

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
HERRAMIENTAS**

TESIS

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

POR

EGLIS ANGÉLICA PRADO RODRÍGUEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, MARZO DE 2020

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Matemática - Estadística	Lic. Jorge Leonel Letrán Talento
Contabilidad	Lic. Erik Roberto Flores López
Auditoría	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Examinador	Lic. José Rolando Ortega Barreda

Guatemala, 04 de noviembre de 2019

Licenciado

Luis Antonio Suárez Roldán

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

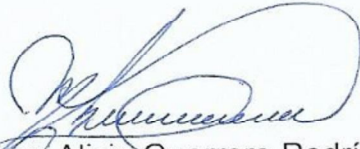
Su despacho

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-CAMBIO DE TEMA CPA No. 012-2019 de fecha 17 de octubre de 2019, de Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis de la estudiante Eglis Angélica Prado Rodríguez, para elaboración del trabajo de tesis titulado "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HERRAMIENTAS", 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 Eglis Angélica Prado Rodríguez 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,



Licda. MSc. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez

Contadora Pública y Auditora

Colégiado No. 4276

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

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

J.D.-TG. No. 0005-2020
Guatemala, 22 de enero del 2020

Estudiante
EGLIS ANGÉLICA PRADO RODRÍGUEZ
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 23-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 26 de noviembre de 2019, que en su parte conducente dice:

QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Economía y de Administración de Empresas; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

EGLIS ANGÉLICA PRADO RODRÍGUEZ	200013241-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HERRAMIENTAS
--------------------------------	-------------	---

3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch

DEDICATORIA

- A DIOS: Por llenar mi vida de fortaleza, sabiduría entendimiento y amor, por estar conmigo en todo momento para alcanzar este triunfo.
- A MI MADRE: Eglis Rodríguez por su comprensión y apoyo, gracias por todas sus oraciones.
- A MIS ABUELOS: Manuel de Jesús Rodríguez (QPD) y Angélica de Rodríguez por sus enseñanzas y guía, gracias por todos sus consejos y sus oraciones.
- A MI ESPOSO: Luis Fernando Arévalo Castillo por su inmenso amor, paciencia, por ser mi apoyo en todo momento, y mi acompañante en cada noche de desvelo.
- A MIS HIJOS: Adrián y Kevin por ser mi inspiración y mi fortaleza, espero que mi triunfo les motive.
- A MI HERMANA: Amarilis mil gracias por tu apoyo sin tu ayuda no hubiera sido posible.
- A MIS HERMANOS: Emmanuel y Josué gracias por su apoyo y cariño.

A MIS
COMPAÑEROS:

Por su amistad y apoyo, por los desvelos, las risas y el aprendizaje juntos.

A MI ASESORA:

Licda. Miriam Guerrero por sus correcciones oportunas, su paciencia y por compartir sus conocimientos profesionales durante este proceso.

A LA UNIVERSIDAD
SAN CARLOS
DE GUATEMALA:

Por ser la casa de estudios que me recibió para formarme como profesional brindándome una oportunidad.

A LA FACULTAD DE
CIENCIAS
ECONÓMICAS:

Por dejarme pertenecer como alumna de tan distinguida facultad, brindándome enseñanza educativa por medio de licenciados capacitados para mi formación como Contadora Pública y Auditora.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HERRAMIENTAS	
1.1 Clasificación de las empresas	2
1.1.1 Por la propiedad de las empresas	2
1.1.2 Por su organización jurídica	2
1.1.3 De acuerdo a su tamaño	4
1.1.4 De acuerdo a su actividad económica	5
1.2 Empresa comercial	6
1.2.1 Clasificación de las empresas comerciales	7
1.3 Empresa comercializadora de herramientas	7
1.3.1 Definición de herramientas	7
1.4 El comercio en Guatemala	8
1.5 Instituciones generales	9
1.6 Constitución de empresa	9
1.6.1 Registro Mercantil	10
1.6.2 Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)	14
1.7 Estructura organizacional	14
1.7.1 Organigrama	15
1.8 Legislación aplicable	21
1.8.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	21
1.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio y sus reformas	21
1.8.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 6-91, Código Tributario y sus reformas	22

1.8.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012 Libro I, Ley de Actualización Tributaria, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas	22
1.8.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas	23
1.8.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 37-92, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y sus Reformas	24
1.8.7	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad	24
1.8.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441, Código de Trabajo	24
1.8.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 42-92 Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público	25
1.8.10	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 76-78 Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado	25
1.8.11	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 78-89 Bonificación Incentivo	26

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1	Clasificación de la cuenta por cobrar	27
2.1.1	Exigibilidad	27
2.1.2	Origen	28
2.2	Ciclo de transacciones de cuentas por cobrar	30
2.2.1	Políticas de crédito y cobranza	32
2.2.2	Autorización de créditos	34

2.2.3	Facturación	35
2.2.4	Cobros	37
2.2.5	Registro y aplicación de cobros en el sistema	39
2.3	Organización del área de cuentas por cobrar	39
2.3.1	Gerente de créditos y cobros	39
2.3.2	Análisis e investigación	40
2.3.3	Asesores de ventas	41
2.3.4	Cobros	41
2.4	Normativa aplicable	44

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA EVALUACIÓN DEL DE CONTROL INTERNO

3.1	Definición de Contador Público y Auditor (CPA)	46
3.1.1	Características	46
3.1.2	Competencias profesionales del Contador Público y Auditor	47
3.1.3	Funciones	48
3.1.4	Responsabilidad	48
3.2	Normativa y Leyes aplicadas a la participación del Contador Público y Auditor	49
3.2.1	Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	49
3.2.2	Congreso de la República de Guatemala, decreto 72-2001 Ley de Colegiación profesional	50
3.2.3	Normas Internacionales de Auditoría	50
3.2.4	Código de Ética para profesionales de la Contabilidad (IFAC)	50
3.2.5	Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores	52
3.3	Campo de la actuación profesional	53
3.3.1	Independiente	53

3.3.2	Dependiente	53
3.3.3	Consultor	54
3.4	Control interno	54
3.4.1	Sistema de control interno	55
3.4.2	Marco de referencia	56
3.4.3	Control Interno - Marco Integrado (COSO 2013)	56

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HERRAMIENTAS (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	69
4.2	Solicitud de servicios profesionales	74
4.3	Propuesta de servicios profesionales	76
4.4	Aceptación de servicios profesionales	80
4.5	Planificación del trabajo	81
4.6	Diagnóstico situación actual	91
4.8	Informe de evaluación	157
	CONCLUSIONES	166
	RECOMENDACIONES	167
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	169
	WEBGRAFÍA	171

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Estructura organizacional de una empresa comercial	21
2	Estructura del ciclo de transacciones de la cuenta por cobrar	31
3	Estructura organizacional del área de cuentas por cobrar	43
4	Entorno de control	64
5	Evaluación de riesgos	65
6	Actividades de control	66
7	Información y comunicación	67
8	Actividades de supervisión	67
9	Estructura organizacional	71

INTRODUCCIÓN

Las empresas que se dedican a la venta de herramientas han ido evolucionando a través del tiempo, incrementando el negocio, derivado a la importación, tipos de herramientas o equipos donde la fuerza y la tecnología han impulsado esta práctica en el territorio nacional.

Al contar con mayor demanda de herramientas que importa el país, aumentan las actividades de este tipo de empresas para ser competitivas y posicionarse en el mercado. De tal forma que es de reconocer que es necesario optimizar los recursos, salvaguardar los mismos, mejorar las normativas internas, aplicar controles, gestionar los riesgos y dar el ejemplo desde los altos mandos para la adecuada toma de decisiones y consecución de objetivos.

En todo negocio es fundamental la captación de ingresos a través de las ventas al crédito o al contado. Por esto, en algunas empresas se ha instituido el departamento de Cuentas por Cobrar, éstas son importantes porque representan activos exigibles para la empresa y al mismo tiempo ayudan a mantener un flujo de efectivo que permite continuar con las operaciones de la empresa.

La investigación que se presenta trata de las necesidades y expectativas de la empresa, para poder evaluar los procedimientos que garanticen la eficiencia y eficacia del control interno por medio de una consultoría.

Es por ello que la presente tesis pretende brindarle al Contador Público y Auditor como consultor, aquellos elementos de captación de información y diagnóstico organizacional de soporte para la evaluación del sistema de

control interno, alineado a la metodología o referencia internacional aplicable en la calidad del trabajo designado. derivado de lo anterior, el desarrollo de la investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos, los cuales se presentan de forma breve a continuación:

El Capítulo I, comprende los aspectos fundamentales de las empresas que se dedican a la venta de herramientas en Guatemala, sus generalidades, características y aspectos legales que regulan dicha actividad.

El Capítulo II, presenta los aspectos relacionados al área de cuentas por cobrar, incluyen definiciones, tratamientos, elementos importantes a considerar y políticas generales.

En el Capítulo III, se incluyen aspectos relacionados al Contador Público y Auditor, normativas que rigen su proceder, definiciones y lo pertinente al sistema de control interno.

El Capítulo IV, contiene un caso práctico de la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar por medio de una consultoría basado en estándares de calidad del trabajo del profesional.

Por último, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se determinaron a lo largo del trabajo realizado y sus respectivas referencias bibliográficas utilizadas.

CAPÍTULO I

EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HERRAMIENTAS

Las empresas son organizaciones sociales que a través de la administración de sus recursos capital y trabajo producen bienes y/o servicios para la satisfacción de las necesidades con el fin de alcanzar determinados objetivos que pueden ser de lucro o social.

El Código de Comercio en su artículo No. 655 establece: “se entiende por empresa mercantil 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.” (4:129)

Existe una gran variedad de conceptos y definiciones de empresa y el escritor Idalberto Chiavenato proporciona un análisis muy acertado: “las empresas constituyen una de las más complejas y admirables instituciones sociales que la creatividad y el ingenio humano hayan construido. Las empresas de hoy son diferentes de las de ayer y probablemente, mañana y en el futuro lejano se presentarán diferencias todavía mayores. No existen dos empresas semejantes pues su principal característica es la diversidad: las empresas tienen tamaños y estructuras organizacionales distintas. Existen empresas de los más diversos campos de actividad, que emplean tecnologías variadas para producir bienes y servicios de distintos tipos, vendidos y distribuidos de manera diferente en diversos mercados, para ser utilizados por los más disímiles consumidores.” (10:43)

En conclusión, existe diversidad de empresas con diversos objetivos cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades.

1.1 Clasificación de las empresas

A continuación, se presenta la clasificación de las empresas en términos generales:

1.1.1 Por la propiedad de las empresas

Este tipo de empresa va en función de quienes sean sus dueños, o bien, de donde proviene las aportaciones del capital, según la propiedad de las empresas se clasifican en:

- a) Públicas: son aquellas cuya aportación de capital proviene del Estado o de organismos públicos, las empresas públicas tienen como finalidad velar por el bienestar de la comunidad y satisfacer necesidades de carácter general o social.

- b) Privadas: las empresas privadas generalmente están conformadas por varios accionistas o propietarios, pero también pueden ser de una sola persona. Su principal objetivo es la obtención máxima de beneficios y son consideradas el motor de la economía.

- c) Mixtas: están conformadas por la fusión de capital público y capital privado en proporciones variables. Las empresas mixtas pueden derivarse de la privatización de una empresa pública, esto puede darse por la venta de acciones a particulares o a empresas privadas.

1.1.2 Por su organización jurídica

Según su organización jurídica las empresas pueden constituirse como:

- a) Individuales: las empresas bajo el formato jurídico de persona individual tienen un solo propietario quien actúa en nombre propio con fines de lucro, controla todas las decisiones relacionadas con el negocio y recibe todo el beneficio empresarial, la persona individual es conveniente para empresas pequeñas por sus bajos costos de iniciación.
- b) Sociedades: la sociedad mercantil es una persona jurídica que realiza actividades comerciales con fines de lucro, según el Código de Comercio de Guatemala las empresas con personalidad jurídica pueden optar bajo las siguientes formas de sociedad mercantil:
- Sociedad colectiva: “es la que existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales”. (4:21)
 - Sociedad comandita simple: “es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación. Las aportaciones no pueden ser representadas por títulos o acciones.” (4:23)
 - Sociedad de responsabilidad limitada: “es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social. El capital estará dividido en aportaciones que no podrán

incorporarse a títulos de ninguna naturaleza ni denominarse acciones.”
(4:25)

- Sociedad anónima: “es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.” (4:26)
- Sociedad en comandita por acciones: “es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima. Las aportaciones deben estar representadas por acciones, las cuales deberán ser nominativas. Las sociedades en comandita por acciones constituidas antes de la vigencia de la Ley de Extinción de Dominio, cuyo pacto social les faculte a emitir acciones al portador y tengan pendiente la emisión de acciones, deberán realizarla únicamente con acciones nominativas.”
(4:61)

1.1.3 De acuerdo a su tamaño

- a) Pequeña: son entidades independientes o de una sola persona, regularmente esta persona es el dueño directo de todos los activos de la empresa y es el responsable de la operación y administración la cual es simple y con poco personal.
- b) Mediana: estas entidades regularmente están constituidas en sociedades, de dos o más socios, de los cuales se asigna a un socio para ocupar el puesto de gerente general de la sociedad.

- c) Grande: se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general cuentan con instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de quetzales; las empresas grandes son conocidas como corporaciones que están formadas por varias empresas. Los accionistas están representados por el consejo directivo de las corporaciones.

1.1.4 De acuerdo a su actividad económica

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que realicen, para lo cual se debe tomar en cuenta la diversidad de productos y procesos que desarrollen.

- a) Industriales: la actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Las industriales a su vez son susceptibles de clasificarse en:
- Extractivas: cuando se dedican a la explotación de recursos naturales.
 - Manufactureras: son empresas que transforman las materias primas en productos terminados.
 - Agropecuaria: como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.
- b) Comerciales: son intermediarios entre productor y consumidor, su función primordial es la compra-venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:
- Mayoristas
 - Minoristas o detallistas
 - Comisionistas

c) Servicios: como su nombre lo indica, son aquellos que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Las empresas de servicio pueden clasificarse en sectores:

- Transporte
- Turismo
- Instituciones financieras
- Servicios públicos varios
- Servicios profesionales
- Educación
- Salud
- Comunicación

1.2 Empresa comercial

“Las empresas comerciales son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas”. (17:3)

Las empresas comerciales actúan como intermediarios entre el productor y el consumidor final, ya que básicamente se dedican a la distribución de los productos terminados, porque realizan compra y venta de los mismos, también se debe tomar en cuenta que las empresas comerciales pueden ser mixtas, es decir, que pueden distribuir productos terminados y pueden ofrecer servicios de instalación y reparación que vayan en relación a los productos terminados que distribuyen.

1.2.1 Clasificación de las empresas comerciales

Las empresas comerciales pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Mayorista: es el comerciante que compra a fabricantes en grandes cantidades o realiza importaciones para vender a los minoristas.
- Minorista: es el comerciante que vende al detalle, es decir, que vende directamente al consumidor final.
- Comisionista: es el comerciante que vende y compra por cuenta de otra persona y cobra una comisión.

1.3 Empresa comercializadora de herramientas

La comercialización de herramientas en una empresa se refiere a la compra-venta de un producto terminado.

1.3.1 Definición de herramientas

Una herramienta es un elemento elaborado con la finalidad de facilitar una labor mecánica que requiere de una aplicación correcta de energía. Todas las herramientas cumplen con uno o varios propósitos, para realizar trabajos mecánicos o manuales que requieren de la aplicación de la fuerza física.

Una empresa comercializadora de herramientas realiza actividades de compra y venta de bienes, específicamente producto terminado que no necesita procesos de transformación. Sus compras son regularmente a mayoristas y por medio de importaciones, y su venta es a minoristas o consumidores finales.

1.4 El comercio en Guatemala

En la antigüedad el comercio en Guatemala para la cultura Maya era el trueque, se daba maíz por frijol y frijol por cacao, carnes y caza por otros alimentos, telas, entre otros; El medio para poder comercializar entre pueblos fue totalmente terrestre y acuático, era un comercio que se basaba en el intercambio productivo y garantizaba la alimentación para la comunidad.

Antes de que los españoles invadieran el territorio guatemalteco, la historia refleja que la base de la economía Maya fue la agricultura, las piedras preciosas como el oro, la plata y el bronce eran utilizadas como prendas de vestir que lucían las máximas autoridades, no eran parte del comercio. Después de la conquista de los españoles, el comercio en Guatemala cambió a encomienda de tributos al rey.

A principios del siglo XV se dio la introducción de la moneda. “La moneda es un bien o producto que permite y facilita el intercambio de otros bienes o servicios. Anteriormente se utilizaron distintas mercaderías siempre que fueran aceptadas como medio de cambio en la transferencia de bienes. Entre los artículos utilizados se encontraban las pieles, carne, animales, trigo, cebada y herramientas. En Guatemala, los mayas utilizaron como moneda, plumas de Quetzal, sal, obsidiana, piedras preciosas, jade y en especial, el cacao. La Conquista y su consolidación exigieron un sistema monetario para no retornar al trueque, para lo cual se adoptó una estructura tomando como base la moneda española.” (18:12).

La moneda no solo fue utilizada como un medio para intercambiar mercancías, también era utilizada como instrumento para almacenar valor. El uso

continuado de monedas favoreció la aparición de entidades equivalentes a las actuales casas de cambio y bancos.

Antes del siglo XIX se realizaban las travesías transatlánticas, que consistían en comercializar mercancías entre América y Europa en barcos de vela, luego fue evolucionando con los barcos de vapor haciéndolas más rápidas y seguras.

Por último, se menciona la globalización que “es un proceso continuo de gran interdependencia entre países y ciudadanos. La globalización económica se refleja en el incremento del monto del comercio externo de bienes y servicios, el incremento del volumen del flujo financiero internacional y el incremento del flujo laboral”. (18:16)

1.5 Instituciones generales

En todo país deben existir instituciones que puedan regular el desarrollo tanto económico como social; en Guatemala la institución que promueve el desarrollo e impulsa el comercio facilitando la organización empresarial ya sea con personalidad individual o jurídica es La Cámara de Comercio de Guatemala, la cual fue fundada el 26 de febrero de 1894, el objetivo principal es liderar la defensa, representación y promoción del comercio con valores los cuales son: lealtad, confiabilidad y servicio.

1.6 Constitución de empresa

Para la constitución de una empresa es importante definir la forma de organización que tomará la empresa en el sentido de ser individual o jurídica.

En Guatemala la constitución de empresa está regulada por el Código de Comercio, y la entidad asignada es el Registro Mercantil en conjunto con la Superintendencia de Administración Tributaria.

1.6.1 Registro Mercantil

Esta Institución tiene como objetivo registrar y certificar los actos mercantiles, las sociedades nacionales y extranjeras, empresas mercantiles, los comerciantes individuales y todas sus modificaciones en Guatemala, dando certeza y seguridad jurídica. Fue creada mediante el Decreto No. 2-70, Código de Comercio y según estipulan los artículos 332 y 333 y el Acuerdo Gubernativo No. 30-71 y su Reglamento.

El Registro Mercantil ha puesto a disposición el sitio web <https://minegocio.gt> el cual permite a los interesados efectuar los trámites de inscripción de forma electrónica.

