

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**"EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE  
CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA  
COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO"**

**TESIS**

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

**POR**

**MATILDE ROSALI ARGUETA RAMOS**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018**

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

|                      |                                      |
|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Decano</b>        | Lic. Luis Antonio Suárez Roldán      |
| <b>Secretario</b>    | Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  |
| <b>Vocal Primero</b> | Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez |
| <b>Vocal Segundo</b> | MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio   |
| <b>Vocal Tercero</b> | Vacante                              |
| <b>Vocal Cuarto</b>  | P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla   |
| <b>Vocal Quinto</b>  | P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez    |

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

|                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Área Matemática-Estadística</b> | Lic. Carlos Humberto García Álvarez |
| <b>Área Contabilidad</b>           | Lic. José Rolando Ortega Barreda    |
| <b>Área Auditoría</b>              | Lic. Víctor Manuel Sipac Cuin       |

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Presidente</b> | Lic. M.Sc. Luis Oscar Ricardo de la Rosa |
| <b>Secretario</b> | Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero       |
| <b>Examinador</b> | Lic. Ph. D. Manuel Alberto Selva Rodas   |

Guatemala, 02 de Julio de 2018.

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 190-2016 de fecha 8 de Julio de 2016, de Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis de la estudiante **MATILDE ROSALI ARGUETA RAMOS**, para elaboración del trabajo de tesis titulado “ **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO**”, me permito informarle que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales, del tema en mención.

El trabajo de tesis presentado por la estudiante **MATILDE ROSALI ARGUETA RAMOS** reúne los requisitos profesionales exigidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto, no tengo inconveniente en emitir dictamen favorable sobre el estudio realizado; el cual deberá presentar previamente para poder someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,



Lic. Víctor Manuel Sipac Cuin  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 5577





## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por permitirme culminar mi carrera profesional, a él sea toda la honra, el honor y la gloria.
- A MIS PADRES:** Graciela Ramos de Argueta y Carlos Rolando Argueta Merida por su ejemplo de amor y perseverancia, por inculcar en mí, los principios, valores morales y espirituales para mi desarrollo personal, por el apoyo incondicional al compartir conmigo todas las etapas de mi vida, por todas las oraciones elevadas a Dios para que este logro sea una realidad los amo.
- A MIS ABUELOS:** Por ser mis ángeles que me cuidan desde el cielo.
- A MIS HERMANOS:** Por su amor y apoyo en todo tiempo
- A MI ESPOSO:** Erick Fernando Campaneros González por su amor y apoyo incondicional que me ha brindado.
- A MI HIJO:** Que es mi alegría, que este logro profesional sea un ejemplo para él.
- A MI FAMILIA:** Por su amor y apoyo sincero en todo tiempo.
- A MIS AMIGOS:** Por su sincera e incondicional amistad y por todos los momentos compartidos.
- A MI ASESOR:** Por compartir sus conocimientos y orientarme en la elaboración de mi trabajo de tesis.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS** Por darme la oportunidad de formarme como profesional de las ciencias económicas.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Por ser mi casa de estudios durante el desarrollo de mi carrera profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Introducción  | i           |
| <b>CAPÍTULO I</b>   |             |
| <b>EMPRESA DEDICADA A LA COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO</b> |             |
| 1.1. Empresa  | 1           |
| 1.2 Elementos de la empresa   | 1           |
| 1.2.1 Elemento humano   | 1           |
| 1.2.2 Elemento material   | 2           |
| 1.2.3 Elemento financiero   | 2           |
| 1.3 Empresa comercial   | 3           |
| 1.4 Antecedentes  | 5           |
| 1.5 Importancia económica y social                                  | 6           |
| 1.6 Características   | 7           |
| 1.7 Finalidad y objetivos   | 7           |
| 1.8 Aspectos legales aplicables                                     | 8           |
| 1.8.1 Generales   | 8           |
| 1.8.2 Mercantiles   | 9           |
| 1.8.3 Tributarias   | 11          |
| 1.9 Constitución de una empresa comercial en Guatemala              | 17          |
| 1.10 Estructura organizacional                                      | 19          |

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.1   | Definiciones relacionadas a las cuentas por cobrar              | 21 |
| 2.2   | Importancia de las cuentas por cobrar                           | 25 |
| 2.2.1 | Punto de vista contable   | 25 |
| 2.2.2 | Punto de vista administrativo                                   | 26 |
| 2.2.3 | Punto de vista financiero                                       | 26 |
| 2.3   | Características de las cuentas por cobrar                       | 27 |
| 2.4   | Objetivos de las cuentas por cobrar                             | 27 |
| 2.5   | Integración de las cuentas por cobrar                           | 27 |
| 2.6   | Contabilización de las cuentas por cobrar                       | 28 |
| 2.7   | Estimación para cuentas incobrables                             | 32 |
| 2.7.1 | Métodos para cálculo de cuentas incobrables                     | 32 |
| 2.8   | Organización y sistematización del depto. de cuentas por cobrar | 34 |
| 2.8.1 | Importancia del departamento de cuentas por cobrar              | 35 |
| 2.8.2 | Estructura  | 36 |
| 2.8.3 | Funciones del departamento de cuentas por cobrar                | 38 |
| 2.8.4 | Objetivos del departamento de cuentas por cobrar                | 39 |
| 2.8.5 | Procedimiento para concesión y otorgamiento de crédito          | 40 |

## **CAPÍTULO III**

### **CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA INTERNA**

|       |                                 |    |
|-------|---------------------------------|----|
| 3.1   | Control interno                 | 44 |
| 3.1.1 | Definición del control interno  | 44 |
| 3.1.2 | Importancia del control interno | 46 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.1.3 | Objetivos del control interno   | 47 |
| 3.1.4 | Características del control interno   | 48 |
| 3.1.5 | Sistemas de control interno   | 49 |
| 3.2   | Informe coso marco integrado  | 53 |
| 3.2.1 | Componentes   | 54 |
| 3.2.2 | Principios  | 59 |
| 3.2.3 | Objetivo  | 61 |
| 3.2.4 | Relación entre objetivos y componentes                                      | 61 |
| 3.3   | Formas para realizar el Estudio y la Evaluación de Control Interno          | 62 |
| 3.4   | Auditoría   | 63 |
| 3.4.1 | Definición  | 63 |
| 3.4.2 | Clasificación de la Auditoría   | 63 |
| 3.4.3 | Auditoría Interna   | 64 |
| 3.5   | Marco de referencia para la práctica de la auditoría interna                | 67 |
| 3.5.1 | Marco internacional para la práctica profesional<br>de la auditoría interna | 67 |
| 3.5.2 | Normas y leyes aplicables a la auditoría interna en Guatemala               | 73 |
| 3.6   | Metodología de la auditoría interna   | 74 |
| 3.6.1 | Planificación   | 74 |
| 3.6.2 | Ejecución   | 75 |
| 3.6.3 | Finalización  | 77 |

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE**  
**CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA**  
**COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO.**  
**(CASO PRÁCTICO)**

|     |   |            |
|-----|---|------------|
| 4.1 | Antecedentes de la empresa                                      | 78         |
| 4.2 | Nombramiento y requerimiento de la auditoría interna.           | 79         |
| 4.3 | Planificación de la auditoría                                   | 82         |
| 4.4 | Conocimiento del sistema de control interno                     | 87         |
| 4.5 | Evaluación del sistema de control interno en cuentas por cobrar | 92         |
| 4.6 | Resumen de Hallazgos  | 117        |
| 4.7 | Informe de auditoría interna                                    | 119        |
|     | <b>CONCLUSIONES</b>   | <b>127</b> |
|     | <b>RECOMENDACIONES</b>  | <b>129</b> |
|     | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                               | <b>130</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| No. | Nombre   | Página |
|-----|--|--------|
| 1   | Coso marco integrado                                     | 62     |
| 2   | Estructura organizacional de la empresa                  | 85     |
| 3   | Estructura organizacional del área de cuentas por cobrar | 123    |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis constituye una herramienta guía para el desarrollo de la “Evaluación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la compra y venta de productos de consumo”, ya que su contenido describe procedimientos adecuados para realizar una evaluación de control interno al área antes mencionada, la tesis consta de cuatro capítulos.

En el capítulo I describe la unidad de análisis, lo que es una empresa dedicada a la compra venta de productos de consumo, elementos que la conforman, antecedentes históricos, la importancia económico social de este tipo de empresa, las características que tiene una empresa de compra venta de productos de consumo, la finalidad, objetivos, aspectos legales aplicables por ser una empresa comercial están estipulados en el código de comercio, aspectos generales, mercantiles y tributarios, además se habla de los procesos para constituir una empresa comercial en Guatemala, y su estructura organizacional.

El capítulo II se refiere a las cuentas por cobrar, conceptos relacionados con las cuentas por cobrar, importancia de las cuentas por cobrar, los diferentes puntos de vista de las cuentas por cobrar, (contable, administrativo y financiero), se habla de las características de las cuentas por cobrar, objetivos, clasificación de las cuentas por cobrar, contabilización y cuentas incobrables. Se habla también de los métodos para cálculo de estimación de cuentas incobrables, organización y sistematización del área de cuentas por cobrar.

Capitulo III se mencionan los conceptos de control interno y auditoria interna, importancia del control interno, objetivos de control interno, características que debe tener el control interno, los sistemas de control interno. Se describe el Informe coso marco integrado, sus componentes, principios del coso marco integrado, objetivo, relación entre objetivos y componentes, se refiere también

a las formas para realizar el estudio y la evaluación de control interno. Se habla de los conceptos de auditoría, su definición, clasificación, se hace referencia a la definición de la auditoría interna, se describen el marco de referencia para la práctica de la auditoría interna, el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna, normas, planificación, ejecución y finalización de una auditoría interna.

El papel que desempeña el Contador Público y Auditor como auditor interno él debe realizar su trabajo con el objetivo de obtener una seguridad razonable sobre la evaluación de sistema de control interno para detectar posibles deficiencias que posteriormente sean comunicadas a la administración para que se las pueda corregir.

El capítulo IV contiene un caso práctico en el cual se presenta la realización de la evaluación de sistema de control interno al área de cuentas por cobrar, en este capítulo se describe los antecedentes de la empresa, el nombramiento de la auditoría interna, la planificación de auditoría, conocimiento del sistema de control interno, evaluación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar y se encuentran papeles de trabajo necesarios para la evaluación del área antes mencionada, así como los informes que se entregaran al consejo de administración, se utilizó para dicha evaluación el informe como el marco integrado que permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva su control interno y este se adapte a los cambios de entorno operativo y de negocio mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del caso práctico y de la investigación desarrollada, así mismo las referencias bibliográficas consultadas en la elaboración de esta tesis.



# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESA DEDICADA A LA COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO**

### **1.1 Empresa**

Elemento económico formado por un conjunto de factores productivos bajo la dirección, responsabilidad y control del empresario, cuya función es la creación de utilidad mediante la producción de bienes y servicios, y cuyo objetivo vendrá determinado por el sistema económico en que se encuentra inmersa.

“Es una unidad económica – social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.” (3:6)

### **1.2 Elementos de la empresa**

“Una empresa debe poseer elementos mínimos para poder operar dentro del mercado y funcionar como unidad económica, con los cuales pueda alcanzar los objetivos fijados, siendo estos:

#### **1.2.1 Elemento humano**

Es el elemento más importante, está conformado por personas que integran y se desarrollan dentro de la empresa y que se distribuyen dentro de la misma de acuerdo a la capacidad de cada una, en las diversas labores a realizar; dentro de éstas se encuentran las siguientes:

- El inversionista o propietario:  
Es el que aporta el capital que utiliza la empresa para producir o para desempeñar la actividad para la que fue creada y, por ende, es quien obtiene los mayores beneficios en los resultados de las operaciones, es decir es el que tiene derecho en la distribución de la utilidad.
- Los administradores  
Son elegidos por el propietario, se encargan de realizar la planificación, ejecución de la administración y control, siempre buscando el cumplimiento de los objetivos de la empresa, tanto a corto como a mediano plazo.
- Los Trabajadores o Empleados  
Son quienes se encargan del trabajo operacional y administrativo de la empresa, desempeñarán distintas funciones, según sea su ubicación dentro de la actividad de la empresa.

### **1.2.2 Elemento material**

Está conformado por la estructura física donde está instalada la empresa, así como todos los recursos materiales: instalaciones, escritorios, muebles, útiles varios, computadoras y todos los equipos necesarios para desarrollar sus actividades.

### **1.2.3 Elemento financiero**

Es importante poseer este elemento porque sin él no podrían adquirirse los materiales y equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa, así como tampoco sería posible la contratación de personal. Este elemento representa el valor ya sea en efectivo o valores convertibles que servirán para

satisfacer las necesidades, al momento de comprar, pagar planillas, realizar gastos diversos entre otros.” (3:10)

### **1.3 Empresa comercial**

Empresa comercial es un elemento económico que cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros que se organiza y coordina sus esfuerzos para realizar diversas operaciones dependiendo de su naturaleza; estas operaciones pueden ser, productivas o de compra y venta de bienes y servicios y para ello requiere de su principal activo que es el recurso humano, están sujetas a las normas de derecho mercantil del país, con la finalidad de comprar bienes y servicios para su venta a la colectividad, quien los consume y satisface sus necesidades.

Las empresas que se dedican a la compra y venta de productos de consumo en Guatemala son las intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados, compran una mercancía que luego venden normalmente a un precio superior, pero sin haberle efectuado ninguna transformación sustancial. Los productos que compra ya están terminados y en igual forma los venden luego a los consumidores sin variaciones de fondo, excepción hecha quizás de modificaciones menores en los empaques y otras por el estilo.

Es aquel tipo de empresa que comercializa diversos productos a gran escala; algo que diferencia a las empresas que se dedican a la compra y venta de productos de consumo del resto de negocios son las complejas relaciones con proveedores, los numerosos contactos con clientes y consumidores directos, la alta diversidad de productos y lo dinámico y cambiante que es dicho mercado y las continuas demandas y desafíos en que obligan a una organización a ser altamente competitiva. La tecnología surge como un

diferenciador clave, permitiendo a las compañías de consumo dar una respuesta inmediata a las demandas y exigencias de los clientes.

Se conceptualiza la distribución también, como una estructura de negocios de organizaciones interdependientes, cuyo proceso va desde el punto de origen del producto hasta el consumidor final, abarcando una serie de funciones. Dichas funciones, incluyen o integran varios pasos que son: transporte, manejo, almacenaje, información, contactos, economía de escala, mejor combinación de sus productos y servicio al consumidor o cliente, entre otras. Las tres primeras actividades: el proceso del traslado, el manejo y almacenamiento de los bienes, en su camino entre el fabricante y el consumidor, conforman la denominada Distribución Física, que se encarga de realizar importantes tareas, tales como: empaque, selección, marcaje o verificación, carga, distribución y manipulación en el punto de venta.

Las funciones de la distribución implican las siguientes actividades:

- **Transportar**

Se refiere al movimiento de las mercancías desde el lugar de fabricación hasta el lugar de comercialización.

- **Almacenaje**

Toda actividad dirigida a colocar los productos en los lugares que corresponden, según las necesidades de los clientes y usuarios.

- **Participación**

Asegura el enlace entre el momento de fabricación y el de la compra o de la utilización de los productos.

#### - **Contactos**

Un cliente mayorista o un detallista pueden representar a varios fabricantes al mismo tiempo, para entrar en contacto con el nivel siguiente del canal de distribución en el que se esté comercializando.

#### **1.4 Antecedentes**

Desde el principio de los tiempos, los seres humanos se reunían y compartían sus bienes, beneficiando de este modo a todo el clan o a todo el núcleo familiar. Los excedentes de comida o excedentes de ropa o herramientas podían ser intercambiadas entre los pueblos, de este modo se crea el antecedente del comercio. La finalidad de este tipo de acuerdos comerciales se basaba en satisfacer las necesidades de todas las personas, de modo que todos los individuos salían beneficiados de cada acuerdo. A inicios del siglo XX, se empieza a dinamizar el comercio, con la presencia de importaciones masivas que trajo consigo nuevas marcas, ofrecidas a los consumidores, que para la época lograron adoptar a ciertos productos, nombres de marcas como nombres genéricos. Con la presencia avasalladora de marcas extranjeras y nativas, se produce la revolución de las marcas, cuyo proceso es la causa de una nueva necesidad: nuevas estructuras comercializadoras que le permitan al consumidor acceder a dichos productos, con lo que surgieron las tiendas de variedades, que realizaban el papel de intermediarios. Es en este mismo período, donde se conocen algunos elementos de competitividad entre las tiendas y negocios existentes, dando paso a la aplicación de estrategias de comunicación y promoción de ventas, lo que hasta nuestros días se le conoce como ofertas.

Consecuentemente, ya para la época actual y partiendo de la base legal y jurídica en el que desde tiempos remotos se desarrolla el tráfico comercial en nuestro país, se infiere que la compra-venta mercantil es la forma más práctica

y dinámica que hace efectiva la mayor parte de la distribución y venta de productos a cualquier mercado o segmento del mismo, ya que dicha actividad, canalizada eficientemente a través del comerciante intermediario, llega a desembocar directamente en los consumidores finales.

### **1.5 Importancia económica y social**

En cuanto a la trascendencia económica social que pueda provocar una empresa que se dedica a la compra y venta de productos de consumo en el país se puede mencionar:

- Genera nuevas fuentes de empleo, mediante la incorporación de personal a sus instalaciones que contribuya en la organización de la empresa mediante un adecuado asesoramiento administrativo y de ventas.
- Descentraliza la actividad mercantil de las principales ciudades hacia los departamentos o municipios, manifestándose a través del aumento de la producción y las ventas provocando con ello incremento en el consumo de los productos, y la necesidad de adquirir nuevos servicios tales como fletes, energía eléctrica, telecomunicaciones.
- Proporciona un gran apoyo en el reconocimiento de marcas a las industrias mediante la promoción de las ventas con los clientes, publicidad de marca, o entregando directamente al consumidor final los productos que este promocionando.
- Proporciona beneficios fiscales para el estado mediante el aumento de las ventas, o adquisición de nuevos bienes de capital. Estas empresas desarrollan su actividad con el fin de obtener un margen mínimo de utilidad lo que origina rentas que generen impuestos y contribuciones en beneficio de toda la sociedad.

La empresa que se dedican a la compra y venta de productos de consumo es de gran importancia en nuestro país, porque son las intermediarias entre el productor y el consumidor asimismo proporcionan fuentes de empleo y genera movimiento económico en las distintas regiones dentro de las cuales se desenvuelve y ofrece al consumidor productos de calidad y opciones para su selección al promover y patrocinar distintas marcas tanto de pequeñas medianas y grandes empresas productoras.

### **1.6 Características**

Dentro de las características que debe poseer una empresa que se dedica a la compra y venta de productos de consumo están las siguientes:

- Ser la mejor empresa que se dedique a brindar productos de consumo de calidad y brindar un excelente servicio en la entrega a tiempo, disponibilidad y garantía para la satisfacción de los clientes.
- Convertirse en una empresa líder tanto a nivel regional como centroamericano en la comercialización y distribución de productos de excelente calidad y precios competitivos.
- Contribuir con el mejoramiento de la economía del país.

### **1.7 Finalidad y objetivos**

Entre los objetivos más importantes que tiene la empresa que se dedica a la compra y venta de productos de consumo son los que se presentan a continuación:

- Comprar y vender productos de consumo de calidad en grande, mediana y pequeña escala a la sociedad guatemalteca.

- Integrar un inventario que contenga variedad de productos para que el consumidor tenga a su elección el producto que se ajuste a su economía.
- Promover y patrocinar distintas marcas en el mercado para que las empresas productoras se den a conocer.
- Generar fuentes de empleo y mejorar la calidad de vida de las personas que laboran en nuestra empresa.

## **1.8 Aspectos legales aplicables**

Guatemala tiene varias leyes que se deben de cumplir para que una empresa, comercial, pueda iniciar sus operaciones en el territorio. La primera ley en temas de negocios es la Constitución Política de la República de Guatemala, seguida por el Código de Comercio y leyes tributarias.

### **1.8.1 Generales**

A continuación, se presentan algunos artículos de la Constitución Política de la República de Guatemala, considerados importante para esta investigación: “Artículo 39. Propiedad Privada: Se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana. Toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley. El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de los guatemaltecos.” (2:8)

“Artículo 43. Libertad de Industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.” (2:9)



“Artículo 118. Principios del Régimen Económico y Social. El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social. Es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional.” (2:23)

“Artículo 130. Prohibición de monopolios. Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado, limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria.” (2:26)

### **1.8.2 Mercantiles**

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

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

- La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios,
- La banca, seguros y fianzas.

