ejemplo diagramas de flujo existentes donde muestran los procesos de autorización de créditos, realización de cobro y revisiones mensuales de cartera.

- **Fuentes externas**

Son los papeles compuestos por la información proporcionada por terceras personas que tienen relación con la empresa, por ejemplo confirmaciones de saldos de clientes, copia de estados de cuenta, voucher de cheques, etc.

3.8.1.3 Por su contenido

Se encuentran todos los papeles de trabajo que el auditor utiliza desde la planeación de la auditoría, sus programas de las áreas a examinar, las revisiones y evaluaciones de las operaciones, tipos de pruebas, documentos que demuestren los procesos de las operaciones y los diagnósticos.

Para el desarrollo de este trabajo se tomó como base técnica la aplicación de los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por la comisión de Auditoría Operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores A.C. (IMPC) a continuación se describen las operaciones más importantes de los boletines aplicados al área examinada:

3.9 Boletín número 8 auditoría operacional de otorgamiento de crédito

Este boletín brinda los lineamientos básicos para realizar la auditoría operacional en el proceso de otorgamiento de crédito en las empresas industriales y comerciales.

Dentro de los propósitos principales que tiene este boletín se pueden mencionar los siguientes:

- Definir los objetivos específicos de auditoría operacional de otorgamiento de crédito.
- Señalar la metodología que se puede utilizar e indicar algunos de los instrumentos de los que puede disponer el auditor para la ejecución del trabajo.
- Detectar debilidades e informarlas a través de los resultados presentados en el informe final.

Dentro de los pasos o actividades básicas de la operación de otorgamiento de crédito se mencionan los siguientes:

- Identificar los objetivos que persigue la empresa según sus objetivos y políticas internas.
- Tramitar las solicitudes de crédito de clientes a través de la comprobación de la veracidad de la información.
- Establecer los límites y plazos de crédito de acuerdo a la experiencia en el mercado del cliente, capacidad de pago, y volumen de compras.
- Establecer y actualizar la información del cliente: historial de pagos, frecuencia y montos de compra.

3.9.1 Objetivos de la auditoría operacional de otorgamiento de crédito

Promover la eficiencia y eficacia de las actividades que integran la operación, como por ejemplo: apego a las políticas de crédito de la empresa examinada, respuesta eficaz del otorgamiento de crédito, mantener un parámetro bajo del riesgo de incobrabilidad y que el costo de la operación de otorgamiento de crédito sea el mínimo.

3.10 Boletín número 5 Auditoría operacional de cobranzas

“La operación de cobranzas es el conjunto de actividades que realiza una empresa para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso de su crédito”. (8:72)

Este tipo de auditoría examina las actividades y operaciones que se desarrollan en el proceso de cobranzas, para determinar debilidades que no están permitiendo la eficiencia y eficacia en cuanto a la recuperación de cuentas por cobrar.

Dentro de los propósitos que tiene este boletín para la auditoría de cobranzas están los siguientes:

- Definir los objetivos de la auditoría de cobranzas considerando que este proceso es distinto según el tipo de empresa al que se esté examinando.
- Coordinar las acciones de cobro en forma como lo indiquen las políticas internas aplicadas de la empresa examinada.
- Detectar e informar sobre las debilidades a través del informe final.

3.10.1 Objetivos de la auditoría operacional de cobranzas

El objetivo más importante de este tipo de auditoría es promover la eficiencia de las operaciones del procedimiento de cobranzas como son: periodos cortos de

recuperación de cuentas, identificación de cuentas incobrables, dar seguimiento al proceso de cobro actualizarlo y mejorarlo cuando este así lo requiera, controlar la documentación de las cuentas por cobra.

3.11 Metodología de la auditoría operacional

Son los métodos empleados por el Contador Público y Auditor al momento de realizar una auditoría operacional de los procedimientos u operaciones del área de créditos y cobros.

3.11.1 Familiarización

Es conocer la estructura de la organización y segregación de las funciones de las personas del área o departamento de créditos y cobros, también el examen incluye la familiarización con los objetivos, política y sistemas del departamento.

3.11.2 Investigación y análisis

La investigación comprende obtener la información necesaria para formarse un juicio adecuado de la situación de las operaciones desde el otorgamiento del crédito hasta la cobranza de las cuentas, con relación a las ventas al crédito, antigüedad de saldos, rotación de cuentas por cobrar, recuperación de saldos cobrados periódicamente, gastos fijos y variables de la actividad de cobro. Teniendo la información necesaria comienza el Contador Público y Auditor a realizar el análisis de toda la información para determinar las deficiencias y debilidades. En el análisis de la información se preparan diagramas de flujo que muestren la secuencia de las operaciones, para facilitar la localización de aspectos negativos y débiles que puedan mejorarse.

3.11.3 Entrevistas

Es una técnica de recolección de datos en forma verbal con la finalidad de obtener información útil, se puede realizar a través de una serie de preguntas

que propone el Contador Público y Auditor en donde se destacarán las características más sobresalientes de las operaciones.

Esta técnica se le realiza al personal involucrado con las operaciones del departamento de créditos y cobros, para conocer que tipo de actividades realizan cada uno, las cargas de trabajo, el nivel de preparación del personal, los procedimientos vigentes que aplican en cada operación, los medios y material que utilizan para realizar el trabajo.

Toda la información que se obtenga sirve para la elaboración del informe de la auditoría operacional, conviene destacar en este proceso la necesidad de comprobar continuamente la información obtenida y cuantificar el efecto de los problemas o soluciones que serán incluidos en el informe.

3.11.4 Examen de documentación e investigaciones específicas

Analizar la documentación manejada y custodiada por el área o departamento examinado, dentro de esto se incluyen manuales, políticas, formatos, archivos, registros e informes.

3.11.5 Diagramas de Flujo

Los diagramas de flujo o flujogramas son las representaciones gráficas que indican los pasos o secuencias en el desarrollo de una operación

Esta técnica es utilizada en la realización de la auditoría operacional ya que por medio de los flujogramas se analizan y explican los pasos o procedimientos de cada operación.

Estos diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos con significados bien definidos que representan cada paso, ejemplo: el flujo o paso de ejecución es

representado por flechas que conectan los puntos de inicio y de finalización. Los diagramas de flujo representan en forma más concisa y rápida el efectuar revisiones, porque abrevian las explicaciones en los manuales narrativos extensos. Presentan un panorama completo de la función, constituyen la más eficiente herramienta de análisis, porque ponen en descubierto las interrelaciones funcionales de hechos para la observación de irregularidades o deficiencias en los sistemas o áreas.

En la auditoría operacional al emplear esta técnica se propone seguir operaciones a través del sistema, desde el inicio hasta el fin siguiendo la trayectoria de cada paso de los procedimientos para detectar debilidades y posteriormente discutirlos, lo que hace posible al auditor asegurarse que cada paso del sistema trazado en el diagrama de flujo, realmente se está cumpliendo en la práctica.

El flujograma cumple con 3 pasos ordenados para que el auditor aproveche plenamente su contenido:

- La coordinación sucesiva de las operaciones de los créditos y cobranzas con el objeto de conocer el sistema de las operaciones.
- Evaluación del sistema, lo cual consiste en percatarse del grado de satisfacción de control o el descubrimiento de irregularidades del mismo.
- El Contador Público y Auditor investiga, aplica pruebas y procedimientos para detectar debilidades.

En la formación de diagramas de flujo se utilizan una serie de símbolos y conectores que se aplican permanentemente para lograr uniformidad y facilitar su interpretación. Estos símbolos deben indicar clara y concretamente cada uno un tipo de paso dentro del procedimiento.