La base legal para la inscripción de empresas escrita en el Código de Comercio se indica a continuación:

- a) Artículo 14 “La sociedad mercantil constituida de acuerdo a las disposiciones de este Código e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados. Para la constitución de sociedades, la persona o personas que comparezcan como socios fundadores, deberán hacerlo por sí o en representación de otro, debiendo en este caso, acreditar tal calidad en la forma legal. Queda prohibida la comparecencia como gestor de negocios”.
(4:4)

- b) Artículo 332 “El Registro Mercantil funcionará en la capital de la República y en los departamentos o zonas que el Ejecutivo determine. Los registradores deberán ser Abogados y Notarios, colegiados activos, guatemaltecos naturales, tener por lo menos cinco años de ejercicio profesional y su nombramiento lo hará el Ejecutivo por el órgano del Ministerio de Economía. El Ejecutivo por intermedio del citado Ministerio, emitirá los aranceles y reglamentos que procedieren.” (4:71)
- c) Artículo 333 “Es obligatoria la inscripción en el Registro Mercantil jurisdiccional:
- De los comerciantes individuales que tengan un capital de dos mil quetzales o más.
 - De todas las sociedades mercantiles.
 - De empresas y establecimientos mercantiles comprendidos dentro de estos extremos.
 - De los hechos y relaciones jurídicas que especifiquen las leyes.
 - De los auxiliares de comercio.
 - La inscripción de comerciantes individuales, auxiliares de comercio y de las empresas y establecimientos mercantiles, deberá solicitarse dentro de un mes de haberse constituido como tales o de haberse abierto la empresa o el establecimiento.
 - El de las sociedades, dentro del mes siguiente al otorgamiento de la escritura de constitución. Este mismo plazo rige para los demás hechos y relaciones jurídicas.” (4:71)
- d) Artículo 335 “Comerciante individual. La inscripción del comerciante individual se hará mediante declaración jurada del interesado, consignada en formulario con firma autenticada, que comprenderá:

- Nombres y apellidos completos, edad, estado civil, nacionalidad, domicilio y dirección.
- Actividad a que se dedique.
- Régimen económico de su matrimonio, si fuere casado o unido de hecho.
- Nombre de su empresa y sus establecimientos y sus direcciones.
- Fecha en que haya dado principio su actividad mercantil.

Dentro del procedimiento se indica que el registrador razonará la cédula de vecindad del interesado, no obstante, a la fecha el documento vigente es Documento de Identificación Personal (DIP).

e) Artículo 336 “La inscripción de la empresa o establecimiento mercantil se hará en la forma prevista en el artículo anterior, que comprenderá:

- Nombre de la empresa o establecimiento.
- Nombre del propietario y número de su registro como comerciante.
- Dirección de la empresa o establecimiento.
- Objeto.
- Nombres de los administradores o factores.” (4:72)

f) Artículo 337 “La inscripción de las sociedades mercantiles se hará con base en el testimonio respectivo, que comprenderá:

- Forma de organización.
- Denominación o razón social y nombre comercial si lo hubiere.
- Domicilio y el de sus sucursales.
- Objeto.
- Plazo de duración.
- Capital social.

- Notario autorizante de la escritura de constitución, lugar y fecha.
- Órganos de administración, facultades de los administradores.
- Órganos de vigilancia si los tuviere.

Siempre que se trate de sociedades cuyo objeto requiera concesión o licencia estatal, será indispensable adjuntar el acuerdo gubernativo o la autorización correspondiente y el término de inscripción principiará a contar a partir de la fecha del acuerdo o autorización” (4:73)

A continuación, se detallan los requerimientos para la constitución de una sociedad anónima según el Registro Mercantil:

- Denominación: puede formarse libremente con el agregado obligatorio de la leyenda: “Sociedad Anónima” que podrá abreviarse: S.A. Si la denominación contiene el nombre de un socio fundador o los apellidos de dos o más de ellos, deberá incluir también el objeto principal de la sociedad.
- Responsabilidad de los socios: está limitada al pago de las acciones que cada accionista ha suscrito.
- Capital: el capital está dividido y representado por acciones. El capital se divide en: capital autorizado: es la cantidad máxima que la sociedad puede emitir en acciones, puede estar total o parcialmente suscrito al constituirse la sociedad. Capital suscrito: al suscribir acciones los socios deben pagar por lo menos el 25% de su valor nominal. Capital pagado: el capital pagado inicial de la sociedad anónima debe ser por lo menos de Q.200.00
- Aportaciones: pueden pagarse en efectivo o en especie. Las aportaciones en efectivo deberán depositarse en un banco a nombre de la sociedad cuándo estas sobrepasen la cantidad de Q.2,000.00

- Reserva Legal: de las utilidades netas de cada ejercicio de toda sociedad, deberá separarse anualmente el cinco por ciento (5%) como mínimo para formar la reserva legal.

Dentro de la página web del Registro Mercantil, se encuentra la Guía para registro de la sociedad que contiene un formulario electrónico el cual debe completarse con los datos de la sociedad y los documentos legales que deben adjuntarse:

- Testimonio de escritura pública
- Acta notarial de nombramiento de cada representante legal.
- Documento de identidad de cada representante legal
- Boleto de ornato (de un socio, comerciante o notario autorizante)

1.6.2 Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

Es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, tiene como objetivo general fortalecer la transparencia fiscal y recaudar los impuestos provenientes de los actos gravados, ésta goza de autonomía funcional económica, financiera, técnica y administrativa. Promueve la Cultura Tributaria.

En la SAT se realiza la inscripción y modificaciones de las empresas suscritas en el Registro Mercantil, para la afiliación de sus impuestos.

1.7 Estructura organizacional

Es muy importante que una persona que sea parte de una empresa o piense en emprender una, pueda identificar y clasificar las actividades que se pretenden realizar, con el fin de implementar una estructura organizada que permita ejecutar las actividades con la mayor eficacia y eficiencia para el logro

de los objetivos de la empresa. Para esto es fundamental establecer jerarquías y dar a conocer los objetivos que la empresa quiere cumplir.

La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa de forma intencional, con el fin de agruparlas estableciendo jerarquías para formar áreas o departamentos que a través de la organización alcancen los objetivos establecidos. La estructura organizacional varía dependiendo de las necesidades de cada empresa.

“Para funcionar correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, campo de operación o ambos, requieren de un marco de actuación. Este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación traducido y concretado en estrategias. Su representación gráfica también se conoce como organigrama, que es el método más sencillo de expresar la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos que la componen en términos concretos y accesibles”. (11:124)

1.7.1 Organigrama

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría”. (11:124)

Cada departamento o área son importantes dentro de la estructura organizacional porque desempeñan funciones para alcanzar los objetivos de

la empresa. A continuación, se da una breve explicación de cada departamento o área del organigrama:

- a) Junta de accionistas o Asamblea General: está formada por los accionistas y es el órgano supremo de la empresa, quienes se encargan de discutir y aprobar los Estados Financieros de la empresa y la toma de decisiones.
- b) Gerencia General: la junta de accionistas elige un gerente o administrador quien será el encargado de liderar, administrar, planificar actividades, organizar y controlar los recursos con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa a través del manejo y supervisión a los demás departamentos.
- c) Departamento administrativo: este departamento es el auxiliar de la gerencia general y debe ser el filtro de información y el vínculo entre la gerencia y el resto de departamentos con los cuales debe conservar un proceso armónico para el logro de objetivos. El departamento administrativo tiene bajo su coordinación a:
 - Recursos humanos: realiza principalmente las actividades de contratación y formación del personal, así como los procedimientos de despidos. En este departamento se lleva a cabo la formalización de los contratos, nóminas, seguro social, entre otros.
 - Contabilidad: todas las empresas sin excepción necesitan un departamento de contabilidad, éste permite llevar controles financieros de la empresa que proporcionan material informativo sobre su desarrollo

económico. La contabilidad se ha convertido en una herramienta indispensable para generar y comunicar información financiera útil y oportuna para los directivos y accionistas de la organización esto contribuye a tomar decisiones adecuadas con respecto a las operaciones e inversiones futuras del cual se puede obtener mejor análisis para la toma de decisiones.

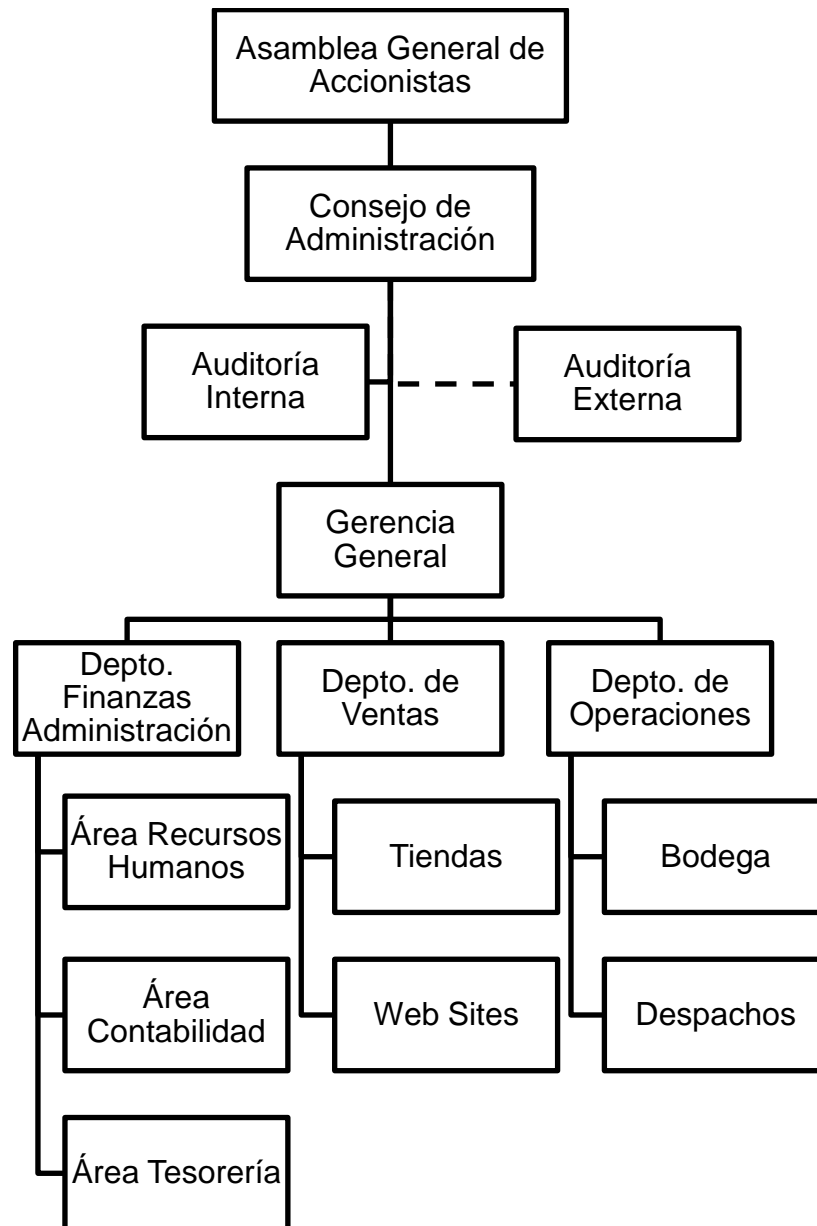
- Créditos y Cobros: este departamento realiza los procedimientos de estudio para para la autorización de créditos, administra la cartera de las cuentas por cobrar comerciales como, por ejemplo: conocer la situación crediticia de sus clientes, análisis de antigüedad de saldos, seguimiento a cartera vencida, actividades de cobranza, entre otros.

- Compras: este departamento realiza negociaciones para adquirir productos de buena calidad a bajos precios. Las compras pueden dividirse en compras locales e importaciones:
 - Compras locales: son todas las compras realizadas en el mercado local, estas contribuyen al comercio nacional.
 - Importaciones: en el caso de las importaciones realizan las compras en el exterior por medio de la declaración única aduanera DUA GT, en este documento se gravan las mercancías con las tarifas de aranceles e impuestos que correspondan para poder ingresar la mercadería al país.

- d) Ventas: esta área se encarga de la distribución y venta de los productos. Las ventas pueden realizarse de dos formas: en las tiendas y por medio del sitio web.

- Tiendas: las ventas en las tiendas se realizan directamente al cliente la empresa puede contar con asesores de venta capacitados para responder a las necesidades de los clientes.
 - Ventas del sitio web: se realizan por medio de catálogos, la atención al cliente es a través de mensajes al igual que las ventas directas cuentan con un asesor de ventas y la entrega del producto puede ser a domicilio o en la tienda.
- e) Departamento de operaciones: este departamento se encarga de planificar y organizar todos los movimientos de los inventarios de mercaderías, para el buen funcionamiento se subdivide en:
- Bodega: en bodega se realizan los registros de ingresos de las mercaderías de compras locales e importaciones corroborando que las cantidades correspondan a la orden de compra, facturas o despachos de proveedores, así como de verificar que la mercadería se encuentre en buen estado. La buena administración de una bodega incluye el almacenamiento y resguardo de la mercadería y la actualización de los registros para controlar las existencias.
 - Despachos: esta área está directamente ligada a bodega, éste debe hacer entrega de las mercaderías según los documentos autorizados como ejemplo: órdenes de despacho, requerimientos o facturación a clientes. Es totalmente responsable de las salidas de mercadería de bodega y de coordinar las entregas de pedidos.

Figura No.1
Estructura organizacional de una empresa comercial



Fuente: Elaboración propia derivado de la investigación.

1.8 Legislación aplicable

Toda persona individual o jurídica que desee ejercer actividades comerciales dentro de la república de Guatemala, se encuentra regulada por las distintas leyes de carácter general y específico las cuales son presentadas a continuación:

1.8.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Fue creada por una Asamblea Nacional Constituyente, el 31 de mayo de 1985, la cual lo hizo en representación del pueblo con el objeto de organizar jurídica y políticamente al Estado. La Constitución Política es la ley suprema de la República de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes.

1.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio y sus reformas

Éste regula las operaciones mercantiles del intercambio de bienes y prestación de servicios, para permitir al Estado mantener la vigilancia de las mismas. En su artículo 1 describe que aplica a: “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.” (4:2)

El Código de Comercio de Guatemala contiene las disposiciones generales y las regulaciones aplicables a todas las sociedades mercantiles con una estructura básica, que permite la fusión y transformación de las mismas.

1.8.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 6-91, Código Tributario y sus reformas

Con el objetivo de evitar abusos de poder, y normar adecuadamente las relaciones entre el ente fiscalizador y los contribuyentes, el Congreso de la República emitió el Código Tributario para determinar las bases de recaudación de los tributos, la base imponible y los porcentajes a que estarán sujetos. Así mismo pretende evitar contradicciones, y la doble tributación que pueda darse.

1.8.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012 Libro I, Ley de Actualización Tributaria, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas

Esta ley regula los impuestos gravados sobre las rentas que se obtienen tanto como persona individual y como persona jurídica, así lo indica en sus artículos 1 y 2:

- a) “Artículo 1. Objeto. Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país. El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro.
- b) Artículo 2. Categorías de rentas según su procedencia. Se gravan las siguientes rentas según su procedencia:
 - Las rentas de las actividades lucrativas.
 - Las rentas del trabajo.
 - Las rentas del capital y las ganancias de capital.

Las empresas jurídicas al momento de su inscripción y registro deben elegir la categoría de renta que más le convenga, según el tipo de empresa que sea si se dedica a compra venta de bienes o la prestación de servicios". (5:2)

1.8.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas

Es el impuesto que paga toda persona al comprar algún bien o servicio, está considerado como el impuesto que más dinero genera al Estado. La tarifa es del 12 por ciento del valor de cada bien o servicio el cual está incluido en los precios, el periodo de imposición es de un mes calendario y puede realizarse la compensación entre el débito fiscal (ventas) y el crédito fiscal (compras).

La procedencia del crédito fiscal debe ser de documentos de compra de mercaderías vinculados con el proceso productivo o de comercialización de bienes como lo establece el artículo 16, estos documentos pueden ser:

- Importaciones o adquisición de bienes
- Importación, adquisición o construcción de propiedades, planta y equipo
- Utilización de servicios

Las empresas que se dedican a la comercialización de herramientas obtienen su mercadería en su mayoría por medio de las importaciones, las cuales generan su crédito fiscal.

**1.8.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 37-92,
Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial
para Protocolos y sus Reformas**

Regula los documentos afectos como; contratos civiles y mercantiles, documentos otorgados en el extranjero que hayan de sufrir efectos en el país, documentos públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación de pago de bienes o suma de dinero y los comprobantes de pago de premios de loterías, rifas y sorteos.

**1.8.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 73-2008,
Ley del Impuesto de Solidaridad**

“Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos”. (6:2)

**1.8.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441,
Código de Trabajo**

“Regula lo relacionado a las actividades laborales, los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver conflictos”. (7:6)

De igual manera contempla los contratos laborales, las jornadas de trabajo, descansos, asuetos, vacaciones, entre otros. Así mismo, expresa la obligación de elaborar y poner en vigor un Reglamento Interno de Trabajo; presentar ante el Ministerio de Trabajo y Previsión social los informes concernientes a los datos sobre los empleados, egresos por concepto de salarios, bonificaciones y prestaciones laborales.

**1.8.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 42-92
Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y
Público**

Esta ley otorga un beneficio al trabajador tanto del sector privado como del sector público de obtener una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario devengado, con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo.

**1.8.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 76-78
Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los
Trabajadores del Sector Privado**

El pago del aguinaldo forma parte de los derechos sociales que regula la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 102 inciso j. “Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido sí fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado.” (2:21)

El Decreto número 76-78 regula la forma de pago del aguinaldo, las sanciones, entre otros.

**1.8.11 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 78-89
Bonificación Incentivo**

Esta bonificación ha sido creada para los trabajadores del sector privado con el objeto de estimular y aumentar su productividad y eficiencia. Es importante mencionar que esta bonificación no es parte del salario mínimo ni lo sustituye.

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

En una forma general, las cuentas por cobrar son los saldos exigibles a favor de la empresa que por lo regular surgen por la venta de bienes o la prestación de servicios que se dan al crédito el cual llega a recuperarse en un período entre 15, 30 a 60 días, también pueden darse por cobro de comisiones, préstamos, anticipo a proveedores, cuentas por cobrar a trabajadores, deudores varios, ingresos por cobrar o cualquier otro concepto.

Las empresas utilizan la cuenta por cobrar como una herramienta para promover las distribuciones de sus productos y de esta forma alcanzar un nivel más alto de ventas por medio del otorgamiento de créditos para favorecer a sus clientes.

“Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte del activo corriente.” (13:328)

2.1 Clasificación de la cuenta por cobrar

Se pueden clasificar de acuerdo a su exigibilidad y su origen.

2.1.1 Exigibilidad

De acuerdo a su exigibilidad las cuentas por cobrar se clasifican en:

- a) Corto plazo: son aquellas cuyo plazo de cobranza es menor a un año de la fecha de su emisión.
- b) Largo plazo: son aquellas cuyo plazo de cobranza es mayor a un año de la fecha de su emisión.

2.1.2 Origen

De acuerdo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse en:

- a) Clientes comerciales: estas cuentas se derivan de las operaciones del giro normal de la empresa, es decir, venta de mercaderías o prestación de servicios. En este rubro se registran todos los documentos emitidos a terceros a favor de la empresa por medio de los cuales se haya otorgado crédito; los clientes pueden ser clientes nacionales o del exterior. Ejemplo: facturas, notas de crédito.

- b) Documentos por cobrar: en esta cuenta se registran los documentos legales a favor de la empresa, puede darse por préstamos otorgados, pagaré o letras de cambio o algún documento exigible que contenga fecha de inicio de la operación, fecha de vencimiento y tasa de interés.

- c) Funcionarios y empleados: esta cuenta es considerada cuando la empresa otorga algún tipo de préstamo a sus empleados, autoriza algún anticipo de su salario, cobro de uniformes, entre otros, todo esto con previa autorización.

- d) Cuentas incobrables: en esta cuenta se registra una estimación de la incobrabilidad, este es un riesgo que se acepta por otorgar un crédito a terceros, esta cuenta pasa a ser parte de los gastos de operación de la empresa.

- e) Cuentas por cobrar proveedores: en esta cuenta pueden registrarse el derecho a recibir efectivo o sus equivalentes derivados por descuentos no atribuidos al costo, devoluciones posteriores al pago, reintegros y acuerdos comerciales.