- Los auxiliares de las anteriores.

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

En los artículos 6º al 10 establece quienes tienen capacidad para ser comerciantes, los incapaces y quienes no son comerciantes, y reconoce los principales tipos de sociedades que legalmente pueden funcionar en Guatemala.

Del artículo 14 al 17 establece que las sociedades mercantiles constituidas de acuerdo a las disposiciones establecidas e inscritas en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados, estipulando sus objetivos en escritura social, y posteriormente a cualquier modificación, como prórrogas, aumento o reducción de capital, cambio de razón social o denominación, fusión, disolución o cualquier otra reforma o ampliación, se hará constar en escritura pública, presentándose al Registro

Mercantil, dentro del mes siguiente a la fecha de la escritura.

En el artículo 368 establece la forma en la que las empresas deben registrar sus operaciones diarias, que reformado según decreto No. 40-99 artículo 1 dice así:

“Contabilidad y Registros indispensables.

Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando Principios de contabilidad generalmente aceptados.

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

- Inventarios,
- De Primera Entrada o Diario,

- Mayor o Centralizador,
- De Estados Financieros.

Además, podrá utilizar los otros que estime necesarios por exigencias contables o administrativas o en virtud de otras leyes especiales.

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

Los comerciantes que tengan un activo total que no exceda de veinticinco mil quetzales (Q.25,000.00) pueden omitir en su contabilidad los libros o registros enumerados anteriormente, a excepción de aquellos que obliguen las leyes especiales". (8:80)

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

### **1.8.3 Tributarios**

La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), es una entidad descentralizada que ejerce las funciones de administración, fiscalización y recaudación de tributos provenientes de los actos gravados. Toda empresa debe registrar sus operaciones y pedir autorización de documentos como: libros contables, facturas, cajas, máquinas registradoras entre otros. Todas estas disposiciones están contenidas en el Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.

Las empresas jurídicas e individuales y entes a que se refiere el artículo 120 del Código Tributario, Decreto No. 6-91 del Congreso de la República y sus

Reformas, están obligados a inscribirse en la Superintendencia de Administración Tributaria, como contribuyentes y responsables. De acuerdo a lo que establece en este artículo una vez inscritos los comerciantes individuales o las sociedades mercantiles, en el Registro Mercantil, se presume que ésta institución ha hecho la clasificación correspondiente y no podrá hacerse ninguna nueva clasificación por la Superintendencia de Administración Tributaria.

Las leyes que rigen tributariamente a las empresas comerciales son las siguientes:

**a) Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012, Libro I Impuesto Sobre la Renta**

Debido a la necesidad de mejorar, modernizar y simplificar la estructura impositiva para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, e incrementar la eficiencia administrativa y la recaudación de los tributos, introduciendo un mayor grado de equidad al Impuesto sobre la Renta, ampliando la base de dicho tributo con la finalidad de evitar su erosión, y cumplir con los principios de generalidad y capacidad de pago, el objeto de la ley establece en su artículo No 1: “Un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente, patrimonio o bien que especifique esta ley, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos.

En su artículo No 3, establece el campo de aplicación de la ley, quedando afectas al impuesto todas las rentas y ganancias de capital obtenidas en el territorio nacional.” (7:1)

Las actividades lucrativas se establecen en el artículo No. 4 que toda renta generada dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente desde el que se realice toda o parte de esa actividad.

En el artículo 14 se encuentran establecidos los regímenes para las rentas de las actividades lucrativas, estas son:

- Régimen sobre utilidades de actividades lucrativas

Los contribuyentes inscritos en este régimen aplican a la base imponible determinada el tipo impositivo del 25%, y realizan el pago trimestralmente.

- Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas

En este régimen los contribuyentes pagarán un 5% si su renta imponible es de Q.0.01 A Q.30, 000.00, y de Q.30, 000.00 en adelante aplicará un importe fijo de Q.1, 500.00 y aplicarán 7% sobre el excedente de Q.30, 000.00

#### **b) Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto No. 27-92 y sus Reformas**

Esta ley en su artículo 6 hace mención de otros sujetos pasivos del impuesto contenido en el capítulo III del título II, el cual en el numeral 5, establece a las sociedades civiles y mercantiles como sujeto pasivo del impuesto. (9:5)

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

#### **c) Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008**

“El impuesto de Solidaridad es un impuesto a cargo de personas individuales o jurídicas, fideicomisos, contratos de participación, sociedades irregulares,

sociedades de hecho, encargo de confianza, sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, copropiedades, comunidades de bienes, patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial. Que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.” (6:1)

El período impositivo del impuesto es trimestral sobre una base imponible de la que sea mayor entre, la cuarta parte del monto del activo neto o la cuarta parte de los ingresos brutos, obtenidos durante el período de liquidación definitiva anual del impuesto sobre la renta inmediato anterior.

El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%).

El impuesto se determina multiplicando el tipo impositivo por la base imponible establecida, si la base imponible fuere la cuarta parte del monto del activo neto, al impuesto determinado en cada trimestre, se le restará el Impuesto Único Sobre Inmuebles efectivamente pagado durante el mismo trimestre.

En los casos de períodos menores a un trimestre, el impuesto se determina en proporción al número de días del trimestre que hayan transcurrido.

El impuesto debe pagarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre calendario, utilizando los medios que para el efecto la Administración Tributaria ponga a disposición de los contribuyentes.

El Impuesto de Solidaridad y el Impuesto sobre la Renta podrán acreditarse entre sí. Los contribuyentes podrán optar por una de las formas siguientes:

- a) El monto del Impuesto de Solidaridad, pagado durante los cuatro trimestres del año calendario, conforme los plazos establecidos en la ley, podrá ser acreditado al pago del Impuesto sobre la Renta hasta su agotamiento durante los tres años calendario inmediatos siguientes,

tanto el que debe pagarse en forma mensual o trimestral, como el que se determine en la liquidación definitiva anual, según corresponda.

- b) Los pagos trimestrales del Impuesto sobre la Renta, podrán acreditarse al pago del Impuesto de Solidaridad en el mismo año calendario. Los contribuyentes que se acojan a esta forma de acreditación podrán cambiarla únicamente con autorización de la Administración Tributaria.

El remanente del Impuesto de Solidaridad que no sea acreditado, será considerado como un gasto deducible para efectos del Impuesto sobre la Renta, del período de liquidación definitiva anual en que concluyan los tres años de acreditación.

**d) Código de Trabajo Decreto No. 1441**

Las empresas comerciales dedicadas a la compra y venta de productos de consumo guatemaltecas según el código de trabajo están obligadas a emitir un contrato individual de trabajo, sea éste por tiempo indefinido o temporal, donde se deje establecido los derechos y obligaciones del trabajador también se tiene que enviar al Ministerio de Trabajo para su registro.

Asimismo, tiene que cumplir con las siguientes disposiciones:

- Libro de salarios: El Código de Trabajo, Decreto 1441 en su artículo 102 establece que toda empresa que ocupa a más de 10 trabajadores debe llevar un libro de salarios, debidamente autorizado por la Inspección General de Trabajo.

Prestaciones laborales: Todos los patronos están obligados al pago de las siguientes prestaciones laborales:

- Indemnizaciones: Todo patrono está obligado al pago de un mes de salario más una doceava parte del aguinaldo y el bono 14, cuando se despida al trabajador sin causa justificada.
- Aguinaldo: El Decreto 76-78, en su artículo 1 establece, todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.
- Vacaciones: Todo patrono está obligado, al pago de un período de vacaciones por cada año de servicio prestado, este período de vacaciones es de 15 días hábiles.
- Bono 14: La Ley de Bonificación Anual (Bono 14) Decreto 42-92, establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador.

**e) Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Decreto No. 295**

De conformidad con la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, este debe procurar abarcar dentro de su campo de protección al mayor número de población trabajadora y dentro del Régimen de Seguridad Social a patronos del departamento de Guatemala, quienes tengan a su servicio 3 o más trabajadores.



## **1.9 Constitución de una empresa comercial en Guatemala**

Los procedimientos para la constitución de una empresa comercial en Guatemala son los siguiente:

- Elaborar una escritura pública que contenga la constitución de la empresa.
- Efectuar el trámite respectivo de inscripción de la empresa ante el Registro Mercantil.
- Tramitar las patentes de comercio de sociedad y de empresa.
- Elaboración de inscripción del o los nombramientos de las personas que ostentaran el o los cargos de representate legal de la empresa.
- Elaboración de títulos de acciones y presentación del aviso de emisión de acciones al registro mercantil.

Según información proporcionada por el Registro Mercantil el procedimiento para obtener la patente de comercio para una sociedad mercantil es el siguiente:

Paso 1: Compra del formulario de solicitud de inscripción en la agencia bancaria que funciona en el Registro Mercantil, el costo de este es de Q2.00.

Paso 2: La firma del propietario o representante legal que se estampa en el formulario debe ser autenticada por abogado.

Paso 3: Presentar certificación contable de Capital en Giro de la empresa a inscribir, extendida, firmada y sellada por Perito Contador.

Paso 4: Presentar original y fotocopia de DPI del representante legal (Sociedad Mercantil) o del propietario de la empresa.

Paso 5: Solicitar en la ventanilla de recepción de documentos, una orden de pago para cancelar la inscripción de la entidad.

Paso 6: Cancelar Q175.00 en la agencia del Banco que presta sus servicios dentro de las instalaciones del Registro Mercantil, por concepto de derecho de

inscripción y Q15.00 por concepto de estructuración del edicto que es el documento en el que se da el anuncio de la inscripción de la sociedad para que sea del conocimiento general, debiendo este ser publicado en el diario oficial.

Paso 7: Con la orden de pago ya cancelada, se debe presentar el expediente en las ventanillas receptoras de documentos en un fólter tamaño oficio con pestaña, el que debe contener:

- Formulario correspondiente autenticado
- Original y fotocopia simple del testimonio de la escritura de constitución de la sociedad

Paso 8: El expediente es calificado por el departamento de asesoría jurídica, si todo está correcto se ordena la inscripción provisional y la emisión del edicto para su publicación.

Paso 9: Ocho días hábiles después de la publicación del edicto en el diario oficial se debe presentar en el registro mercantil:

- Un memorial solicitando la inscripción definitiva de la sociedad.
- La página completa del diario oficial donde aparece la publicación de la inscripción provisional.
- El testimonio original de la escritura.
- Fotocopia simple del nombramiento del Representante Legal, debidamente razonado por el Registro Mercantil.

Paso 10: Luego de realizar los trámites anteriores, se puede recoger la patente de comercio y la de sociedad.

Paso 11: Adherir Q200.00 de timbres fiscales en la patente de comercio de sociedad y Q50.00 a la de comercio.

Paso 12: En un plazo máximo de Un (1) año después de inscrita definitivamente la sociedad, debe inscribir el aviso de emisión de acciones.

## **1.10 Estructura organizacional**

“La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común. Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar. Es por tanto la estructura organizacional de la empresa u organización la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales.” (3:125)

La estructura organizativa de la empresa dedicada a la compra y venta de productos de consumo, sirve para la dirección y control de sus actividades, facilita la comunicación, la delegación de autoridad, el alcance de las responsabilidades y refleja la jerarquía de los administradores de empresa.

La estructura está diseñada para prevenir, que una sola persona o un grupo, pueda llegar a exceder el sistema de control y para mitigarlo se agregan incompatibilidades, con la finalidad de que no se cometan errores o irregularidades.

La segregación de funciones pretende que dos fases de un mismo proceso sean realizadas en forma independiente, es decir, que las autorizaciones, registros y/o manejo de operaciones deben estar asignadas a personas distintas.

Las entidades desarrollan su estructura organizativa, que es presentada en un organigrama, que atiende al cumplimiento de la misión y objetivos, que constituye el marco de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades

que se desarrollan en el cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización, son planeadas, efectuadas y controladas.

Se dice que una empresa tiene una organización matricial cuando su organigrama responde a más de un criterio. Lo más habitual es que cada organización bajo la tradicional estructura jerárquica de naturaleza funcional (por departamentos) conviva con otra que responde a criterio diferente como puede ser mercado, clientes o productos, lo cual constituye una ventaja significativa en el manejo de responsabilidad y autoridad para cada una de las áreas que actúe y se desenvuelva la organización.

La estructura organizativa de la empresa en el nivel interno define los niveles de autoridad y responsabilidad conformados por jerarquías superiores, mandos medios y áreas operativas, tal como se muestra en el organigrama.

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar en una empresa que se dedica a la compra y venta de productos de consumos son de gran importancia, porque es donde se registran las altas y las bajas de créditos otorgados a los clientes, asimismo se tiene que tener un área con personal capacitado que aplique las políticas que ha creado la empresa para proporcionar créditos y posteriormente realizar los cobros para la recuperación del efectivo.

Según la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA PYMES) en la sección 11 las cuentas por cobrar forman parte de los instrumentos financieros básicos.

#### **2.1 Definiciones relacionadas a las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

Las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derecho frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también, una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o

empleados, préstamos a subsidiarias o relacionadas, derechos por reembolso de impuestos y avances a proveedores.

“La cuentas y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios por mercancías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga.” (1:35)

### **Crédito**

El término crédito proviene del latín credium, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcedible, crédito es confianza.

Se refiere a la promesa de pago en una fecha futura, acordada entre las partes involucradas; también se puede definir como la cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar.

Capacidad de obtener bienes o servicios a cambio de una promesa de pago. El artículo 718 del Código de Comercio de Guatemala dice respecto al crédito: Por el contrato de apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero o disposición del acreditado, o bien, a contraer obligaciones por cuenta de éste quien deberá restituir las sumas de que disponga o a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta.

### **Ventas**

Transacción comercial en la que el vendedor traslada la propiedad de una cosa y se obliga a entregarla, y el comprador se obliga a pagar el precio en dinero.

### **Ventas al Crédito**

Estas son las que se generan, pero su valor se cobrará, posteriormente. Las ventas al crédito son cuando el precio pactado en la transacción no es pagado en el momento de la venta sino con posterioridad a ésta. Estas operaciones presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva al conceder créditos. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

### **Documentos por cobrar**

Los documentos por cobrar se realizan cuando los clientes firman documentos conocidos como promesas de pago y acuerdan pagar el valor nominal del documento, junto con los intereses, en una fecha determinada.

### **Factura cambiaria**

Es un título de crédito que se utiliza para documentar una venta de mercadería al crédito entregada, en la cual el comprador al firmarla, acepta la obligación de pagar en una fecha determinada el valor total de la misma o bien la parte pendiente de pago si ya hubiere vendedor y el comprador.

En este documento se indica la descripción y la cantidad de los bienes o servicios prestados, el precio, el costo del flete, el seguro, condiciones y otros datos pertinentes. La factura de ventas es el método para indicar al cliente el monto de la venta y la fecha de vencimiento de pago. El original se envía al cliente y se conserva una o más copias. Por lo regular, en un sistema informático las facturas de ventas se preparan de forma automática después

que se captura el número de cliente, la cantidad servicios prestados y las condiciones de ventas.

### **Nota de crédito**

Es un documento que se utiliza para documentar devoluciones, anulaciones, rebajas o descuentos sobre operaciones ya facturadas. Este documento lo autoriza la ley del impuesto al valor agregado (IVA), por lo tanto, sirve de base para efectuar registros contables.

Se utilizan para respaldar legalmente estas reducciones en las cuentas por cobrar de una empresa.

### **Nota de débito**

Es un documento que indica un aumento al saldo que adeuda un cliente, la cual se genera como consecuencia de un incremento en los precios de venta, o bien algún complemento al precio facturado inicialmente. Se utiliza para respaldar fiscalmente los incrementos que pueden sufrir las cuentas por cobrar de una empresa

### **Estado de cuenta mensual**

Es un documento enviado ya sea por correo o de forma electrónica a cada cliente en el que se indica el saldo inicial de las cuentas por cobrar, el monto y la fecha de cada venta, los pagos de efectivo recibidos, las notas de crédito emitidas y el saldo final pagadero.

### **Antigüedad de saldos de cuentas por cobrar**

Examen que se hace a las cuentas por cobrar con el fin de establecer el tiempo transcurrido entre la fecha de facturación y el vencimiento.



Es un listado de los saldos que debe cada cliente en determinado momento. Se prepara directamente a partir del archivo maestro de cuentas por cobrar. Con mucha frecuencia es una balanza de comprobación de vencimiento, que muestra la antigüedad de los componentes de las cuentas por cobrar de cada saldo del cliente a la fecha de cierre.

## **2.2 Importancia de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importantes de la empresa. Las cuentas a cobrar de clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos corrientes de una empresa.

### **2.2.1 Punto de vista contable**

Las cuentas por cobrar clientes, forman parte del activo corriente y es originada por las ventas al crédito. Dicho concepto comprende las cuentas por cobrar originadas por operaciones comerciales; no obstante, existen cuentas por cobrar no procedentes de las operaciones corrientes y comúnmente se le conoce como no comerciales y son por transacciones realizadas en las modalidades siguientes:

- Entre la empresa y sus empleados o accionistas.
- Compañías afiliadas.
- Depósitos reembolsables.
- Reclamaciones por pérdidas o daños.
- Anticipos dados para compra de mercancías.

- Impuestos por cobrar
- En general cualquier derecho a cobrar no proveniente de una venta a crédito de bienes o servicios.

En la mayoría de las empresas, dichas cuentas se consideran un rubro importante del activo corriente, e implica un exhaustivo control interno en el manejo de los créditos.

### **2.2.2 Punto de vista administrativo**

Las cuentas por cobrar clientes, son el total de créditos a corto plazo, otorgados que aún no son recuperados, representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio, o en su departamento de crédito en materia de crédito y cobranzas al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor a sí mismo cuando sirve mejor a su clientela en los productos y servicios que ofrece.

“La adquisición de bienes a crédito ofrecía la posibilidad de obtener un bien y diferir el pago. A diferencia de los préstamos, en la operación el deudor no obtenía dinero sino un bien, el cual pagará con dinero, posteriormente. Este plazo adicional permitía al deudor descontar una parte o la totalidad de la inversión que efectuaba, mediante su comercialización (mercancías) o explotación o, cuando menos, reunir la suma requerida en un lapso mayor. De ahí que el plazo varíe según el tipo de bien y el monto del adeudo. Tampoco en este caso eran lícitos los intereses.” (1:15)

### **2.2.3 Punto de vista financiero**

Desde este punto, las cuentas por cobrar clientes constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa

del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa.

### **2.3 Características de las cuentas por cobrar**

- Constituyen un sub grupo del activo de acuerdo a la estructura del balance de situación general, a su vez conformado de cuentas específicas.
- Son cobros pendientes de recuperación.
- Estos derechos se prevén serán cobrados en el tiempo establecido.

### **2.4 Objetivos de las cuentas por cobrar**

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas.

### **2.5 Integración de las cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el estado de situación general como tal.

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden integrarse de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes, documentos y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- Cuentas por cobrar no comerciales. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.

La cuenta por cobrar su importancia relativa radica en el porcentaje de representación tiene en los estados financieros.” (1:120)

## **2.6 Contabilización de las cuentas por cobrar**

### **a) Transacción**

La sección 11 de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA PYMES) indica que los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de esta sección son:

- Efectivo.
- Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es el depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
- Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.
- Bonos e instrumentos de deuda similares.
- Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta; y
- Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

“Al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden posteriormente al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, efectivamente, una transacción de financiación para la entidad (para un pasivo financiero) o la contraparte (para un activo financiero) del acuerdo. Un acuerdo constituye una transacción de financiación si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales, por ejemplo, proporcionando crédito sin interés a un comprador por la venta de bienes, o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado, por ejemplo, un préstamo sin interés o a una tasa de interés por debajo del mercado realizado a un empleado.

Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar determinado en el reconocimiento inicial.” (10:63)

Una entidad reconocerá las cuentas por cobrar cuando estas sean parte de las cláusulas contractuales del instrumento.

La medición inicial de las cuentas por cobrar será por el valor a recibir, descrito en la respectiva factura, contrato, estado de cuenta o cualquier otro documento con el que se pueda evidenciar la existencia de la cuenta por cobrar.

#### **b) Presentación**

La Norma Internacional de Información Financiera para Medianas y Pequeñas Entidades (NIIF PARA PYMES), en la sección 4 estado de situación financiera establecen la información a presentar tanto de activo, pasivo y patrimonio.