En el trazado de los flujogramas debe evitarse el cruce de líneas para no restarle claridad y comprensión a la gráfica, cada empresa selecciona el tipo de conectores o líneas por lo que existen algunos de los más utilizados que dan uniformidad a las gráficas.

3.12 Informe de auditoría operacional

Es el documento emitido por el Contador Público y Auditor como resultado de su examen y evaluación, incluye información suficiente sobre las observaciones, conclusiones de hechos significativos, así como recomendaciones constructivas para sobresalir de las debilidades en cuanto a las políticas, procedimientos y cumplimiento de éstas y otras actividades.

“Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente, en su caso, los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado. Este enfoque permitió, dar solución a dichos problemas y surgen oportunidades que coadyuven al logro de mejoras en la eficiencia operativa y en última instancia, en la productividad”. (8:34)

Los hallazgos de la auditoría operativa deben ser comunicados en el transcurso del trabajo, para evitar las distorsiones de los hechos, esta información puede ir trasladándose a los funcionarios responsables para que procedan a tomar las medidas necesarias, debe emitirse un diagnóstico que resuma los puntos débiles hallados con referencia a la eficiencia operacional, algunos casos presentados pueden ser: falta de controles internos en los sistemas de información, incumplimiento de los procedimientos como están designados en los manuales, violación de las políticas, existencia de tiempos de inefectivos en las fases de los procedimientos, métodos obsoletos de operaciones.

Una práctica común es que el auditor redacte su informe borrador a medida que realiza el trabajo, ello le permite ir evacuando por medio de sus papeles de trabajo las debilidades y sugerencias que se plantearán en la revisión. Por otro lado debe ir preparando su informe considerando a quienes ira dirigido, redactándolo de manera clara y comprensible, haciendo las ampliaciones pertinentes en forma verbal o con la ayuda de anexos, debe resaltar aquellos puntos de mayor interés para los usuarios del informe sin olvidar la importancia relativa de los datos.

No hay un formato estándar para la presentación del informe de auditoría operacional, sin embargo debe presentar uniformidad, estilo claro y sencillo de redacción del auditor encargado y debe contener básicamente los tres elementos siguientes:

3.12.1 Título

Nombre de la unidad de análisis de auditoría, fecha de la auditoría.

3.12.2 Objetivos

En esta sección deben identificarse los propósitos del trabajo realizado e indicar las recomendaciones que fortalezcan los procedimientos de las operaciones examinadas de acuerdo a los objetivos de la entidad.

3.12.3 Cuerpo del informe y resumen de conclusiones

Se presenta un resumen en el que resalten los hallazgos más significativos e indicando el efecto negativo sobre la eficiencia y eficacia en las operaciones, se muestran las causas de los problemas detectados y sus consecuencias.

3.12.4 Sugerencias para mejorar la eficiencia

Es conveniente que las recomendaciones se incluyan inmediatamente después de que se señalaron los eventos desfavorables, estas sugerencias pueden ser específicas o generales.

Las sugerencias deben estar enfocadas a que se mejore la eficiencia operativa, citando casos específicos en los cuales puedan crearse y/o modificarse los procedimientos existentes y prediciendo en lo posible los resultados de los cambios.

3.12.5 Responsabilidad del informe

La elaboración del informe es el punto final del trabajo del auditor, probablemente es el paso más importante después de un laborioso proceso de captación y tratamiento de información suficiente y competente para presentar los resultados. La responsabilidad de Contador Público y Auditor en su calidad de auditor interno en su trabajo de auditoría operacional, consiste en informar sobre los problemas operativos detectados, recomendar la implementación de cambios en los procedimientos, políticas de las operaciones. Es responsabilidad directa y plena de la administración de la entidad, organización o empresa auditada, cumplir con las recomendaciones luego de ser aprobadas por la junta directiva.

3.12.6 Apéndices

Información complementaria como gráficas y otros anexos.

CAPÍTULO IV

CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.

4.1 Presentación del caso

El presente capítulo muestra de acuerdo a la necesidad de la empresa, la solicitud requerida por el Asamblea General de Accionistas de realizar el trabajo especial de auditoría operacional en el área de créditos y cobros, donde se examinaron los procesos de las operaciones, con la finalidad de medir la eficiencia y eficacia.

4.2 Empresa de Salsas y Aderezos del Campo, S.A.

La empresa pertenece al sector industrial derivado del tipo de actividad que desarrolla a través de procesar sus materias primas para conseguir como resultado final cada uno de sus productos que son las salsas, mayonesas y aderezos, productos que distribuye en sus cuatro bodegas departamentales ubicadas en las regiones de Fraijanes, Teculután, Retalhuleu y Quetzaltenango.

La comercialización de los productos se realiza por medio de dos tipos de ventas: ventas de contado y ventas al crédito originando esta segunda opción las cuentas por cobrar que son los derechos exigibles que tiene la empresa sobre los clientes y otros deudores.

4.3 Examen del manual de políticas y procedimientos de las operaciones del área de créditos y cobros

El examen de los procedimientos, consiste en determinar cuáles son las causas desde el punto de vista del Contador Público y Auditor Interno para evaluar la falta de eficiencia y eficacia en el área de créditos y cobros de la empresa, el examen se realizó mediante la aplicación de la metodología de la auditoría operacional de otorgamiento de crédito y cobranzas, partiendo de conocer los procedimientos contenidos en el manual del departamento de créditos y cobros (familiarización), para continuar con un diagnóstico de los principales procedimientos, posteriormente se estarán haciendo flujogramas para conocer los pasos de cada operación y detectar las debilidades de los procedimientos, después se estarán detallando las debilidades que se encuentren para darle paso a una serie de recomendaciones que fortalezcan los procedimientos para obtener mayor eficiencia y eficacia.

4.4 Desarrollo del trabajo

Para el desarrollo del trabajo se examinó el manual de políticas y procedimientos del área de créditos y cobros de la Empresa de Salsas y Aderezos del Campo, S.A. Se desarrolló el examen de los tres procedimientos de las operaciones del área de créditos y cobros.

A continuación se presenta el índice de los papeles de trabajo, los cuales sustentan el desarrollo de la auditoría operacional del área de créditos y cobros:

**ÍNDICE
DE PAPELES DE TRABAJO**

No.	DESCRIPCIÓN	REF	PÁGINA
1	Memorándum de la asamblea general de accionistas	N/A	51
2	Planeación de la auditoría operacional	C1	52-53
3	Perfil de la empresa	C2	54-56
4	Manual de políticas y procedimientos del área de créditos y cobros	C3	57-72
5	Cédula de simbología de flujogramas	C4	73
6	Flujograma de otorgamiento, autorización y modificación de crédito	C5	74
7	Flujograma del procedimiento de cobros	C6	75
8	Flujograma del procedimiento de cuentas incobrables	C7	76
9	Memorándum de auditoría operacional	N/A	77-80

MEMORÁNDUM
ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Para: Ervin Vanderkán Palencia Ovando
Auditor Interno

De: Lic. Juan Alberto Molina Espinoza
Presidente de la Asamblea General de Accionistas

Fecha: 01 de julio 2013

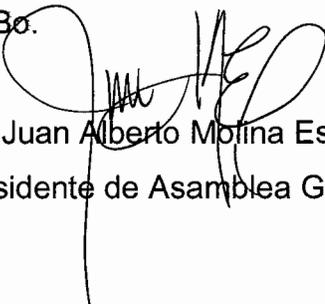
Asunto: **Auditoría operacional en el área de créditos y cobros.**

La Asamblea General de Accionistas de la empresa, ha considerado necesario que el departamento de auditoría interna, realice una auditoría operacional en el área de créditos y cobros de la empresa, ubicada en el municipio de Fraijanes departamento de Guatemala, para determinar cuáles son las causas por la que se presenta poca eficiencia y eficacia en las operaciones, para ello será examinado el manual de políticas y procedimientos de dicha área.