- f) Cuentas por cobrar reclamaciones: en esta cuenta se registran los derechos derivados por reclamaciones generadas debido a siniestros ocurridos que pueden afectar tanto a las propiedades, planta y equipo, inventarios y cualquier otro concepto de reclamación a aseguradoras o a particulares.

- g) Cuentas por cobrar por concepto de intereses de mora: en este rubro se registran los intereses cobrados generados de los documentos vencidos provenientes de las cuentas por cobrar a clientes.

- h) Documentos y cuentas por cobrar a empresas relacionadas: en esta cuenta se registran todas las transacciones entre compañías relacionadas sean comerciales o no, en este caso el plazo de recuperación de los créditos por lo regular exceden de un año.

- i) Crédito fiscal: dentro de este rubro se registran los créditos acumulados del Impuesto al Valor Agregado, este monto puede ser reclamado al ente fiscalizador el cual, de ser aprobado, la empresa lo recibirá de vuelta en efectivo; al igual que el pago indebido de impuestos como el ISR y el ISO, esto queda como un crédito a favor de la empresa el cual puede ser reclamado si se hace la solicitud al ente fiscalizador.

- j) Documentos descontados: esta cuenta es reguladora del activo, en esta cuenta se registran todos los documentos entregados a entidades financieras a cambio de recibir efectivo, es decir, se realiza la venta de la cartera de cuentas por cobrar.

2.2 Ciclo de transacciones de cuentas por cobrar

El ciclo de transacciones es una serie de operaciones y actividades económicas que se repiten periódicamente y de forma ordenada.

Cada empresa debe realizar un análisis para poder identificar los ciclos y sus actividades específicas y así poder determinar la eficacia y la rentabilidad. Es crucial establecer el punto de inicio de un ciclo para comprender las tareas y el flujo de trabajo que abarca para delimitar el final.

La cuenta por cobrar se convierte en un activo muy importante para la empresa, porque es considerado un recurso económico que en un futuro generará beneficios, este efectivo que es recuperado permite a la empresa programar y realizar sus pagos sin ningún problema, y de esta forma continuar con el curso de la compra de mercaderías, también puede utilizarse para inversiones y aumentar el valor de la compañía.

En conclusión el ciclo de transacciones de la cuenta por cobrar debe abarcar todas las actividades de la empresa que tengan relación directa con la cuenta por cobrar, las empresas deben considerar los flujos de efectivo provenientes de la venta de la mercadería cuando ésta se realiza al contado o al crédito, es conveniente tener un método eficiente y políticas claras y sencillas para ventas al crédito; se debe tener claro que el seguimiento de cobros permite una adecuada administración del flujo de efectivo.

En una forma general se plantea una estructura del ciclo de transacciones de la cuenta por cobrar:

Figura No.2
Estructura del ciclo de transacciones de la cuenta por cobrar



Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

En la figura se representa el ciclo de transacciones de la cuenta por cobrar, del cual, a continuación, se define cada una de las operaciones planteadas para mejor comprensión y conocer cada proceso que forma parte del ciclo.

2.2.1 Políticas de crédito y cobranza

Las cuentas por cobrar se derivan de la venta al crédito o a plazo y por ello adquiere una gran relevancia contar con políticas de crédito claras. Las operaciones a crédito incrementan las ventas, pero también puede complicar y crear un serio problema financiero en las empresas sino se tiene una adecuada administración de los cobros.

“El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible; por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos.” (14:23)

Una empresa que desea otorgar crédito a sus clientes para incrementar sus ventas, es necesario que cuente con políticas de autorización de créditos las cuales son una serie de lineamientos a seguir con el propósito de determinar si se le otorga o no el crédito al cliente, para esto es preciso contar con fuentes de información proporcionadas por el cliente y que puedan ser comprobadas.

El objetivo de crear una política de crédito es desarrollar formalmente un documento que incluya las normas, reglamentos y procedimientos para administrar las operaciones diarias para la aprobación de créditos, esto permitirá a la empresa negociar con sus clientes y crear una cartera sana y confiable. Las políticas de crédito deben ser observadas por el personal a

cargo y deben estar por escrito. Dentro de las operaciones que debe realizar el analista de los créditos están las siguientes:

- Realizar la evaluación de la información proporcionada por el cliente
- Proponer límite de crédito a otorgar a los clientes
- Revisar condiciones de créditos, garantías y descuentos
- Aumentos de créditos
- Realizar informes periódicos que contenga informes de crédito, nuevos clientes, ampliaciones, garantías y retiro de líneas de crédito, entre otros.

Por otro lado, está la gestión de cobranza, una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro. La empresa comercial que otorga créditos debe estar continuamente trabajando en convertir su cuenta por cobrar en efectivo, de lo contrario se quedaría sin capital de trabajo.

“La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar. No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar”. (14:145)

Para la creación de políticas de cobranza es fundamental tener una administración óptima de cartera de los clientes que incluya la situación crediticia de cada cliente, como, por ejemplo: los créditos otorgados, los montos, la antigüedad de los saldos vencidos, si tiene autorizado periodos de gracia, condiciones especiales de entrega, entre otros; todo esto sin perder de vista el objetivo de la cobranza que es lograr que los clientes paguen los créditos otorgados de manera espontánea. Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de forma periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

2.2.2 Autorización de créditos

La decisión de autorizar o negar un crédito depende del resultado del análisis realizado sobre la información proporcionada por el solicitante. Aquí se realizan los procedimientos creados en las políticas de créditos.

Los créditos pueden ser autorizados por medio de los siguientes documentos:
Solicitud de crédito: es un documento que contiene los requisitos que debe llenar el solicitante para poder optar a un crédito, este documento está sujeto a evaluación para su aprobación. Este documento debe estar firmado por el solicitante, es decir, por la persona encargada de recopilar la información y la persona que autoriza el crédito.

Dentro de los requisitos mínimos que debe contener la solicitud se encuentran:

- Fecha de la solicitud
- Información completa de la compañía o persona individual (razón social, nombre comercial, dirección, teléfonos, entre otros)

- Referencias comerciales (esta información debe ser comprobada)
 - Referencias bancarias
 - Firmado por el representante legal y sello de la empresa
 - Monto autorizado
 - Tiempo máximo estipulado para el pago
 - Ampliación del crédito
- a) Persona individual:
- Fotocopia del documento personal de identificación (DPI)
 - Fotocopia del registro tributario unificado actualizado (RTU)
 - Tres últimos estados de cuenta bancarios
- b) Persona jurídica:
- Fotocopia del registro tributario unificado actualizado (RTU)
 - Fotocopia de patente de comercio
 - Fotocopia de patente de sociedad
 - Fotocopia de nombramiento de representante legal

2.2.3 Facturación

La factura es el documento comercial que respalda la compra-venta de un bien o de un servicio, sirve como comprobante legal y fiscal, debe detallar toda la información de la operación que se ha realizado.

Toda persona que se dedique a la venta de bienes o prestación de servicios está obligada a emitir factura, en este caso una empresa comercializadora de herramientas con personalidad jurídica tiene obligación de emitir facturas.

La entidad que regula el uso de la factura es la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) por medio de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su reglamento, en el cual indica los documentos obligatorios por ventas y servicios, en el artículo 29 detalla los documentos obligatorios que los contribuyentes están obligados a emitir con caracteres legibles y permanentes. En el inciso “a” indica la emisión de facturas de la siguiente manera:

- a) “Facturas, por las ventas, permutas, arrendamientos, retiros, destrucción, pérdida, o cualquier hecho que implique faltante de inventario cuando constituya hecho generador de este impuesto, y por los servicios que presten los contribuyentes afectos, incluso respecto de las operaciones exentas o con personas exentas. En este último caso, debe indicarse en la factura que la venta o prestación de servicio es exenta y la base legal correspondiente”.

El Reglamento de la Ley del IVA en el artículo 31 detalla los requisitos que deben cumplir los documentos obligatorios entre estos las facturas: “los documentos a que se refieren los artículos 29, 30 y 52 de la Ley, deben emitirse, como mínimo, en original y una copia. El original será entregado al adquirente y la copia quedará en poder del emisor; excepto en el caso de la factura especial, en que el emisor conservará el original y entregará la copia a quien le vendió el bien o le prestó el servicio.

En todos los casos, los documentos llevarán:

- El rango numérico autorizado
- El número y la fecha de emisión de la resolución

- El nombre, denominación o razón social y el NIT de la imprenta encargada de la impresión de los documentos, que esté debidamente inscrita y activa en el Registro Fiscal de Imprentas de la Administración Tributaria.

Se exceptúan las facturas emitidas por máquinas o cajas registradoras y sistemas integrados de contabilidad autorizados, los cuales tendrán las características que este reglamento desarrolla.

Con el conocimiento de todas las características y requerimientos fiscales que contiene la factura, se debe establecer los procedimientos de facturación, éstos pueden ser los siguientes:

- a) Orden de compra
- b) Solicitud de crédito (si fuera primera compra)
- c) Emitir factura: todas las facturas deben indicar la forma de pago, las cuales pueden ser:
 - Pago al contado: facturas emitidas a clientes que pagan en el momento de realizar la compra en efectivo.
 - Pago con tarjeta de crédito
 - Pago contra entrega: el cliente paga al momento de recibir su mercadería
 - Confirmación de depósito: se factura al momento de confirmar el depósito en la cuenta de la empresa y se realiza el envío de la mercadería
 - Al crédito: previo debe existir la autorización del crédito y debe indicar los días de crédito otorgados.

2.2.4 Cobros

Según el diccionario de la Real Academia Española cobros es la acción y efecto de cobrar y recibir dinero. En este procedimiento se aplican las políticas

de cobranza previamente establecidas las cuales están ligadas a las políticas de autorización de créditos.

El procedimiento de cobros es “gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:

- a) Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- b) Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- c) Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- d) Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al área.
- e) Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- f) Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- g) Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios”. (14:90)

Al proceso de otorgar créditos le sigue el proceso de cobro, por lo que se considera que sus actividades son complementarias y están entrelazadas, puede resultar conveniente considerar que ambas funciones se realicen en una sola unidad operativa con una estructura orgánica ya definida desde el

inicio de las actividades. Es importante además considerar que el registro de la cuenta por cobrar debe llevarse a detalle por cada cliente, de esta forma se podrá llevar un mejor control sobre los límites de crédito otorgados a cada cliente, montos vencidos, entre otros.

2.2.5 Registro y aplicación de cobros en el sistema

A la fecha existen sistemas automatizados que permiten a las empresas realizar sus registros a detalle por cada operación que esté realizando, ya sea de venta, cobro, incluso al momento en que ésta se ha efectuado.

En el área de cobros deben existir procedimientos establecidos con respecto al registro y aplicación de los cobros, para evitar que sean aplicados a otro cliente, si la empresa utiliza un sistema debe delimitarse los accesos a los usuarios para la aplicación de los cobros y a la cartera de clientes, esto con el objetivo de evitar fraudes y errores por parte del personal interno.

2.3 Organización del área de cuentas por cobrar

El área de cuentas por cobrar rendirá cuentas al Gerente General y se puede organizar de la siguiente manera:

2.3.1 Gerente de créditos y cobros

Es quien dirige la operación de toda el área, a continuación, se detallan algunas de las actividades:

- Revisa y autoriza la solicitud de créditos de nuevos clientes, estableciendo las condiciones de crédito (precio, plazo y monto)
- Autoriza el aumento a los montos de créditos
- Autoriza la facturación de las órdenes de compra al crédito

- Planifica y controla el desempeño y logro de metas del personal a su cargo y del área en general
- Diseña y prepara los informes mensuales para la Dirección y para los usuarios internos de la empresa
- Participa en las juntas y reuniones con los gerentes o directivos de la empresa para rendir cuentas del desempeño de su área
- Establece bonos e incentivos para el personal de créditos y cobros
- Supervisa arqueo de documentos
- Organiza y proporciona capacitación necesaria para el personal a su cargo

2.3.2 Análisis e investigación

Es importante contar con procedimientos para el análisis y evaluación del otorgamiento de créditos, puede estar conformado por un jefe y varios analistas según el tamaño de la empresa. Los integrantes de esta área realizan las investigaciones necesarias para el análisis correspondiente, para lo cual ejecuta las siguientes operaciones:

- Realiza el análisis para la apertura de nuevas cuentas
- Realiza la investigación de la información proporcionada por el cliente
- Entrega el expediente al jefe del área con los resultados de su investigación
- Asistir al jefe del área en la elaboración de informes periódicos
- Propone límites de crédito para los clientes nuevos
- Realiza informes de crédito, nuevos clientes, ampliaciones de crédito todo basado en las políticas establecidas

2.3.3 Asesores de ventas

El equipo de ventas es una parte esencial de la empresa, y está relacionado directamente con los créditos que se otorgan porque son las personas que buscan a los clientes mayoristas y minoristas. Realizan los procedimientos de asesor y dar seguimiento a los clientes.

2.3.4 Cobros

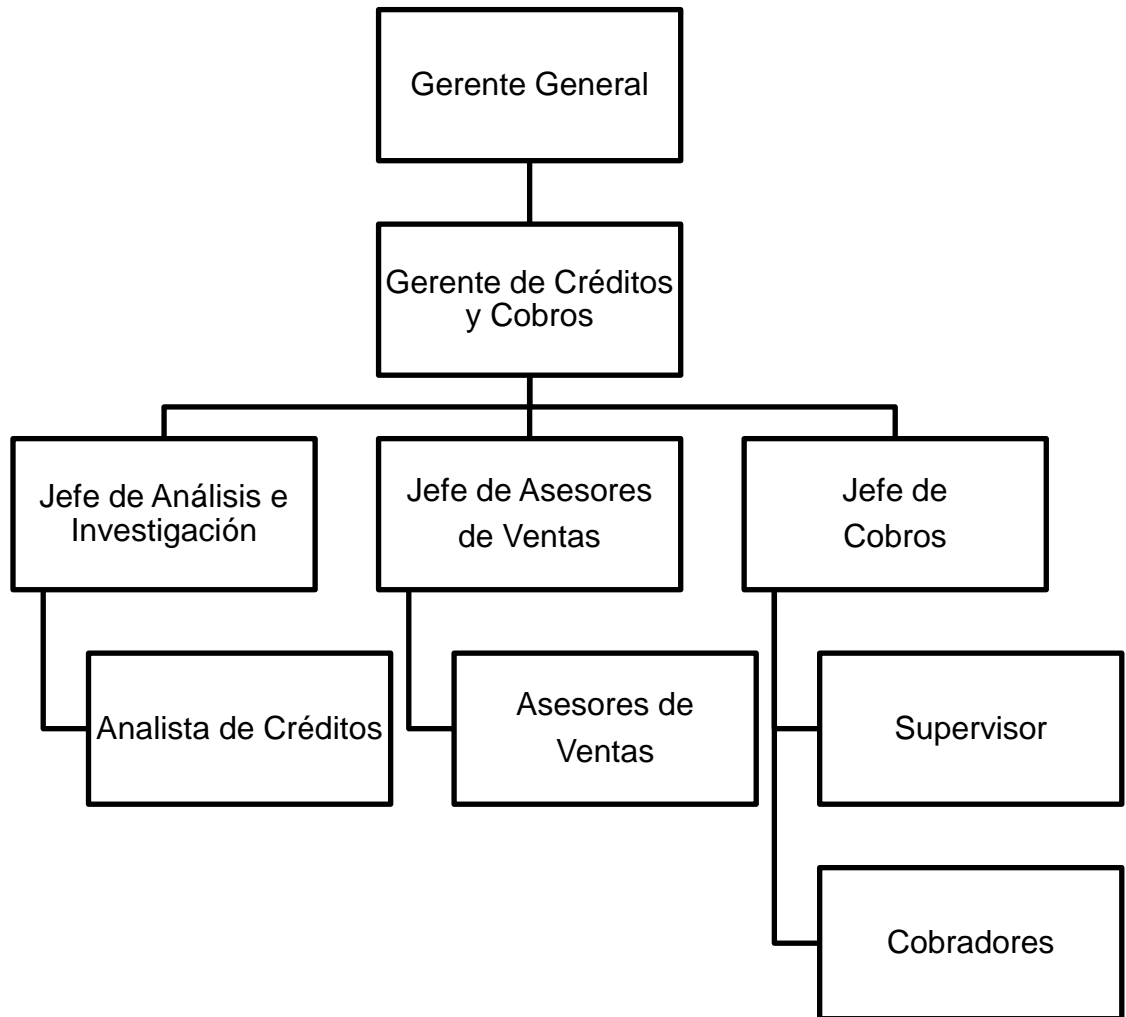
Este equipo es el encargado de gestionar y hacer los cobros de los créditos otorgados, lo más importante es administrar adecuadamente la cartera de los clientes para garantizar la oportuna captación de los recursos y aportar al flujo de efectivo de la empresa; puede estar conformado por un jefe de cobros, supervisor y cobradores. Dentro de las actividades que realizan están las siguientes:

- Elabora proyecciones de cobros
- Realiza reportes de análisis de antigüedad de saldos
- Se encarga de la negociación con los clientes para lograr la recuperación de la cuenta por cobrar
- Dirige y controla el proceso de cobranza de sus gestores, realiza monitoreo de sus actividades diarias
- Organiza la ruta de cobranza de los cobradores
- Realiza reportes mensuales de la gestión de cobranza
- Registra los cobros realizados en el sistema
- Valida depósitos realizados por los clientes

Estas actividades las puede realizar el jefe de cobros en conjunto con el supervisor. Por otro lado, los cobradores realizan las siguientes actividades:

- Realiza cobros en las instalaciones del cliente
- Realiza los depósitos de lo cobrado en los bancos
- Reporta al analista de cobros durante el día cualquier situación relacionada con los cobros
- Al final del día hace entrega de la situación de cobros y los documentos de respaldo

Figura No. 3
Estructura organizacional del área de cuentas por cobrar



Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

2.4 Normativa aplicable

Actualmente en Guatemala el Colegio de Contadores Públicos y Auditores, es la entidad Rectora de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, por lo que es el responsable de promover la investigación de las normas y técnicas de contabilidad para la preparación y presentación de los estados financieros. Las normas aplicables para Guatemala son las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Las NIC fueron adoptadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB International Accounting Standard Board por sus siglas en inglés), entidad que promueve su uso en los estados financieros con propósito de información general y en otra información financiera.

Las NIIF son los modelos técnico contables de aplicación, reconocidas a nivel internacional, que buscan un lenguaje común en aplicación contable con otros países. Para el año 2009 se emite un nuevo extracto denominado NIIF para las Pymes que contiene 35 secciones, con un lenguaje más sencillo de entender y con menos exigencias para empresas denominadas como pequeñas y medianas.

Las Normas Internacionales de Información Financiera incluyen a las cuentas por cobrar dentro de los Instrumentos financieros básicos en la sección once, la cual es aplicable a todas las sociedades. La Norma describe a las pequeñas y medianas entidades con dos características que las definen:

- no tienen obligación pública de rendir cuentas; y

- publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

La NIIF para las Pymes indica que un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad, como por ejemplo aplicable a las cuentas por cobrar están:

- a) obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas,
- b) cuentas, pagarés y préstamos por cobrar,
- c) bonos e instrumentos de deudas similares,
- d) deterioro el valor de los activos financieros,
- e) entre otros.

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA EVALUACIÓN DEL DE CONTROL INTERNO

3.1 Definición de Contador Público y Auditor (CPA)

“El Contador Público y Auditor es un profesional con capacidad de diseñar, preparar y revisar todo tipo de información financiera, cuyo campo de aplicación es diverso y amplio por lo que requiere de una educación continua y de conocimientos generales de las diferentes ciencias y contenidos, así como la interpretación de su rol en el mercado local y mundial manteniendo diligencia, independencia, ética y competencia profesional”. (1:13)

El campo profesional para el Contador Público y Auditor es muy amplio, está facultado para realizar trabajos de revisión, asesorías, consultorías, entre otros. Su objetivo principal es emitir una opinión sobre la razonabilidad de la información financiera de una empresa.