“Una entidad clasificará un activo como corriente cuando:

- Espera realizarlo o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación;
- Mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
- Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes desde la fecha sobre la que se informa; o
- El activo sea efectivo o un equivalente al efectivo, salvo que su utilización esté restringida y no pueda ser intercambiado o utilizado para cancelar un pasivo por un periodo mínimo de doce meses siguientes a la fecha de presentación.

Una entidad clasificará todos los demás activos como no corrientes. Cuando el ciclo normal de operación no sea claramente identificable, se supondrá que su duración es de doce meses”. (10:31)

Las cuentas por cobrar van reflejadas en el estado de situación general de la empresa se clasifican como un activo corriente porque es un equivalente a efectivo recuperable a un plazo de un año.

### **c) Registro de transacciones**

Dentro de las actividades fundamentales y esenciales en el procesamiento de las transacciones de la empresa se encuentran las cuentas por cobrar originadas por la venta por las cuales la empresa no ha obtenido el efectivo de los productos ya proporcionados a los clientes.

En esta se recopilan datos del cliente a los cuales se les ha hecho la venta al crédito por medio de la emisión de una factura cambiaria y se toma como garantía una promesa de pagar la cantidad adeuda.

Este registro es importante para la empresa porque con él se puede informar diariamente cual es el valor que los clientes adeudan y asimismo hacer una

proyección de recuperación del efectivo de acuerdo al tiempo pactado para el pago.

Dentro de la transacción realizada interviene lo siguiente:

### **Clientes**

Persona que compra al crédito mercadería, y da a la creación de la cuenta por cobrar.

### **Deudores**

Son aquellas personas que adquieren bienes al crédito distinto a los que normalmente proporciona la empresa.

### **Impuestos por pagar**

Comprende el impuesto que las empresas cobran en la venta que realizan de bienes tanto al crédito como al contado.

Ejemplo de las transacciones que se realizan en las cuentas por cobrar

- 1) Registro de una transacción de una venta realizada al crédito, esto se realiza en el libro diario, asimismo las cuentas por cobrar pasan al balance de situación general para la exigencia del pago, y el iva por pagar a una cuenta de Pasivo corriente para realizar su pago a la Superintendencia de Administración Tributaria, y las ventas son parte de nuestro estado de resultados para llevar el control de la utilidad que están generando.

|                               |                    |          |     |
|-------------------------------|--------------------|----------|-----|
|                               |                    | xx/xx/xx |     |
| P#01                          | Cuentas por cobrar | xxx      |     |
|                               | Ventas             |          | xxx |
|                               | Iva por Pagar      |          | xxx |
| Registro de ventas al crédito |                    | xxx      | xxx |

- 2) Registro del pago, este se realiza cuando el cliente ya cumplió con el tiempo que pactaron con la empresa que le vendió los productos y esta recibe el efectivo correspondiente.

|      |                               |     |     |
|------|-------------------------------|-----|-----|
|      | xx/xx/xx                      |     |     |
| P#02 | Caja o bancos                 | xxx |     |
|      | Cuentas por Pagar             |     | xxx |
|      | Registro de ventas al crédito | xxx | xxx |
|      |                               | xxx | xxx |

## 2.7 Estimación para cuentas incobrables

Según la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA PYMES) en la sección 11 párrafo 11.25 establece que al final de cada período sobre el que se informa, la entidad evaluará si existe evidencia objetiva del deterioro de las cuentas por cobrar y se realizará la medición al costo o al costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva del deterioro de valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados.

Por lo tanto, según NIIF PARA PYMES no se deben de usar las estimaciones para cuentas incobrables.

### 2.7.1 Métodos para cálculo de cuentas incobrables

La norma es clara, si existe evidencia objetiva se debe reconocer inmediatamente una pérdida, se podría interpretar a la evidencia objetiva como



los síntomas o circunstancias en las cuales una entidad está obligada a registrar un deterioro. Conceptualmente deterioro es la pérdida de flujo de caja o valor económico que sufre un activo, si lo miramos desde el punto de vista del riesgo del crédito es la probabilidad de que un deudor no pague parte o la totalidad del crédito concedido. Todas las entidades que otorgan crédito o conceden un plazo de crédito por sus facturas comerciales bajo el esquema de NIIF PARA PYMES, deberían contar con un proceso para administración del riesgo crediticio por más sencillo que este sea, dentro de este proceso deberán incluir un subproceso que permita identificar pérdidas de manera oportuna.

Se puede reconocer una pérdida por deterioro por:

- Morosidad
- Dificultades financieras del deudor.
- Quiebra del deudor.
- Reestructuración o refinanciamiento, se le otorga al cliente más plazo para que cancele su obligación como consecuencia de dificultades financieras y falta de liquidez.
- Cualquier asunto observable que pueda llevarnos a la conclusión de una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar, tales como comportamiento del mercado, tecnología, asuntos legales y económicos.

Se establecen dos formas de medición para el deterioro de activos medidos al costo o costo amortizado, según se resume a continuación:

- Para un activo medido al costo amortizado, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros y el valor presente de los flujos de caja futuros estimados descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero.

- Para un activo medido al costo, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el precio de venta estimado que se recibiría por el activo en caso de venta en la fecha de cierre de los estados financieros.

Bajo la normativa planteada existen las siguientes variables que tendrán que ser observadas para poder realizar la medición anterior:

- Plazo estimado de recuperación.
- Tasa de interés de mercado para los activos medidos al costo.

## **2.8 Organización y sistematización del departamento de cuentas por cobrar**

Esta área debe perseguir los siguientes fines:

- Que los riesgos de la empresa se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma.
- La formación del personal en análisis de crédito deber dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función del área de créditos y cobros, es determinar el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito, para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

El área de créditos y cobros es el que tiene a su cargo la implantación de políticas de crédito, concede o rechaza los créditos solicitados por los clientes de la empresa. Por esta razón debe de trabajar en la investigación y análisis de la información presentada en las solicitudes de crédito, así como velar por

el récord de sus clientes y porque su cartera crediticia esté sana de cuentas atrasadas o morosas.

### **2.8.1 Importancia del departamento de cuentas por cobrar**

Para comprender la importancia del área de cuentas por cobrar se debe tomar en cuenta lo siguiente: “La gestión de cuentas a cobrar es uno de los asuntos más importantes para las empresas por cuestiones obvias: la facturación debe ser una tarea perfectamente medida. De esta manera es conveniente tener muy controlada la gestión de cuentas a cobrar, procurando que su ejecución sea lo más eficaz posible” (1:195)

Si bien es cierto que el área de cuentas por cobrar aparentemente es solamente un costo administrativo para la empresa no se debe ver desde esa perspectiva puesto que el área debe trabajar conjuntamente con los demás áreas en la administración del negocio, así pues cuando el área de ventas presenta un pedido al crédito al área de cuentas por cobrar, este tendrá en sus manos la decisión de si se realiza la venta o no, en el caso de que dijera que sí, contribuye en el aumento de ventas y utilidades de la empresa, pero si esta área negare ese pedido de acuerdo a su juicio es muy probable que salve a la empresa de incurrir en una pérdida por la no recuperación de ese crédito, en tal caso se debe comprender que al negar una solicitud de crédito; no se obtendrá ninguna utilidad, por lo que el área de cuentas por cobrar será rentable únicamente cuando diga si a la solicitud de créditos, pero la rentabilidad del área no está en decir sí o no a una solicitud, sino en la habilidad que tenga para decir sí cuando las circunstancias y los antecedentes que el área de cuentas por cobrar investigue sobre el cliente lo ameriten y la capacidad que tenga para medir los riesgos que este crédito implica.

### **2.8.2 Estructura**

La estructura y la cantidad de personal necesario para el área de cuentas por cobrar varían de una empresa a otra, y depende generalmente de la magnitud de la empresa, la cantidad de clientes, el volumen de las ventas. Existen empresas que con una persona les basta para cumplir las funciones de esta área, pero existen también empresas que se ven en la necesidad de contar con una estructura amplia y variada de puestos para cubrir todas las funciones indispensables.

Dependiendo de las necesidades de la empresa puede ser necesario contar con un asistente directo del gerente, así como una secretaria que cumpla tareas como archivo, control de correspondencia, entre otras.

El número de personas que deben conformar el área de cuentas por cobrar depende del tamaño de la empresa, como norma general debe aplicarse según criterio del jefe de créditos, contar con un grupo de personas preparadas y suficientes para cumplir con su principal tarea, que es analizar detenidamente la situación de la cartera e implantar los correctivos necesarios para mejorar la situación.

Una buena administración de personal supone elegir a la persona en el cargo idóneo y con la debida remuneración y con la satisfacción de sus expectativas, es importante en la selección y reclutamiento aplicar a los candidatos pruebas que determinen no sólo la capacidad, sino también el grado de honestidad (especialmente con las personas que manejan dinero). La empresa debe contar con el perfil de cada uno de los funcionarios del área de créditos y cobros, principalmente los puestos del jefe, asistentes, y cobradores.

Una estructura recomendable para el área de cuentas por cobrar, adaptable a las condiciones de cada empresa, puede ser la siguiente:

- Jefe de cuentas por cobrar

- Asistente de cuentas por cobrar
- Auxiliar de créditos y cobros I y II
- Cobradores
- Secretaria

El perfil y las principales atribuciones del personal del departamento de créditos y cobros se mencionan a continuación:

- Jefe de cuentas por cobrar: Esta persona es principalmente quien formula las políticas de crédito y cobranza de una empresa; además interviene en la formulación de políticas generales; así mismo funge como ejecutivo del departamento de créditos y cobros; y realiza la rutina material del trabajo de crédito y cobranzas de la empresa.
- Asistente de cuentas por cobrar: Si la magnitud del área lo justifica, deberá haber un asistente del jefe de cuentas por cobrar, quién se hace cargo de las responsabilidades administrativas del jefe del área e interviene en la supervisión del trabajo del departamento. El Asistente funge principalmente como jefe de oficina del departamento. Releva al jefe de cuentas por cobrar de las tareas rutinarias de contratación y entrenamiento de su personal y de la supervisión de su trabajo
- Auxiliar de créditos y cobros I y II: Las funciones de estos empleados dependerá mucho de las ideas administrativas de los que figuran al frente de ellos. Lo más común es que se dividan las cuentas de cada cliente por su importancia, sobre una base alfabética o por territorios, de modo que cada empleado tenga aproximadamente el mismo trabajo. A cada empleado de esta área se le hace plenamente responsable de todas las fases del análisis de crédito y del cobro de cada una de sus cuentas y debe determinar si un cliente nuevo constituye un riesgo aceptable de crédito (Sin olvidar consultar los casos dudosos con el jefe de créditos y cobros); fijar un límite de crédito a cada cliente (consultar

de igual forma con el jefe de créditos y cobros), verificar los pedidos de los clientes.

- Cobradores: Estas son personas que se encargan de efectuar visitas a los clientes de acuerdo con la programación de cobros efectuada por los asistentes y auxiliares del departamento de créditos y cobros, son responsables en sí de efectuar la visita al cliente para materializar el cobro, este trabajo generalmente es efectuado por los mensajeros de la empresa y/o por los mismos vendedores que le han efectuado la venta.
- Secretaria: Es la persona que realiza trabajos meramente secretariales, de registro y archivo de papelería, maneja correspondencia de la gerencia de créditos.

### **2.8.3 Funciones del departamento de cuentas por cobrar**

Existe variedad de funciones que están a cargo del área de cuentas por cobrar dentro de una empresa, estas funciones se verán determinadas por la cantidad de clientes que la empresa posea, la cantidad de solicitudes de crédito que reciba, el número de facturas que se emitan mensualmente, entre otros factores.

Dichas funciones se pueden agrupar de la siguiente manera:

- Análisis y autorización de crédito para clientes nuevos. Esto conlleva el estudio minucioso del historial crediticio del cliente, aplicación de políticas establecidas respecto a condiciones como el plazo y monto del crédito, así como la autorización o negación, del crédito solicitado.
- Cobro oportuno de los saldos de cuentas por cobrar. Existen varias formas en que se lleve a cabo el cobro de los saldos incluidos en las cuentas por cobrar, entre ellas están las llamadas telefónicas, las visitas a través de cobradores, comunicación vía correo electrónico,

transferencias en línea, avisos de vencimiento entre otros. Dependerá del encargado del cobro el determinar el mejor método a utilizar con cada cliente, dependiendo de su disponibilidad para el pago.

- Control adecuado de los saldos de cuentas por cobrar. Para poder hacer un adecuado control de cobros y saldos por cobrar, es necesario que la información de las cuentas permanezca actualizada en todos los aspectos importantes como saldos a cobrar, facturación emitida, información del cliente sobre ubicación, contacto para cobro, entre otros. El control adecuado de los saldos contribuye a la adecuada toma de decisiones, tanto por parte de los encargados del área de cuentas por cobrar, como para otras áreas de la empresa como ventas, gerencia financiera y gerencia general.

#### **2.8.4 Objetivos del departamento de cuentas por cobrar**

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Crear sistemas de estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacerles un seguimiento minucioso.
- Realizar estudios sectoriales.
- Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere al movimiento macroeconómico y las tendencias políticas y monetarias.

## **2.8.5 Procedimiento para concesión y otorgamiento de crédito**

### **Condiciones de crédito**

Las políticas de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente, también definen aspectos como las evaluaciones a tomar en cuenta para la aprobación del crédito, el límite de crédito y el periodo de crédito. Los cambios en las políticas de crédito repercuten en cambios en el nivel de cuentas por cobrar. Se espera que aumenten las ventas a medida que la empresa haga más flexibles sus políticas de crédito y por el contrario de crédito más riguroso den como resultado una disminución en las ventas. Consecuentemente, el aumento en las ventas da como resultado un incremento en las cuentas por cobrar y la disminución da como resultado un promedio menor de cuentas por cobrar.

Al adoptar condiciones de crédito más flexibles, se da crédito a clientes menos calificados, que puede ocasionar que se tomen un tiempo más largo para pagar el adeudo y se corre el riesgo de mayor número de cuentas incobrables. Desde luego esto supondrá también costos adicionales en la investigación de crédito de los clientes y mayores esfuerzos en la cobranza. Con condiciones de crédito más estrictas, se da crédito a clientes más calificados y por lo tanto se estima que se reducirá el promedio de las cuentas por cobrar y las cuentas incobrables. La política de crédito desde luego está condicionada a diversidad de factores, tales como los productos que se venden, la actividad del mercado, entre otros.

### **Aprobación de crédito**

Cuando un cliente desea obtener crédito se acerca a la empresa, o se lo hace ver al vendedor que lo visita, dando paso a un proceso de evaluación del crédito, se le pide al solicitante que llene un formulario en el cual se solicita



variada información financiera y crediticia juntamente con referencias de crédito, siendo las más comunes, estados financieros o estados patrimoniales, referencias bancarias, patentes de empresa. Basándose en las políticas de crédito, deben establecerse procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito. Comúnmente la empresa debe determinar no únicamente los méritos que tenga el cliente para el crédito, si no también calcular el monto por el cual éste pueda responder.

Una vez efectuado lo anterior, la empresa puede establecer una línea de crédito calculando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento determinado. La aprobación del crédito se establece para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que haga una compra al crédito.

En la aprobación del crédito tiene que intervenir una persona responsable, quien luego de comprobar que cumple con los requisitos que establecen las políticas de crédito, como evaluación de su situación económica- financiera, garantías, referencias crediticias, límite de crédito, período de crédito entre otros, procede a pasar a firmas con el jefe de créditos la solicitud para su aprobación.

### **Límite de crédito**

Existen empresas que, para otorgar el crédito a un cliente, le piden como requisito que las primeras tres compras las efectuó al contado, esto con dos motivos, para determinar su capacidad de compra y luego determinar la cantidad de productos que puede desplazar en un período determinado. Tomando como base las tres compras al contado, las referencias crediticias, el análisis de su situación económico, y las garantías que el cliente puede ofrecer, se procede a asignar el límite de crédito.

### **Período de crédito**

También las tres compras al contado sirven para determinar en qué período de tiempo el cliente puede desplazar los productos, lo cual es importante junto con las políticas de crédito para poder determinar el período de crédito. El período de crédito deberá de fijarse de acuerdo al costo de la cobranza y el dinero, la rotación del producto y la estacionalidad.

### **Administración de la cartera**

La cartera de clientes es administrada normalmente por el área de créditos y es manejada de dos maneras diferentes. Primero, se revisa individualmente cada cliente sobre una base programada, para juzgar un cierto número de acontecimientos que determinan si el cliente está cumpliendo con las condiciones pactadas originalmente. El incumplimiento de las condiciones pactadas puede dar como resultado que la empresa haga una revaluación de las mismas para que un cliente en particular. En segundo lugar, se revisan totalmente las cuentas por cobrar para comparar las tasas de rotaciones reales contra las fijadas por la empresa.

La mayoría de empresas acostumbran a revisar las líneas de crédito del cliente por lo menos una vez al año. El departamento de crédito prepara un informe sobre la actividad en esta área como parte de la revisión, indicando en el mismo:

- La importancia que tiene el cliente para la empresa en términos de volumen de ventas anuales.
- Historial de pagos del cliente.
- El saldo actual del cliente
- Cualquier otra información que se considere pertinente, para juzgar la conveniencia de mantener al cliente.

Si la revisión del cliente es satisfactoria y recibe una buena evaluación el cliente podría ser motivado incrementando su línea de crédito, por lo contrario, si la evaluación no es satisfactoria la empresa podría tomar cualquier acción destinada a mejorar el acatamiento por parte del cliente con los plazos de créditos, o suspender la línea de crédito.

### **Libro auxiliar de cliente**

En este libro se consignan el listado de clientes que muestra cliente por cliente, su saldo anterior del mes, todo el movimiento del mes y su saldo final. La suma de todos los saldos de cada cliente debe ser igual al saldo global de la cuenta en el mayor de cuentas por cobrar.

En el área de créditos debe asignar a una persona la responsabilidad de revisar y cuadrar todos los meses el libro auxiliar de clientes, cualquier anomalía importante debe ser informada inmediatamente al jefe de créditos, esto con la finalidad de poder tomar acciones inmediatas en cuanto a la investigación y solución de problemas.

### **Análisis de la antigüedad de saldos**

El análisis de los saldos de las cuentas pendientes de cobro (clientes) por antigüedad de vencimientos, es muy útil dentro de la gestión del riesgo de crédito comercial. En dicho estudio se trata de reflejar la evolución en el tiempo de los importes debidos por cada cliente, teniendo en cuenta los retrasos sobre los vencimientos pactados de antemano. Es un análisis que permite al responsable de la gestión de riesgos detectar los retrasos en el cobro y priorizar sus acciones de reclamo, debiendo realizarse cada cierto tiempo, en función de cuál sea la dimensión de la empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA INTERNA**

#### **3.1 Control interno**

El control interno es importante para la estructura financiera administrativa y contable de las empresas dedicadas a la compra y venta de productos de consumo. Este asegura la confiabilidad de sus estados financieros, prevención de los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. El control interno lo ejerce cada uno de los componentes de un ente o entidad.

Corresponde a la administración de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la entidad.

##### **3.1.1 Definición del control interno**

“El Control Interno está integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas la actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos, y si dicha administración va acorde a las políticas trazadas por la dirección y a su vez, sujeta a las normas constitucionales vigentes.” (5:16)

“El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables. Evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En

resumen, puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.” (5:7)

Comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la gerencia.

Este proceso es ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la empresa, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La Norma Internacional de Auditoría 315 establece: El control interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para atender a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.

El Control Interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección inducción y capacitación del personal.

El establecimiento y promoción del control interno en una empresa, es responsabilidad de la administración o gerencia.

### **3.1.2 Importancia del control interno**

“La evaluación del Control Interno ayuda al auditor a determinar el alcance de los procedimientos de Auditoría, necesarios para desarrollar el examen previsto” (11:86)

La importancia de un buen control interno radica en el porcentaje de seguridad que el auditor pueda asignar a los procedimientos y de esto depende el alcance de la muestra que el auditor defina, el alcance en su evaluación y las pruebas o procedimientos de auditoría que necesita aplicar para verificar si los procedimientos internos son o no son confiables. La relación entre el control interno y la aplicación de las pruebas de auditoría es directa, es decir a mayor control interno, en la empresa, menos pruebas de auditoría será necesario aplicar en la evaluación; y a menor control interno, en la empresa, más pruebas de auditoría será necesario aplicar en la evaluación.