Por lo anteriormente expuesto, mucho le agradeceremos que la evaluación se efectúe lo antes posible y presente ante la Asamblea General de Accionistas el informe respectivo.

Atentamente,

Vo.Bo.


Lic. Juan Alberto Molina Espinoza
Presidente de Asamblea General de Accionistas

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C1 2/2	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	01/07/2013
PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL	Revisó	E.O.H.R.	02/07/2013

5. PERSONAL INVOLUCRADO:

- José Ernesto Godoy Chiu Gerente general
- Luis Alberto Paz Maserk Gerente Financiero
- Juan Carlos Piedrasanta Paez Jefe de créditos y cobros
- Carlos René Arévalo Paiz Contador general

6. TIEMPO ESTIMADO

El tiempo establecido para la realización de la auditoría operacional es de 35 días, comprendidos del 02 de julio al 06 de agosto 2013.

7. FLUJOGRAMAS

Se realizarán análisis de las políticas y procedimientos para realizar flujogramas para detectar las debilidades.

8. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos serán presentados a través de un memorándum dirigido a la Asamblea General de Accionistas de la empresa el día 06 de agosto de 2013.

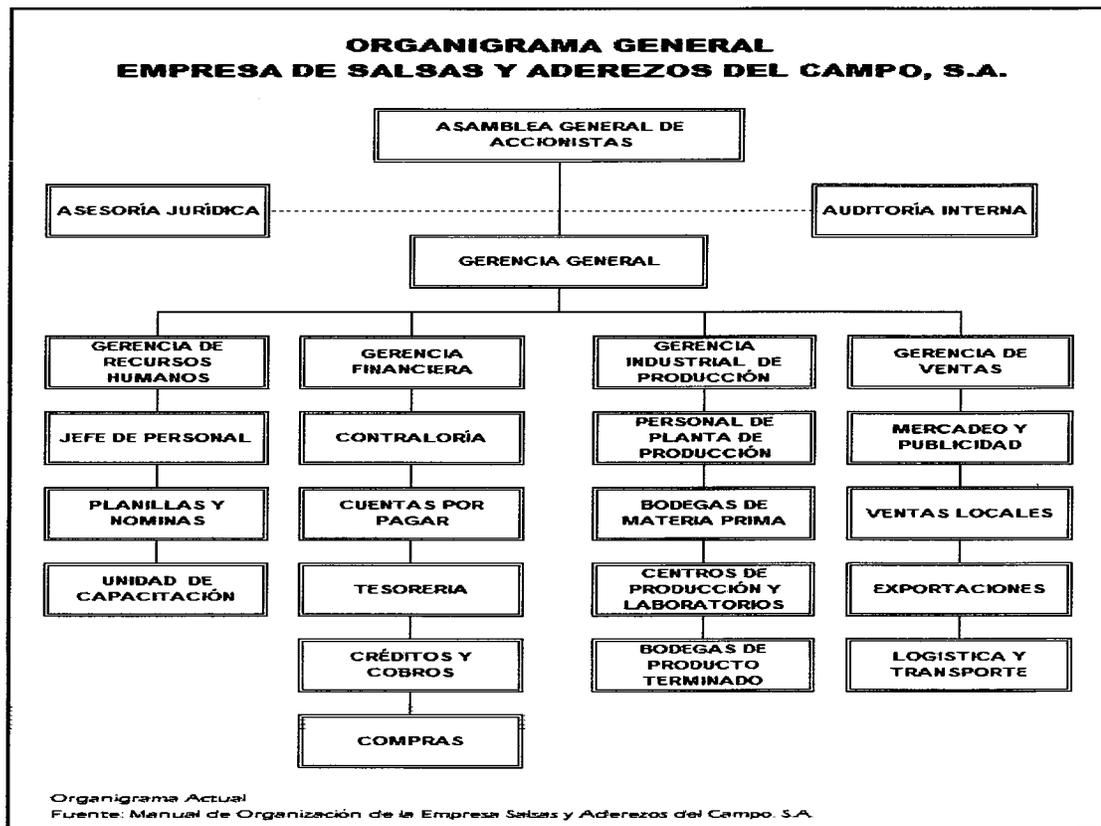


Ervin Vanderkán Palencia Ovando
Auditor Interno

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C2 1/3	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	05/07/2013
PERFIL DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	08/07/2013

Estructura organizacional

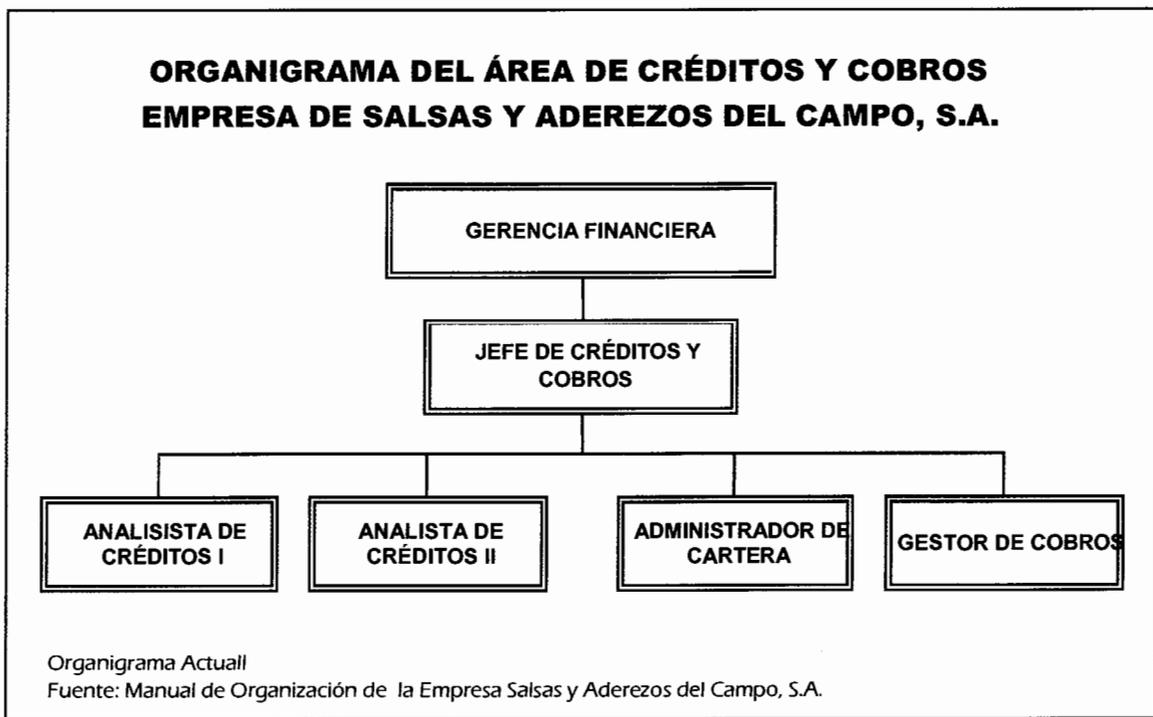
La organización de la empresa está estructurada en forma vertical y los departamentos mantienen sus líneas de autoridad de bajo de la jerarquía de la gerencia general a excepción del departamento de auditoría interna y Asesoría Jurídica quienes dependen directamente de la Asamblea General de Accionistas por lo que se puede observar la independencia de actuación y respaldo ejecutivo.



EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C2 2/3	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	05/07/2013
PERFIL DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	08/07/2013

Estructura del área de créditos y cobros

El área o departamento de créditos y cobros está estructurado en forma vertical en donde se determinan las líneas de autoridad de cada puesto, siendo su mayor nivel jerárquico la gerencia financiera quien es la encargada de dar los lineamientos de operación, apoyo y presentación de los resultados ante la gerencia general.



Actividades

El área de créditos y cobros es la encargada de investigar y comprobar la información de todas aquellas personas individuales y jurídicas que quieran

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C2 3/3	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	05/07/2013
PERFIL DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	08/07/2013

optar por un crédito, también es la facultada de administrar y controlar la cartera de clientes y gestionar la operación de cobranza.

Todas estas operaciones están señaladas en el manual de políticas y procedimientos de dicha área.

Existencia del manual de políticas y procedimientos del área de créditos y cobros

A continuación se presenta el manual de políticas y procedimientos de las operaciones del área de créditos y cobros para el análisis e interpretación de las operaciones, con el objeto de verificar si se están cumpliendo según los objetivos que persigue la empresa.



Eryin Vanderkán Palencia Ovando
Auditor Interno

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 1/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBROS

I. Objetivos

Generales

El principal objetivo es definir y regular la organización del área o departamento de créditos y cobros, sus procedimientos y normas para:

- El otorgamiento de crédito
Líneas de crédito mediante un trámite ágil y oportuno, asegurando la calidad en el análisis y el cumplimiento de las condiciones y términos establecidos.
- La gestión de cobranza,
A fin de garantizar el pago ágil y oportuno, la administración eficiente de la cartera y la recuperación en su vencimiento de cada cuenta.

Específicos

- Proporcionar orientación a todo el personal involucrado en la concesión y administración de crédito.
- Definir los requisitos que deben satisfacer los solicitantes para calificar como usuarios de crédito.
- Definir las responsabilidades en la custodia de los documentos legales y expedientes del cliente.
- Actualización oportuna de este manual de las políticas y procedimientos.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 2/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

Organización

El jefe de de créditos y cobros tendrá a su cargo la dirección y supervisión en las operaciones que son:

- Recepción de documentos
- Investigación del solicitante, fiadores y representante legal
- Análisis de solicitudes de crédito
- Resolución de solicitudes
- Custodio de documentos.
- Administración de la cartera
- Coordinación de la cobranza

Características requeridas y funciones del área de créditos y cobros y su personal

Características

- Firmeza y severidad cuando se deba negar un crédito, teniendo claras las razones por las cuales se deniega, manteniendo siempre la educación y respeto.
- Servicio ágil, oportuno y amable.

Funciones

- Debe establecer un programa de trabajo y medir su ejecución.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 2/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

- Debe controlar a su personal y medir su eficiencia mediante los tiempos de resolución de las distintas etapas del proceso de créditos y la calidad de los créditos autorizados en el tiempo.
- Debe realizar informes de la administración de solicitudes y estadísticas de las solicitudes resueltas.
- Debe tener control sobre la aprobación de nuevas cuentas.
- Estimular las ventas, sin perder de vista el éxito en el cobro.
- Cerciorarse de que el cliente conozca las condiciones, el plazo de crédito y la manera de efectuar los pagos.
- Llevar un control para conocer el comportamiento de los clientes en el cumplimiento de sus pagos.

Calidad en la organización y el otorgamiento de crédito

El personal de crédito deberá ser capaz de analizar la situación financiera actual del cliente como base para determinar sus requerimientos futuros. El objetivo del análisis previo es hacer un diagnóstico de la situación financiera o de operación del cliente para medir su capacidad de pago.

Siendo el producto final del análisis la propuesta de crédito, deberá ser una evaluación escrita, clara y concisa que tenga la situación del cliente y que permita facilitar los juicios y conclusiones sobre la capacidad de pago y honorabilidad del mismo.

II. Alcance

Esta política aplica a créditos locales y del exterior para la venta de productos salsas y aderezos en sus diferentes clases.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 3/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

III. Responsables

Gerente financiero. Es responsable de autorizar líneas de crédito y sobregiros para que el jefe de créditos y cobros proceda a otorgar según indicaciones como lo describe esta política. Es responsable también de la gestión y resultados del área de créditos y cobros.

Jefe de créditos y cobros. El Jefe de crédito podrá otorgar líneas de crédito y sobregiros una vez haya conocido los casos el gerente financiero. Deberá velar porque todo el personal a su cargo conozca esta política y se rija por ella. Debe controlar la cartera y realizar las gestiones pertinentes para cumplir con los objetivos de recuperación planteados por la organización.

Analista de créditos. Será responsable de realizar las evaluaciones de los clientes, incluyendo las visitas de campo, y emitir un informe para que la instancia correspondiente pueda emitir un fallo sobre las solicitudes de crédito. También es responsable de informar a los clientes, o a los ejecutivos de venta, sobre las resoluciones de crédito. Se asegurará que toda la documentación está completa y preparará los expedientes de los clientes.

Administrador de cartera. Es el encargado de la gestión, manejo y control de la cartera, de monitorear la morosidad de la cartera y de las proyecciones de recuperación.

Gestor de cobros. Es el responsable de manejar la gestión de cobranza por medio de cualquiera método que se utilice para la recuperación de las cuentas, además debe informar en forma oportuna al jefe de créditos y cobros de cualquier situación que presente un riesgo para la empresa.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 4/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

IV. Documentación requerida para la solicitud de otorgamiento de crédito

Son los requisitos que todo solicitante de crédito deberá presentar adjunto a la solicitud de crédito.

Queda a discreción del área de créditos, solicitar fiador(es) para mejorar la garantía. En estos casos, el fiador(es) deberá presentar la misma documentación solicitada al cliente.

Persona individual

- Solicitud de crédito original debidamente llena, firmada y sellada.
- Copia de los tres últimos estados de cuenta
- Copia de recibo de agua, luz o teléfono
- Copia de documento personal de identificación (DPI)
- Copia de RTU actualizado
- Copia de patente de comercio
- Sujeto a Visita de Campo

Persona jurídica

- Solicitud de crédito original debidamente llena firmada y sellada.
- Copia de los tres últimos estados de cuenta.
- Copia de recibo de agua, luz o teléfono
- Copia del nombramiento y DPI del representante legal
- Copia de patente de comercio.
- Copia de patente de sociedad.
- Copia de RTU actualizado

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 5/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

V. Evaluación del cliente

Debe realizarse una evaluación crediticia de todos los clientes que solicitan un crédito. El responsable de realizar esta evaluación es el analista de créditos.

VI. Límite y plazo de crédito

El límite y plazo de crédito para clientes nuevos que deseen iniciar relación comercial después de haber sido aprobado es el siguiente:

TIPO DE NEGOCIO	LÍMITE DE	PLAZO DE CRÉDITO	
	CRÉDITO	30 DÍAS	45 DÍAS
Sector informal	Q3,000.00		
Empresas pequeñas	Q10,000.00		
Supermercados institucionales	Q50,000.00		
Exportaciones			

VII. Tiempo de aprobación y notificación al cliente

La empresa dispone de un plazo de 8 días hábiles desde la recepción de la solicitud con la papelería adjunta para realizar la investigación, comprobación de la información y análisis para que el gerente financiero y el jefe de créditos y cobros autoricen el crédito y se le notifique al cliente.