3.1.1 Características

El contador Público y Auditor debe cumplir con un perfil que tengan ciertas características, pero es importante mencionar que la integridad y la objetividad son esenciales, la primera obliga al profesional a ser sincero y transparente en el desarrollo de su trabajo, y la segunda le indica que por ningún motivo debe dejar influenciarse por condiciones económicas, personales o de cualquier otra índole, debe ser imparcial basándose en su conocimiento y juicio profesional.

A continuación, se detallan otras cualidades del Contador Público y Auditor:

- Formación profesional
- Desempeño

- Personalidad
- Secreto profesional
- Ética profesional
- Observador
- Analítico
- Mediador
- Investigador
- Disciplinado
- Líder
- Responsable

3.1.2 Competencias profesionales del Contador Público y Auditor

El Contador Público y Auditor para desarrollar el trabajo que tenga a su cargo de una forma profesional, debe poseer:

- Competencias Intelectuales

Razonamiento, análisis, investigación, tacto, habilidad de expresión, propósito de capacitación constante, adaptación al cambio, capacidad para detectar problemas.

- Competencias Sociales

Trabajo en equipo, presentación apropiada, organización y dirección del equipo de trabajo a cargo, capacidad de diálogo, toma de decisiones, capacidad de motivar y trabajar hacia metas comunes.

- Competencias Laborales

Capacidad de diseñar, e implementar nuevos procedimientos, uso de herramientas que le permitan procesar información para obtener resultados, adaptación a los cambios de procesos por implementación de nuevas

tecnologías, conocer y aplicar la normativa que rige la profesión, compromiso ante la responsabilidad que implica el desarrollo del ejercicio profesional.

3.1.3 Funciones

El campo para el ejercicio profesional del Contador Público y Auditor es muy amplio, por lo que existen diversidad de funciones en las que puede desarrollarse, no importa si es de forma dependiente o independiente dentro de estas funciones se encuentran las siguientes:

- Revisar, analizar y evaluar la información financiera de una entidad, aplicando la normativa acorde al trabajo a realizar.
- Efectuar trabajos de auditoría externa, para que al finalizar el trabajo emita una opinión sobre la razonabilidad de la información financiera de la entidad.
- Realizar evaluaciones a procedimientos específicos de una entidad, para luego proponer mejoras.
- Realizar trabajos de auditoría interna, con el fin de evaluar registros contables para generar información financiera más confiable y contribuir a la toma de decisiones.
- Realizar cálculos de impuestos, registros contables, cálculos de costos.
- Revelar hechos relevantes.

3.1.4 Responsabilidad

El profesional que se desarrolle como Contador Público y Auditor, tiene la responsabilidad de actualizarse constantemente sobre los cambios de la legislación tributaria, procedimientos y técnicas contables, de forma que asegure la efectividad de los resultados, opiniones y recomendaciones que

proporcione a las entidades a las cuales preste sus servicios como consultor, asesor, auditor interno, auditor externo, entre otros.

Cualquier tipo de servicio que realice el Contador Público y Auditor debe ser apegado a las leyes, reglamentos y criterios aprobados y que se encuentren vigentes. La responsabilidad puede ser de tipo penal o civil, si el trabajo a desarrollar es de forma independiente, la responsabilidad que adquiere ante el cliente está limitada por el contrato de trabajo que firman ambos, donde se especifican las responsabilidades de cada uno, si es de forma dependiente tiene la responsabilidad de actuar apegado a la ética profesional para no participar en actos deshonestos que afecten los intereses de los clientes.

3.2 Normativa y Leyes aplicadas a la participación del Contador Público y Auditor

Las normas y leyes aplicables que regulan el cumplimiento de las responsabilidades que tiene el profesional, al realizar su trabajo.

3.2.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

El Contador Público y Auditor para ofrecer sus servicios como consultor primero debe estar colegiado, es de carácter obligatorio, tal como lo indica el “Artículo 90.- Colegiación profesional. La colegiación de los profesionales universitarios es obligatoria y tendrá por fines la superación moral, científica, técnica y material de las profesiones universitarias y el control de su ejercicio.”

(2:17)

3.2.2 Congreso de la República de Guatemala, decreto 72-2001 Ley de Colegiación profesional

Esta ley contiene las obligaciones y los derechos que adquiere el Contador Público y Auditor al momento de colegiarse como profesional, la cual le dará la credibilidad de su trabajo como consultor.

Deberán colegiarse: “Todos los profesionales egresados de las distintas universidades debidamente autorizadas para funcionar en el país y que hubieren obtenido el título o títulos, por lo menos en el grado de licenciatura” (8:5)

3.2.3 Normas Internacionales de Auditoría

Para la ejecución de un trabajo de calidad bajo estándares técnicos y mundiales, en Guatemala se adoptaron las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants -IFAC- por sus siglas en inglés) a través del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (International Auditing and Assurance Standards Board -IAASB- por sus siglas en inglés), esto según la Resolución de fecha 20 de diciembre de 2007 del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, la cual fue publicada el 5 de febrero de 2008, para aplicarse desde esa fecha y con rango de obligatoriedad desde el año 2009 en la prestación de los servicios de auditoría.

3.2.4 Código de Ética para profesionales de la Contabilidad (IFAC)

El código de Ética para profesionales de la contabilidad fue elaborado por el Consejo de Normas Internacionales de Ética, para contadores (Internacional

Ethics Standards Board Of Accountant (“IESBA”) de la Federación Internacional de Contadores (Internacional Federation Of Accountants (IFAC).

El propósito del Código de Ética es promover una cultura ética, para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático aplicado con disciplina para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

El Código de Ética incluye los principios fundamentales que debe cumplir el profesional de la contabilidad:

- Integridad: “ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales.
- Objetividad: no permitir que prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros prevalezcan sobre los juicios profesionales o empresariales.
- Competencia y diligencia profesionales: mantener el conocimiento y la aptitud profesionales al nivel necesario para asegurar que el cliente o la entidad para la que trabaja reciben servicios profesionales competentes basados en los últimos avances de la práctica, de la legislación y de las técnicas y actuar con diligencia y de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables.
- Confidencialidad: respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales y, en consecuencia, no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, salvo que exista un derecho o deber legal o

profesional de revelarla, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros.

- Comportamiento profesional: cumplir las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión”. (3:7)

3.2.5 Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores

Un código de Ética además de ser una guía para la acción moral del profesional, contiene las responsabilidades y compromisos que se adquiere de servir a la sociedad, y del desempeño leal de la profesión.

El Código de Ética utilizado en Guatemala fue aprobado por la Junta Directiva del Colegio de Contadores Públicos y Auditores el 14 de agosto del año 2008, en una asamblea general extraordinaria en la que se consultaron los Códigos de Ética utilizados en varios países de Latinoamérica, todo profesional miembro activo no importando su especialidad, debe regirse al mismo.

El código de Ética está dividido en nueve capítulos, que contienen 82 artículos en el cual se habla del actuar y el compromiso del Contador Público y Auditor, dentro de los principales objetivos de tal documento están:

- Promover la libre competencia entre los profesionales que ofrecen diversos servicios, fomentando el intercambio y conocimiento ente ellos mismos.
- Motivar a los profesionales egresados, a ejercer con ética y moral.
- Dar a conocer continuamente los cambios en la reglamentación que rigen a la profesión del Contador Público y Auditor.

- Velar por guardar el secreto profesional, significa no revelar información alguna del cliente para beneficio propio o de un tercero.
- Promover en los profesionales al rechazo de cualquier trabajo que intervenga con los principios morales y éticos.

3.3 Campo de la actuación profesional

El Contador Público y Auditor como profesional posee múltiples opciones para desempeñar sus habilidades y conocimientos con base a su experiencia laboral y preparación académica. Entre los campos de actuación profesional se puede mencionar:

3.3.1 Independiente

El Contador Público y Auditor como profesional tiene la opción de prestar sus servicios de forma independiente a quienes lo requieran, y su remuneración será bajo la figura de honorarios o servicios profesionales. Su principal función es emitir una opinión sobre la razonabilidad que presentan los estados financieros en todos los aspectos significativos de la entidad, la situación Financiera, los resultados de sus operaciones, entre otros.

3.3.2 Dependiente

EL Contador Público y Auditor puede prestar sus servicios de forma dependiente a una entidad pública o privada. Su principal función es realizar actividades objetivas de aseguramiento y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Se puede realizar por medio de un contrato de trabajo, donde se establece las distintas actividades del cargo a ocupar a cambio de una retribución económica.

3.3.3 Consultor

La consultoría es un servicio contratado por organizaciones o personas particulares, que buscan profesionales con capacidades calificadas para que puedan realizar procesos que ayuden a una entidad a descubrir un problema en específico y proponer una solución. La consultoría es de forma independiente, y el profesional acuerda una remuneración por concepto de honorarios en función del alcance y tiempo que invertirá en la realización del trabajo requerido.

La consultoría regularmente inicia con algún problema identificado o una situación insatisfactoria dentro de la entidad, y finaliza con un estudio que genera una recomendación que provoque un cambio y posteriormente una serie de mejoras. Los temas a tratar en una consultoría pueden ser:

- Elaboración de manuales de funciones, procesos y procedimientos.
- Elaboración, ejecución y evaluación de proyectos
- Planificación estratégica
- Evaluación y optimización de control interno

3.4 Control interno

“Es un proceso efectuado por el consejo de administración, 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”. (9:16)

Otra definición de control interno es “el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la

consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término controles se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno”. (9:22)

En los últimos años se ha incrementado el interés de implementar controles internos debido a que todas las organizaciones corren riesgos de fraude. Es imposible eliminar el riesgo de fraudes en las empresas, pero es posible minimizar los riesgos al implementar políticas y procedimientos para fortalecer la buena administración de una empresa.

3.4.1 Sistema de control interno

Es sinónimo de control interno; y según la Real Academia Española sistema es un “conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí, que ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. Entonces el Sistema de control interno se puede definir como el conjunto de actividades, normas métodos y procedimientos que implementados de forma ordenada contribuyen a brindar un grado de seguridad razonable al logro de objetivos.

La implementación de un sistema de control interno contribuye a brindar seguridad razonable a las operaciones de la empresa, dentro de las mejoras que permite la implementación de controles están:

- Reducir los riesgos
- Logro de objetivos y metas
- Lograr mayor eficiencia y eficacia en las operaciones

- Contar con información financiera confiable, oportuna y con la mayor transparencia posible
- Detectar errores y corregirlos de la mejor manera

Es muy importante reconocer que los sistemas de control interno por muy bueno que sea su diseño y funcionamiento solamente proporcionan una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la empresa, ya que esto se puede ver afectado por las limitaciones inherentes de todo sistema de control interno como por ejemplo fallos y errores humanos, conspiración de dos o más personas para burlar los controles establecidos, entre otros. En otras palabras, un sistema de control interno no brinda seguridad absoluta.

3.4.2 Marco de referencia

“Es una base que determina teorías, antecedentes, regulaciones o límites de un proyecto, investigación, programa o proceso. El marco de referencia recopila las consideraciones teóricas y las investigaciones previas que se tomaron como parte del proyecto o investigación”. (19:1)

3.4.3 Control Interno - Marco Integrado (COSO 2013)

En 1992, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Comisión Treadway (COSO por sus siglas en inglés) publicó el Marco Integrado de Control Interno (el marco original). Este marco original ha obtenido una gran aceptación y es ampliamente utilizado en todo el mundo. Así mismo es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

“En estos veinte años desde la creación del marco original, las organizaciones y su entorno operativo y de negocio han cambiado de forma dramática, siendo

cada vez más complejos, globales y tecnológicos. Al mismo tiempo, los grupos de interés están más comprometidos buscando una mayor transparencia y responsabilidad con respecto a la integridad de los sistemas de control interno que apoyan la toma de decisiones y el buen gobierno corporativo de la organización. COSO presenta la versión actualizada de Control Interno-Marco Integrado (en adelante Marco), considera que este Marco permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio”. (9:1)

COSO considera que un sistema de control interno efectivo requiere más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos también se precisa que la dirección de la empresa utilice su criterio profesional para determinar el nivel de control que se necesita aplicar para el desarrollo, evaluación y supervisión del mismo.

El marco que propone COSO apoya a la dirección y brinda un entendimiento de lo que compone un sistema de control interno y aporta información de valor para poder determinar si se está aplicando de manera efectiva, esta guía proporciona un enfoque basado en principios que permite utilizar el criterio profesional al diseñar, implementar y desarrollar el sistema de control interno, y de esta manera reducir los riesgos de fraude, controles ineficientes, redundantes, entre otros.

El Marco integrado define el control interno como: “un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una

organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías separadas, pero con determinadas áreas comunes - operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas - es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es llevado a cabo por las personas - no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar aseguramiento razonable - no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la organización.
- Es adaptable a la estructura de la organización - flexible para su aplicación al conjunto de la organización o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular". (9:1)

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

- **Objetivos operacionales:** hacen referencia a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización, incluidos sus objetivos de desempeño, financieros y operativos, 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 fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos de normalización o por las políticas de la propia organización.
- Objetivos de cumplimiento: hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización.

El control interno no se limita a un evento o circunstancia, sino que se trata de un proceso dinámico e iterativo, es decir, acciones que están presentes en las actividades de una organización y que son inherentes a la manera en la que la dirección gestiona la organización.

El Marco establece un total de cinco componentes de sistema de control interno y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes, los cuales son aplicables para todas las organizaciones. Los componentes son los siguientes:

- a) Entorno de control: “es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se debe llevar a cabo el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the top” con respecto del control interno, incluidas las normas de conducta que se espera de todos ellos. La dirección refuerza las expectativas existentes 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; la estructura organizacional y la

asignación de facultades y responsabilidades; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para impulsar la responsabilidad por rendir cuentas de cara al desempeño. El entorno de control resultante tiene un importante impacto en el conjunto del sistema de control interno”. (9:35)

El Entorno de Control constituye la base de los demás componentes del sistema de control interno porque aporta una estructura de integridad, valores éticos y la forma en que la dirección organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, a través de normas de conducta que guían a la organización.

b) Evaluación de riesgos: “cada organización se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos para la consecución de los objetivos a todos los niveles de la organización se tienen en cuenta con relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia al riesgo. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán dichos riesgos. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización. La dirección especifica estos objetivos de acuerdo con las categorías de objetivos operacionales, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos para dichos objetivos”. (9:67)

Todas las organizaciones se enfrentan a riesgos inherentes, por lo que el establecimiento de objetivos permite a la organización medir el nivel de riesgo, saber si es aceptable y esforzarse para mantenerlo dentro de los límites aceptables.

c) 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 que incidan en el cumplimiento de los objetivos. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la organización, 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 y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la selección de desarrollo de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es práctico llevar a cabo una segregación de funciones, la dirección selecciona actividades de control alternativas”. (9:101)

El objetivo de implementar actividades de control, es asegurar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos.

d) Información y comunicación: “es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La dirección obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento 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 por toda la organización, que fluye hacia arriba, hacia abajo y a todos los niveles de la organización. Esto hace posible que todo el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control se deben tomar muy en serio. La comunicación externa tiene un doble objetivo: permite comunicar, de afuera hacia interior, información externa relevante y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas”. (9:121)

Es importante identificar la información relevante y comunicarla de la mejor forma, en plazos que permitan que cada involucrado asumir sus responsabilidades, esto con el objetivo de que la dirección pueda mantener el control de las operaciones del negocio. La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre todas las responsabilidades de cada uno en materia de control y los empleados deben comprender el rol que han de desempeñar dentro del sistema de control interno tanto de las propias actividades como la de los demás empleados.

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 internos –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 organización, suministran la información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se desarrollan periódicamente, pueden variar en el

alcance y la frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, las evaluaciones continuas y otras consideraciones de gestión. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, los organismos reconocidos o la dirección y el consejo, y las deficiencias se comunican a la dirección y el consejo, según corresponda.

Resulta necesario realizar actividades de supervisión del funcionamiento del sistema de control interno para evaluar oportunamente la calidad o las deficiencias que puedan darse. Otra de las razones por las que deben de existir actividades de supervisión es para comprobar si los procedimientos establecidos siguen siendo eficaces o es necesario modificarlos, esto puede darse por la implementación de nuevas tecnologías, nuevos empleados, entre otros.

A continuación, se presentan los 17 principios asociados a cada componente:

Figura No. 4
Componentes del Control Interno
Entorno de Control

Entorno de Control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos.
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

Figura No. 5
Componentes del Control Interno
Evaluación de Riesgos

Evaluación de Riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
	8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

Figura No. 6
Componentes del Control Interno
Actividades de Control

Actividades de Control	<p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <hr/> <p>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p> <hr/> <p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.</p>
-------------------------------	--

Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

Figura No. 7
Componentes del Control Interno
Información y Comunicación

Información y Comunicación	13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
	14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
	15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

Figura No. 8
Componentes del Control Interno
Actividades de Supervisión

Actividades de Supervisión	16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
	17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Fuente: elaboración propia derivado de la investigación.

El Marco integrado de control interno que ofrece COSO proporciona un sistema de control interno efectivo que brinda una seguridad razonable, el cual reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar los objetivos, para esto es necesario que el diseño del sistema de control interno contenga los 5 componentes y los diecisiete principios aplicados al funcionamiento de una forma integrada y conjunta, para esto es preciso aplicar el criterio profesional al diseñar, implementar y desarrollar el sistema de control interno conforme a las necesidades de la empresa.

Es importante aclarar que si se tiene un sistema de control interno eficaz éste no garantiza el éxito de una empresa o que no tendrá fallos, como ya se ha dicho anteriormente únicamente proporciona seguridad razonable ya que la posibilidad de alcanzar los objetivos se puede ver afectada por limitaciones inherentes al sistema de control interno como por ejemplo: el criterio profesional puede ser erróneo, fallos humanos, personal con la intención de eludir los controles establecidos, entre otros.

CAPÍTULO IV
EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
HERRAMIENTAS
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa Tecno Herramientas, S.A. ubicada en la ciudad de Guatemala, se dedica a la importación, distribución y comercialización de herramientas industriales, equipos para talleres y centros de servicio. Cuenta con un amplio surtido respaldado por marcas de prestigio internacional. Inició operaciones el 07 de septiembre del año 2014, constituida bajo las leyes de la República de Guatemala como Sociedad Anónima, por un período indefinido.

Tecno Herramientas, S.A. surgió por una idea familiar, el padre del socio mayoritario cuenta con una empresa distribuidora en Centroamérica (El Salvador), y él le propuso a su hijo que emprendiera su propio negocio, tomando de referencia el negocio familiar, promoviendo al desarrollo a nivel internacional; por lo que el socio mayoritario visitó Guatemala y realizó un estudio de mercado, el cual revela que el país es tres veces mayor en población y movimiento vehicular en comparación de su país de origen, por lo que no dudó en aprovechar la oportunidad de cubrir la necesidad de distribuir herramientas e iniciar su propio negocio.

El objetivo general de la empresa es ser el distribuidor número uno en herramienta especializada, con el respaldo de marcas de prestigio que brindan garantía en sus productos.

La Misión es: proveer herramientas, equipos e instrumentos de calidad para brindar soluciones a sus clientes.

La Visión (2020) es: ser la mejor opción en herramientas, equipos e instrumentos diferenciados o técnicos para mecánicos en Guatemala.