La necesidad de la evaluación del control interno por parte del auditor puede fundamentarse en el contenido de la Norma Internacional Para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna 2120, relativa a la gestión de riesgos, que expone que en el proceso de auditoría se debe evaluar el control interno de la empresa para identificar y contribuir a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control. Los resultados de la evaluación deberán ser debidamente analizados para establecer el grado de confianza que se va depositar y determinar la extensión y el alcance de los procedimientos y las pruebas de auditoría a aplicar.

### **3.1.3 Objetivos del control interno**

El control interno persigue el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- Obtener la conformidad y seguridad de que los niveles interiores de la organización cumplen con las directrices provenientes de las gerencias o la dirección de la empresa.
- Determinar ineficiencias y errores de sistemas, operaciones y humanos.
- Determinar mejores normas, métodos, instrucciones, procedimientos y sistemas.
- Crear mejores sistemas o métodos de control y reforzar los existentes.
- Generar operaciones más eficientes, seguras y rápidas.
- Determinar y evaluar la mejor utilización de recursos humanos, físicos y tecnológicos
- Evaluar la efectividad de una gestión, actuación o tarea.
- Lograr que los datos informativos se presenten exactos y oportunos.
- Salvaguardar y custodiar los bienes, valores o patrimonio de la empresa.
- Acrecentar la eficiencia operativa y facilitar que las normas, los procedimientos y los sistemas establecidos se cumplan.
- Comprobar la exactitud y veracidad de los datos suministrados por la contabilidad.
- Prevenir robos, fraudes y desfalcos, y, en el caso que ocurran, que exista la posibilidad de descubrirlos y poder cuantificarlos.
- Obtener información adecuada, confiable, eficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- Estimular la adhesión y el cumplimiento de las políticas y procedimientos creados por la gerencia.

### **3.1.4 Características de control interno**

El control interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una empresa y su efectividad depende de la información recibida. Los sistemas de control interno, para lograr uso óptimo, deben poseer las características siguientes:

- Debe ser oportuno.

Un Control Interno es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado. La manera óptima de información para control debiera detectar desviaciones antes de que éstas ocurran. En las actividades diarias de una empresa rara vez se logra tal detección, pero se deben coordinar esfuerzos para informar sobre desviaciones de las normas y/o procedimientos mientras los eventos en cuestión están aún en proceso.

- Seguir una estructura organizacional.

La función de Control Interno no puede sustituir una estructura organizacional. Los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran su eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función.

- Tener una ubicación estratégica

Es imposible establecer controles para cada actividad a realizar en una empresa, aun cuando ésta sea pequeña o mediana. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación de acuerdo a un criterio estratégico

- Debe ser económico.

Es evidente que la función de control consume recursos. Por tanto, se debe prestar especial atención al análisis costo-beneficio de los sistemas de control ya que, si existe un control excesivo, puede provocar efecto negativo o no alcanzar el objetivo que se pretende.

- Revelar tendencias y situaciones.



Los controles muestran la situación actual de una fase específica de una actividad, son relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar. La interpretación de los avances de las actividades es de especial importancia en el desarrollo de la información de control para llevar a cabo una medición

### **1.5 Sistemas de control interno**

En el mundo económico actual, existe la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas de la empresa, tanto administrativa, operativa y financiera con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, es como surge el concepto de control interno donde se brinda una estructura que guie, para la implementación y evaluación del mismo.

Los sistemas de control interno son los siguiente:

#### **a) Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission**

Este informe fue, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, por sus siglas en inglés). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)

- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

La definición de control interno según COSO es: “un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones.” (4:3)

#### **b) Gestión de riesgo empresarial (COSO ERM)**

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el “ERM” (Enterprise Risk Management) y sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

Este nuevo enfoque no intenta ni sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus

prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

Adicionalmente, dado que COSO-ERM se encuentra completamente alineado con el COSO, las mejoras en la gestión de riesgo permitirán mejorar, aún más, sobre la inversión ya realizada en control interno bajo las disposiciones de la Ley Sarbanes- Oxley.

La gestión de riesgos empresariales se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera:

La gestión de riesgos empresariales es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

### **c) Coco (Criteria of Control Committee)**

El informe Coco es emitido en noviembre de 1,995 por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados, (CICA).

El informe Coco es producto de una profunda revisión del comité de control de Canadá sobre el reporte Coso.

El propósito de este informe es plantear un informe más sencillo y comprensible, este incluye aquellos elementos de una organización, así como recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la organización.

**d) NIA 315 (Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno)**

El auditor debe obtener una comprensión de la entidad y de su ambiente incluido el control interno que sea suficiente para identificar y evaluar los riesgos de errores significativos en los estados contables debido a fraudes o simplemente errores y que sea suficiente para diseñar y ejecutar los procedimientos de auditoría apropiados. Entre los procedimientos que el auditor debería ejecutar para obtener el conocimiento a que se alude más arriba, se encuentran la indagación oral a la dirección y otros funcionarios del ente, la revisión analítica preliminar y la observación e inspección. Todos estos aspectos deben ser discutidos por el auditor con su equipo de trabajo. Esta norma es muy detallada y se refiere muy explícitamente a todos los pasos que debe dar el auditor para cumplir con este importante cometido. En particular, la graduación de los riesgos observados, los controles de la entidad para mitigar esos riesgos y los procedimientos de auditoría que diseñará para obtener suficiente seguridad en su opinión sobre los estados contables objeto del examen.

Su objetivo primordial es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debido a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

### **e) ISO 31000 Gestión de riesgos**

Esta norma internacional proporciona principios y directrices de carácter genérico sobre la gestión de riesgos, puede ser utilizado por cualquier institución pública, privada o empresa de la comunidad, grupo o individuales. Por lo tanto, esta Norma Internacional no es específica de cualquier industria o sector.

Aunque esta norma internacional proporciona directrices genéricas, no es la intención de promover la uniformidad de riesgo la gestión de las organizaciones. El diseño y ejecución de planes de gestión de riesgos y Marcos tendrá que tomar en cuenta las diferentes necesidades de una organización específica, sus objetivos particulares, contexto, estructura, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos, servicios o activos específicos y prácticas empleadas.

Según esta norma se puede definir el riesgo como una desviación en los objetivos de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos.

Así como también la norma define un marco de gestión de riesgo, que es el conjunto de componentes que proporcionan las bases y modalidades de organización para diseñar, implementar, control, la revisión y mejora continua de la gestión del riesgo en toda la organización.

### **3.2 Informe COSO Marco Integrado**

“El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El control interno marco integrado (el Marco) de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implantación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo.

Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración deben utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. El resto del personal deben utilizar su criterio profesional para seleccionar, desarrollar y desplegar controles en toda la organización. Los auditores internos, entre otros profesionales de la entidad, deben aplicar su criterio profesional a la hora de supervisar y evaluar la efectividad del sistema de control interno.

El Marco apoya a la dirección, al consejo, a los grupos de interés externos y demás partes que interactúan con la entidad a través de sus respectivas funciones relacionadas con el control interno, sin llegar a ser excesivamente estricto. Para ello, el Marco ofrece un entendimiento de lo que constituye un sistema de control interno y aporta información de valor para poder determinar si se está aplicado de manera efectiva.” (4:1)

“Para la dirección y el consejo, este Marco proporciona:

- Un medio para aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad, independientemente del sector o estructura jurídica, a nivel de entidad, división, unidad operativa o función.

- Un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y permite el uso del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno. Se trata de principios que se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- Requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan dichos componentes durante su funcionamiento.
- Un método para identificar y analizar los riesgos, desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas anti-fraude.
- Una oportunidad para ampliar el alcance del control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- Una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionen un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.” (4:2)

### **3.2.1 Componentes**

El marco integrado consta de cinco componentes interrelacionados y estos a su vez en 17 principios, derivados de la manera como la dirección lleva el negocio, que se integran en el proceso de gestión. Estos componentes son:

- Ambiente interno.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

### **a) Ambiente interno**

“El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan “sintonía en la parte superior” (Tone at the Top en inglés) con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.”(4:4)

### **b) Evaluación de riesgos**

“Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe



definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.” (4:4)

**c) Actividades de control**

“Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.” (4:4)

**d) Información y comunicación**

“La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas

como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

#### **e) Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.” (4:5)

## **Qué implicaciones representa para un auditor independiente la evaluación del sistema de control interno**

El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Para esto el auditor deberá primeramente excluir de su análisis los controles internos que van encaminados a temas no relacionados con la información financiera, y posteriormente identificar cuáles de los controles internos relacionados con información financiera son relevantes, conforme su juicio profesional, para que con base en estos realice su evaluación.

El primer paso para el auditor es evaluar el diseño del control para identificar los riesgos que se busca mitigar con el control; posteriormente, habrá que identificar qué controles existen para mitigar esos riesgos. También, a su vez, deberá determinar si se han implementado mediante entrevistas con personal de la empresa y la realización de procedimientos adicionales. La principal consideración del auditor es si, y cómo, un control específico previene o detecta y corrige incorrecciones materiales en las transacciones, saldos de balance o información a revelar y sus aseveraciones relacionadas.

### **3.2.2 Principios**

“El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación, se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.” (4:6)

### **Entorno de control**

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

### **Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

### **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

### **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

### **Supervisión del sistema de control – Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

### **3.2.3 Objetivos**

“El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos**

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

- **Objetivos de información**

Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

- **Objetivos de cumplimiento**

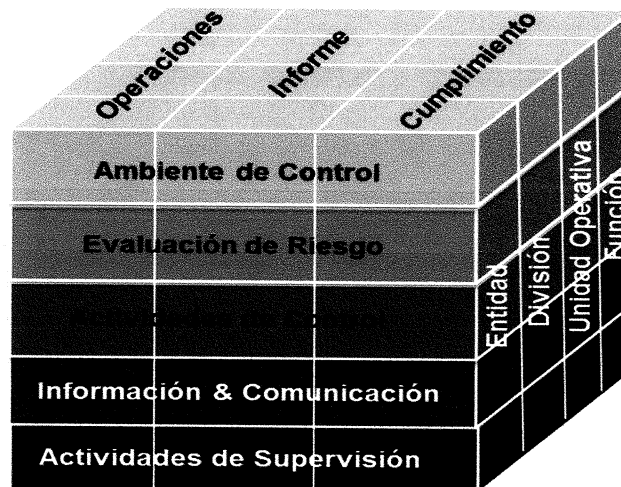
Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.” (4:3)

### **3.2.4 Relación entre objetivos y componentes**

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

- Las tres categorías de objetivos –operativos, de información y de cumplimiento– están representadas por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por las filas
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión

**Figura 1**  
**Coso Marco Integrado**



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Marco Integrado año 2013

### 3.3 Formas de realizar el estudio y evaluación del control interno

- Método descriptivo o de memorando: Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la empresa, hace referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

- Método gráfico: Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.
- Método de cuestionario: Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

### **3.4 Auditoría**

“Es una revisión analítica hecha por un Contador Público y Auditor, del control interno y registros de contabilidad de una empresa mercantil u otra unidad económica, que precede de una opinión sobre un estado financiero o sobre un segmento de éste”. (11:33)

#### **3.4.1 Definición**

Auditoría es el examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos

#### **3.4.2 Clasificación**

Auditoría externa: Es un examen de estados financieros hecho con el fin de formar una opinión imparcial sobre bases objetivas.

Auditoría interna: Es una función evaluadora independiente establecida dentro de una organización con el fin de examinar y evaluar sus actividades, como un servicio a la organización.

**Auditoría gubernamental:** Es el estudio de eficiencia y economía en la utilización de los recursos, por ejemplo, el equipo del gobierno.

**Auditoría financiera:** Es un examen sistemático de los estados financieros, los registros y las operaciones correspondientes para determinar la observancia de Normas Internacionales de Información Financiera, de las políticas de la administración y de los requisitos fijados.

**Auditoría operacional:** Es el examen sistemático de las actividades de una organización o de un segmento estipulado de las mismas en relación con objetivos específicos, a fin de evaluar el comportamiento, señalar las oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento o para favorecer la acción. El examen computarizado de una empresa, la evaluación de su eficacia y confiabilidad y las recomendaciones para el mejoramiento del sistema.

### **3.4.3 Auditoría interna**

La necesidad de la Auditoría Interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones, es así como nace, la Auditoría Interna.

En los inicios, la función primordial de auditoría interna era la de evaluar la información financiera y contable de las empresas. Con el paso del tiempo el trabajo de auditoría interna diversificó sus servicios para abarcar evaluaciones de diferente tipo, entre ellos, el operacional.

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando



fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

#### **a) Definición**

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (11:16)

#### **b) Propósito**

Entre los propósitos generales de la auditoría interna tenemos los siguientes:

- Ayuda a la empresa a lograr sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de la Administración, el Control y los procesos.
- Desarrolla una actividad objetiva, de certidumbre y consultoría para agregar valor y mejorar los servicios de la empresa.
- Asistir a los miembros de la Administración a desempeñar sus responsabilidades, proporcionándoles análisis, apreciaciones, recomendaciones y asesoría.

#### **c) Importancia**

La importancia de la auditoría interna es evaluar de forma permanente el funcionamiento de los controles internos establecidos por la administración y

hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización, y
- Coordinar las actividades y la información de comunicación entre la Administración, los auditores internos y externos, y la dirección.

La actividad de auditoría interna debe evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización relacionados con la ética.

#### **d) Alcance**

El departamento de auditoría interna es parte integral de la organización y funciona de acuerdo a las políticas establecidas tanto por la administración de la empresa, como por su junta directiva. "El alcance de la auditoría interna debe abarcar el examen y evaluación de lo adecuado y efectivo del sistema de control interno de la organización y de la calidad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

#### **e) Independencia en el ejercicio**

Los auditores internos deben ser independientes en las actividades que auditan, son independientes cuando llevan a cabo su trabajo con libertad y objetividad. Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar cualquier conflicto de intereses.

### **3.5 Marco de referencia para la práctica de la auditoría interna**

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían en propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente. Sin embargo, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos.

#### **3.5.1 Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna**

Este proporciona una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión. Delimitando la práctica actual de la auditoría interna, así como considerando futuras expansiones, el marco pretende ayudar a los profesionales a satisfacer las necesidades de un mercado que demanda, cada vez más, servicios de auditoría interna.

Este marco está dividido de la siguiente manera:

Capítulo I misión y definición de la auditoría interna: En este capítulo se define la auditoría interna como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización y su misión se enfoca en mejorar y proteger

el valor de la organización proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgo.

Capitulo II Código de ética: El propósito de este código es promover una cultura ética en los profesionales de la auditoría interna.

Los principios que tiene que aplicar un auditor interno son:

- Integridad
- Objetividad
- Confidencialidad
- Competencia

Capitulo III Principios fundamentales para la práctica profesional de la auditoría interna, los principios fundamentales, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de la auditoría interna. Para que esta sea eficaz, todos los principios deben de estar presentes y operar de forma efectiva. La manera en que el auditor interno o la actividad de auditoría interna demuestra la efectividad de los principios fundamentales puede ser muy diferente de una organización a otra, pero el fracaso en el logro de cualquiera de los principios implicaría que una actividad de auditoría interna no es todo lo efectiva que podría ser para el logro de la Misión.

La auditoría interna:

- Demuestra integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (independencia)
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- Está posicionada de forma apropiada y cuentas con los recursos adecuados

- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- Se comunica de forma efectiva.
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- Hace análisis profundo, es proactiva y está orientada al futuro.
- Promueve la mejora de la organización.

Capítulo IV Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, los trabajos que lleva a cabo la auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de adentro o afuera de la organización. El cumplimiento de estas normas es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos.

El propósito de las normas es:

- Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría tal como este debería de ser.
- Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Las normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligados que consisten en:

- Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretación que aclaran términos o conceptos dentro de las declaraciones.

“Las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna son las siguientes:

## **Normas sobre atributos**

### **1000- Propósito, autoridad y responsabilidad**

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de la auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el código de ética y las normas. El director de auditoría interna debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al consejo para su aprobación.

### **1100- Independencia y objetividad**

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

La independencia es la libertad de condicionamiento que amenaza la capacidad de la actividad de auditoría interna de llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de la auditoría interna de forma neutral. Con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de auditoría interna.

### **1200- Actitud y cuidado profesional**

Los auditores internos deben tener los conocimientos, aptitudes y competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales, y asimismo reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias para cumplir con la responsabilidad de la auditoría interna.

### **1300- Programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

“El director de auditoría interna debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.

El programa de aseguramiento y mejora de la calidad debe incluir tanto evaluaciones internas y externas.

Las evaluaciones internas deben de incluir:

- El seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna, y
- Autoevaluaciones periódicas o evaluaciones para parte de otras personas dentro de la organización con conocimiento suficientes de las prácticas de auditoría interna.” (11:41)

En las evaluaciones externas se debe verificar lo siguiente:

- La forma y continuidad de las evaluaciones externas; y
- Las valoraciones o independencia del evaluador o equipo de evaluación externo, incluyendo cualquier conflicto de interés potencial.

### **Normas sobre desempeño**

2000- Administración de la actividad de auditoría interna

“El director de auditoría interna debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurarse que añadan valor a la organización.

La actividad de auditoría interna está gestionada de forma eficaz cuando:

- Los resultados del trabajo de la actividad de auditoría interna cumplen con el propósito y la responsabilidad incluidos en el estatuto de auditoría interna.
- La actividad de auditoría interna cumple la definición de auditoría interna y las normas, y
- Los individuos que forman parte de la actividad de auditoría interna demuestran cumplir con el código de ética y las normas.

La actividad de auditoría interna añade valor a la organización (y a sus partes interesadas) cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante y contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control.” (11:44)

#### 2100- Naturaleza del trabajo

La auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

#### 2200- Planificación del trabajo

“Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que están siendo revisados y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño.
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable.
- La adecuación y la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo relevante; y
- La oportunidad de introducir mejoras significativas en los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad.” (11:49)

#### 2300- Desempeño del trabajo

La función de la auditoría interna es identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

#### 3400- Comunicación de resultados

“Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos realizados.



Las opiniones en los trabajos de auditoría interna pueden ser clasificaciones (ratings), conclusiones u otras descripciones de los resultados. Un trabajo de auditoría interna puede estar relacionado con controles sobre un proceso específico, riesgo o unidad de negocio. La formulación de opiniones al respecto requiere de la consideración de los resultados del trabajo y su importancia.” (11:54)

2500- Seguimiento del progreso

El encargado de auditoría interna debe implantar y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

2600- Comunicación de la aceptación de los riesgos

“Cuando el director de auditoría interna concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si el director de auditoría interna determina que el asunto no ha sido resuelto, el director de auditoría debe comunicar esta situación al consejo.” (11:58)

### **3.5.2 Normas y leyes aplicables a la auditoría interna en Guatemala**

La auditoría interna entendida como la unidad de evaluación independiente y objetiva que realiza su trabajo dentro de una organización, está regulada y enmarcada dentro de un sistema de normas que establecen el comportamiento personal y profesional del auditor interno. En este marco regulatorio se encuentran también las Guías de Auditoría Interna, emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, que son de aplicación local.

En el ámbito internacional se han publicado las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, que han sido emitidas por el Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos (IIA por sus siglas en inglés), que

establecen los lineamientos de las normas sobre atributos y normas sobre desempeño.

### **3.6 Metodología de auditoría interna**

Son los procedimientos que considera el auditor interno para llevar a cabo el trabajo de auditoría interna de forma ordenada y congruente para el cumplimiento del objetivo, independientemente del enfoque que se le quiera dar, ya sea administrativo, operacional, financiero o de manera integral.

#### **3.6.1 Planificación**

se realiza un análisis del área de la empresa que será auditada. De esa manera, el equipo de auditoría puede tener una mejor comprensión de cómo funcionan los procesos y cuáles son los objetivos.

#### **Nombramiento del Auditor Interno**

Es el documento donde el gerente de auditoría interna informa al supervisor de auditoría y a su asistente del encargo de auditoría.