VIII. Registro en el sistema

Si el cliente no existe en el sistema será creado por el jefe de créditos, como mínimo se requerirá el documento de identidad del cliente, con el objetivo de asegurarse que efectivamente no está creado y no duplicarlo.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 6/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

Todo crédito aprobado deberá quedar debidamente documentado en un expediente, contemplando la solicitud de crédito respectiva, la información general de los titulares y de los relacionados, información cualitativa y cuantitativa, la evaluación correspondiente y los términos y condiciones recomendados, aprobados o denegados.

El analista de créditos es responsable de adjuntar toda esta documentación al expediente y de notificar al ejecutivo de ventas y al jefe de créditos y cobros cuando algo falta.

Para una mejor administración de la cartera, facilitar el otorgamiento de nuevos créditos, así como para tomar las medidas preventivas pertinentes en caso de deterioro, la cartera será clasificada de la siguiente manera:

Cliente "A"

- Paga regularmente antes o en la fecha pactada
- No tiene historial de cheques devueltos por fondos insuficientes.

Cliente "B"

- Paga en la fecha pactada
- No tiene historial de cheques devueltos por fondos insuficientes o no confirmados
- Atraso en los pagos no pasa de 10 días de vencidos
- Atiende con prontitud los requerimientos de cobros

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 7/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	09/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	12/07/2013

Cliente "C"

- Regularmente mantiene saldos vencidos hasta 30 días.
- Con alguna frecuencia (máximo 2 veces al año) le devuelven cheques por fondos insuficientes y fondos no confirmados.

Cliente "D"

- Siempre está retrasado, saldos vencidos a más de 30 días.
- Está en cobro prejudicial o judicial.

IX. Control de cartera

Se debe analizar mensualmente los saldos de cartera y su conformación en relación a criterios de mora. Si el cliente está en mora se debe de poner al día para que se le pueda efectuar despachos.

X. Disminución, cancelación o modificación de la línea de crédito

La empresa Salsas y Aderezos Del Campo, S.A. se reserva el derecho de que cuando la relación comercial sea interrumpida por las siguientes causas será cancelada:

- Incumplimiento de pago con más de 60 días de mora en plazo de vencimiento, su crédito será suspendido y será bloqueado en el sistema.
- Por motivos de fuerza mayor (por ejemplo fallecimiento del dueño del negocio en caso de comerciante individual, cambios en la administración, venta del negocio o de la Empresa y por desastres naturales)

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 8/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	10/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	13/07/2013

PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO, AUTORIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CRÉDITO

I. Generalidades

El procedimiento inicia con la solicitud de crédito, la cual es evaluada de acuerdo a la política de créditos y cobros, dando como resultado final la aprobación o negación de un crédito.

II. Objetivos

- Garantizar que todo cliente tenga un límite de crédito asignado y establecido de acuerdo a su clasificación.
- Garantizar que todo cliente que se ingresa al sistema cuenta con su expediente crediticio debidamente documentado.

III. Desarrollo

- El vendedor envía periódicamente los expedientes al área de créditos y cobros.
- El analista de créditos verifica y realiza la evaluación e investigación, de toda la información proporcionada por el cliente para comprobar su veracidad, revisando que los expedientes proporcionados sean completos.
- Posteriormente de cumplir con la veracidad de la información se traslada el expediente al jefe de créditos y cobros para que este haga de

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 9/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	10/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	13/07/2013

conocimiento a la gerencia financiera y se autorice el otorgamiento de crédito.

Nota

El jefe de créditos y cobros puede autorizar créditos sin la aprobación de la gerencia financiera hasta un monto máximo de Q30,000.00, los créditos que sobre pasen este monto solicitado deberán ser conocidos y autorizados por la gerencia financiera.

Expedientes incompletos: El analista de créditos regresa expedientes para que sean completados y/o solicitan los que están pendientes (rechazados e incompletos).

- Toda solicitud de crédito que sea denegada o que el expediente este incompleto será notificado al vendedor.
- Expedientes cumplen lo requerido y están completo se emite un dictamen llamado resolución de créditos el cual traslada al jefe de créditos quien lo firma de conocimiento.
- El jefe de créditos crea al cliente en el sistema, asignándole un código de cliente, asignándole el límite y plazo de crédito autorizado.
- Para las modificaciones de crédito, se deben conocer las razones y estas deberán ser analizadas por el jefe de créditos.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 10/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	10/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	13/07/2013

- Temporalmente se podrá modificar el crédito de un grupo de clientes por alguna promoción especial a solicitud de la gerencia de ventas con previa autorización de la gerencia financiera.

IV. Usuarios

No.	ÁREA	USUARIOS
1	Comercial	Vendedor, supervisor de ventas
2	Financiera	Gerente financiero
3	Créditos	Analista de créditos
4	Créditos	Jefe de créditos y cobros

V. Status

No.	STATUS	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Vigente	Emisión 01/01/2012	Implementación del procedimiento

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 11/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	11/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	14/07/2013

PROCEDIMIENTO DE COBROS

I. Generalidades

Este proceso inicia cuando los clientes presentan saldos pendientes de pago, ya sea que la gestión de cobranza se inicie preventivamente o cuando estos ya están vencidos.

II. Objetivo

- Asegurar la recuperación de la cartera asignada para cobros.

III. Desarrollo

- La gestión de cobros inicia cuando el gestor de cobros, se reúne con el supervisor de ventas y el vendedor para planear las rutas de cobro, según las regiones asignadas.
- El reporte de cobro o cartera es generado del sistema y separado por regiones para hacer las visitas de cobro.
- Asegurarse de tener contacto con el cliente o persona encargada de la cuenta, identificarse como gestor de cobros de la empresa.
- Brindar el motivo de comunicarse con el cliente y dar oportunidad a que el cliente exprese su situación y si no está en condiciones de pagar permitir que el cliente sea quien proponga una solución de pago.

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 12/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	11/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	14/07/2013

- El vendedor hace entrega de las facturas originales de los clientes cuando sean efectivos los pagos, así también es debe extender siempre recibos de provisionales de caja por todo pago que efectúen los clientes.
- El vendedor que realiza gestión de cobro, debe reportar una liquidación de cobros diariamente por medio de su ordenador de bolsillo PDA.
- Todos los cobros efectivos que sean pagados por medio de cheques deben ser endosados a favor de le empresa colocándole el nombre de la empresa, el número de cuenta bancaria, numero de la factura a la que debe aplicarse el pago y el código del cliente.
- El gestor de cobros verifica los cobros reportados por el vendedor contra los ingresos reflejados en los estados de cuentas, de la empresa para verificar el ingreso de los fondos.
 - Detecta inconsistencias: Notifica al vendedor para aclaraciones.
 - No detecta inconsistencias: Procede a solicitar a caja que apliquen los reportes de pagos y automáticamente el sistema contabiliza el pago y queda rebajado de la cuenta del cliente.

Nota

Toda perdida o extravió de documentos por parte del vendedor debe denunciarse ante las autoridades (Policía Nacional Civil, o Ministerio Público) y

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 13/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	11/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	14/07/2013

debe entregar copia de la denuncia al área de créditos y cobros para que este coloque un anuncio en el diario de mayor circulación haciendo la salvedad que la empresa no se hace responsable del mal uso de los documentos extraviados, también debe hacer conocimiento al departamento de contabilidad y auditoría del incidente.

Queda prohibido que el vendedor tenga en su poder más de Q3,000.00 por cobros efectuados en efectivo, de ser así debe presentarse al banco más cercano y hacer el depósito respectivo, de no cumplir con esta regla el vendedor deberá reintegrar el 100% del valor en caso de ocurrir cualquier incidente.