Los valores organizacionales son los siguientes:

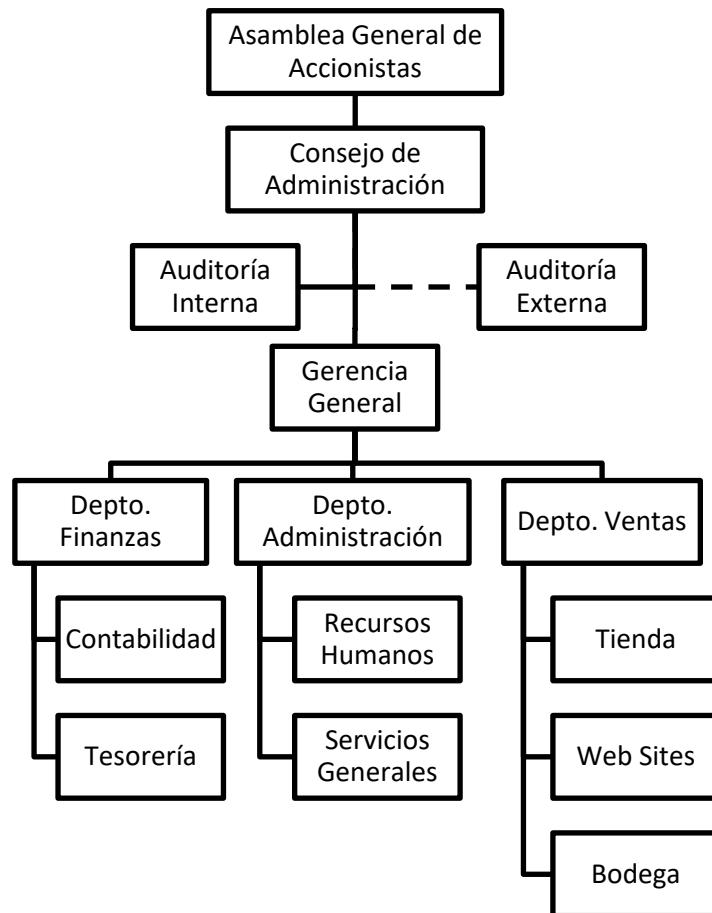
- Respeto
- Transparencia
- Compromiso
- Equidad

A la fecha Tecno Herramientas, S.A. está ubicada en la 6ta. Avenida 2-31 zona 9, es una empresa comercial que se dedica a la importación de la diversidad de herramientas y accesorios; son importadores directos de herramientas de países como Japón, Taiwán, Corea y Estados Unidos de América, además, realizan compras con otros proveedores de herramientas locales, para brindar al cliente herramientas de calidad, mayor durabilidad y garantía.

La empresa cuenta con 75 empleados que se encuentran ubicados entre los departamentos de finanzas, recursos humanos, ventas, compras y cuentas por cobrar. La empresa tiene una estructura organizacional definida, la cual se presenta a continuación en su organigrama correspondiente:



Figura No. 9
Organigrama Estructura Organizacional
Tecno Herramientas, S.A.



Fuente: elaboración propia con información proporcionada por la entidad.

Consejo de Administración

Vela por el crecimiento y desarrollo de la empresa aplicando planes estratégicos, que servirán de guía para alcanzar los objetivos trazados, con base a decisiones tomadas con la información proporcionada por las distintas gerencias, velando por los intereses de la empresa.

Auditoría Interna

Su función principal es garantizar la salvaguarda de activos y asesorar a las gerencias en la gestión de los riesgos inherentes a la operación, supervisión del control interno, entre otros.

Gerencia General

Su función principal es ejecutar y coordinar los planes estratégicos establecidos por el Consejo de Administración. Supervisa y gestiona las actividades operativas y administrativas asignadas a cada gerencia.

Cada gerencia promueve el cumplimiento de sus objetivos en conjunto para obtener los resultados esperados, por lo que es necesario mantener una comunicación constante y oportuna para la toma de decisiones adecuadas, optimizando los recursos.

La empresa implementó a finales del año 2017 la utilización del Marco Integrado de Control Interno, emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway –COSO 2013-, para el diseño, implementación y desarrollo de su control interno. Debido al crecimiento que ha tenido en los últimos años se ha visto en la necesidad de otorgar créditos, buscar nuevas estrategias de distribución, venta y cobro; por tal razón el

Consejo de Administración y la Gerencia General han determinado que es necesario evaluar el control, por lo que deciden contratar los servicios profesionales de un Contador Público y Auditor como consultor para evaluar el control interno del área de cuentas por cobrar.

La empresa ha presentado la integración del área de cuentas por cobrar al 31 de mayo de 2019 certificado por el contador general de la empresa:

Tecno Herramientas, S.A.
Integración de cuentas por cobrar
Al 31 de mayo de 2019



1104	CUENTAS POR COBRAR	848,323.49
110401	Cuentas por Cobrar Clientes	631,578.13
110402	Documentos por Cobrar	185,659.00
110403	Cuentas por Cobrar Intereses por mora	32,847.00
110404	Cuentas por Cobrar Empleados	11,186.70
110499	Reserva de Cuentas Incobrables	-12,947.34

CERTIFICACIÓN:

"El infrascrito Perito Contador registrado ante la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el numero 4586 CERTIFICA: Que la Integración del rubro de cuentas por cobrar que antecede fue preparada en base a cifras obtenidas de los registros contables de la entidad Tecnoherramientas, S.A. por el periodo terminado al treinta y uno de mayo de dos mil diecinueve en las que se aplico las Normas Internacionales de Contabilidad - NIC - / Normas Internacionales de Inforación Financiera -NIIF -. En virtud de lo anterior firmo y sello la presente integración el dos de junio del año de dos mil diecinueve en la ciudad de Guatemala".

Lic. Fernando Castillo
Colegiado 4586

4.2 Solicitud de servicios profesionales



Guatemala, 01 de julio de 2019

Licenciado Daniel Palma
Socio Director
Auditoría & Consultoría R&R, S.A.
Presente.

Estimado Licenciado Ramírez:

Por medio de la presente me permito saludarle y desearle éxitos en sus actividades laborales y profesionales.

En esta ocasión me dirijo a usted para expresarle que, somos una Empresa que se dedica a la importación, distribución y comercialización de herramientas industriales, equipos para talleres y centros de servicio.

Según lo contemplado en reunión sostenida con el Consejo de Administración y Gerencia General, se hace necesario contar con los servicios profesionales de una firma de auditoría y consultoría, para realizar la Evaluación del Control Interno del Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Tecno Herramientas, S.A.; que permita comprobar que se está realizando una adecuada gestión de los procedimientos de control interno implementados, bajo los componentes y principios de control interno aplicados desde el año 2017 con base en el Marco Integrado de Control Interno –COSO 2013-, con el fin de mantener un alto

grado de eficiencia y eficacia de nuestras operaciones y cumplir con nuestros objetivos.

En consecuencia, me permito solicitarle sus servicios profesionales, para que realice la evaluación anteriormente mencionada, al período correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2019, la cual permita y facilite el proceso de rendición de cuentas ante nuestros miembros y a la Asamblea General de Accionistas.

Esperando una pronta respuesta agradeciendo nos envíe la propuesta de sus servicios profesionales, y el valor de sus honorarios.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ricardo Moz', written over a horizontal line.

Ricardo Moz
Presidente del Consejo de Administración
Tecno Herramientas, S.A.

4.3 Propuesta de servicios profesionales



Guatemala, 08 de julio de 2019

Licenciado Ricardo Moz
Presidente del Consejo de Administración
Tecno Herramientas, S.A.

Estimado Licenciado Moz:

Por este medio se le agradece la oportunidad de presentarle la Propuesta de Servicios Profesionales de la firma de auditoría y consultoría R&R, para llevar a cabo la Evaluación del Control Interno al Área de Cuentas por Cobrar, por el período correspondiente del 01 de enero al 30 de junio 2019 de la empresa Tecno Herramientas, S.A. Nuestros servicios son reconocidos por empresas de alto prestigio a nivel nacional, gracias al fuerte compromiso con nuestros clientes, para proporcionar servicios efectivos que contribuyan a alcanzar los objetivos de su empresa. Debido a lo anterior se somete a su consideración lo siguiente:

Alcance de los servicios

Efectuaremos la Evaluación del Control Interno al Área de Cuentas por Cobrar, por el período correspondiente del 01 de enero al 30 de junio 2019. Es importante mencionar que dicha evaluación se realizará sobre la base de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa según el Marco Integrado de Control Interno -COSO-. Nuestro objetivo es elaborar una

evaluación que permita establecer un diagnóstico, con el cual se proceda a presentar a través de un Informe de evaluación, todas las situaciones detectadas que pudieran afectar las actividades y procesos del área, y a su vez los planes de acción y oportunidades de mejora pertinentes para corregirlos o mitigarlos, logrando con ello mantener el nivel de eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como la consecución de sus objetivos.

Enfoque del trabajo

La evaluación se efectuará de acuerdo al Marco Integrado de Control Interno -COSO-, versión 2013, con el objetivo de determinar si los componentes y principios de control interno del al Área de Cuentas por Cobrar de la empresa Tecno Herramientas, S.A., están implementados, se encuentran presentes y en funcionamiento tal como se establecieron al inicio. Para ello se considerará:

- a) Levantamiento de información a través de cuestionarios de control interno, entrevistas y pruebas de control.
- b) Análisis de información por medio de matrices de principios, componentes y matriz general del sistema de control interno.
- c) Elaboración de resumen de deficiencias de control interno.
- d) Elaboración de informe de control interno.

Visitas y personal asignado

Una vez aceptada la propuesta, la realización de la evaluación, se llevará a cabo a través de la siguiente programación de visitas, quedando a consideración de la administración otra alternativa de fechas, si existiera algún inconveniente:

- a) **Visita inicial:** Las labores de esta visita comprenden el conocimiento de la empresa, sus áreas de trabajo, personal a cargo y verificación de funciones, así como de los procesos y documentación relacionada a los mismos. Tendrá una duración de dos días.
- b) **Visita intermedia:** Se realizará el conjunto de cuestionarios, entrevistas y pruebas sobre el control interno en el Área de Cuentas por Cobrar, cuya duración será de ocho días.
- c) **Visita final:** Comprenderá las actividades relacionadas a la solicitud de información adicional que sea necesaria para completar la evaluación. La duración será de tres días.

La prestación de los servicios profesionales de Auditoría & Consultoría R&R, será atendida por personal altamente calificado, el cual estará integrado por:

Socio Director	Lic. Daniel Palma
Gerente de auditoría	Lic. Luis Ovalle
Asistente o Junior	Eglis Prado

Informe a emitir y plazo de entrega

Presentaremos como consecuencia de la evaluación, un Informe de evaluación al Consejo de Administración, el cual contendrá las situaciones detectadas y sus respectivos planes de acción y oportunidades de mejora, con el objetivo de contribuir a la gestión del área evaluado.

Responsabilidad de la Administración

Para cumplir los tiempos planificados, se requiere que la implementación y ejecución de los controles internos; los registros, informes y documentación de soporte, esté respaldada y elaborada bajo la responsabilidad de la

administración de la Gerencia General y Gerencia Financiera, así como del área a evaluar. De igual manera, se solicita la colaboración necesaria para brindar toda aquella información que permita efectuar actividades y procedimientos relacionados a la evaluación de control interno, según amerite el caso, así como de un espacio físico para que el personal de Auditoría & Consultoría R&R, desarrolle sus actividades.

Honorarios Profesionales

Basados en la definición de actividades a realizar y en el alcance de la evaluación, hemos considerado el valor de nuestros servicios profesionales, los cuales deberán ser cancelados contra la presentación de nuestras facturas de la siguiente manera:

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO: ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR, TECNO HERRAMIENTAS, S.A.				
CONCEPTO	%	SERVICIOS	IVA	TOTAL
Aceptación de propuesta e inicio de evaluación	45	Q 13,623.75	Q 1,634.85	Q 33,908.00
Discusión de deficiencias	40	Q 12,110.00	Q 1,453.20	
Entrega de Informe de evaluación	15	Q 4,541.25	Q 544.95	
SUBTOTAL	100	Q 30,275.00	Q 3,633.00	

Quedamos a su disposición para cualquier información adicional que estime conveniente. Cordialmente,




Lic. Daniel Palma
Socio Director Colegiado 4811
Auditoría & Consultoría R&R, S.A.

4.4 Aceptación de servicios profesionales



Guatemala, 12 de julio de 2019

Lic. Daniel Palma
Socio Director
Auditoría & Consultoría R&R, S.A.

Agradecemos por la Propuesta de Servicios Profesionales que nos han brindado para realizar la Evaluación de Control Interno al Área de Cuentas por Cobrar de nuestra empresa, y es de nuestro agrado, confirmar la aceptación de sus servicios.

Esperamos que realicen la evaluación con el debido cuidado y profesionalismo que éste tipo de labores requiere, para que puedan aportar a través del mismo, planes de acción y oportunidades de mejora a los procedimientos actuales del Área de Cuentas por Cobrar de la empresa. De igual manera brindaremos la cooperación requerida por parte de nuestro personal y confiamos en que ellos pondrán a su disposición todos lo solicitado con relación a la evaluación, así como del espacio físico para el desarrollo de las actividades del personal de Auditoría & Consultoría R&R, S.A.

Atentamente,

Ricardo Moz
Presidente del Consejo de Administración
Tecno Herramientas, S.A.

4.5 Planificación del trabajo

Tecno Herramientas, S.A.
Planificación del trabajo
Evaluación del Control Interno al Área de
Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019



Alcance de la evaluación

La Evaluación del Control Interno se realizará al Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Tecno Herramientas, S.A., por el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2019. La misma se efectuará de acuerdo al Marco Integrado de Control Interno presentado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway -COSO-, versión 2013, sobre la base de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa.

Objetivo de la evaluación

Determinar si los componentes y principios de control interno están implementados, se encuentran presentes y en funcionamiento. En dicha evaluación se realizará un diagnóstico, con el cual se proceda a presentar a través de un Informe de evaluación, todas las situaciones detectadas que pudieran afectar el área, y las recomendaciones para que la Dirección implemente planes de acción pertinentes para corregirlos, que permitan mantener el nivel de eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como la consecución de sus objetivos.

Generalidades de Tecno Herramientas, S.A.

Naturaleza de la organización: Tecno Herramientas se dedica a la importación, distribución y comercialización de herramientas industriales,

equipos para talleres y centros de servicio, está ubicada en la 6ta. Avenida 2-31 zona 9, es una empresa comercial importadora directa de herramientas de países como Japón, Taiwán, Corea y Estados Unidos, además, realizan compras con otros proveedores de herramientas locales, para brindar al cliente herramientas de calidad, mayor durabilidad y garantía.

Factores de riesgo

Riesgo inherente

- Riesgo de robo por parte de colaboradores o personas ajenas a la empresa.
- Riesgo de error por parte del personal en la documentación de respaldo de los clientes
- Riesgo de inexactitud de información que proporcione los saldos de la cartera

Riesgo de control:

- Inexistencia de conciliaciones sobre la información que proporciona el sistema y los pagos realizados por los clientes
- Personal no capacitado en temas de control interno
- Los empleados no conocen sus funciones, no se han realizado capacitaciones

Tipo de Evaluaciones

Las herramientas a utilizarse para realizar la evaluación del sistema de control interno de acuerdo al Marco Integrado de Control Interno presentado, serán las siguientes:

- Levantamiento de información a través de cuestionarios de control interno, entrevistas y pruebas de control.

- Análisis de información por medio de matrices de principios, componentes y matriz general del sistema de control interno.
- Elaboración de resumen de deficiencias de control interno.
- Elaboración de informe de evaluación.

Recursos

Para llevar a cabo el trabajo se hará uso de los recursos siguientes:

- Materiales o físicos: computadora portátil, lapiceros, calculadora, impresora y hojas tamaño carta, memoria USB.

- Humanos:

Cargo	Nombre	Iniciales
Socio Director	Lic. Daniel Palma	DP
Gerente de auditoría	Lic. Luis Ovalle	LV
Asistente o Junior	Eglis Angélica Prado	EAP

- Financieros:

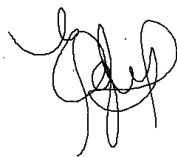
Conforme a lo anterior se estima que el valor de los recursos financieros para la evaluación del control interno enfocados en el área de cuentas por cobrar representa un monto de Q 33,908.00 Impuesto al valor Agregado incluido.

Cronograma del trabajo
Evaluación del Control Interno al Área de Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

No.	Actividad	Responsable	Julio				Agosto			
			1	2	3	4	1	2	3	4
	Visita Inicial									
1	Presentación del equipo de consultoría y exposición de los objetivos de la evaluación.	Socio Director								
2	Conocer el espacio físico de la empresa, personal a cargo, áreas de trabajo, verificación de funciones, así como de los procesos y documentación relacionada al mismo.	Socio Director Gerente Asistente								
3	Programar entrevistas con personal clave del área de cuentas por cobrar.	Gerente								
4	Elaboración de Cuestionarios de Control Interno	Asistente								
	Visita Intermedia									
5	Realizar cuestionamientos con la ayuda del conjunto de cuestionarios, entrevistas y pruebas sobre el control interno.	Asistente								
6	Examinar documentos y registros que sean utilizados en el área de Cuentas por Cobrar, relacionados a políticas, normas y procedimientos en el desarrollo de actividades de control interno.	Asistente								
7	Verificación de la información para determinar si se necesita otra pendiente para la elaboración de matrices.	Asistente								

No.	Actividad	Responsable	Julio				Agosto				
			1	2	3	4	1	2	3	4	
	Visita Final										
8	Solicitud de información adicional que sea necesaria para completar la evaluación.	Asistente									
	Trabajo de Gabinete										
9	Elaboración de matrices para la evaluación de principios y componentes.	Gerente, Asistente									
10	Elaboración de resumen de deficiencias de Control Interno.	Gerente, Asistente									
11	Discusión de deficiencias de control interno	Gerente									
	Informe										
12	Elaboración de Informe de evaluación.	Socio Director Gerente									
13	Entrega de Informe de evaluación.	Socio Director Gerente									

El tiempo está considerado en semanas.



Realizado por:
Eglis Angélica Prado Rodríguez
Asistente Junior



Revisado por:
Licenciado Luis Ovalle
Gerente de Auditoría



Tecno Herramientas, S.A.
Índice de papeles de trabajo
Evaluación del Control Interno al Área de Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

Descripción	PT'S	Página
Cédula de marcas	P-1	135
Programa de trabajo	P-2	136
Cuestionario de control interno	P-3	138
Matriz de evaluación del sistema de control interno	ME	145
Matriz de evaluación de entorno de control	ME-1	147
Evaluación de entorno de control	E	152
Memorándum descriptivo	E-1	152
Cuestionarios evaluación de control interno	E-2	157
Pruebas de control	E-3	162
Matriz de evaluación de riesgos	ME-2	166
Evaluación de riesgos	R	171
Memorándum descriptivo	R-1	171
Cuestionarios evaluación de control interno	R-2	175
Criterios de medición de riesgos	R-3	177
Pruebas de control	R-4	178
Matriz de evaluación de actividades de control	ME-3	180
Evaluación de actividades de control	A	184
Memorándum descriptivo	A-1	184
Cuestionarios evaluación de control interno	A-2	187
Pruebas de control	A-3	189
Matriz de evaluación de información y comunicación	ME-4	190

Tecno Herramientas, S.A.
Índice de papeles de trabajo
Evaluación del Control Interno al Área de Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

Descripción	PT'S	Página
Evaluación de información y comunicación	I	193
Memorándum descriptivo	I-1	193
Pruebas de control	I-2	196
Matriz de evaluación de actividades de supervisión	ME-5	200
Evaluación de actividades de supervisión	A	202
Memorándum descriptivo	A-1	202
Informe de evaluación		204
Informe de hallazgos		208









Realizado por:
 Eglis Angélica Prado Rodríguez
 Asistente Junior

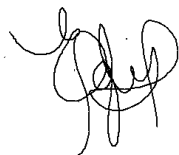


Revisado por:
 Lic. Luis Ovalle
 Gerente de Auditoría

Tecno Herramientas, S.A.
Cedula de Marcas
Evaluación del Control Interno al Área de
Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-1	
Elaboró:	EAP	20/07/19
Revisó:	LO	25/07/19

Descripción	Marca
Copia Fiel del Original	
Realizado por el consultor	
Levantamiento de procedimiento, observado y comprobado	
Información relevante por considerar en el Sistema de Control Interno de cuentas por cobrar	
Ir a o Ver en	
Responsabilidad de altos mandos	



Realizado por:
 Eglis Angélica Prado Rodríguez
 Asistente Junior



Revisado por:
 Lic. Luis Ovalle
 Gerente de Auditoría

Tecno Herramientas, S.A.
Programa de trabajo
Evaluación del Control Interno al Área de
Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-2 1/2	
Elaboró:	EAP	22/07/19
Revisó:	LO	25/07/19

Objetivo

Obtener información y evidencia de soporte para la evaluación del control interno que promueva la seguridad razonable en la consecución de objetivos al área de cuentas por cobrar.