#### **Plan Anual de Auditoría Interna**

El plan anual de trabajo es un documento de planeación en el cual se consignan los trabajos por realizar de las unidades administrativas, las actividades o los procesos susceptibles de ser auditados o intervenidos por la función de auditoría interna. Este plan por lo regular se diseña para un año de calendario, sin menoscabo de extenderlo hacia el mediano plazo (uno a tres años) o a largo plazo (más de tres años). Debe reconocerse que estas dos últimas extensiones son poco viables o prácticas en virtud de futuros cambios en los requerimientos y las prioridades de la administración cambios en las

políticas y reglamentaciones, y modificaciones en los procesos operativos En la preparación del plan anual de trabajo, de inicio, el director de auditoría interna deberá identificar y considerar las opiniones y expectativas que guardan el director general, el consejo y los accionistas de la función de auditoría interna. Una vez identificadas y tomadas en consideración esas opiniones y expectativas el director de auditoría interna se abocará a la formulación del plan anual de trabajo de la función de auditoría interna del cual se hará responsable, basado en una evaluación al riesgo a la que está expuesta la entidad.

En el diseño del plan anual de trabajo se deberá distribuir por meses y debe ser que deberá ser consistente con las metas de la organización.

### **3.6.2 Ejecución**

En esta fase se recopila y analiza la información recolectada por el equipo de auditoría y se evalúa si los criterios del plan de auditoría se están cumpliendo cabalmente.

#### **Realización de papeles de trabajo**

Documentación de auditoría se refiere a los papeles de trabajo e información complementaria que documentan la auditoría y que deben ser preparados y recopilados por el auditor y revisados por el director de auditoría interna. Los papeles de trabajo contendrán información relativa a las técnicas y los procedimientos de auditoría aplicados, evidencia relevante obtenida durante la auditoría y los análisis y bases que soportan los hallazgos y recomendaciones a reportar.

Las pruebas de auditoría son los instrumentos y medios con los que el auditor pretende obtener la evidencia de auditoría, el auditor deberá obtener la

evidencia de auditoría a través de dos tipos de pruebas: las pruebas sustantivas y las pruebas de cumplimiento. Debe establecerse un adecuado equilibrio entre ambos tipos de pruebas que le sirva al auditor para minimizar el riesgo final, según las circunstancias y con el juicio profesional como argumento principal.

Las pruebas sustantivas consisten en comprobaciones diseñadas para obtener evidencia de la validez y propiedad de las transacciones y saldos que van formando los estados financieros de una organización; incluyen comprobaciones de detalles, como las aplicaciones de muestreo o pruebas selectivas, y procedimientos analíticos, diseñados para detectar errores e irregularidades en la información financiera y sus acumulaciones, dichas pruebas son básicas para determinar la opinión final a los estados financieros. Es decir, que se tiene como pruebas sustantivas, los procedimientos de auditoría dirigidos o examinados a obtener evidencia de validez y corrección del manejo contable de las transacciones y los estados financieros y detección de errores o irregularidades en ellos.

Por medio de las pruebas sustantivas, el auditor podrá obtener evidencia suficiente, a través de procedimientos de inspección, observación, indagaciones y confirmaciones para lograr de esta manera una base razonable y expresar una opinión en relación con los estados financieros.

Se define como pruebas de cumplimiento las que tienen como propósito comprobar los riesgos internos y externos y la efectividad de los sistemas de control o denominadas según las normas internacionales de auditoría NIA 400 (evaluación del riesgo y Control Interno) como “pruebas de control” para identificar los riesgos incluidos en las transacciones, como sus características o atributos que indican la efectividad o desviación de ellos.

Las pruebas de cumplimiento están diseñadas para obtener seguridad razonable de que se cumplen los procedimientos establecidos de control

interno. Sirven además para detectar desviaciones respecto a los procedimientos de control y para decidir si el grado de tales desviaciones son significativas respecto a lo que se espera de que existan controles adecuados. Se deben efectuar pruebas de cumplimiento para indicar si el procedimiento de control se está ejecutando y pruebas de que la información sujeta al sistema de control es correcta. Las pruebas de cumplimiento se guían generalmente por el procedimiento de control que se comprueba.

### **3.6.3 Finalización**

Sin lugar a dudas, una de las fases más relevantes y determinantes en la auditoría interna es la relativa a la elaboración del informe resultante de un trabajo de auditoría son muchos los procedimientos que inciden en esta actividad y que el auditor debe tomar en cuenta para concluir con su revisión, ya que un informe mal elaborado no cumpliría con los objetivos de la auditoría realizada.

**CAPÍTULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE**  
**CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMPRA**  
**Y VENTA DE PRODUCTOS DE CONSUMO**  
**(CASO PRÁCTICO)**

**4.1. Antecedentes**

Guatesuper, S.A. se dedica a la compra y ventas de productos de consumo masivo de varias marcas, con una distribución en grande, mediana y pequeña escala. Se encuentra domiciliada en la ciudad de Guatemala zona 2 y cuenta con cuatro sucursales ubicadas en los departamentos de Huehuetenango, Escuintla, Chiquimula y Puerto Barrios. La escritura de constitución fue inscrita en el Registro Mercantil, el 7 de febrero de 1,995.

Las actividades de la empresa se desarrollan observando la normativa mercantil, laboral, y tributaria de la República de Guatemala, ante la Superintendencia de Administración Tributaria se encuentra inscrita en Régimen sobre utilidades de actividades lucrativas para el cálculo del Impuesto Sobre la Renta y en el Régimen General del Impuesto al Valor Agregado.

Debido a la aceptación que han tenido en el mercado, la empresa cuenta con una alta gama de productos entre los cuales destacan los siguientes: artículos de primera necesidad y artículos de cuidado personal.

En los últimos meses en la empresa se han detectado inconsistencias que conllevan a pérdida reputacional ante los clientes que se derivan del incumplimiento en fechas de entrega, exposición al fraude a causa del inadecuado manejo de las cuentas por cobrar y presentación incorrecta de información financiera que no permita tomar decisiones estratégicas, lo que conlleva a realizar una evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar.

Se utilizará para evaluar el sistema de control interno, el Coso Marco Integrado emitido por el Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión (COSO)

La compañía concibe la función de auditoría interna como actividad independiente y objetiva concebida para evaluar y mejorar los procesos, con el objetivo de agregar valor a la organización con el logro de sus objetivos específicos.

La función de la Auditoría Interna se encuentra establecida en su estatuto, en el que se definen de manera global, la visión de la función y sus atributos, y realiza su trabajo con base a Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)

En el cumplimiento con lo establecido en la NIEPAI entre las actividades a realizar según el plan anual de auditoría interna es la revisión de acuerdo a la prioridad de los riesgos identificados por la alta dirección.

Según lo anterior para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2,017 se realizarán las siguientes actividades:

1. Evaluación de la eficacia de los componentes del sistema de control interno al área o departamento de cuentas por cobrar.

#### **4.2 Nombramiento y requerimiento de auditoría interna**

Para iniciar la auditoría de los componentes del sistema de control interno, se hace entrega de un nombramiento, como se observa en la página siguiente:

## NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA No. 02-2018

De: Lic. Fernando González  
-Gerente de Auditoría Interna

Para: Matilde Argueta  
- Supervisora de Auditoría Interna  
Marta Gómez  
-Asistente de Auditoría Interna

Asunto: Evaluación de sistema de control interno al área de cuentas por cobrar

Fecha: Guatemala 4 de enero de 2018

---

De acuerdo con el plan anual del área de auditoría interna, se les solicita la realización del trabajo de evaluación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar basándose en el informe Coso- Marco Integrado por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Para la realización de este trabajo se tiene presupuestado un total de 350 horas. Y su responsabilidad será la siguiente:

- Planificación y Programación de la Auditoría.
- Evaluación del Control Interno.
- Supervisar la ejecución del trabajo de auditoría.
- Discutir los hallazgos encontrados y realizar el informe con base a estos así mismo presentar las recomendaciones.

Atentamente,



---

Lic. Fernando González  
Gerente de Auditoria



## REQUERIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA No. 03-2018

De: Matilde Argueta  
-Supervisora de auditoría interna  
Para: Luis Antonio Vargas  
- Jefe del área de cuentas por cobrar

Asunto: Evaluación de sistema de control interno al área de cuentas por cobrar

Fecha: Guatemala 5 de enero de 2018

---

El motivo de la presente es para informarle que el día 5 de enero de 2018 nos hicieron entrega del nombramiento No, 02-2018 para realizar una evaluación al sistema de control interno basándonos en el informe Coso- Marco Integrado por el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre 2017.

Para la realización de este trabajo se tiene presupuestado un total de 350 horas, la información requerida es la siguiente:

- Código de comportamiento ético y moral de la empresa
- Listado de capacitaciones impartidas donde se informe de la filosofía de la empresa.
- Matriz de riesgo
- Autorizaciones del comité de créditos otorgados
- Archivos de conocimiento del cliente de créditos otorgados
- Reportes de antigüedad de saldos de clientes
- Cartas de circularización de saldos de clientes

En el desarrollo de la auditoria solicitaremos los documentos que necesitemos.

El auditor se estará presentando en el área de cuentas por cobrar para iniciar el día 8 de enero a las 8:30 am.



Atentamente,

Matilde Argueta

### **4.3 Planificación de la auditoría**

**Guatesuper, S.A.**

**Plan anual de auditoría**

#### **I. Planificación técnica**

##### **Introducción**

Como parte del plan estratégico 2018 se presenta a continuación el plan anual de auditoría en el área de cuentas por cobrar de las operaciones de la compañía, para el año 2017, basado en gestión de riesgos. Este plan incluye los apartados siguientes:

##### **Objetivo general**

- Evaluar la eficiencia y la eficacia del sistema de control interno de la empresa en el área de cuentas por cobrar.

##### **Objetivo específico**

- Evaluar los cinco componentes del sistema de control interno:
  1. Ambiente interno.
  2. Evaluación de riesgos.
  3. Actividades de control.
  4. Información y comunicación.
  5. Supervisión.

##### **Comprensión de la compañía y el área de cuentas por cobrar**

El área de cuentas por cobrar de la empresa cuenta con un jefe de créditos, un asistente, un auxiliar de cobros, un cobrador, una secretaria, en esta área

esta la responsabilidad de analizar detenidamente la situación de la cartera e implantar los correctivos necesarios para mejorar la situación.

Para poder hacer un adecuado control de cobros y saldos por cobrar, es necesario que la información de las cuentas permanezca actualizada en todos los aspectos importantes como saldos a cobrar, facturación emitida, información del cliente sobre ubicación, contacto para cobro, entre otros. El control adecuado de los saldos contribuye a la adecuada toma de decisiones, tanto por parte de los encargados del área de cuentas por cobrar, como para otras áreas de la empresa como ventas, gerencia financiera y gerencia general.

La empresa tiene sus objetivos establecidos según la siguiente misión y visión:

#### **Misión**

Garantizar a nuestros clientes la experiencia de comprar nuestros productos para que los prefieran siempre.

#### **Visión**

Ser una empresa líder en el mercado de la distribución de productos de consumo brindando un excelente servicio al cliente, precios competitivos, calidad en los productos.

#### **Alcance de la auditoria**

- Evaluar los cinco componentes conforme Coso Marco Integrado por el periodo de la gestión de riesgos realizada por la administración en el área de cuentas por cobrar por el periodo 2017.

- Emitir un informe con las respectivas recomendaciones en las cuales se ayude a mejorar el proceso de gestión de riesgos implementado en el área de cuentas por cobrar.

## II. Planificación administrativa

A continuación, se detallan los recursos necesarios en la realización de la evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar:

- Recurso Humano y horas hombres presupuestadas

| <b>Puesto</b>            | <b>Nombre del Colaborador</b> | <b>Horas Hombre</b> |
|--------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Gerente de Auditoria     | Fernando González             | 35 hrs.             |
| Supervisora de Auditoria | Matilde Argueta               | 95 hrs.             |
| Asistente de Auditoria   | Marta Gómez                   | 220 hrs             |
| <b>Total</b>             |                               | <b>350 hrs</b>      |

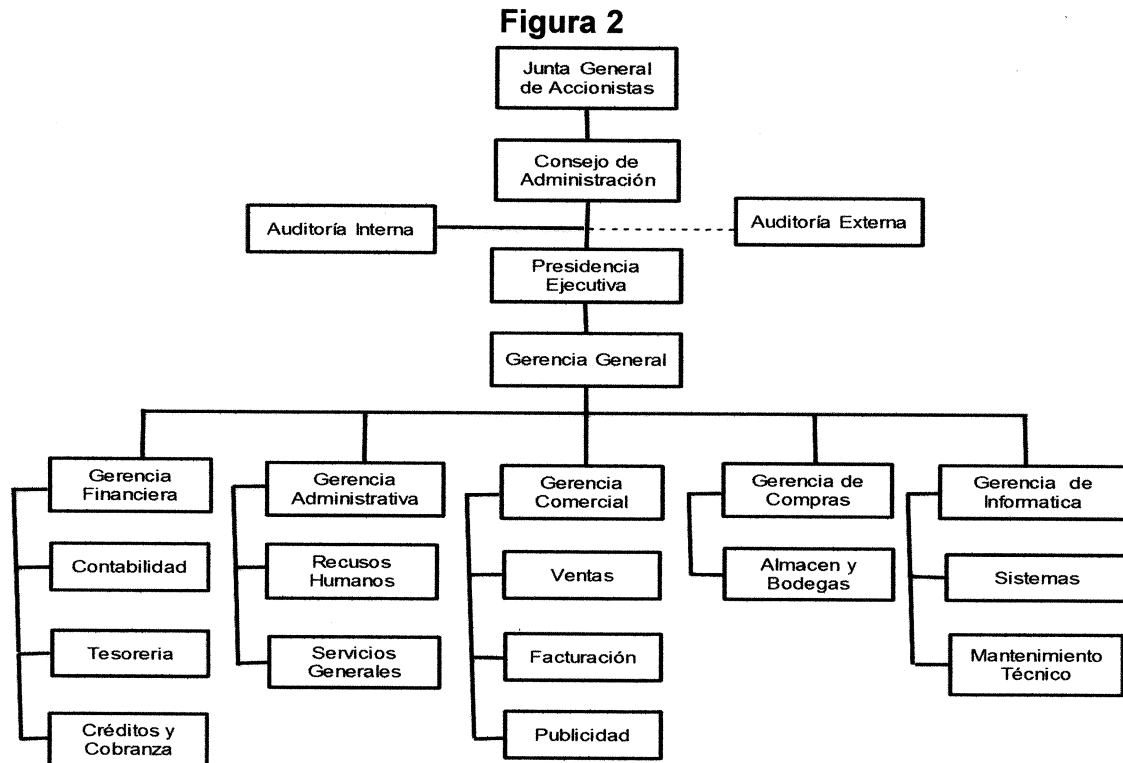
-Distribución en horas en actividades

| <b>Actividad</b>                                    | <b>Gerente</b> | <b>Supervisor</b> | <b>Asistente</b> | <b>Total HH</b> |
|---|----------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Planificación del trabajo de auditoría              | 5              | 10                | 20               | <b>35</b>       |
| Evaluación del Control Interno                      | 20             | 55                | 180              | <b>255</b>      |
| Elaboración y presentación del informe de auditoría | 5              | 20                | 10               | <b>35</b>       |
| Supervisión y seguimiento                           | 5              | 10                | 10               | <b>25</b>       |
| <b>Total HH planificadas</b>                        | <b>35</b>      | <b>95</b>         | <b>220</b>       | <b>350</b>      |

### III. Cronograma

| No. | Planificación de actividades   | Enero |   |   |   |   | Febrero |   |   |   | Marzo |   |   |   |
|-----|--------------------------------|-------|---|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
|     |                                | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6       | 7 | 8 | 9 | 6     | 7 | 8 | 9 |
| 1.- | Planificación de auditoría     | ■     |   |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |
| 2.- | Evaluación del control interno |       | ■ |   |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |
|     | Ambiente interno.              |       |   | ■ |   |   |         |   |   |   |       |   |   |   |
|     | Evaluación de riesgos.         |       |   |   | ■ |   |         |   |   |   |       |   |   |   |
|     | Actividades de control.        |       |   |   |   | ■ | ■       |   |   |   |       |   |   |   |
|     | Información y comunicación.    |       |   |   |   |   |         | ■ |   |   |       |   |   |   |
|     | Supervisión.                   |       |   |   |   |   |         |   | ■ |   |       |   |   |   |
| 3.- | Revisión                       |       |   |   |   |   |         |   |   | ■ |       |   |   |   |
| 4.- | Elaboración de informe         |       |   |   |   |   |         |   |   |   | ■     | ■ |   |   |
| 5.- | Presentación de informe        |       |   |   |   |   |         |   |   |   |       | ■ |   |   |

### IV. Estructura Organizacional de la empresa Guatesuper, S.A.



Fuente: Elaboración empresa Guatesuper, S.A. año 2018

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          | <b>C</b>    |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |             |
| <b>25/02/2018</b> | <b>26/02/2018</b>    |             |

| <b>DESCRIPCIÓN</b>                                    | <b>PAPEL DE TRABAJO</b> | <b>No. PÁGINA</b> |
|---|-------------------------|-------------------|
| Questionarios de control interno                      |                         |                   |
| Ambiente Interno                                      | C-1                     | 87                |
| Evaluación de riesgo                                  | C-2                     | 88                |
| Actividades de control                                | C-3                     | 89                |
| Información y comunicación                            | C-4                     | 90                |
| Supervisión   | C-5                     | 91                |
| Evaluación de los elementos del control interno       | R-1                     | 92                |
| Evaluación del componente relacionando sus principios |                         |                   |
| Ambiente Interno                                      | P1 1/2                  | 93                |
| Ambiente Interno                                      | P1 2/2                  | 94                |
| Evaluación de riesgo                                  | P-2                     | 95                |
| Actividades de control                                | P-3 1/2                 | 96                |
| Actividades de control                                | P-3 2/2                 | 97                |
| Información y comunicación                            | P-4                     | 98                |
| Supervisión   | P-5                     | 99                |
| Pruebas de cumplimiento                               | E-1 - E-10              | 100-116           |
| Cédula de hallazgos                                   | D                       | 117-118           |

#### 4.4 Conocimiento del sistema de control interno

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          |      |
| FECHA:     | FECHA:        | C-1  |
| 10/01/2018 | 11/01/2018    |      |

| No. | PREGUNTA  | SI | NO |
|-----|---|----|----|
| 1   | ¿Existen códigos de comportamiento ético y moral en la empresa?   |    | X  |
| 2   | ¿Los códigos de comportamiento ético y moral son aceptados de forma expresa y periódicamente por todos los empleados?   |    | X  |
| 3   | ¿Los empleados entienden qué comportamiento es aceptable o no aceptable y saben qué hacer si se encuentran con algún comportamiento indebido?   |    | X  |
| 4   | ¿Se comunica efectivamente dentro de la empresa tanto en palabra como en la forma de actuar, el compromiso con la integridad y la ética?  |    | X  |
| 5   | ¿El trato diario con el personal externo se hace de forma honesta e igualitaria?  | X  |    |
| 6   | ¿La dirección responde ante las violaciones de normas de comportamiento?  |    | X  |
| 7   | ¿Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman. ¿Los empleados entienden que si se les sorprende violando las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias? |    | X  |
| 8   | ¿La dirección proporciona directrices sobre las situaciones y la frecuencia con la que se necesita su intervención?   | X  |    |
| 9   | ¿La intervención por parte de la dirección está debidamente documentada y explicada?  | X  |    |
| 10  | ¿La dirección tiene determinado por medio de procedimientos como seleccionar a su personal?   | X  |    |
| 11  | ¿La dirección ha determinado adecuadamente los conocimientos y habilidades requeridos para realizar trabajos específicos?   | X  |    |
| 12  | ¿Existe evidencia que demuestre que los empleados poseen conocimientos y habilidades requeridas para desempeñar su trabajo?   | X  |    |
| 13  | ¿El personal del área de cuentas por cobrar tiene una responsabilidad en el desarrollo de su trabajo y es controlado por la dirección financiera?   | X  |    |
| 14  | ¿Se celebran con frecuencia reuniones de dirección del grupo del área de cuentas por cobrar?  | X  |    |
| 15  | ¿El departamento tiene organigrama?   |    | X  |