IV. Usuarios

No.	ÁREA	RESPONSABLE
1	Comercial	Vendedor, supervisor de ventas
2	Créditos	Analista de créditos

V. Status

No.	STATUS	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Vigente	Emisión 08/03/2012	Implementación del procedimiento

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 14/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	15/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	18/07/2013

PROCEDIMIENTO DE CUENTAS INCOBRABLES

I. Generalidades

Se consideran cuentas de difícil recuperación aquellas que tienen saldos vencidos a más de 90 días y son consideradas incobrables luego de agotar las instancias de cobro establecidas, o también aquellas cuentas que sean de una fecha mayor a 2 años en que prescribe legalmente una deuda.

II. Objetivos

- Garantizar el una provisión para las contingencias de las cuentas de difícil recuperación.
- Garantizar la adecuada liquidación de cuentas por cobrar.

III. Desarrollo

- El proceso inicia con la estimación de las cuentas de difícil recuperación que tienen más de 90 días de vencimiento o que sean de una fecha mayor a 2 años en que prescribe una deuda legalmente según el Código Civil Decreto ley número 106 Enrique Peralta Azurdia Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, en su artículo No. 1514 párrafo 2 en donde señala que la acción de cualquier comerciante para cobrar el precio de los objetos vendidos prescribe en dos años.
- Las cuentas de difícil recuperación deberán agotar todas las acciones de cobro previo a declararlas como incobrables. (Llamadas de cobro, envió

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C3 15/15	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	15/07/2013
MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS	Revisó	E.O.H.R.	18/07/2013

de cartas de cobro, visitas de cobro, traslado por la vía jurídica para el cobro ejecutivo antes de iniciar acciones judiciales)

- El gestor de cobros genera semanalmente del sistema la cartera con la antigüedad de saldos y la traslada al jefe de créditos y cobros para que este conozca los casos y el seguimiento de cobro que se ha realizado.
- Solo se aprobarán como cuentas incobrables aquellos saldos mayores de 2 años que luego de agotar las instancias de cobro mencionadas no se logren recuperar, para esto deberán documentar completamente los casos a fin de de que pueda considerarse un gasto deducible de impuestos. La aprobación para declarar saldos pendientes como cuentas incobrables será dada únicamente con autorización de la Asamblea General de Accionistas, la gerencia financiera y el jefe de créditos y cobros.

IV. Usuarios

No.	ÁREA	RESPONSABLE
1	Comercial	Vendedor, supervisor de ventas
3	Créditos	Gestor de cobros
4	Créditos	Jefe de créditos y cobros
5	Finanzas	Gerencia financiera
6	Dirección	Asamblea General de Accionistas

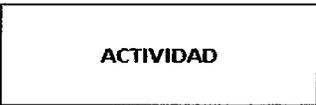
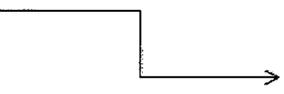
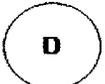
V. Status

No.	STATUS	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Vigente	Emisión 08/03/2012	Implementación del procedimiento

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.	PT	C4	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales	Fecha
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Preparó	E.V.P.O.	15/07/2013
SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS	Revisó	E.O.H.R.	18/07/2013

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS

A continuación se detalla la simbología de las figuras utilizadas en la flujogramación de los procedimientos examinados durante la auditoría operacional del área de créditos y cobros.

No.	FIGURA	DESCRIPCIÓN
1		Esta figura describe una actividad específica dentro del procedimiento
2		Esta figura describe el inicio o fin de un procedimiento
3		Esta figura significa un serie de documentos dentro de un procedimiento
4		Esta figura significa datos generados de un procedimiento
5		Esta figura describe una decisión dentro de un procedimiento
6		Esta figura es un conector directo de un paso a otro dentro de un procedimiento
7		Esta figura representa un conector dinámico de un paso a otro dentro de un procedimiento
8		Esta figura será utilizada para señalar las debilidades dentro de un procedimiento

EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.