No.	Procedimientos	Ref.	Pág.
1.	Obtener información a través de cuestionarios de control interno, narrativas y pruebas de control para verificar la existencia y funcionamiento del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar.	P3	138
2.	Realizar la Evaluación general del sistema de control interno.	ME	145
3.	Realizar la evaluación del componente Entorno de Control.	E-1, E-2, E-3	147
4.	Realizar la evaluación del componente Evaluación de riesgos.	R-1, R-2, R-3	171
5.	Realizar la evaluación del componente Actividades de Control.	A-1, A-2, A-3	184
6.	Realizar la evaluación del componente Información y comunicación.	I-1, I-2	193
7.	Realizar la evaluación del componente Actividades de supervisión.	A-1, A-2	202

Tecno Herramientas, S.A.
Programa de trabajo
Evaluación del Control Interno al Área de
Cuentas por Cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-2 2/2	
Elaboró:	EAP	22/07/19
Revisó:	LO	25/07/19

No.	Procedimientos	Ref.	Pág.
8.	Realizar el resumen de deficiencias de control interno.		208
9.	Elaborar informe de evaluación.		204



Realizado por:
Eglis Angélica Prado Rodríguez
Asistente Junior



Revisado por:
Lic. Luis Ovalle
Gerente de Auditoría

4.6 Diagnóstico situación actual

Tecno Herramientas, S.A.
Cuestionario de control interno al
Área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-3 1/6	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	26/07/19

Objetivo: Obtener información primaria de la administración del área de cuentas por cobrar, así como determinar los controles y procedimientos implementados por la empresa.

Entrevistado: Jefe del Área de Cuentas por Cobrar

No	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
1	¿Existe un código de ética aprobado por la entidad y que contemple aspectos relacionado a cuentas por cobrar?		✓	Únicamente se cuenta con material de inducción donde se hace énfasis a la ética.
2	¿Las personas encargadas de cuentas por cobrar han recibido capacitaciones sobre valores éticos y empresariales?		✓	No han recibido, cada gerencia es encargada de promover los valores de la empresa y velar por el cumplimiento de ellos.
3	¿La Dirección da el ejemplo sobre el comportamiento organizacional?	✓		El personal se siente identificado con la conducta íntegra que demuestra la dirección de la empresa.

Tecno Herramientas, S.A.
Cuestionario de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-3 2/6	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	26/07/19

No	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
4	¿Se propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?	✓		Existe una cultura íntegra a pesar de la falta de un código que rija los comportamientos de ética.
5	¿La estructura organizativa del área de cuentas por cobrar cuenta con una estructura lineal de reportes, niveles de autoridad y responsabilidades?	✓		Si existe una estructura lineal de la entrega de reportes y responsabilidades, aunque no está de forma escrita.
6	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	✓		Mensualmente se evalúa el rendimiento de cada colaborador y es gratificado con un bono.
7	¿La empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes?	✓		Si existe un compromiso por parte de la Gerencia de cada área por mantener y desarrollar a los empleados.

Tecno Herramientas, S.A.
Cuestionario de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-3 3/6	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	26/07/19

No	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
8	¿La organización define objetivos específicos del área de cuentas por cobrar para evaluar los riesgos relacionados a la unidad del negocio?	✓		La empresa posee objetivos relacionados con finanzas y ventas.
9	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la ética que involucren al personal del área de cuentas por cobrar?	✓		Sí existe conocimiento en el que personal del área de cobros y otras áreas se organizaron para cometer actos de fraude en la empresa.
10	¿Existen sanciones formales comunicadas al personal en caso de faltar a la ética?	✓		La sanción directa es el despido sin goce de beneficios, se ha comunicado de forma verbal.
11	¿La organización identifica cambios registrados en la estructura organizativa, y afectan al área de cuentas por cobrar?		✓	La organización no tiene en cuenta los cambios en la estructura organizativa a pesar de la alta rotación del personal.

Tecno Herramientas, S.A.
Cuestionario de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-3 4/6	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	26/07/19

No	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
12	¿El Gerente General analiza formal o informalmente la capacidad de cada empleado para ejercer su propio juicio en cuanto a tareas específicas de su puesto?		✓	Esto se realiza al momento de la contratación del personal, se evalúa a cada candidato para desempeñar los puestos.
13	¿Existe evidencia que demuestre que el personal del área de cuentas por cobrar posea los conocimientos y habilidades requeridos para dicho puesto?	✓		Se realizan pruebas al contratar a las personas y con la información obtenida se determina si son aptas para desempeñar los puestos.
14	¿Los puestos de trabajo dentro del área de cuentas por cobrar poseen altos índices de rotación?	✓		Si, se trata de realizar rotación del personal periódicamente.

Tecno Herramientas, S.A.
Questionario de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-3 5/6	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	26/07/19

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		SI	NO	
15	¿La estructura del área de cuentas por cobrar permite tener un número suficiente de empleados?	✓		Se cuenta con el número suficiente de empleados y la estructura es flexible para soportar cambios si estos fueran necesarios.
16	¿Existe comunicación al personal en cuanto al flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores, y clientes?		✓	Falta de comunicación directa al personal para la toma de decisiones en momentos oportunos, con los clientes se mantiene comunicación abierta
17	¿Se evalúa frecuentemente la estructura organizacional de la empresa y se plantean cambios si es necesario?		✓	No se considera necesario la evaluación frecuente de la estructura, se cree que no es prioridad.
18	¿Se realiza asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados de forma sistemática?		✓	Los empleados no tienen una asignación formal de sus funciones.

Tecno Herramientas, S.A.
Cuestionario de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	P-3 6/6	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	26/07/19


No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		SI	NO	
19	¿Tiene la empresa el personal adecuado en número y experiencia, para llevar a cabo de manera eficiente el control, aprobación de créditos y proceso de cobro?	✓		El personal es suficiente en cuanto a cantidad, únicamente hace falta tener por escrito las disposiciones para la administración de las cuentas por cobrar.
20	¿Conocen los empleados nuevos sus responsabilidades y lo que se espera de ellos?	✓		Es parte de su inducción conocer dichos aspectos, sin embargo, no se encuentran documentadas.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
Rango de respuestas afirmativas	91 al 100%	Excelente
	80 al 90%	Efectivo
	61 al 79%	Moderado
	41 al 60%	Inapropiado
	21 al 40%	Débil
	0 al 20%	Deficiente

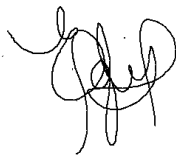
Análisis del nivel de confianza y riesgo del componente en general, cuestionario realizado al jefe del área de cuentas por cobrar:

	Respuestas	Relación	Nivel
Respuestas afirmativas	13	65%	Confianza
Respuestas negativas	7	35%	Riesgo
Total de respuestas	20	100%	

El nivel de confianza que presenta el área de cuentas por cobrar es del 65% y según la tabla de medición de evaluación de control interno es un nivel de confianza moderado.



Jefe del Área de Cuentas por Cobrar



Realizado por:
Eglis Angélica Prado Rodríguez
Asistente Junior



Revisado por:
Lic. Luis Ovalle
Gerente de Auditoría

4.7 Evaluación de control interno

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME 1/2	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación General del Sistema de Control Interno			
Estructura organizativa sujeta a Evaluación			
Efectividad del Sistema de Control Interno			
Componente	Ref. PT	Presente (S/N)	Funcionando (S/N)
Entorno de Control	E-1 E-2 E-3	S	S
Evaluación de Riesgos	R-1 R-2 R-3	N	N
Actividades de Control	A-1 A-2 A-3	N	N
Información y Comunicación	I-1 I-2	S	S
Actividades de Supervisión	S-1	S	S
			Explicación / Conclusión
			Todos los principios están presentes y en funcionamiento a pesar de las deficiencias de control interno.
			Debilidad Material detectada con relación a los principios.
			Debilidad Material detectada con relación a los principios
			Todos los principios están presentes y en funcionamiento a pesar de las deficiencias de control interno.
			Todos los principios están presentes y en funcionamiento a pesar de las deficiencias de control interno.

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME 2/2	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación General del Sistema de Control Interno	
Estructura organizativa sujeta a Evaluación	Área de cuentas por cobrar
<p>¿Todos los Componentes funcionan de forma integrada? Combinación de deficiencias de control interno detectadas en cada componente.</p>	<p>Debido a las debilidades materiales detectadas, los componentes "Evaluación de Riesgos" y "Actividades de Control" no están presentes y en funcionamiento. Además, los dos componentes no funcionan de forma integral. No se detentan otras deficiencias o combinaciones de ellas de las cuales se considerarían significativas o debilidades materiales.</p>
<p>¿Es efectivo el Sistema de Control interno en su Conjunto? (S/N)</p>	N
<p>Fundamentos de la Conclusión</p>	<p>Debido a las debilidades materiales detectadas en "Evaluación de Riesgos" y "Actividades de Control", dichos componentes no están presentes ni en funcionamiento, y el conjunto de sistema de control interno no es efectivo.</p>

Tecno Herramientas, S.A.
 Matriz de Evaluación de Entorno de Control
 Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-1 1/5	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

		Evaluación de componente – Entorno de Control		
Principio		¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
1. Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos		S	S	
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
EC 1	El Gerente General expresó que no existe algún documento que contenga las prácticas de integridad y valores éticos o sanciones, solamente los valores éticos.	E-1 1/5 E-3 1/4	SI	No Existe un Código de ética ni normativas que regulen la conducta de los colaboradores y en específico en el área de cuentas por cobrar por lo que no existe un soporte documental aprobado e impulsado en toda la empresa.
EC 2	No existe un código de ética y de conducta	E-2 3/4	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
 Matriz de Evaluación de Entorno de Control
 Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-1 2/5	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

		Evaluación de componente – Entorno de Control		
Principio		¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.		S	S	El Consejo de Administración no se involucra en las actividades del área de cuentas por cobrar. Es necesario alinearse a mejores prácticas de gestión manteniendo la cultura familiar para poder emitir acciones correctivas necesarias.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
EC 3	No existe participación de algún miembro del Consejo de Administración que se involucra dentro de las actividades que realiza el área de cuentas por cobrar.	E-2 1/4	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
 Matriz de Evaluación de Entorno de Control
 Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-1 3/5	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Entorno de Control				
	Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
3.	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos.	S	S	La falta de establecimiento de funciones, atribuciones y descripción de puestos causa dificultades al realizar las actividades designadas respecto a la responsabilidad de cada colaborador en el cumplimiento de objetivos, emitir acciones correctivas necesarias.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
EC 4	Se pudo obtener el organigrama diseñado por Recursos humanos, sin embargo, se pidieron los perfiles de puesto y funciones mínimas, por lo cual comentaron que no existe diseño de ellos.	E-1 3/5 E-2 3/4 E-3 2/4	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de Entorno de Control
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-1 4/5	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Entorno de Control			Explicación / Conclusión
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.	S	S	No existe nivel de capacitaciones que fortalezcan al personal, únicamente la inducción que se realiza en las contrataciones, por lo que deben replantear o considerar capacitaciones en el próximo año. No debe existir solo una persona experta en un proceso, sino un plan de sucesión definido y una capacitación constante.
Def. No. EC 5	Ref. E-1 4/5 E-2 4/4 E-3 3/4	Deficiencia SI	
	Descripción de la Deficiencia		
	El jefe del área de cuentas por cobrar mencionó que no ha tenido capacitaciones adicionales a la inducción y él capacita a su equipo en los distintos procesos que realizan dentro del área.		

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de Entorno de Control
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-1 5/5	
Elaboró:	EAP	08/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Entorno de Control			
Principio	¿Presente? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	S	S	Es necesario que los incentivos sean acordes a resultados y de no conocer cuáles son, pueden crear conflicto de interés dentro de los colaboradores y personal relacionado al área de cuentas por cobrar. Los modelos de evaluación deben ser actualizados constantemente.
Def. No.	Ref.	Deficiencia	
EC 6	E-1 4/5 E-2 3/4 E-3 4/4	SI	
	Recursos Humanos brindó un documento de evaluación de desempeño, aún no cuentan con la base de los incentivos que brinda a los colaboradores, en niveles y resultados.		

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-1 1/5	
Elaboró:	EAP	28/07/19
Revisó:	LO	03/08/19

Objetivo

Captar evidencia a través del miembro representante del Consejo de Administración, Gerente General, Gerente de Recursos Humanos y Jefe del Área de Cuentas por Cobrar para determinar la existencia y funcionamiento de los principios que propone el modelo del marco integrado COSO 2013 para fundamentar el entregable en mejores prácticas de control.

Trabajo realizado

Se realizaron entrevistas y cuestionarios al personal de las cuales se obtuvo la información siguiente:

Principio 1. Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos

El representante del Consejo de Administración comentó que la empresa se ha comprometido con la aplicación de mejores prácticas de gestión, trato equitativo, intereses en conjunto para mantener un ambiente y cultura laboral familiar idónea a sus principios y valores éticos, brindando el ejemplo desde los altos directivos en todas las líneas de la organización.

El Gerente General comentó que la empresa se fundamenta en valores éticos que ha promovido constantemente, siendo estos el respeto, transparencia, compromiso y equidad. Dándolo a conocer en sus instalaciones y la publicidad

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-1 2/5	
Elaboró:	EAP	28/07/19
Revisó:	LO	03/08/19

que genera dedicada a sus clientes. Expresó que no existe algún documento que contenga las prácticas de integridad y valores éticos o sanciones. **E-3 1/4**

El jefe del área de cuentas por cobrar comentó que en su equipo siempre se les ha motivado con la lealtad, honradez y respeto por su trabajo, comprometidos con resultados e intereses en conjunto para cumplir con las metas de cada proceso empleado dentro del área de cuentas por cobrar. Se realizó cuestionario. **E-2 4/4**

La Gerente de Recursos expresó con relación al establecimiento del Código de Ética, se ha considerado incluir la elaboración del mismo en el programa de trabajo para el siguiente año, contemplando normativas de conducta y regulaciones relacionadas al proceder de los colaboradores. Se obtuvo información relacionada al documento que se les brinda a los colaboradores en la inducción haciendo referencia a los valores que se han definido como representativos del proceder de la empresa, en su cultura e ideología. **E-3 1/4**

2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno

De parte del Consejo de Administración se ha designado que la supervisión se realice por el Gerente General y que cada jefe de área es el encargado de rendir cuentas en las distintas reuniones sobre resultados. El Gerente General

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-1 3/5	
Elaboró:	EAP	28/07/19
Revisó:	LO	03/08/19

comentó que es el encargado de supervisar a las distintas áreas por su experiencia en las diferentes funciones de cada gerencia, además añadió que no existe alguien del Consejo de Administración que se involucre en las actividades de cuentas por cobrar.

3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos

La Gerencia de Recursos Humanos ha diseñado el Organigrama con la aprobación de los altos mandos de la empresa y es de conocimiento de todos los colaboradores. Cada puesto posee una breve descripción de sus atribuciones en niveles de autoridad y responsabilidad. Cada gerente es el encargado de delegar según considere pertinente para la consecución de objetivos gerenciales. Se pudo obtener el organigrama diseñado por Recursos humanos, sin embargo, se pidieron los perfiles de puesto y funciones mínimas, por lo cual nos comentaron que no existe diseño de ellos. **E-3 2/4**

El Jefe del Área de Cuentas por Cobrar ha comentado que es el encargado de velar por los resultados que tenga por objetivo obtener en un periodo establecido y que delega atribuciones a quien considere competente.

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-1 4/5	
Elaboró:	EAP	28/07/19
Revisó:	LO	03/08/19

4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización

El Gerente General comentó que constantemente existen capacitaciones a los distintos departamentos según se establezca la prioridad con relación al plan de trabajo anual de la empresa, no se obtuvo evidencia del plan de trabajo del presente año. Recursos Humanos dio a conocer que dentro del programa anual de capacitaciones para el siguiente año, se establecieron temas de interés para cuentas por cobrar los cuales serán presentados en el mes de agosto del presente año. **E-3 3/4**

El Jefe del Área de Cuentas por Cobrar mencionó que desde que se encuentra laborando en la empresa, no ha tenido capacitaciones adicionales a la inducción y él capacita a su equipo en los distintos procesos que realizan dentro del área. Además, comentó que en la actualidad cada colaborador es dueño del proceso a su cargo y han existido inconvenientes al momento de solicitar reportes, debido a la inasistencia de algún colaborador. No existe segregación por la falta de conocimiento de elementos del equipo.

5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos

En las operaciones que realizan cuentas por cobrar existe una evaluación de desempeño con relación a las metas y objetivos que se han establecido mensualmente, el reporte del desempeño lo da a conocer Recursos Humanos,

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-1 5/5	
Elaboró:	EAP	28/07/19
Revisó:	LO	03/08/19

por lo que se solicitó información sobre modelos o plantilla de registro sobre las evaluaciones de los colaboradores. Recursos Humanos brindó un documento que presenta los puntos principales a evaluar y el formato que en la actualidad utilizan, además no poseen específicamente los incentivos que brinda a los colaboradores, en niveles y resultados. **E-3 4/4**

Conclusión:

No Existe un Código de ética ni normativas que regulen la conducta de los colaboradores y en específico en el área de cuentas por cobrar por lo que no existe un soporte documental aprobado e impulsado en toda la empresa.

El Consejo de Administración no se involucra en las actividades de cuentas por cobrar por lo que ha delegado al Gerente General. La falta de establecimiento de funciones, atribuciones y descripción de puestos causa dificultades al realizar las actividades designadas respecto a la responsabilidad de cada colaborar en el cumplimiento de objetivos.

No existe nivel de capacitaciones razonables en los periodos. No debe existir solo una persona experta en un proceso, sino un plan de sucesión definido y una capacitación constante. Es necesario que los incentivos sean acordes a resultados y de no conocer cuáles son, pueden crear conflicto de interés dentro de los colaboradores y personal relacionado al área de cuentas por cobrar. Los modelos de evaluación deben ser actualizados constantemente.

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Cuestionarios Evaluación de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-2 1/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Objetivo: Obtener información relacionada al Entorno de control del área de las cuentas por cobrar, para evaluar el sistema de control interno.

Cuestionario dirigido a: Consejo de Administración

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿La empresa tiene establecido la ideología familiar dentro de su organización?	X		la empresa se ha comprometido con la aplicación de mejores prácticas de gestión, trato equitativo, intereses en conjunto para mantener un ambiente y cultura laboral familiar idónea a sus principios y valores éticos
2	¿La empresa se fundamenta con principios y valores en su proceder?	X		
3	¿Existe algún miembro del Consejo de Administración que se involucre dentro de las actividades que realiza cuentas por cobrar?		X	no se involucra en las actividades de cuentas por cobrar por lo que ha delegado al Gerente General
4	¿Promueven el incremento de competencia profesional de los colaboradores, impulsando el desarrollo personal y profesional?	X		Se motiva a los colaboradores por medio de incentivos.
5	¿Se han designado actividades de supervisión por parte del Consejo de Administración para el área de cuentas por cobrar?		X	El Consejo de Administración no se involucra en las actividades de cuentas por cobrar por lo que ha delegado al Gerente General las actividades de supervisión.