Conclusiones

P-1

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          | C-2  |
| FECHA:     | FECHA:        |      |
| 10/01/2018 | 11/01/2018    |      |

| No. | PREGUNTA   | SI | NO |
|-----|--|----|----|
| 1   | ¿Existen objetivos generales en la empresa?  | X  |    |
| 2   | ¿Existen objetivos específicos en el área de cuentas por cobrar?   | X  |    |
| 3   | ¿Se revisan periódicamente los objetivos específicos para comprobar que continúan siendo relevantes?   | X  |    |
| 4   | ¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos derivados de las cuentas por cobrar?  | X  |    |
| 5   | ¿Se tienen identificado los riesgos de acuerdo a cada objetivo específico?   | X  |    |
| 6   | ¿El análisis y evaluación de riesgo es realizado por directivos de categorías adecuadas?   | X  |    |
| 7   | ¿Los riesgos se analizan a través de procedimientos formales, o de manera informal como parte de la actividad diaria del área de cuentas por cobrar?                               | X  |    |
| 8   | ¿Existen mecanismos para anticipar identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos específicos o generales? | X  |    |
| 9   | ¿Los acontecimientos o cambios se abordan como parte del proceso usual de identificación y análisis de riesgo, o por medio de mecanismos independientes?                           | X  |    |

Conclusiones



P-2



GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          |      |
| FECHA:     | FECHA:        | C-3  |
| 10/01/2018 | 11/01/2018    |      |

| No. | PREGUNTA   | SI | NO                    |
|-----|--|----|-----------------------|
| 1   | ¿Se tiene en el área de cuentas por cobrar manuales de políticas y procedimientos para el otorgamiento y transacciones de operaciones relacionadas con créditos?   |    | X                     |
| 2   | ¿Existe una adecuada segregación para las siguientes funciones?<br>Control de Créditos<br>Cobros y Registro Contable<br>Custodia de Evidencia Documental<br>Registro de ingresos por cobros<br>Gestión de cobros |    | X<br>X<br>X<br>X<br>X |
| 3   | ¿Se clasifican las facturas de acuerdo a la fecha de su vencimiento?   | X  |                       |
| 4   | ¿Se fija una estimación suficiente para cuentas incobrables?   | X  |                       |
| 5   | ¿Aprueba un funcionario las bajas en libros de las cuentas incobrables?  | X  |                       |
| 6   | ¿Están numeradas y en secuencia las facturas, notas de crédito y débito?   | X  |                       |
| 7   | ¿Se envían estados de cuenta mensuales a todos los clientes con saldo en cuentas por cobra?  | X  |                       |
| 8   | ¿Prepara los estados de cuenta una persona que no tiene acceso a las transacciones diarias de las cuentas por cobrar a clientes?   | X  |                       |
| 9   | ¿Se realizan confirmaciones de saldos por escrito con los clientes? Con que frecuencia?  |    | X                     |
| 10  | ¿Es política de la empresa que algún empleado de la empresa se comunique con los clientes que tienen saldos atrasados?   | X  |                       |
| 11  | ¿Se incluyen en las cuentas por cobrar a clientes registros que no estén originados por operaciones de mercaderías?  |    | X                     |
| 12  | ¿Se respetan las fechas establecidas para el cobro de la cuentas según las políticas establecidas?   | X  |                       |
| 13  | ¿El proceso de venta está respaldado con la documentación adecuada?  | X  |                       |
| 14  | ¿El sistema contable que se utiliza actualmente satisface los requerimientos en cuanto a la generación de reportes?  | X  |                       |
| 15  | ¿Existe un archivo por cliente, donde se resguarde toda su documentación y record crediticio?  | X  |                       |
| 16  | ¿Antes de otorgar un crédito se realiza un estudio de conocimiento y antecedentes del futuro cliente?  | X  |                       |
| 17  | ¿Se solicitan referencias crediticias a otras empresas de futuro cliente?  | X  |                       |

Conclusiones



P-3

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |             |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>C-4</b>  |
| <b>10/01/2018</b> | <b>11/01/2018</b>    |             |

| <b>No.</b> | <b>PREGUNTA</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|------------|--|-----------|-----------|
| 1          | ¿Existen mecanismos para conseguir la información externa pertinente sobre las condiciones del mercado, programa de competidores, novedades legislativas o de organismos de control y cambios económicos?  | X         |           |
| 2          | ¿Se suministra a los directivos y jefes del área de cuentas por cobrar la información que necesitan para cumplir con su responsabilidad?   | X         |           |
| 3          | ¿La información está disponible en tiempo oportuno para permitir el control efectivo de los acontecimientos y actividades, tanto internas como externas, posibilitando la rápida reacción ante factores económicos y comerciales y los asuntos de control? | X         |           |
| 4          | ¿Las vías de comunicación, sesiones formales e informales de formación, reuniones y supervisión durante el trabajo son suficientes para efectuar tal comunicación?   | X         |           |
| 5          | ¿Los empleados de las cuentas por cobrar conocen los objetivos de sus actividades y como sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos de la empresa?   | X         |           |
| 6          | ¿Los empleados de cuentas entienden como sus tareas afectan y son afectadas por, las tareas de otros empleados?  | X         |           |
| 7          | ¿El personal de cuentas por cobrar puede comunicarse con los niveles superiores de la empresa sin tener que pasar por un superior directo?   | X         |           |
| 8          | ¿El personal de gestión de cuentas por cobrar informa al de aprobación de créditos de aquellos clientes que retrasan sus pagos?  | X         |           |

**Conclusiones**



**P-4**

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: SUPERVISIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |             |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>C-5</b>  |
| <b>10/01/2018</b> | <b>11/01/2018</b>    |             |

| <b>No.</b> | <b>PREGUNTA</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|------------|---|-----------|-----------|
| 1          | ¿Se lleva a cabo la integración o conciliación de la información utilizada para gestionar las operaciones con los datos generados por el sistema de información financiera?                           | X         |           |
| 2          | ¿Se exige al personal de cuentas por cobrar que confirme mediante sus firmas, la exactitud de la información financiera y se les considera responsables si se descubren errores?                      | X         |           |
| 3          | ¿Se investiga las quejas de los clientes sobre la facturación indicando la existencia de deficiencia en el procesamiento de las operaciones de ventas, al fin de descubrir la causa de dichas quejas? | X         |           |
| 4          | ¿Los estados de cuentas mensuales se usan como técnicas de supervisión del sistema de control interno?  | X         |           |
| 5          | ¿Se comprueban los controles que deberían haber prevenido o detectado los problemas que existen en las cuentas por cobrar?  | X         |           |
| 6          | ¿Se comprueba la existencia de las cuentas por cobrar que se tienen registradas en los estados financieros con los auxiliares que se llevan operados en el área de cuentas por cobrar?                | X         |           |
| 7          | ¿Se define diariamente el valor de ventas al contado y ventas al crédito y se compara con los valores registrados en el sistema de contabilidad?  | X         |           |
| 8          | ¿Con que frecuencia es evaluado el control interno en el área de cuentas por cobrar?  | X         |           |

**Conclusiones**



#### 4.5 Evaluación del sistema de control interno área cuentas por cobrar

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |             |
|------------|---------------|-------------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T.<br>R-1 |
| MG         | MRAR          |             |
| FECHA:     | FECHA:        |             |
| 22-03-2018 | 23/03/2018    |             |

| Resumen de Evaluación de control interno                        |   |                      |
|---|---|----------------------|
|   | Presente (S / N)  | Funcionamiento (S/N) |
| Ambiente de Control   | Si  | No                   |
| Evaluación de Riesgos   | Si  | Si                   |
| Actividades de control  | Si  | No                   |
| Información y comunicación                                      | Si  | Si                   |
| Actividades de monitoreo  | Si  | Si                   |
| ¿Es efectivo el sistema general de control interno? <SI / NO> * | <b>NO</b>   |                      |
| Bases para la conclusión  | El sistema de control interno no es efectivo en el área de cuentas por cobrar, ya que existe deficiencias importantes en los elementos de ambiente interno, y actividades de control, lo cual crea deficiencias importantes en los componentes de manera integrada. |                      |

\* Si se determina que existe una deficiencia importante, la administración debe concluir que el sistema general de control interno no es efectivo.

**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR  
COBRAR**

**EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          | <b>P-1</b>  |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>1/2</b>  |
| <b>17-03-2018</b> | <b>18/03/2018</b>    |             |

| <b>ELEMENTO DE AMBIENTE INTERNO</b>   |   |  |   |                          |
|---|---|--|---|--------------------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>  | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>   | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>  | <b>CONCLUSIÓN</b>                               | <b>REF.</b>              |
| <b>1</b><br>1. Filosofía de gestión de riesgo y supervisión por los directivos al departamento de cuentas por cobrar. | El consejo de administración a través de comunicaciones periódicas por correos electrónicos, muestran la filosofía de la compañía basada en una adecuada gestión de riesgos.        | Se solicitaron al departamento de recursos humanos las comunicaciones realizadas por el consejo de administración hacia los colaboradores de forma mensual.                      | Diseñado, implementado y operativamente eficaz  | <b>E-1</b>               |
|   | La compañía no cuenta con controles relacionados a este principio.  | No aplica, se hará recomendación en informe.   | Actividad de control no diseñada e implementada | <b>D</b>                 |
|   | La compañía realiza contrataciones de personal por medio de una agencia de empleo.<br>La compañía realiza actividades de capacitación al área de cuentas por cobrar periódicamente. | -Se solicitó el contrato con la agencia de empleo para el año 2017.<br>-Se solicitaron las listas de asistencia a las capacitaciones del personal del área de cuentas por cobrar | Diseñado, implementado y operativamente eficaz  | <b>E-2</b><br><b>E-3</b> |

**GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | P-1         |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | 2/2         |
| 17-03-2018        | 18/03/2018           |             |

| <b>ELEMENTO DE AMBIENTE INTERNO</b>          |   |   |   |             |
|--|---|---|---|-------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>             | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>   | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>               | <b>CONCLUSIÓN</b>                               | <b>REF.</b> |
| 4. Estructura Organizativa                   | La compañía no cuenta con una estructura definida para el área de cuentas por cobrar.   | No aplica, se hará recomendación en el informe. | Actividad de control no diseñada e implementada | D           |
| 5. Asignación de autoridad y responsabilidad | El departamento de cuentas por cobrar no cuenta con manuales de procedimientos para el otorgamiento y transacciones de operaciones relacionadas con créditos, y no se tiene definidos perfiles de puesto. | No aplica, se hará recomendación en el informe. | Actividad de control no diseñada e implementada | D           |

**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | P-2         |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |             |
| 26-03-2018        | 27/03/2018           |             |

| <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>                              |  |  |   |             |
|---|--|--|---|-------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>                          | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>  | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>  | <b>CONCLUSIÓN</b>   | <b>REF.</b> |
| 6. Especifica objetivos relevantes                        | La jefatura de cuentas por cobrar realiza la evaluación de riesgos por medio de una matriz que se elabora con los diferentes colaboradores del departamento, para posterior enviarla a los directores de la compañía para la autorización respectiva | Se solicitó la matriz de riesgos elaborada por el departamento de cuentas por cobrar para evaluar su elaboración y los riesgos relacionados al área. | La compañía realiza una evaluación de los riesgos de forma eficiente. | <b>E-4</b>  |
| 7 y 8 Identifica y analiza los riesgos incluido el fraude | La jefatura de cuentas por cobrar realiza la evaluación de riesgos por medio de una matriz que se elabora con los diferentes colaboradores del departamento, para posterior enviarla a los directores de la compañía para la autorización respectiva | Se solicitó la matriz de riesgos elaborada por el departamento de cuentas por cobrar para evaluar su elaboración y los riesgos relacionados al área. | La compañía realiza una evaluación de los riesgos de forma eficiente. | <b>E-4</b>  |
| 9. Identifica y analiza cambios importantes               | La jefatura de cuentas por cobrar realiza la evaluación de riesgos por medio de una matriz que se elabora con los diferentes colaboradores del departamento, para posterior enviarla a los directores de la compañía para la autorización respectiva | Se solicitó la matriz de riesgos elaborada por el departamento de cuentas por cobrar para evaluar su elaboración y los riesgos relacionados al área. | La compañía realiza una evaluación de los riesgos de forma eficiente. | <b>E-4</b>  |

**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | P-3         |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | 1/2         |
| 29-05-2018        | 30/05/2018           |             |

| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>  |   |  |  |             |
|--|---|--|--|-------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>   | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>   | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>  | <b>CONCLUSIÓN</b>  | <b>REF.</b> |
| 10 y 11. Selecciona y desarrolla actividades de control y utiliza información relevante. | El departamento diseña, e implementa actividades de control posterior a la evaluación de riesgos en el área de cuentas por cobrar | Se solicitó la matriz de riesgos elaborada por el departamento de cuentas por cobrar para evaluar su elaboración para evaluar los riesgos relacionados al área.  | La integración de la respuesta al riesgo con la evaluación del riesgo se realiza de forma adecuada | <b>E-4</b>  |
| 12. Actividades de control implementadas y elaboración de Políticas y procedimientos     | El departamento diseña, e implementa actividades de control posterior a la evaluación de riesgos en el área de cuentas por cobrar | Se solicitaron documentos de respaldo por el diseño e implementación de los siguientes controles: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créditos autorizados por comité responsable.</li> <li>- Elaboración de archivo por conocimiento de cliente.</li> <li>- Elaboración y análisis de reportes de antigüedad de saldos</li> <li>- Envío de circularización de clientes.</li> </ul> | La compañía diseña e implementa actividades de control integrados como respuesta a los riesgos.    | <b>E-5</b>  |



**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | P-3         |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | 2/2         |
| 29-05-2018        | 30/05/2018           |             |

| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>   |  |  |  |             |
|---|--|--|--|-------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>  | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>  | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>  | <b>CONCLUSIÓN</b>  | <b>REF.</b> |
| <p align="center"><b>3</b></p> <p>13. Controles sobre los sistemas de información o controles generales sobre tecnología.</p> | <p>El departamento diseña, e implementa actividades de control posterior a la evaluación de riesgos en el área de cuentas por cobrar</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Custodia adecuada de facturas cambiarias originales.</li> <li>- Autorización en el sistema de facturación para ventas al crédito para clientes que no cuenten con facturas vencidas</li> <li>- Verificación de integridad de información para elaboración de estados financieros</li> </ul> | <p>La compañía diseña e implementa actividades de control integrados como respuesta a los riesgos.</p> | <b>E-5</b>  |

**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | P-4         |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |             |
| 13-06-2018        | 14/06/2018           |             |

| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |   |  |                    |
|-----------------------------------|---|---|--|--------------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>  | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>   | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>   | <b>CONCLUSIÓN</b>  | <b>REF.</b>        |
| <b>4</b>                          | <p>La compañía a través de recursos humanos realiza la comunicación interna sobre las políticas y procedimientos que se implementan en el departamento.</p> <p>Se realizan cada semana, reuniones para efectuar comunicaciones que se necesiten para cumplir con las responsabilidades por el personal del área</p> | <p>Se solicitaron las comunicaciones realizadas por recursos humanos al área de cuentas por cobrar por el período 2017.</p> <p>Se solicitaron las ayudas de memoria por las reuniones realizadas cada semana, según muestra del año 2017.</p> | <p>La compañía mantiene la comunicación interna adecuada</p>           | <p>E-6<br/>E-7</p> |
| 15. Comunicación externa          | <p>La compañía mantiene mecanismos para conseguir información externa sobre condiciones macroeconómicas y legislativas que afecten el área de cuentas por cobrar.</p>   | <p>Se solicitó a la compañía el recibo por las cuotas correspondientes al año 2017 relacionadas a la Cámara de Comercio de Guatemala.</p>   | <p>La compañía mantiene la comunicación externa de forma adecuada.</p> | E-8                |

**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          | <b>P-5</b>  |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |             |
| <b>21-06-2018</b> | <b>22/06/2018</b>    |             |

| <b>SUPERVISIÓN</b>                             |  |   |  |                     |
|--|--|---|--|---------------------|
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PRINCIPIO</b>               | <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>  | <b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA</b>   | <b>CONCLUSIÓN</b>  | <b>REF.</b>         |
| 16 Evaluaciones continuas y/o independientes.  | El sistema de control interno es evaluado de forma constante por auditoría interna y auditoría externa.                                | Se solicitó el informe de auditoría interna y externa por el período 2017. Auditoría interna mantiene planificadas revisiones recurrentes en el área de cuentas por cobrar, según el plan anual de auditoría, los cuales concluye con los informes respectivo | La compañía mantiene evaluaciones continuas e independientes.                  | <b>E-9<br/>E-10</b> |
| 17. Evaluación y comunicación de deficiencias. | El sistema de control interno es evaluado y comunicadas las deficiencias de forma constante por auditoría interna y auditoría externa. | Se solicitó el informe de auditoría interna y externa por el período 2017. Auditoría interna mantiene planificadas revisiones recurrentes en el área de cuentas por cobrar, según el plan anual de auditoría, los cuales concluye con los informes respectivo | La compañía mantiene evaluaciones y comunicaciones continuas e independientes. | <b>E-9<br/>E-10</b> |

GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          |      |
| FECHA:     | FECHA:        | E-1  |
| 17/01/2018 | 18/01/2018    |      |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>CONTROL:</b>       | El consejo de administración a través de comunicaciones periódicas por correos electrónicos muestra la filosofía de la compañía basada en una adecuada gestión de riesgos. |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> | Se solicitarán al departamento de recursos humanos las comunicaciones realizadas por el consejo de administración hacia los colaboradores de forma mensual.                |

---

### MEMORÁNDUM

---

De: Consejo de Administración  
A: Empleados  
Asunto: Capacitación del Valor Corporativo  
Fecha: Guatemala 30 de enero 2018

---

Por este medio se les informa de la reunión mensual, a realizarse el viernes 4 de enero del año en curso a las 9:00 am, donde se impartirá el valor de la responsabilidad.

Agradecemos su presencia.

Atentamente



---

Eduardo González  
Presidente del Consejo de Admón.

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN:</b> | Diseñado, implementado y operativamente eficaz |
|--------------------|--|

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |             |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>E-2</b>  |
| <b>17/01/2018</b> | <b>18/01/2018</b>    |             |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>CONTROL:</b>       | La compañía realiza contrataciones de personal por medio de una agencia por medio de una agencia de empleo. |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> | Se solicitó el contrato con la agencia de empleo para el año 2017.  |

**CONTRATO CON LA AGENCIA DE EMPLEO**

**EN CUATRO HOJAS**  
**PRIMERA**

**CONTRATO MERCANTIL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA GUATESUPER, S.A.**

NOSOTROS, por una parte **DIEGO ALFONSO BATRES**, de cuarenta y seis años de edad, casado, guatemalteco, de este domicilio, con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil trescientos noventa (2390), doce mil doscientos ocho (12.208) mil quinientos cinco (1505) extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, actuando en calidad de Administrador Único y Representante Legal de la entidad **GUATESUPER, SOCIEDAD ANONIMA**, (en adelante también referida como "GUATESUPER"); y por la otra parte, el señor **JUAN FERNANDO TORRES**, de cincuenta y ocho años de edad, casado, guatemalteco, de este domicilio, con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil trescientos noventa (2390) noventa y un mil novecientos veintidós (91922) cero ciento uno (0101) extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, actuando en calidad de Administrador Único y Representante Legal de la entidad **SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.**, (en adelante también referida como "SERSA").

Reconociéndonos recíprocamente las personerías que ejercemos, y por convenir a los intereses de nuestras representadas, a través del presente documento privado venimos a otorgar **CONTRATO MERCANTIL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN**, contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: NATURALEZA JURÍDICA** El presente contrato es de naturaleza mercantil y supletoriamente civil, ya que los servicios a ser prestados en virtud del mismo son enteramente empresariales e independientes, sin dependencia o subordinación alguna. En consecuencia, el contrato se regirá básicamente por las estipulaciones contenidas en este documento y a falta de ellas, se aplicarán las normas contenidas en el Libro IV, Título I, Capítulo Único, del Código de Comercio, y supletoriamente, las normas aplicables del Código Civil.

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN:</b> | Diseñado, implementado y operativamente eficaz |
|--------------------|--|

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |                               |
|-------------------|----------------------|-------------------------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b><br><br><b>E-3</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |                               |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |                               |
| <b>19/01/2018</b> | <b>20/01/2018</b>    |                               |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>CONTROL:</b>       | La compañía realiza actividades de capacitación al área de cuentas por cobrar periódicamente.             |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> | Se solicitarón las listas de asistencia a las capacitaciones del personal del área de cuentas por cobrar. |

**Guatesuper, S.A.**



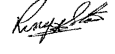



**LISTADO DE CAPACITACIÓN**

Nombre de Capacitación: Procedimientos para otorgamiento de créditos.