AUDITORÍA OPERACIONAL

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

FLUJOGRAMA DE OTORGAMIENTO, AUTORIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CRÉDITO

C5

PT

Iniciales

Fecha

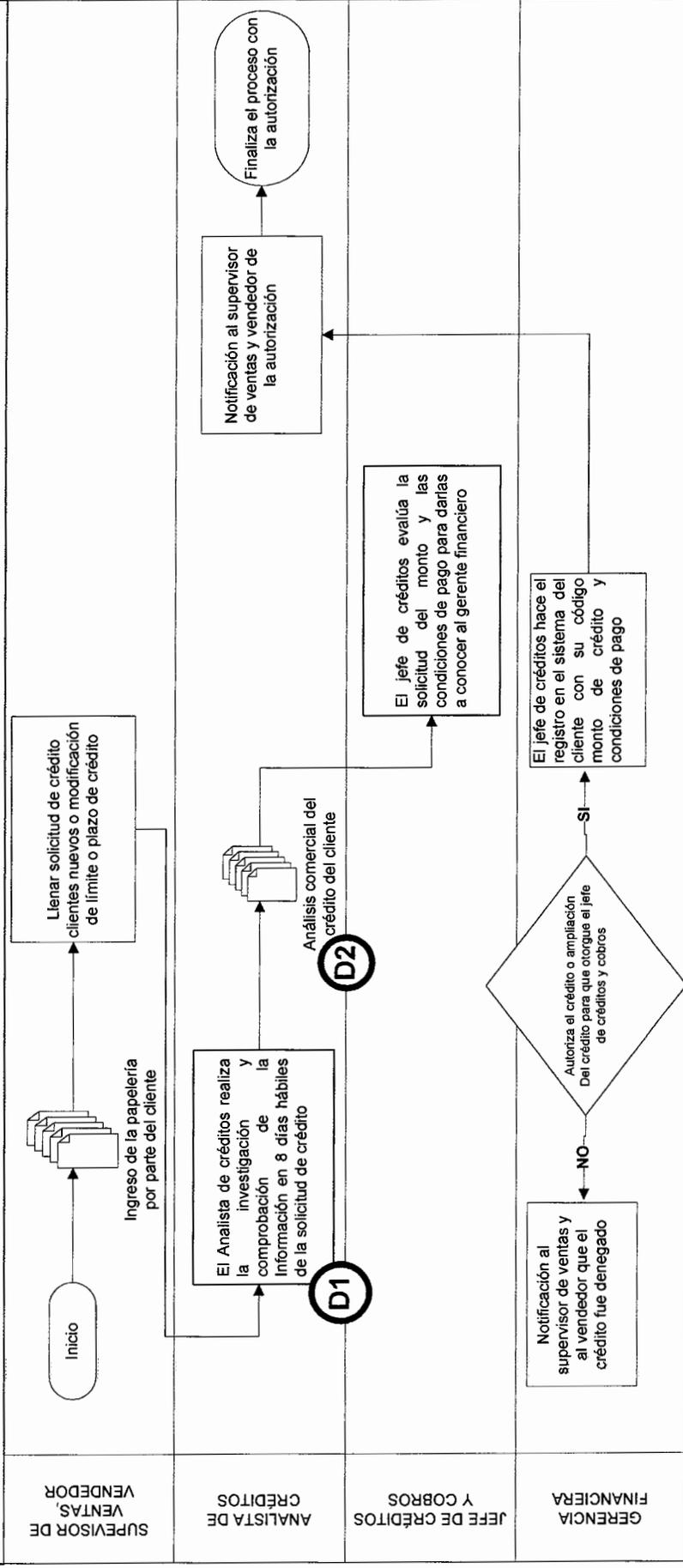
Preparó

E.V.P.O.
25/07/2013

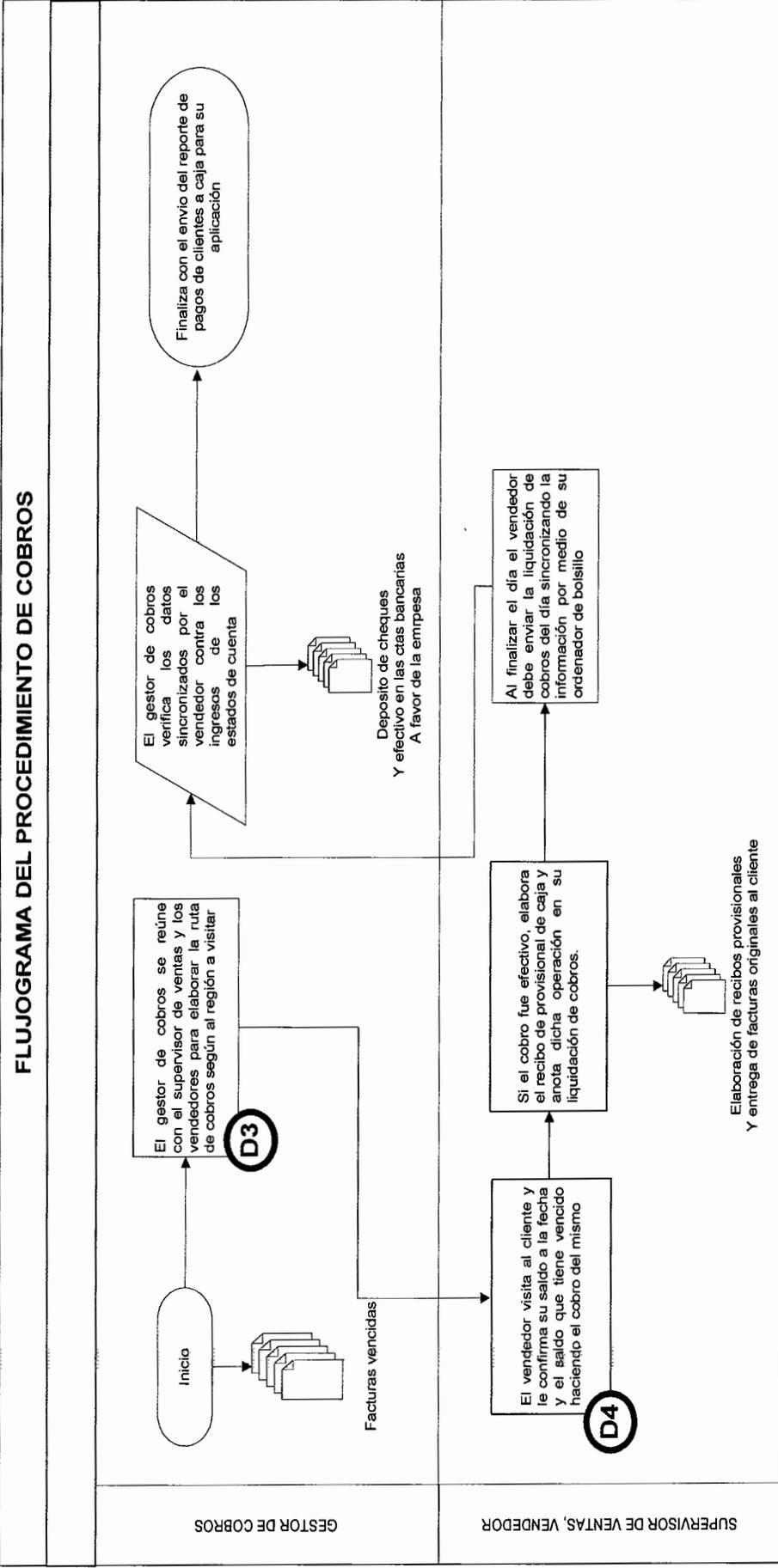
Revisó

E.O.H.R.
30/07/2013

FLUJOGRAMA DE OTORGAMIENTO, AUTORIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CRÉDITO



EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.		PT		C6	
AUDITORÍA OPERACIONAL		Iniciales		Fecha	
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS		Preparó		E.V.P.O. 27/07/2013	
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE COBROS		Revisó		E.O.H.R. 31/07/2013	



EMPRESA DE SALSAS Y ADEREZOS DEL CAMPO, S.A.

AUDITORIA OPERACIONAL

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES

C7

PT

Iniciales

Fecha

28/07/2013

Preparó

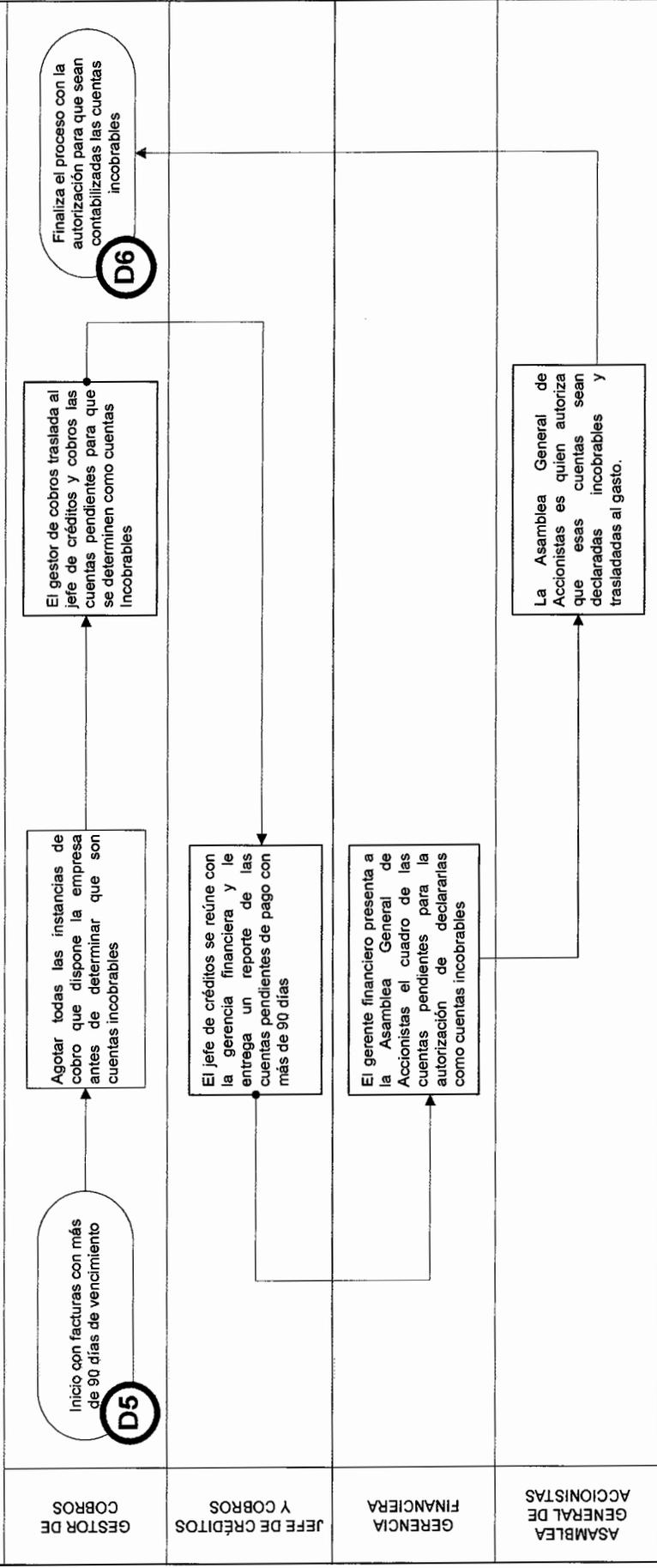
E.V.P.O.