Miembro del Consejo de Administración

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Cuestionarios Evaluación de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-2 2/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Cuestionario dirigido a: Gerente General

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿La empresa fundamenta su trabajo con prácticas éticas acorde a la filosofía organizacional?	X		promueven constantemente, el trabajo con sus valores siendo estos el respeto, transparencia, compromiso y equidad.
2	¿Existe un documento que regule la conducta de los colaboradores dentro de la empresa?		X	Dándolo a conocer en sus instalaciones y la publicidad que genera dedicada a sus clientes. Expresó que no existe algún documento que contenga las prácticas de integridad y valores éticos o sanciones.
3	¿Le han designado realizar actividades de supervisión al área de cuentas por cobrar?	X		El Consejo de Administración ha delegado al Gerente General las actividades de supervisión.
4	¿Conoce sobre el programa de capacitación y de cuáles son las áreas de prioridad?	X		Afirma que existen capacitaciones según se las prioridades del plan de trabajo anual.
5	¿Recibe reportes de desempeño por cada área de la empresa?	X		Recursos Humanos realiza evaluaciones de desempeño y traslada los reportes a las jefaturas



Gerente General

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Cuestionarios Evaluación de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-2 3/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Cuestionario dirigido a: Gerente de Recursos Humanos

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿Existe un código de ética y de conducta?		X	se ha considerado incluir la elaboración del mismo en el programa de trabajo para el siguiente año
2	¿Se ha definido un organigrama con las funciones mínimas de cada puesto que interviene en el área de cuentas por cobrar?	X		Existe el organigrama, sin embargo, no existen los perfiles de puesto y funciones mínimas.
3	¿Al requerir personal, el área de cuentas por cobrar le brinda las competencias mínimas que debe poseer el candidato al puesto?	X		Al momento de seleccionar al personal se hacen entrevistas con requerimientos mínimos.
4	¿El programa de capacitaciones anuales se encuentra definido y es de conocimiento de todos los colaboradores?	X		Se dio a conocer que dentro del programa anual de capacitaciones para el siguiente año, se establecieron temas de interés para cuentas por cobrar los cuales serán presentados en el mes de agosto.
5	¿Realizan evaluaciones de desempeño?	X		Se dio a conocer el formulario que utilizan actualmente de evaluación de desempeño.



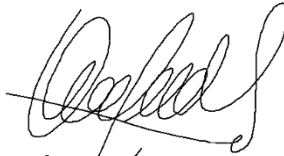
Gerente de Recursos Humanos

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control
Cuestionarios Evaluación de control interno al
área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-2 4/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Cuestionario dirigido a: Jefe del Área de Cuentas por Cobrar

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿Promueve la integridad y valores éticos dentro de equipo de trabajo?	X		comentó que en su equipo siempre se les ha motivado con la lealtad, honradez y respeto por su trabajo, comprometidos con resultados e intereses en conjunto para cumplir con las metas de cada proceso
2	¿Reconoce quién es el encargado de supervisar las actividades que realizan en cuentas por cobrar?	X		Reconoce que el encargado es el Gerente General
3	¿Es el responsable de definir y delegar atribuciones al personal a su cargo y es de conocimientos de todos?	X		es el encargado de velar por los resultados que tenga por objetivo obtener en un periodo establecido y que delega atribuciones a quien considere competente.
4	¿Ha recibido capacitaciones o el personal que tiene a su cargo en el último año?		X	mencionó que no ha tenido capacitaciones adicionales a la inducción y él capacita a su equipo en los distintos procesos que realizan dentro del área.
5	¿Le brindan el resultado de las evaluaciones de desempeño que le realizan al área de cuentas por cobrar?		X	Sí le entregan un reporte de la evaluación de desempeño

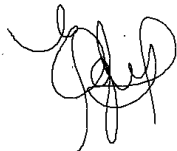


Jefe del Área de Cuentas por Cobrar

Análisis del nivel de confianza y riesgo del componente entorno de control, cuestionario realizado a los jefes del área, Gerente General y un miembro del Consejo de Administración:

	Respuestas	Relación	Nivel
Respuestas afirmativas	14	70%	Confianza
Respuestas negativas	6	30%	Riesgo
Total de respuestas	20	100%	

El nivel de confianza que presenta la evaluación del componente entorno de control al área de cuentas por cobrar es del 70% y según la tabla de medición de evaluación de control interno tiene un nivel de confianza moderado.



Realizado por:
Eglis Angélica Prado Rodríguez
Asistente Junior



Revisado por:
Lic. Luis Ovalle
Gerente de Auditoría

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control al área de
cuentas por cobrar
Compromiso integridad y valores éticos
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-3 1/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19



The infographic features the Tecno logo at the top center, which consists of the word "TECNO" in blue capital letters followed by a blue gear icon with a white cross. Below the logo are four vertical, rounded rectangular pillars of different colors, each representing an organizational value. From left to right: a yellow pillar for "TRANSPARENCIA" with a white icon of a person wearing a hard hat and holding a magnifying glass; a blue pillar for "COMPROMISO" with a white icon of a person wearing a hard hat and holding a red heart; a green pillar for "EQUIDAD" with a white icon of two people wearing hard hats and raising their arms; and an orange pillar for "RESPECTO" with a white icon of two people wearing hard hats shaking hands. The word "TRANSPARENCIA" is written vertically on the yellow pillar, "COMPROMISO" on the blue pillar, "EQUIDAD" on the green pillar, and "RESPECTO" on the orange pillar. The pillars are set against a white background with a dark blue shadow at the base.

Nuestros valores organizacionales:

Transparencia: capacidad de dar a conocer nuestros objetivos, resultados y disponibilidad de la información con los interesados internos y externos.

Compromiso: disposición de servir y generar valor con nuestros clientes y la sociedad guatemalteca.

Equidad: trato igualitario hacia nuestros clientes. Justo y de calidad.

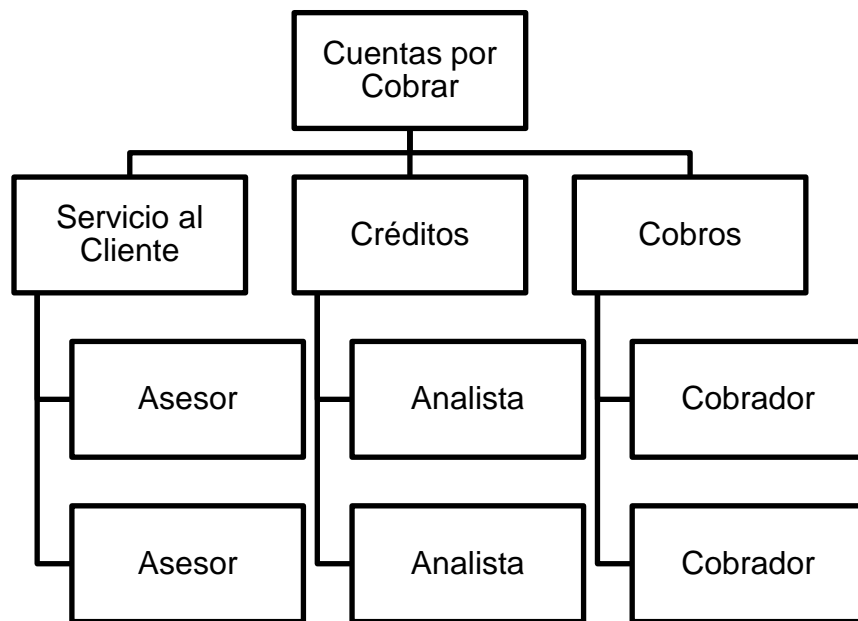
Respeto: valor que le brindamos a nuestros clientes en la interacción para satisfacer sus necesidades.

Tecno Herramientas, S.A.
 Evaluación de entorno de control al área de
 cuentas por cobrar
 Define estructuras, niveles de Autoridad y
 Responsabilidad
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-3 2/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19



Organigrama de Cuentas por Cobrar



Realizado por: Gerencia de Recursos Humanos

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control al área de
cuentas por cobrar
Compromiso con la competencia de sus
profesionales
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-3 3/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Programa de Capacitación




2020
Tercer Trimestre

Julio	Agosto	Septiembre
<ul style="list-style-type: none"> El tipo de cambio y el impacto en la importación de equipos y maquinarias 	<ul style="list-style-type: none"> Administración efectiva de cartera Gestión del Fraude 	<ul style="list-style-type: none"> Ventas a través de plataformas digitales El valor y la innovación

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de entorno de control al área de
cuentas por cobrar
Compromiso con la competencia de sus
profesionales
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	E-3 4/4	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Evaluación de desempeño



Fecha: _____ Nombre del encargado: _____

Nombre Completo: _____ Cargo: _____

La empresa Tecno Herramientas, S.A., desea conocer el nivel de desempeño de sus colaboradores, para así poder implantar un mejor servicio y atención al cliente. Solicitamos a usted (es) contestar la siguiente encuesta teniendo en cuenta la siguiente calificación (50)= excelente (40)= bueno (30)= regular (20)=deficiente.

DESEMPEÑO LABORAL	CALIFICACIÓN
RESPONSABILIDAD	
EXACTITUD Y CALIDAD EN EL TRABAJO	
PRODUCTIVIDAD	
ORDEN EN EL TRABAJO	
PLANIFICACION DEL TRABAJO	
COMPRESION DE SITUACIONES	
FACTORES DE ACTITUD	CALIFICACIÓN
PUNTUALIDAD	
ACTITUD HACIA LA EMPRESA	
ACTITUD HACIA EL CLIENTE	
COOPERACION CON EL EQUIPO DE TRABAJO	
CAPACIDAD PARA ACEPTAR CRITICAS	
CAPACIDAD PARA GENERAR SUGERENCIAS CONSTRUCTIVAS	
PRESENTACION PERSONAL	
DISPOSICION	
HABILIDADES	CALIFICACIÓN
INICIATIVA	
CREATIVIDAD	
PERFECTOS BAJO PRESION: Mencione aspectos a mejorar:	

Observaciones: _____	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de evaluación de riesgos
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-2 1/5		
Elaboró:	EAP	09/08/19	
Revisó:	LO	13/08/19	

		Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos		
Principio		¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.		N	N	La determinación de objetivos no es la adecuada, puede repercutir significativamente debido a que no expone lo necesario para poder identificar los factores de riesgo.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
ER 1	No existe un plan estratégico empresarial y no se han definidos los objetivos específicos del área de cuentas por cobrar	R-1 1/4 R-2 1/1	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de evaluación de riesgos
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-2 2/5	
Elaboró:	EAP	09/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

		Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos	
Principio		¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia
7.	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	N	N
ER 2	No se han definido los factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la empresa	R-1 1/4 R-2 1/1	SI
			Al no identificar los riesgos a los que esta expuesta la empresa se promueve a una exposición vulnerable y la posibilidad de que puedan materializarse es mayor, esto puede dañar significativamente a la empresa, incurriendo en pérdidas asociadas.

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de evaluación de riesgos
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-2 3/5		
Elaboró:	EAP	09/08/19	
Revisó:	LO	13/08/19	

		Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos		
Principio		¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.		N	N	El fraude es relevante ya que se pueden realizar malversación de fondos o información fraudulenta respecto a la documentación de créditos y los cobros no reportados. Es importante crear una cultura antifraude que promueva la investigación, detección y seguimiento a indicios de fraude.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
ER 3	No se tienen establecidos criterios de probabilidad e impacto	R-1 1/4 R-2 1/1	SI	
ER 4	No existen prácticas antifraude en el área de cuentas por cobrar	R-1 1/4 R-2 1/1	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de evaluación de riesgos
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-2 4/5	
Elaboró:	EAP	09/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

		Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos	
Principio		¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)
		Explicación / Conclusión	
9.	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	N	N
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia
ER 5	No se han estudiado los cambios significativos que puedan impactar a la organización y específicamente al área de cuentas por cobrar	R-1 1/4 R-2 1/1	SI
			Al no considerar cambios internos o externos, no se poseen acciones sobre comportamientos ya sea económicos, sociales, fiscales que pueden impactar de forma positiva o negativa la empresa.

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de evaluación de riesgos
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-2 5/5	
Elaboró:	EAP	09/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Evaluación de Riesgos	
Evaluación de deficiencias del componente:	Evaluación / Conclusión
<p>Evaluar si alguna deficiencia de control interno o combinación de estas, al considerar la totalidad del componente, representa una deficiencia importante.</p>	<p>El componente Evaluación de riesgos no está presente ni en funcionamiento, derivado que la combinación de deficiencias importantes señala el inexistente tratamiento a dichos riesgos a los que el área de cuentas por cobrar se encuentra vulnerable, procedentes de fuentes internas y externas.</p>
<p>Evaluación del componente utilizando el juicio profesional, con base en los principios y deficiencias detectadas</p> <p>¿El componente está presente?</p>	<p>Si/No</p> <p>No</p> <p>No existen controles establecidos dentro del sistema de control interno que puedan medir, identificar y prevenir los riesgos a los que se encuentra expuesto.</p>
<p>¿El componente está en funcionamiento?</p>	<p>No</p> <p>Debido a que el componente no esta presente, tampoco está en funcionamiento.</p>

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-1 1/4	
Elaboró:	EAP	29/07/19
Revisó:	LO	05/08/19

Objetivo

Captar evidencia a través del jefe del área de cuentas por cobrar para determinar la existencia y funcionamiento de la identificación y análisis de riesgos.

Trabajo Realizado

Se obtuvo información a través de una entrevista y un cuestionario directo sobre el establecimiento de objetivos, el tratamiento del riesgo, su identificación, criterios, probabilidad, impacto, priorización del riesgo, entre otros elementos a contemplar apegado al marco de referencia.

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados

Se solicitó al jefe del área de cuentas por cobrar el segmento del plan estratégico anual correspondiente a cuentas por cobrar para visualizar los objetivos que tiene la actividad a nivel de otorgamientos de crédito, cobros, seguimiento, así como los medidores y estrategias para cada uno de ellos. **R-3 1/2**

Expresó que no existía un establecimiento específico debido a que lo incorporaban al área de ventas y finanzas, que desde el inicio de operaciones

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-1 2/4	
Elaboró:	EAP	29/07/19
Revisó:	LO	05/08/19

de la empresa no se había establecido crédito y cobros, en la actualidad no lo han incorporado al plan estratégico anual de forma independiente. **R-2 1/1**

7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar

Al solicitar el listado de factores de riesgos, el jefe del área de cuentas por cobrar comentó que no tienen definido específicamente los riesgos, sin embargo, está consiente que existen riesgos en todas las actividades que realizan dentro del departamento.

Además, se han reunido con diferentes gerencias a tratar los temas que pueden impactar significativamente la empresa y cuentas por cobrar es uno de ellos. No se posee criterios de probabilidad e impacto para realizar el mapa de riesgos. Se realizó un listado de posibles factores de riesgo con el apoyo del jefe del área de cuentas por cobrar con el afán de generar la lluvia de ideas respecto a las actividades que realiza el departamento y su frecuencia o exposición para poder agregar parte de la gestión dentro el sistema de control interno. **R-3 2/2**

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-1 3/4	
Elaboró:	EAP	29/07/19
Revisó:	LO	05/08/19

8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos

El jefe del área de cuentas por cobrar señaló que existieron algunos fraudes, los cuales, por la falta de controles y supervisión o monitoreo constante, creen que llegaron a materializarse, causando pérdidas económicas, malversación de activos e información alterada.

No existe una cultura antifraude según el cuestionario, que promueva prácticas específicas en la investigación, detección y seguimiento de los indicios, con el afán de mitigar y minimizar la probabilidad de ocurrencia y nivel de impacto.

R-2 1/1

9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno

El jefe del área de cuentas por cobrar comentó que no existe ningún análisis sobre cambios internos o externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

Conclusión

Cuentas por cobrar debe poseer sus propios objetivos, independientes, no importando que se relacionen con otras áreas, de tal manera que la consecución de estos sea integral, velando por los intereses de la empresa y

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-1 4/4	
Elaboró:	EAP	29/07/19
Revisó:	LO	05/08/19

salvaguardando los activos. La determinación de objetivos no es la adecuada, puede repercutir significativamente debido a que no expone lo necesario para poder identificar los factores de riesgo.

Al no identificar riesgos se promueve la exposición y el efecto que, de materializarse, dañe significativamente a la empresa, incurriendo en pérdidas asociadas, con relación a fraude se puede mencionar el realizar malversación de fondos o información fraudulenta respecto a la documentación de créditos y los cobros no reportados. Al no considerar cambios internos o externos, no se poseen acciones sobre comportamientos económicos, sociales, fiscales que pueden impactar de forma positiva o negativa la empresa.

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Cuestionario
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-2 1/1	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Objetivo: Obtener información relacionada a la Evaluación de riesgos del área de las cuentas por cobrar, para evaluar el sistema de control interno.

Cuestionario dirigido a: Jefe del Área de Cuentas por Cobrar

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿Existe un plan estratégico empresarial y se encuentran los objetivos específicos de cuentas por cobrar?		X	no existe un establecimiento de objetivos específico para el área de cuentas por cobrar, debido a que lo incorporaban en el área de ventas y finanzas
2	¿Se han definido los factores de riesgos a los cuales se encuentra expuesta la empresa?		X	El jefe del área comentó que está consiente que existen riesgos en todas las actividades que realizan por lo que se han reunido con todas las jefaturas para definir los factores de riesgo y generar lluvia de ideas para establecer los criterios de probabilidad de impacto.
3	¿Se tienen establecidos criterios de probabilidad e impacto?		X	
4	¿Existen prácticas antifraude en cuentas por cobrar?		X	Existieron algunos fraudes, los cuales, por la falta de controles y supervisión o monitoreo constante, creen que llegaron a materializarse.
5	¿Estudian los cambios significativos que puedan impactar a la organización y específicamente a cuentas por cobrar?		X	Esperan realizar estudios para proponer cambios significativos.

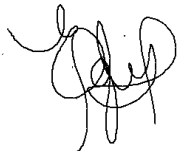


Jefe del Área de Cuentas por Cobrar

Análisis del nivel de confianza y riesgo del componente Evaluación de Riesgos, cuestionario realizado al jefe del área de cuentas por cobrar:

	Respuestas	Relación	Nivel
Respuestas afirmativas	0	0%	Confianza
Respuestas negativas	5	100%	Riesgo
Total de respuestas	5	100%	

El nivel de confianza que presenta la evaluación del componente Evaluación de Riesgos al área de cuentas por cobrar es del 0% y según la tabla de medición de evaluación de control interno tiene un nivel de confianza Deficiente.



Realizado por:
Eglis Angélica Prado Rodríguez
Asistente Junior



Revisado por:
Lic. Luis Ovalle
Gerente de Auditoría

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Criterios para Medición de Riesgos
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-3	
Elaboró:	EAP	17/07/19
Revisó:	LO	23/07/19

Los factores de riesgo deben de ser definidos en función a los objetivos establecidos. El jefe del área de cuentas por cobrar es el responsable de la identificación y gestión sobre los riesgos por lo que se deben definir criterios para determinar la probabilidad de que se materialicen y poder definir por prioridad a que se encuentra más expuesta la empresa con relación a su cartera de clientes.