Facilitador: Miguel Alfredo Villatoro

Fecha: 10/01/2018

Área: Cuentas por Cobrar

| <b>No.</b> | <b>Nombre</b>                | <b>Cargo</b>            | <b>Firma</b>  |
|------------|------------------------------|-------------------------|---|
| 1          | Luis Antonio, Vargas         | Jefe                    |  |
| 2          | Ana Raquel, Hernandez Valdez | Asistente               |  |
| 3          | Consuelo del Rosario Ramos   | Auxiliar de Creditos I  |  |
| 4          | Esteban Itsvan Ibarra Vides  | Auxiliar de Creditos II |  |
| 5          | Pedro David Castillo         | Cobrador                |  |
| 6          | Barbara Yadira, Gramajo Paiz | Secretaria              |  |

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN:</b> | Diseñado, implementado y operativamente eficaz |
|--------------------|--|

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 CEDULA DE MEDICIÓN DEL RIESGO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MIRAR         | E-4  |
| FECHA:     | FECHA:        | 1/2  |
| 26/01/2018 | 27/01/2018    |      |

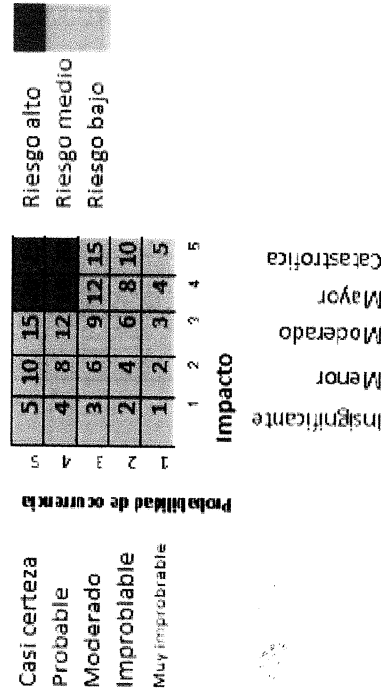
El riesgo después de identificado se mide mediante dos variables: Probabilidad de ocurrencia y grado de impacto.

**Categorías de probabilidad**

| Valor | Categoría      | Descripción                             |
|-------|----------------|---|
| 5     | Casi certeza   | Riesgo con probabilidad de 100%         |
| 4     | Probable       | Riesgo con probabilidad entre 75% a 95% |
| 3     | Moderado       | Riesgo con probabilidad entre 51% a 74% |
| 2     | Improbable     | Riesgo con probabilidad entre 26% a 50% |
| 1     | Muy improbable | Riesgo con probabilidad entre 1% a 25%  |

**Categorías de impacto**

| Valor | Categoría       | Descripción  |
|-------|-----------------|--|
| 5     | Catastróficas   | Influye directamente en la misión, pérdida patrimonial o de imagen.        |
| 4     | Mayores         | Dañaría significativamente en la misión, pérdida patrimonial o de imagen.  |
| 3     | Moderadas       | Daño importante en la misión, pérdida patrimonial o de imagen.             |
| 2     | Menores         | Corregir a corto tiempo y no afecta cumplimiento de objetivos estratégicos |
| 1     | Insignificantes | Pequeño o nulo efecto en la institución                                    |



**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | E-4         |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>2/2</b>  |
| 26/01/2018        | 27/01/2018           |             |

**CONTROL:** La jefatura de cuentas por cobrar realiza la evaluación de riesgos por medio de una matriz que se elabora con los diferentes colaboradores del departamento, para posterior enviarla a los directores de la compañía para la autorización respectiva.

**PROCEDIMIENTO:** Se solicitó la matriz de riesgos elaborada por el departamento de cuentas por cobrar para evaluar su elaboración y los riesgos relacionados al área.

| No. | Establecimiento de objetivos                      | Evaluación del riesgo  | Efecto   | Probabilidad | Impacto | Riesgo Inherente | Calificación del Riesgo | Actividad de Control  | Responsable de la acción de respuesta |
|-----|---|--|--|--------------|---------|------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| 1   | Autorización de créditos                          | Podrían otorgarse créditos a clientes sin capacidad de pago  | Pérdidas económicas en cobros no realizados  | 3            | 5       | 15               | Medio                   | Mantener comité de créditos para análisis y autorización de crédito a clientes.   | Gerencia Cuentas por cobrar.          |
| 2   | Mantenimiento de cartera sin cuentas incobrables  | La compañía no podría gestionar el cobro a clientes con saldos atrasados oportunamente                   | Pérdidas económicas por falta de gestión de cobros, según fechas de vencimiento de facturas. | 3            | 5       | 15               | Medio                   | Programar cobros según análisis de reportes de antigüedad de salos de clientes.   | Gerencia Cuentas por cobrar.          |
| 3   | Eficacia de cobros en rangos de tiempo            | La compañía no podría gestionar el cobro a clientes con saldos atrasados oportunamente                   | Pérdidas económicas por falta de gestión de cobros, según fechas de vencimiento de facturas. | 3            | 5       | 15               | Medio                   | Programar cobros según análisis de reportes de antigüedad de saldos de clientes.  | Gerencia Cuentas por cobrar.          |
| 4   | Mantenimiento de documentos de cobro              | El departamento de cuentas por cobrar podría extravíar los documentos legales para cobros a los clientes | Incobrabilidad legal de adeudos por los clientes   | 2            | 2       | 4                | Bajo                    | Mantener en un archivo específico y restringido para personal correspondiente en la administración física de los documentos de cobro. | Gerencia Cuentas por cobrar.          |
| 5   | Información de calidad por las cuentas por cobrar | Información no integra para comunicación de saldos de cuentas por cobrar                                 | Toma de decisiones erróneas por información no útil.   | 5            | 5       | 25               | Alto                    | Mantener módulos integrados en el sistema d información y evaluar la integridad de la   | Gerencia Cuentas por cobrar.          |

**CONCLUSIÓN:** Diseñado, implementado y operativamente eficaz



GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |                    |
|------------|---------------|--------------------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T.<br>E-5<br>1/7 |
| MG         | MRAR          |                    |
| FECHA:     | FECHA:        |                    |
| 26/01/2018 | 27/01/2018    |                    |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Objetivo:</b>                     | Autorización de créditos.   |
| <b>Actividad de control</b>          | La compañía mantiene el comité de créditos para análisis y autorización de crédito a clientes.                        |
| <b>Riesgo determinado</b>            | Podrían otorgarse créditos a clientes sin capacidad de pago.  |
| <b>Procedimiento efectuado</b>       | Se solicitaron las autorizaciones del comité de otorgación de créditos para las facturas seleccionadas en la muestra. |
| <b>Determinación de la muestra</b>   | Muestra de 12 facturas que se obtuvo del auxiliar de clientes al 31 de diciembre de 2017.                             |
| <b>Información suministrada por:</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar  |
| <b>Conclusión</b>                    | El control se encuentra diseñado, implementado y se encuentra operando con eficacia.                                  |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en las siguientes facturas:

| ← Datos de auxiliar de cuentas por cobrar → |  |
|---|--|
| Facturas                                    | Formulario de autorización de crédito por comité |
| 3456  | ✓  |
| 4332  | ✓  |
| 2450  | ✓  |
| 6543  | ✓  |
| 7543  | ✓  |
| 4433  | ✓  |
| 4455  | ✓  |
| 3561  | ✓  |
| 9545  | ✓  |
| 3456  | ✓  |
| 3566  | ✓  |
| 4556  | ✓  |

- ✓ Atributo cumplido
- ✗ No cumple con atributo

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          | E-5  |
| FECHA:     | FECHA:        | 2/7  |
| 26/01/2018 | 27/01/2018    |      |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Objetivo:</b>                     | Cobros de facturación realizada.  |
| <b>Actividad de control</b>          | Elaboración de archivo de conocimiento de cliente.  |
| <b>Riesgo determinado</b>            | Podrían mantenerse clientes sin información para cobros posteriores.                      |
| <b>Procedimiento efectuado</b>       | Se solicitaron los archivos para las facturas seleccionadas en la muestra.                |
| <b>Determinación de la muestra</b>   | Muestra de 12 facturas que se obtuvo del auxiliar de clientes al 31 de diciembre de 2017. |
| <b>Información suministrada por:</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar  |
| <b>Conclusión</b>                    | El control no se encuentra diseñado ni implementado.                                      |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en las siguientes facturas:

| ← Datos de auxiliar de cuentas por cobrar → |                                   |
|---|-----------------------------------|
| Facturas                                    | Archivo de documentos por cliente |
| 3456  | X                                 |
| 4332  | X                                 |
| 2450  | X                                 |
| 6543  | X                                 |
| 7543  | X                                 |
| 4433  | X                                 |
| 4455  | X                                 |
| 3561  | X                                 |
| 9545  | X                                 |
| 3456  | X                                 |
| 3566  | X                                 |
| 4556  | X                                 |

✓  
X

Atributo Cumplido  
 No cumple con el atributo

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |                    |
|------------|---------------|--------------------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T.<br>E-5<br>3/7 |
| MG         | MRAR          |                    |
| FECHA:     | FECHA:        |                    |
| 28/01/2018 | 29/01/2018    |                    |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                     | Eficacia de cobros en rangos de tiempo   |
| <b>Actividad de control</b>          | Elaboración y análisis de reportes de antigüedad de saldos                             |
| <b>Riesgo determinado</b>            | La compañía no podría gestionar el cobro a clientes con saldos atrasados oportunamente |
| <b>Procedimiento efectuado</b>       | Se solicitaron los reportes de antigüedad de saldos de los doce meses del año 2017     |
| <b>Determinación de la muestra</b>   | 12 meses del año 2017  |
| <b>Información suministrada por:</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar   |
| <b>Conclusión</b>                    | El control se encuentra diseñado, implementado y se encuentra operando con eficacia    |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en los siguientes meses:

| ← Datos cotejados con reportes diarios → |                                |
|--|--------------------------------|
| Mes                                      | Reporte de de saldos analizado |
| Enero                                    | ✓                              |
| Febrero                                  | ✓                              |
| Marzo                                    | ✓                              |
| Abril                                    | ✓                              |
| Mayo                                     | ✓                              |
| Junio                                    | ✓                              |
| Julio                                    | ✓                              |
| Agosto                                   | ✓                              |
| Septiembre                               | ✓                              |
| Octubre                                  | ✓                              |
| Noviembre                                | ✓                              |
| Diciembre                                | ✓                              |

- ✓ Atributo Cumplido
- ✗ No cumple con el atributo

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |                    |
|------------|---------------|--------------------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T.<br>E-5<br>4/7 |
| MG         | MRAR          |                    |
| FECHA:     | FECHA:        |                    |
| 28/01/2018 | 29/01/2018    |                    |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                    | Evitar fraudes o jineteo por cobros de clientes  |
| <b>Actividad de control</b>         | Envío de circularización de clientes   |
| <b>Riesgo determinado</b>           | Los cobradores podrían realizar fraude por medio del jineteo de los cobros efectuados    |
| <b>Procedimiento efectuado</b>      | Se solicitaron las cartas por envío de circularización de saldos.                        |
| <b>Determinación de la muestra</b>  | Muestra de 12 facturas que se obtuvo del auxiliar de clientes al 31 de diciembre de 2017 |
| <b>Información suministrada por</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar   |
| <b>Conclusión</b>                   | El control no se encuentra diseñado ni implementado.                                     |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en los siguientes meses:

| Datos de correspondencia del departamento |                 |
|---|-----------------|
| Facturas                                  | Cartas enviadas |
| Enero                                     | X               |
| Febrero                                   | X               |
| Marzo                                     | X               |
| Abril                                     | X               |
| Mayo                                      | X               |
| Junio                                     | X               |
| Julio                                     | X               |
| Agosto                                    | X               |
| Septiembre                                | X               |
| Octubre                                   | X               |
| Noviembre                                 | X               |
| Diciembre                                 | X               |

- ✓ Atributo Cumplido
- X No cumple con el atributo

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          | E-5  |
| FECHA:     | FECHA:        | 5/7  |
| 28/01/2018 | 29/01/2018    |      |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                     | Mantenimiento de documentos de cobro   |
| <b>Actividad de control</b>          | Mantener en un archivo específico y restringido para personal correspondiente en la administración física de los documentos de cobro |
| <b>Riesgo determinado</b>            | El departamento de cuentas por cobrar podría extraviar los documentos legales para cobros a los clientes                             |
| <b>Procedimiento efectuado</b>       | Se solicitaron las autorizaciones del comité de otorgación de créditos para las facturas seleccionadas en la muestra.                |
| <b>Determinación de la muestra</b>   | Muestra de 12 facturas que se obtuvo del auxiliar de clientes al 31 de diciembre de 2017   |
| <b>Información suministrada por:</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar   |
| <b>Conclusión</b>                    | El control se encuentra diseñado, implementado y se encuentra operando con eficacia  |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en las siguientes facturas:

| ← Datos obtenidos de saldos de diciembre 2017 → |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Facturas  | Facturas resguardadas adecuadamente |
| 3456  | ✓                                   |
| 4332  | ✓                                   |
| 2450  | ✓                                   |
| 6543  | ✓                                   |
| 7543  | ✓                                   |
| 4433  | ✓                                   |
| 4455  | ✓                                   |
| 3561  | ✓                                   |
| 9545  | ✓                                   |
| 3456  | ✓                                   |
| 3566  | ✓                                   |
| 4556  | ✓                                   |

- ✓ Atributo Cumplido
- ✗ No cumple con el atributo

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|                   |                      |                           |
|-------------------|----------------------|---------------------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b><br>E-5<br>6/7 |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |                           |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |                           |
| <b>28/01/2018</b> | <b>29/01/2018</b>    |                           |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                     | Autorización de créditos   |
| <b>Actividad de control</b>          | Autorización en el sistema de facturación para ventas al crédito para clientes que se encuentren con facturas vencidas |
| <b>Riesgo determinado</b>            | Podrían otorgarse créditos a clientes sin capacidad de pago  |
| <b>Procedimiento efectuado</b>       | Se realizó una prueba de emisión de facturas por un cliente en mora en el sistema de facturación                       |
| <b>Determinación de la muestra</b>   | Se obtuvo un cliente en mora del auxiliar de cuentas por cobrar  |
| <b>Información suministrada por:</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar   |
| <b>Conclusión</b>                    | El control se encuentra diseñado, implementado y se encuentra operando con eficacia                                    |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en el sistema de facturación.

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| ← Datos cotejados con reportes diarios → |                                       |
| <b>Facturas</b>                          | <b>En Mora facturación en sistema</b> |
| 1330                                     | ✓                                     |

- ✓ Atributo Cumplido
- ✗ No cumple con el atributo

GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          | E-5  |
| FECHA:     | FECHA:        | 7/7  |
| 28/01/2018 | 29/01/2018    |      |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Objetivo:</b>                     | Información de calidad por las cuentas por cobrar  |
| <b>Actividad de control</b>          | Verificación de integridad de información para elaboración de estados financieros  |
| <b>Riesgo determinado</b>            | información no integra para comunicación de saldos de cuentas por cobrar   |
| <b>Procedimiento efectuado</b>       | Se observó el traslado de la información del módulo de facturación al de cobros, y del modulo de cobros al módulo de contabilidad, no es un sistema integrado. |
| <b>Determinación de la muestra</b>   | Se determinó el mes de diciembre de 2017   |
| <b>Información suministrada por:</b> | Gerencia de Cuentas Por Cobrar   |
| <b>Conclusión</b>                    | El control no se encuentra diseñado ni implementado.   |

**Auxiliar de cuentas por cobrar**

**Atributos a revisar**

Tomando en base los procedimientos a los reportes, se realizará el cotejamiento de los atributos en los siguientes meses:

|  |  |
|--|--|
| ← Datos cotejados con reportes diarios → |  |
|  |  |
| <b>Sistema</b>                           | <b>Traslado a auxiliares en sistema integramente</b> |
| Facturación                              | X  |

- ✓ Atributo Cumplido
- X No cumple con el atributo

GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          | E-6  |
| FECHA:     | FECHA:        |      |
| 09/02/2018 | 10/02/2018    |      |

**CONTROL:**

La compañía a través de recursos humanos realiza la comunicación interna sobre las políticas y procedimientos que se implementan en el departamento.

**PROCEDIMIENTO:**

Se solicitaron las comunicaciones realizadas por recursos humanos al área de cuentas por cobrar por el período 2017.

---

**MEMORÁNDUM**

---

De: Gerencia de Cuentas por Cobrar  
A: Los empleados del área de cuentas por cobrar  
Asunto: Nuevas condiciones para dar créditos  
Fecha: Guatemala 15 de enero 2018

---

Por este medio se les informa de la reunión, a realizarse el viernes 25 de enero del año en curso a las 9:00 am.

Agradecemos su presencia.

Atentamente



---

Luis Antonio, Vargas  
Jefe del área de cuentas por cobrar

**CONCLUSIÓN:**

Diseñado, implementado y operativamente eficaz



**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |             |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>E-7</b>  |
| <b>12/02/2018</b> | <b>13/02/2018</b>    |             |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>CONTROL:</b>       | Se realizan cada semana, reuniones para efectuar comunicaciones que se necesiten para cumplir con las responsabilidades por el personal del área. |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> | Se solicitaron las ayudas de memoria por las reuniones realizadas cada semana, según muestra del año 2017.  |

#### **AYUDA DE MEMORIA**

##### **Reunión 01-2017**

##### **Responsabilidad del personal del área de cuentas por cobrar**

Al ser las 8:30 del día 05 de enero del 2017, en las instalaciones de la empresa Guatesuper, S.A. Se llevó a cabo la reunión del área de cuentas por cobrar, con el objetivo de informar a los empleados de dicha área de su responsabilidad en el desarrollo de sus actividades laborales.

Presentes:

- Jorge Luis Mazariegos      Presidente del Consejo de Admón.
- Isabel Montoya              Jefe de Recurso Humanos
- Luis Antonio, Vargas        Jefe del área de Cuentas por Cobrar
- Ana Raquel Hernández      Asistente del área de Cuentas Por Cobrar
- Consuelo Ramos              Auxiliar de Créditos I
- Esteban Itsvan Ibarra        Auxiliar de Créditos II
- Barbara Yadira, Gramajo    Secretaria

Se da lectura a la ayuda memoria N° 56-2016 de la reunión anterior y se informa sobre

el seguimiento a los acuerdos

- Clientes morosos, y su pronta recuperación.

Se motiva a los presentes de lo importante que es que ellos asuman su responsabilidad en el desarrollo de sus labores diarias porque eso contribuye con el cumplimiento de objetivos empresariales.

Finaliza la reunión al ser las 09:00 am

|  |
|--|
| <b>CONCLUSIÓN:</b> La compañía mantiene la comunicación interna adecuada |
|--|

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |                               |
|-------------------|----------------------|-------------------------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b><br><br><b>E-8</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |                               |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |                               |
| <b>12/02/2018</b> | <b>13/02/2018</b>    |                               |

**CONTROL:** La compañía mantiene mecanismos para conseguir información externa sobre condiciones macroeconómicas y legislativas que afecten el área de cuentas por cobrar.

**PROCEDIMIENTO:** Se solicitó a la compañía el recibo por las cuotas correspondientes al año 2017 relacionadas a la Cámara de Comercio de Guatemala.