01/08/2013

Revisó

E.O.H.R.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE CUENTAS INCOBRABLES



4.5 Memorándum de auditoría operacional

Guatemala, 06 de agosto de 2013

Licenciado
Juan Alberto Molina Espinoza
Presidente de la Asamblea General de Accionistas
Empresa de Salsas y Aderezos Del Campo, S.A.
Frajanes, Guatemala.

Respetables señores:

De acuerdo a la solicitud dada por el Asamblea General de Accionistas, hemos llevado a cabo la auditoría operacional en el área de créditos y cobros.

Adjunto presentamos memorándum de la auditoría operacional bajo la referencia **AUDITORÍA-OPERACIONAL-07-2013**, el cual contiene los resultados obtenidos, debilidades más relevantes y un serie de recomendaciones para brindar fortaleza a estos puntos y lograr que los procedimientos sean más eficaces.

Quedamos a la espera de su pronta respuesta, para la confirmación de los planes de acción a tomar.

Atentamente,



Eryin Vanderkán Palencia Ovando
Auditor Interno

MEMORÁNDUN DE AUDITORÍA-OPERACIONAL-07-2013

REPORTE DETALLADO DE DEBILIDADES

Debilidades y recomendaciones identificadas en la revisión de auditoría operacional

**EXAMEN DE LA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITOS Y COBROS**

OBJETIVO

El propósito de la auditoría operacional practicada, fue evaluar las operaciones en el área de créditos y cobros, para promover la eficiencia y eficacia de las mismas.

Procedimiento

Procedimiento de otorgamiento, autorización y modificación de crédito

Debilidades

- No se cuenta con un esquema de calificación del cliente, quedando subjetivamente la decisión del analista de créditos. **D1-Pg 74**
- La empresa no tiene un método de investigación y comprobación de veracidad de la información, por lo que el tiempo de respuesta a toda solicitud de crédito tarda aproximadamente 20 días hábiles. **D2-Pg 74**

Recomendaciones

- Implementar un sistema de calificación del cliente a través de un scoring (puntaje) para definir el tipo de cliente que se está analizando para su autorización.
- Implementar un sistema de verificación de información a través de consultas a un buro de crédito externo.

Procedimiento

Procedimiento de cobros

Debilidades

- No existe la gestión de cobranza de las cuentas de vencidas que no fueron asignadas en la ruta de cobro semanal. **D3-Pg 75**
- Falta de un control en la relación a las visitas de cobro efectuadas por los vendedores en la ruta asignada. **D4-Pg 75**

Recomendaciones

- Diseñar un mecanismo de cobranza para las cuentas no asignadas en la ruta de cobro.

- Elaborar una bitácora de visitas de cobro que permita constatar que efectivamente el vendedor realizó algún tipo de gestión de cobro.

Procedimiento

Procedimiento de cuentas incobrables

Debilidades

- No se elabora un reporte de antigüedad de saldos, que muestre las cuentas con mayor riesgo de recuperación para realizar el registro de la provisión de cuentas incobrables. **D5-Pg 76**
- No existe bloqueo a clientes que han sido determinados con saldos incobrables. **D6-Pg 76**

Recomendaciones

- Generar del sistema un reporte de antigüedad de saldos y analizar las cuentas mayores a 90 días según la política vigente, para determinar el registro de la provisión de cuentas incobrables.
- Bloquear a nivel de código de cliente los créditos de aquellos que tengan cuentas incobrables.

Conclusión

Es responsabilidad de la administración de la empresa que se realicen planes de acción basados en las recomendaciones para corregir las debilidades detectadas en cada procedimiento de las operaciones del área de créditos y cobros para lograr una buena eficiencia y eficacia operativa.

CONCLUSIONES

1. Las empresas industriales alimentarias son una rama de la industria importante en la economía de un país ya que por sus operaciones son una fuente de generación de empleo y divisas para un país.
2. El área de créditos y cobros es la encargada de administrar, controlar y coordinar la cobranza de los créditos concedidos a clientes, apegándose a los procedimientos y políticas establecidos por la empresa.
3. Auditoría operacional es el examen encargado de promover la eficiencia y eficacia operativa dentro de las operaciones de una empresa.
4. El departamento de auditoría interna como la unidad encargada de realizar auditorías operacionales, realizó diagnóstico de los procedimientos del área de créditos y cobros, determinando debilidades significativas.
5. Las causas encontradas que debilitan la eficiencia y eficacia en las operaciones, se reportaron a la máxima autoridad de la organización, que es la Asamblea General de Accionistas, para tomar las acciones correctivas.

RECOMENDACIONES

1. Diseñar mecanismos que aseguren el crecimiento de las operaciones de las empresas según los objetivos estratégicos planteados por los accionistas.
2. Mantener actualizado el manual de créditos y cobros que contiene las políticas y procedimientos de sus operaciones.
3. Promover la capacitación técnica a los profesionales de Auditoría, para conocer las actualizaciones en cuanto al lineamiento de la práctica de auditoría operacional.
4. Realizar auditorías operacionales a todos los procedimientos de las operaciones de la empresa, para promover la eficiencia y eficacia.
5. Comunicar a la Asamblea General de Accionistas todas las situaciones relevantes que ocurran en la aplicación de los procedimientos de las operaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Beltrán Villareal, Mario Alberto, Administración, Editorial McGraw-Hill Interamericana, Cuarta edición 2008, 354 pg.
2. Brachfield Pere, Gestión del Crédito y Cobro, Bresca Editorial, Barcelona 2009, 416 pg.
3. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, Decreto numero 2-70, República de Guatemala, 1991, 150 pg.
4. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus reformas. 118 pg.
5. Congreso de la República de Guatemala, Libro II Reformas a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala. Decreto 04-2012 del Congreso de la República. 13 pg.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria Libro I, Impuesto Sobre la Renta 25 pg.
7. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008 11pg.
8. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Auditoría Operacional, Decimotercera Reimpresión junio de 2006, 139 pg.

9. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Guías de Auditoría Interna, Guía No. 3 Metodología de la Auditoría Interna, República de Guatemala, Reimpresión 2001, 251 pg
10. Jorion Philippe, Alan Elizondo Coordinador, Medición Integral del Riesgo de Crédito, Primera Reimpresión México 2004, 267 pg.
11. Pindado García, Julio, Gestión de Tesorería en la Empresa, Primera Edición 2001, Ediciones Universidad de Salamanca España, 235 pg.
12. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Acuerdo Gubernativo 424-2006 Guatemala 26 de julio de 2006. 19 pg.
13. Santandreu Martínez, Eliseu, Manual para la Gestión del Crédito a Clientes, Edición 2009, 201 pg.
14. Whittington, O. Ray CIA, CMA, CPA, Principios de Auditoría, McGraw-Hill Interamericana, Décimo Cuarta Edición 2008, 736 pg.

WEBGRAFÍA

15. <http://atenea.unicauca.edu.co/gcuelar/audioperacional.htm>
16. <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
17. <http://es.wikipedia.org/wiki/Industria/alimentaria>
18. <http://es.scribd.com/doc/77510951/67/Rotacion-de-Cuentas-por-Cobrar>
19. <http://www.definicion.org/auditor-interno>