Recibo de pago de cuota del mes de diciembre 2017 de la Cámara de Comercio

|  |       |  |            |
|--|-------|--|------------|
| <b>Camara de Comercio de Guatemala</b>   |       | FORMA 1 MG-0CA-01<br>RECIBO INGRESOS<br>SIN SERIE<br>No. 0069110 |            |
| <b>USE UN SOLO RECIBO PARA CADA CONCEPTO</b>   |       |  |            |
| 1. NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA (NIT)   |       | 2. PERIODO A QUE CORRESPONDE EL PAGO                             |            |
| 3. NOMBRE (APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS); RAZON O DENOMINACION SOCIAL   |       | 4. TELEFONO  |            |
| 5. DOMICILIO FISCAL (DIRECCION)  |       |  |            |
| 6. CIUDAD  |       |  |            |
| <b>CONCEPTO</b>  |       | <b>IMPORTE EN QUITZALS</b>                                       |            |
| <b>PUBLICACIONES PARTE LEGAL</b>   |       |  |            |
| EDICTOS <input checked="" type="checkbox"/>  | 01    | Q.   |            |
| REMATES <input type="checkbox"/>   | 02    | Q.   |            |
| CLAUSURAS <input type="checkbox"/>   | 03    | Q.   |            |
| BALANCES <input type="checkbox"/>  | 04    | Q.   |            |
| SUSCRIPCIONES (PARTE LEGAL) <input type="checkbox"/> (PARTE INFORMATIVA) <input type="checkbox"/>              | 05    | Q.   |            |
| VENTA DE DIARIOS QUE LITOS (PARTE LEGAL) <input type="checkbox"/> (PARTE INFORMATIVA) <input type="checkbox"/> | 06    | Q.   |            |
| OTROS (ESPECIFIQUE) <input type="checkbox"/>   | 07    | Q.   |            |
| <b>PUBLICACIONES PARTE INFORMATIVA</b>   |       |  |            |
| PUBLICACIONES VARIAS <input type="checkbox"/>  | 08    | Q.   |            |
| TABLEROS DE PRENSA <input type="checkbox"/>  | 09    | Q.   |            |
| DESCRIPCION DE LO SOLICITADO   |       |  |            |
| TOTAL EN LETRAS  |       | Q. 100.00  |            |
| CHEQUE   |       | FECHA  |            |
| No. BANCO  | FECHA | No. DE OPERACION   | IMPORTE Q. |
| FIRMA DEL INTERESADO O SU REPRESENTANTE  |       |  |            |
| FIRMA Y SELLO DEL CAJERO RECEPTOR  |       |  |            |
| VER INSTRUCCIONES AL DORSO   |       |  |            |
| ESTE RECIBO VALE COMO RECIBO POR EL IMPORTE CERTIFICADO POR EL EMISOR Y EL CAJERO RECEPTOR.                    |       | PARA REVENDEDORA Y/O SELLADO PARA LA COMERCIALIZACION            |            |
| GENERAL TR. CUENTAS  |       |  |            |

**CONCLUSIÓN:** La compañía mantiene la comunicación interna adecuada

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |                        |
|-------------------|----------------------|------------------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b><br><br>E-9 |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |                        |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        |                        |
| <b>22/02/2018</b> | <b>23/02/2018</b>    |                        |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>CONTROL:</b>       | El sistema de control interno es evaluado de forma constante por auditoría interna y auditoría externa.  |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> | Se solicitó el informe de auditoría interna y externa por el período 2017.<br>Auditoría interna mantiene planificadas revisiones recurrentes en el área de cuentas por cobrar, según el plan anual de auditoría, los cuales concluye con los informes respectivo |

### **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

30 de junio de 2017

Al consejo de Administración de  
 Guatesuper, S.A.

De conformidad con lo establecido en el plan de trabajo (en adelante el "Plan Anual de Auditoría Interna"), presentamos el resumen de la gestión de Auditoría Interna para los doce meses culminados el 31 de diciembre de 2016, así como el resultado de la evaluación sobre la eficacia de las operaciones en el área de cuentas por cobrar de Empresa Guatesuper, S.A. (de aquí en adelante "la compañía").

La compañía, concibe la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta, evaluación y mejoramiento de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar a la compañía en la consecución de sus objetivos; por lo que su ámbito de actuación comprende todas y cada una de las actividades de la compañía, con independencia de su actividad geográfica o funcional.

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN:</b> | La compañía mantiene evaluaciones continuas e independientes |
|--------------------|--|

**GUATESUPER, S.A.  
CUENTAS POR COBRAR  
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| <b>MG</b>         | <b>MRAR</b>          |             |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | <b>E-10</b> |
| <b>22/02/2018</b> | <b>23/02/2018</b>    |             |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>CONTROL:</b>       | El sistema de control interno es evaluado de forma constante por auditoría interna y auditoría externa.  |
| <b>PROCEDIMIENTO:</b> | Se solicitó el informe de auditoría interna y externa por el período 2017.<br>Auditoría interna mantiene planificadas revisiones recurrentes en el área de cuentas por cobrar, según el plan anual de auditoría, los cuales concluye con los informes respectivo |

**DICTAMEN DE LA FIRMA DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES  
INDEPENDIENTES**

Señores Consejo de Administración  
Guatesuper, S.A.  
Ciudad.

**Opinión con Salvedad**

Hemos auditado el rubro de cuentas por cobrar de la empresa **GUATESUPER, S.A.** una empresa económica dedicada a la compra y venta de productos de consumo, constituida en la República de Guatemala, que comprende la situación financiera del rubro de cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2017.

En nuestra opinión, excepto por los efectos de la cuestión descrita en la sección Fundamento de la Opinión con Salvedades de nuestro informe, el rubro de cuentas por cobrar presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la entidad relacionado con las cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2017, de conformidad con los principios y prácticas contables previamente existentes.

**Fundamento de la Opinión con Salvedad**




- a) El modulo del sistema de cuentas por cobrar no está integrado, al módulo de facturación y contabilidad.
- b) Existieron limitaciones en el alcance de nuestro trabajo de auditoría al no haber obtenido respuesta de las confirmaciones enviadas a terceros, que nos hubiera permitido validar fielmente los saldos presentados al 31 de diciembre de 2016.

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN:</b> | La compañía mantiene evaluaciones continuas e independientes |
|--------------------|--|

#### 4.6 Resumen de hallazgos




GUATESUPER, S.A.  
 CUENTAS POR COBRAR  
 CEDULA DE HALLAZGOS  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017

|            |               |      |
|------------|---------------|------|
| HECHO POR: | REVISADO POR: | P.T. |
| MG         | MRAR          | D    |
| FECHA:     | FECHA:        | 1/2  |
| 25-06-2018 | 22/06/2018    |      |

| ELEMENTO  | OPORTUNIDAD DE MEJORA  | REF.  | EFEECTO  | PLAN DE ACCIÓN  | COMENTARIO DE EVALUADO               |
|---|--|---|--|---|--------------------------------------|
| Ambiente Interno<br>Integridad y Valores Éticos               | La compañía no cuenta con valores corporativos y no se cuenta con el código de ética en donde se establezca la guía para el comportamiento de los colaboradores a todo nivel.                  |    | Incremento de posibilidad de fraudes en el área de cuentas por cobrar por falta de entendimiento en comportamientos indebidos            | Diseñar e implementar la elaboración y comunicación de valores corporativos y del establecimiento del código de ética.                        | De acuerdo con oportunidad de mejora |
| Ambiente Interno<br>Estructura Organizacional                 | En el área de cuentas por cobrar no existe un organigrama por el departamento que defina la estructura organizacional y defina la responsabilidad de cada colaborador                          |   | Los colaboradores del área de cuentas por cobrar podrían no tener claridad de las líneas de supervisión y responsabilidades específicas. | Auditoria interna propone un organigrama para el departamento de cuentas por cobrar en donde se encuentren definidos las líneas de jerarquía. | De acuerdo con oportunidad de mejora |
| Ambiente Interno<br>Asignación de autoridad y Responsabilidad | El departamento de cuentas por cobrar no cuenta con manuales de procedimientos para el otorgamiento y de transacciones relacionadas con créditos, y no se tienen definidos perfiles de puesto. |  | Falta de segregación de funciones adecuada y no definición de responsabilidades específicas de los colaboradores del área.               | Elaborar manuales de procedimientos en el área y definir responsabilidades de los colaboradores por medio de perfiles de puestos.             | De acuerdo con oportunidad de mejora |

**GUATESUPER, S.A.**  
**CUENTAS POR COBRAR**  
**CEDULA DE HALLAZGOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017**

|                   |                      |             |
|-------------------|----------------------|-------------|
| <b>HECHO POR:</b> | <b>REVISADO POR:</b> | <b>P.T.</b> |
| MG                | MRAR                 | D           |
| <b>FECHA:</b>     | <b>FECHA:</b>        | 2/2         |
| 25-06-2018        | 22/06/2018           |             |

| <b>ELEMENTO</b>   | <b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>   | <b>REF.</b>   | <b>EFEECTO</b>  | <b>PLAN DE ACCIÓN</b>  | <b>COMENTARIO DE EVALUADO</b>        |
|---|--|---|---|--|--------------------------------------|
| Actividades de Control de Archivos de conocimiento del cliente. | El departamento de control interno no cuenta con archivos de conocimiento del cliente.   |    | Probabilidad de mantener clientes sin información para cobros posteriores       | Actualizar y completar archivos del conocimiento del cliente y tenerlos archivados en un lugar seguro.                       | De acuerdo con oportunidad de mejora |
| Actividades de Circularización de clientes                      | El departamento de cuentas por cobrar no efectúa circularización de saldos y tampoco se comunica con los clientes para verificar el adeudo a fechas determinadas |   | Posibilidad de fraude en el personal de cobro por jineteo de pagos de clientes. | Circularizar saldos de clientes de forma mensual y conforme a muestra determinada por el departamento de cuentas por cobrar. | De acuerdo con oportunidad de mejora |
| Actividades de Control de Integridad de Información Financiera  | La compañía no cuenta con módulos integrados en el sistema de información financiera, ya que la facturación y los cobros se realizan en módulos no integrados.   |  | Falta de integridad en comunicación de información financiera.                  | Implementar los procesos en sistemas de información integrados.  | De acuerdo con oportunidad de mejora |

## **4.7 INFORME DEL AUDITOR INTERNO**

**Guatesuper, S.A.  
Informe de Auditoría Interna  
Evaluación del Sistema de Control Interno  
Área de Cuentas por Cobrar  
Al 31 de diciembre de 2017**

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

30 de junio de 2018

Al Consejo de Administración de  
Guatesuper, S.A.

De conformidad con lo establecido en el plan de trabajo (en adelante el “Plan Anual de Auditoría Interna”), presentamos el resumen de la gestión de Auditoría Interna para los doce meses culminados el 31 de diciembre de 2017, así como el resultado de la evaluación sobre la eficacia del sistema de control interno de Empresa Guatesuper, S.A. (de aquí en adelante “la compañía”), al área de cuentas por cobrar.

La compañía, concibe la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta, evaluación y mejoramiento de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar las operaciones y apoyar a la compañía en la consecución de sus objetivos; por lo que su ámbito de actuación comprende todas y cada una de las actividades de la compañía, con independencia de su actividad geográfica o funcional.

La función de Auditoría Interna se encuentra establecida en su Estatuto, en el que se definen de manera global la visión de la función, sus atribuciones y enumera entre dichas funciones las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control interno, incluyendo los sistemas de información electrónicos.



- Revisar la aplicación y efectividad de los métodos de identificación, control, gestión y evaluación de los diferentes riesgos.
- Evaluar la idoneidad y efectividad de los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable.

La auditoría Interna, durante el año 2017, continuó su plan anual de auditoría interna basándose en la identificación de riesgos en los procesos de mayor relevancia en la compañía. Al 31 de diciembre de 2017, en el marco del cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, los trabajos de auditoría han permitido realizar una evaluación del sistema de control interno, al área de cuentas por cobrar, considerando como metodología los principios y elementos establecidos en el Marco Integrado, emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Los asuntos, los cuales consideramos durante nuestra auditoría, así como las oportunidades de mejora identificadas en nuestra auditoría se incluyen en el informe adjunto con nuestras recomendaciones y el respectivo plan de acción a seguir.

El personal de compañía está de acuerdo con las oportunidades de mejora descritas en el informe adjunto y su correspondiente recomendación, por lo que actualmente se encuentran en proceso de ejecución.

Con base a los resultados obtenidos, consideramos que el sistema de control interno y de gestión del riesgo de la compañía en el área de cuentas por cobrar no es efectivo, pues debido a deficiencias en los elementos ambiente interno y actividades de control, no permite asegurar la eficacia de los procesos y controles que soportan las operaciones y el desarrollo de la información financiera para el área indicada.



Lic. Fernando González

Gerente de Auditoría Interna

**Guatesuper, S. A.**

**Informe de auditoría interna – Área Cuentas por Cobrar**

**Revisión por los doce meses culminados el 31 de diciembre 2017**

Hallazgos y recomendaciones

---

### **Ambiente Interno**

#### **Integridad y valores éticos**

##### **Hallazgo**

La compañía no cuenta con valores corporativos y no se cuenta con el código de ética en donde se establezca la guía para el comportamiento de los colaboradores a todo nivel.

##### **Criterio**

Según el principio del elemento de control interno marco integrado el compromiso con la integridad y los valores éticos; se establece en un clima ético dentro de la empresa y contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las empresas.

##### **Causa**

La administración no le ha dado la importancia necesaria a los valores éticos y a las normas de conducta, el cual es parte importante porque tienen la función de prevención de algún acto anómalo en diferentes niveles de la compañía

##### **Efecto**

Incremento de posibilidad de fraudes en el área de cuentas por cobrar por falta de entendimiento en comportamientos indebidos.

##### **Recomendación**

Diseñar e implementar la elaboración y comunicación de valores corporativos y establecimiento del código de ética.

## Estructura organizacional

### Hallazgo

En el área de cuentas por cobrar no existe un organigrama que defina la estructura organizacional y defina la responsabilidad de cada colaborador.

### Criterio

Para alcanzar un entorno de control oportuno deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades y el compromiso.

### Causa

Que no exista una estructura organizacional en el área de cuenta por cobrar da como resultado que no se definan las responsabilidades de los colaboradores y no se tengan determinadas las líneas de supervisión.

### Efecto

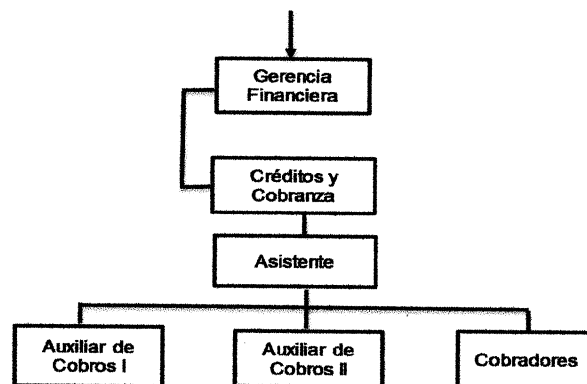
Los colaboradores del área de cuentas por cobrar podrían no tener claridad de las líneas de supervisión y responsabilidades específicas.

### Recomendación

Auditoría interna propone un organigrama para el departamento de cuentas por cobrar en donde se encuentren definidos las líneas de jerarquía.

**Figura 3**

### Estructura organizacional del área de cuentas por cobrar



Fuente: Elaborado por auditoría interna año 2018

## **Asignación de autoridad y responsabilidad**

### **Hallazgo**

El departamento de cuentas por cobrar no cuenta con manuales de procedimientos para el otorgamiento y transacciones de operaciones relacionadas con créditos, y no se tienen definidos perfiles de puesto.

### **Criterio**

Es necesario que todo el personal del área de cuentas por cobrar conozca cuales son los objetivos del control interno y como ejecutarlos, asimismo que exista responsabilidad en todos los niveles de la organización.

### **Causa**

Desconocimiento de la importancia de las descripciones de puestos, funciones y responsabilidades de cada empleado.

### **Efecto**

Falta de segregación de funciones adecuada, definición de responsabilidades específicas de los colaboradores del área

### **Recomendación**

Elaborar manuales de procedimientos en el área y definir responsabilidades de los colaboradores por medio de perfiles de puestos.

## **Actividades de Control**

### **Archivos de conocimiento del cliente**

#### **Hallazgo**

No existen archivos con los documentos necesarios para mantener un conocimiento de los clientes de la compañía.

#### **Criterio**

Realizar un expediente por cada cliente que solicite crédito donde se solicitara documentación personal, financiera y crediticia, para que esté disponible cuando sea útil o para su revisión.

**Causa**

Desconocimiento en la importancia del resguardo y control de los expedientes de los clientes.

**Efecto**

La compañía podría mantener relaciones comerciales con clientes que puedan incumplir las regulaciones para evitar el lavado de dinero en el país. La compañía podría no comunicarse con los clientes, con cuentas incobrables para procedimientos de cobro.

**Recomendación**

Elaborar política de conocimiento de clientes, así como implementar la elaboración de un archivo por cada cliente al cual se le ha otorgado crédito.

**Circularización de clientes****Hallazgo**

El departamento de cuentas por cobrar no efectúa circularización de saldos y tampoco se comunica con los clientes para verificar el adeudo a fechas determinadas.

**Criterio**

Procedimiento que tiene como objetivo confirmar los saldos de clientes a una fecha determinada y verificar la autenticidad y confiabilidad de la información proporcionada por el área de cuentas por cobrar.

**Causa**

Que la información generada por el área de cuentas por cobrar no se presente razonablemente en los estados financieros.

**Efecto**

Posibilidad de fraude por personal de cobro por jineteo de pagos de clientes.

**Recomendación**

Circularizar saldos de clientes de forma mensual y conforme a muestra determinada por el departamento de cuentas por cobrar.

## **Integridad de Información Financiera**

### **Hallazgo**

La compañía no cuenta con módulos integrados en el sistema de información financiera, ya que la facturación y los cobros se realizan en módulos no integrados.

### **Criterio**

Un sistema integrado de informaciones financiera es importante para tener controlada y actualizada las operaciones comerciales en todos los niveles de la organización.

### **Causa**

Que la información financiera no sea revelada razonablemente ya que los módulos de facturación y cobros son independientes.

### **Efecto**

Falta de integridad en la comunicación de información financiera.

### **Recomendación**

Implementar los procesos en sistemas de información integrados.

## CONCLUSIONES

1. Las empresas dedicadas a la compra y venta de productos de consumo son de importancia en nuestro país ya que son las encargadas de intercambiar los productos entre la empresa productora y el consumidor asimismo proporcionan fuentes de empleo y genera movimiento económico en las diferentes regiones dentro de las cuales se desenvuelve y ofrece al consumidor productos de calidad y opciones para su selección, asimismo promueven y patrocinan distintas marcas tanto de pequeñas medianas y grandes empresas productoras.
2. Las cuentas por cobrar son muy representativas en la empresa, son los clientes que han recibido créditos y que a corto plazo se convertirán en disponibilidad de efectivo, se debe tener un debido cuidado en la aplicación de las políticas de créditos al momento de concederlo ya que dicho procedimiento no solo incluye los documento solicitados si no la capacidad que tenga el personal del área de cuentas por cobrar de analizar los documentos y otorgar o denegar la solicitud del crédito.
3. De acuerdo con la hipótesis planteada en el plan de investigación se pudo comprobar que existe un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar que permite verificar las deficiencias de las operaciones realizadas en dicha área y asimismo la confiabilidad de los estados financieros, prevención de fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

4. La participación del Contador Público y Auditor desempeñando el papel de auditor interno es importante porque ayuda a mantener un funcionamiento adecuado del sistema de control interno (lo que implica su evaluación y monitoreo constante), asimismo apoyar en la prevención de errores, fraudes y minimizar los riesgos, determinar la cantidad de exposición a impactos adversos potenciales que la empresa está dispuesta a aceptar para alcanzar sus objetivos.



## RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con la importancia que tienen las empresas que se dedican a la compra y venta de productos de consumo en el país es indispensable que cuenten con procedimientos y controles apropiados para sus operaciones contables, financieras y administrativas para que cumpla con sus objetivos empresariales.
2. Por medio de la administración establecer programas de capacitación al personal del área de cuentas por cobrar con temas relacionados a políticas y procedimientos de créditos y control interno, que generen en la personal conciencia de la importancia y responsabilidad para cumplir las metas globales de la empresa.
3. Que el área de cuentas por cobrar cuente con un sistema de control interno que permita la eficiencia en sus operaciones financieras, contables y administrativas, asimismo sea funcional para cumplir los objetivos de la empresa.
4. Que la auditoria interna cumpla con su objetivo principal que es supervisar las actividades y operaciones de todas las áreas, principalmente el área de cuentas por cobrar para que se ejecuten con transparencia las normas y procedimientos administrativa para aumentar la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arturo Morales Castro, José Antonio Morales Castro, CREDITOS Y COBRANZA, Grupo Editorial La Patria, Mexico D.F. año 2014, Décimo primera edición.294 páginas.
2. Asamblea General Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. emitida en 1,985 y reformada en Guatemala 1,993. 77 páginas
3. Benavides Pañeda, Javier "Administración". McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. DE C.V. México D.F. Año 2014, 354 páginas
4. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Marco Integrado. Año 2013. 10 páginas.
5. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Los. nuevos conceptos de control interno Año 2017. 420 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala Decreto 73-2008 Ley de Impuesto de Solidaridad 2008. 8 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. Ley de Actualización Tributaria Libro I Impuesto Sobre la Renta. 119 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 Código de Comercio y sus Reformas 2007. 216 páginas.

9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 27-92 Ley y Reglamento del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas 2006.58 páginas.
10. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA PYMES). Año 2015. 276 páginas.
11. Instituto de Auditores internos (IIA), Marco Internacional para la práctica profesional de la auditoría interna, enero 2018.215 páginas