Los criterios de riesgos son los siguientes:

Criterio de probabilidad – Riesgos			
Ponderación	Criterio	Nivel	Color
1	Probable que suceda	Bajo	Verde
2	Muy probable que suceda	Medio	Amarillo
3	Frecuentemente sucede	Alto	Rojo

Criterio de Impacto – Riesgos			
Ponderación	Criterio	Nivel	Color
1	En el 10% de las operaciones	Bajo	Verde
2	En el 20% de las operaciones	Medio	Amarillo
3	En el 30% de las operaciones	Alto	Rojo

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Establecimiento de Objetivos
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-4 1/2	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19



Plan estratégico 2020

Objetivos de Finanzas

- Administrar eficientemente los recursos
- Control presupuestario eficiente
- Obtener mayor rendimiento

Objetivos de Ventas

- Incrementar los ingresos en 5%
- Crecimiento de la cartera de clientes en 10%

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación de riesgos
Factores de Riesgo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	R-4 2/2	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Factores de Riesgo de cuentas por cobrar



- Falta de documentación
- Información incorrecta.
- Acceso no autorizado a los registros y datos almacenados
- Incapacidad de pago de los clientes
- Fraudes internos
- Fraudes externos
- Malversación de fondos
- Información alterada
- Documentación falsa en el otorgamiento de crédito
- Apoderamiento de dinero a través de cobros
- Conflicto de interés entre vendedor y cobrador
- Conflicto de interés entre analista de créditos y cobrador
- Violencia interna o externa que impacte económicamente
- Extravío de boletas de pago que respalden al cliente
- Falta de comunicación y consolidación de saldo de clientes
- Descuentos o moras no aplicados
- Procesos manuales no realizados
- Bonos e incentivos inadecuados

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de actividades de control
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-3 1/4	
Elaboró:	EAP	10/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Actividades de control		Explicación / Conclusión	
Principio	¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	
<p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos</p>	N	N	<p>Los errores en operaciones y la falta de control con relación a cuentas por cobrar demuestran las deficiencias que representan por lo que puede causar efectos significativos, es importante delegar responsabilidad y establecer controles.</p>
<p>Def. No.</p>		Deficiencia	
AC 1	No existen controles relacionados a los riesgos de cada actividad	A-1 1/2 A-2 1	SI
AC 2	No existe la responsabilidad de diseñar controles para cuentas por cobrar	A-1 1/2 A-2 1	SI

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de actividades de control
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-3 2/4		
Elaboró:	EAP	10/08/19	
Revisó:	LO	13/08/19	

Evaluación de componente – Actividades de control		Explicación / Conclusión	
Principio	¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	N	N	No se posee una infraestructura tecnológica adecuada, implementada para garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de información y reportes, consolidando saldos con la cartera.
Def. No.	Ref.	Deficiencia	
AC 3	A-1 1/2 A-2	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de actividades de control
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-3 3/4	
Elaboró:	EAP	10/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Actividades de control	
Principio	Explicación / Conclusión
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	<p>Al no contar con políticas las decisiones o medidas a adoptar pueden discrepar de la ideología o criterios de la empresa, por lo que será un punto clave a desarrollar.</p>
Def. No. AC 4	<p>¿Presente ? (S/N) N</p> <p>¿Funcionando? (S/N) N</p> <p>Ref. A-1 2/2 A-2</p> <p>Deficiencia SI</p>
Def. No. AC 4	<p>Deficiencia Las políticas y procedimientos no se encuentran por escrito.</p>

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de actividades de control
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-3 4/4		
Elaboró:	EAP	10/08/19	
Revisó:	LO	13/08/19	

Evaluación de componente – Actividades de Control	
Evaluación de deficiencias del componente:	Evaluación / Conclusión
<p>Evaluar si alguna deficiencia de control interno o combinación de estas, al considerar la totalidad del componente, representa una deficiencia importante.</p>	<p>El componente Actividades de Control no está presente ni en funcionamiento, derivado que la combinación de deficiencias importantes, las cuales señalan la falta de actividades de control, por lo que el área de cuentas por cobrar queda expuesta a diferentes factores de riesgo.</p>
<p>Evaluación del componente utilizando el juicio profesional, con base en los principios y deficiencias detectadas</p> <p>¿El componente está presente?</p>	<p>Si/No</p> <p>No</p> <p>No existen actividades de control establecidas dentro del sistema de control interno que puedan identificar errores, ni existen políticas y procedimientos establecidos que regulen la operación del área de cuentas por cobrar.</p>
<p>¿El componente está en funcionamiento?</p>	<p>No</p> <p>Debido a que el componente no está presente, tampoco está en funcionamiento.</p>

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación Actividades de Control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-1 1/2	
Elaboró:	EAP	30/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

Objetivo

Captar evidencia a través del jefe del área de cuentas por cobrar para determinar la existencia y funcionamiento de los principios que propone el modelo del marco integrado COSO 2013.

Trabajo Realizado

Se obtuvo información a través de una entrevista y un cuestionario directo sobre las actividades de control en las distintas funciones de cuentas por cobrar soportadas por políticas y procedimientos.

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

El jefe del área de cuentas por cobrar, comentó que existen controles, sin embargo, no están por escrito, por lo que no se encuentran desarrollados y solo es de conocimiento de los colaboradores por instrucciones y formas de trabajar.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos

Existen controles básicos sobre temas tecnológicos, ya que se tienen usuarios y contraseñas en el equipo de tecnología. No existen accesos compartidos, se

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación Actividades de Control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-1 2/3	
Elaboró:	EAP	30/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

utilizan plantillas de Excel para llevar los registros de cuentas por cobrar y son actualizadas cada semana. No se tiene ninguna aplicación, plataforma o programa computarizado para llevar los registros de cuentas por cobrar, así como la automatización de información relacionada entre las áreas.

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Según el jefe del área de cuentas por cobrar, existen políticas, pero no se encuentran por escrito, dentro de ellas se puede mencionar, la política de crédito, política de cobro, política de clientes morosos, entre otras.

Se obtuvo el formato de la solicitud de crédito para clientes, sin embargo, existen algunos elementos que no contienen dicha solicitud, como firmas de las personas que solicitan, por lo que se realizarán recomendaciones de actualización de formularios para poder cumplir con los requerimientos de la empresa en cuentas por cobrar. **I-2 1/4**

Existe en la actualidad un formulario que se utiliza para poseer un control respecto a la información de los clientes que se encontraban en la necesidad de adquirir mercadería al crédito por lo que se solicitó una copia del formulario.

I-2 2/4

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación Actividades de control
Memorándum descriptivo
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-1 3/3	
Elaboró:	EAP	30/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

Al entablar conversaciones con el personal referente diversos elementos importantes se definieron las políticas, procesos actuales y propuestas para el contenido del sistema de control interno: otorgamiento de crédito, cobro, descuentos, entre otras. Además, se realizó la observación de procesos. **A-3**

Conclusión

Al no contar con controles definidos y de conocimiento del personal se pueden generar errores en operaciones que demuestran las deficiencias en el desarrollo de las atribuciones individuales y grupales de cuentas por cobrar.

No se posee una infraestructura tecnológica adecuada, implementada para garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de información y reportes, consolidando saldos con la cartera.

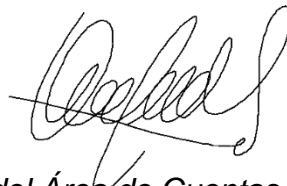
Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación Actividades de control
Cuestionario
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-2	
Elaboró:	EAP	23/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Objetivo: Obtener información relacionada a las Actividades de Control del área de las cuentas por cobrar, para evaluar el sistema de control interno.

Cuestionario dirigido a: jefe del Área de Cuentas por Cobrar

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿Existen controles relacionados con los riesgos establecidos de cada actividad?		X	existen controles, sin embargo, no están por escrito, y solo es de conocimiento de los colaboradores por instrucciones y formas de trabajar
2	¿Dentro de sus funciones, existe la responsabilidad de diseñar controles para cuentas por cobrar?		X	No existen funciones por escrito
3	¿Existen procesos sistematizados de información entre las áreas relacionadas con cuentas por cobrar?		X	No se posee una infraestructura tecnológica adecuada.
4	¿Las políticas y procedimientos se encuentran por escrito y de conocimiento de todo el personal?		X	existe políticas, pero no se encuentran por escrito, dentro de ellas se puede mencionar, la política de crédito, política de cobro, política de clientes morosos, entre otras.
5	¿Existen procesos abiertos para desarrollar alguna actividad?		X	No existen

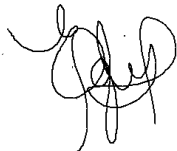


Jefe del Área de Cuentas por Cobrar

Análisis del nivel de confianza y riesgo del componente Actividades de Control, cuestionario realizado al jefe del área de cuentas por cobrar:

	Respuestas	Relación	Nivel
Respuestas afirmativas	0	0%	Confianza
Respuestas negativas	5	100%	Riesgo
Total de respuestas	5	100%	

El nivel de confianza que presenta la evaluación del componente Actividades de Control al área de cuentas por cobrar es del 0% y según la tabla de medición de evaluación de control interno tiene un nivel de confianza Deficiente.



Realizado por:
Eglis Angélica Prado Rodríguez
Asistente Junior



Revisado por:
Lic. Luis Ovalle
Gerente de Auditoría

Tecno Herramientas, S.A.
Evaluación Actividades de Control
Método de Observación Políticas y procedimientos
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-3	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Objetivo: Obtener información relacionada a las políticas y procedimientos que se llevan a cabo en el área de las cuentas por cobrar, para evaluar el sistema de control interno.

No.	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1.	Otorgamiento de crédito	En la sala de ventas de la empresa se pudo observar el proceso y promoción que se brindaba a los clientes, como los comentarios de poder otorgarles crédito al menor y mayor, a las personas interesadas, por lo que a la persona que le llamaba la atención adquirir herramientas a través de la modalidad de pagos, se trasladaba a cuentas por cobrar.
2.	Ventas al contado y al crédito	Se le brinda la información sobre el tratamiento del crédito en la adquisición de herramientas y de aquellos requerimientos para realizar el análisis correspondiente para otorgar o denegar la solicitud a través de la aprobación de las personas pertinentes debido al monto que represente.
3.	Cobros	Se observó el proceso de cobro, donde existen modalidades de comunicación por medio de teléfono, correos electrónicos y mensajes de texto y según el cliente se realizan vistas por las cuales se generan reportes según respuestas de los clientes fundamentando su pago o falta de este. En este proceso se comunica la información siguiente: saldo, fecha de pago, nivel de morosidad Los cobradores que visitan los clientes poseen un formato que contiene los siguientes elementos: Cliente, saldo, mora, fecha de pago, comentario del cliente sobre la deuda, firma y sello de visita.

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de información y comunicación
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-4 1/3	
Elaboró:	EAP	10/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

		Evaluación de componente – Información y Comunicación		Explicación / Conclusión
Principio	¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)		
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	S	S		No se poseen modelos de comunicación adecuados para difundir información relevante y automatizada, de conocimiento de todos.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
IC 1	Existen deficiencias por la falta de formatos adecuados para proporcionar información relevante en el área de cuentas por cobrar.	I-1 1/3 I-2 1/4	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de información y comunicación
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-4 2/3		
Elaboró:	EAP	10/08/19	
Revisó:	LO	13/08/19	

		Evaluación de componente – Información y Comunicación		
Principio		¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.		S	S	La comunicación no está presente en todas las Jefaturas y debe establecerse de doble vía para retroalimentar las actividades y evitar errores significativos.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
IC 2	Existen deficiencias en las líneas de comunicación internas.	I-1 2/3 I-2 3/4 I-2 4/4	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de información y comunicación
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-4 3/3	
Elaboró:	EAP	10/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Información y Comunicación			
Principio	¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	S	S	Es indispensable la comunicación para conocer los niveles de satisfacción hacia las fuentes externas que genera cuentas por cobrar. Así como el canal directo para captar comentarios, denuncias, entre otras para mantener un monitoreo continuo de cuentas por cobrar.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia
IC 2	No existen líneas de comunicación externas.	I-1 2/3	SI

Tecno Herramientas, S.A.
Memorándum descriptivo
Información y comunicación
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-1 1/3	
Elaboró:	EAP	30/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

Objetivo

Captar evidencia a través del jefe del área de cuentas por cobrar para determinar la existencia y funcionamiento de los principios que propone el modelo del marco integrado COSO 2013.

Trabajo realizado

Comunicó el jefe del área de cuentas por cobrar que la información y comunicación ha tenido deficiencias por la falta de canales directos, específicos. Ha definido líderes dentro del personal para que sean responsables de la información que se emite y comparte.

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

Para la toma de decisiones se hace referencia a la información captada por medios internos y externos, sin embargo, no fue presentado ningún formato de captación, aunque comentó que han existido algunos inconvenientes con los saldos que se han tenido en cuentas por cobrar por los datos desactualizados y el cruce de transacciones. Se presentó la solicitud de crédito como esencial en cuentas por cobrar. **I-2 1/4**

Se presentaron los formatos, del acercamiento con los clientes para establecerlos en la cartera, creando el vínculo de venta y adquisición. **I-2 1/4 y 2/4**

Tecno Herramientas, S.A.
Memorándum descriptivo
Información y comunicación
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-1 2/3	
Elaboró:	EAP	30/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno

Existen líneas de comunicación, sin embargo, han existido errores y diferencias entre el área de ventas, cobros y morosidad. La información se hace llegar por medio de alguna carta, comunicado o documento autorizado por los altos mandos, con el fin de acatar las prácticas o disposiciones estipuladas. Como ejemplo se compartió un documento sobre los plazos de pagos definidos para los clientes y de conocimiento de todo el departamento.

I-2 3/4

Es necesario que promuevan la comunicación, de forma personal, directa y a través de documentos de interés general. Se tuvo a la vista el comunicado de adaptación de mejores prácticas en la empresa. **I-2 4/4**

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

Según el jefe del área de cuentas por cobrar, no se realiza ninguna comunicación externa, más que brindar los saldos, pero no existe algún formato oficial de brindar dicha información. No existe un canal específico de comunicación para retroalimentar las prácticas de cobro y seguimiento. No se ha establecido el canal de denuncia relacionado al desempeño de los colaboradores, la conducta y trato hacia los interesados externos.

Tecno Herramientas, S.A.
Memorándum descriptivo
Información y comunicación
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-1 3/3	
Elaboró:	EAP	30/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

Conclusión

No se poseen modelos de comunicación adecuados para difundir información relevante automatizada, de conocimiento de todos.

La comunicación no está presente en todas las jefaturas y debe establecerse de doble vía para retroalimentar las actividades y evitar errores significativos.

Es indispensable la comunicación para conocer los niveles de satisfacción hacia las fuentes externas que genera cuentas por cobrar. Así como el canal directo para captar comentarios, denuncias, entre otras para mantener un monitoreo continuo de cuentas por cobrar.

Tecno Herramientas, S.A.
 Información generada
 Información y comunicación
 Evaluación de control interno al área de
 cuentas por cobrar
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-2 1/4	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Solicitud de Crédito

<i>SOLICITUD DE CRÉDITO PARA PERSONAS Y EMPRESAS, - RECONOCIMIENTO DE CLIENTE ACREDITADO -</i>	
DATOS DEL ACREDITADO	
FECHA: ___/___/___	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: (Escriba el nombre del Negocio)	
NOMBRE DEL PROPIETARIO: (Propietario Individual)	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: (Sociedad Anónima)
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA, SOLICITANTE DEL CRÉDITO	
TIPO DE EMPRESA: (Marque con una X, para confirmar el tipo de Sociedad)	Sociedad Anónima <input type="radio"/> <input type="radio"/> Cooperativas <input type="radio"/> <input type="radio"/>
	Propietario Individual <input type="radio"/> <input type="radio"/> Asociaciones <input type="radio"/> <input type="radio"/>
DIRECCIÓN PARTICULAR DEL ACREDITADO: (Escriba la dirección de la casa donde vive)	
DIRECCIÓN DEL NEGOCIO: _____	
DIRECCIÓN DE LA BODEGA: _____	
NIT DEL NEGOCIO: _____	NIT DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____
TELÉFONO DEL NEGOCIO: _____	TELÉFONO DEL R. L.: _____
E-mail DEL NEGOCIO: _____	E-mail DEL R. L.: _____
WWW DEL NEGOCIO: _____	ENCARGADO DE MOSTRADOR: _____ (Escriba el nombre completo)
DPI DEL PROPIETARIO: _____	DPI DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____
REFERENCIA PERSONALE	
NOMBRE: _____	TEL: _____ E-mail: _____
DIRECCIÓN: _____	TIEMPO DE CONOCERLO: _____ TEL: _____ CEL: _____
No. DE DPI: _____	
REFERENCIAS COMERCIALES	
NOMBRE DE LA EMPRESA: _____	TEL: _____ E-mail: _____
TELÉFONO DEPTO. DE CRÉDITO: _____	NOMBRE DEL VENDEDOR: _____ TEL: _____
MONTO De CRÉDITO: (Q) (USD\$) _____ A _____ DÍAS. TIEMPO DE TENER EL CRÉDITO _____ AÑOS, Y _____ MESES.	

Tecno Herramientas, S.A.
Información y Comunicación
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-2 2/4	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Cobro

Fecha			Hora		
Código de producto					
Nombre del cliente					
Primer Contacto		Segundo Contacto		Tercer Contacto	
Llamada telefónica	Correo	Mensaje	Mensaje de Texto		
Número de celular		Número de celular			
Correo electrónico		Nombre de quien contesta			
Nombre de quien realiza el contacto					
Gestion realizada					
Resultado Final					
Contacto Efectivo	SI		Acuerdo de pago	SI	Volver a Llamar
	NO			NO	

Comentario:

La información debe de ser transparente entre todos los departamentos para tener el soporte adecuado para la toma de decisiones certeras. Debe de existir un canal de denuncia con los clientes donde deben contemplarse temas de créditos, así como cobros para conocer las necesidades o seguimiento a los casos de mora, descuentos, entre otros.

Tecno Herramientas, S.A.
Información y comunicación
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-2 3/4	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Plazos de Pago

A través de reuniones del Consejo de Administración, Gerencia General, Gerente Finanzas, jefe del área de cuentas por cobrar se establecieron los siguientes márgenes de pago, sea de conocimiento de todos los colaboradores a su cargo.

Los plazos del pago del cliente a partir del 01 de enero 2019 serán:

30 días	La mercadería al crédito se podrá brindar en ambos plazos derivado al análisis que realicen del cliente y no podrá ser modificado, de conformidad a monto, y evaluación realizada. Luego de ello se generaría periodos de mora.
60 días	
90 días	



Gerente General

Tecno Herramientas, S.A.
Información y comunicación
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	I-2 4/4	
Elaboró:	EAP	24/07/19
Revisó:	LO	27/07/19

Guatemala, 03 de junio de 2019

Señores
Gerentes
Tecno Herramientas S.A.

De acuerdo con el mandato emitido por el Consejo de Administración, con fecha 02 de junio de 2019, nos hemos adherido a un proceso de transición a mejores prácticas de control para el alcance de objetivos. Por lo que, siendo el Gerente General, soy el principal responsable de definir objetivos que incluyan un sistema de control interno eficiente y eficaz con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento; cumpliendo con el modelo del Marco Integrado COSO 2013 el cual ha sido implementado desde el año 2017 a la organización.

Cada gerencia deberá validar estructuras, procesos y responsables para la buena gestión. Así como les corresponderá la emisión de un informe de seguimiento, el cual será presentado de forma mensual en la sesión de jefaturas respectiva. Siendo obligatorio el año 2020. Por lo expresado con anterioridad las evaluaciones, diseños y auditorías serán utilizando dicho marco de referencia, para alinearse al marco de control.

Sin otro particular, me dirijo a ustedes. Atentamente,


Gerente General

Tecno Herramientas, S.A.
Matriz de Evaluación de actividades de supervisión
Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-5 1/2	
Elaboró:	EAP	11/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Actividades de Supervisión			
Principio	¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	S	S	Las evaluaciones son realizadas por la Gerencia General y de Recursos Humanos. Consejo de Administración no ha podido formar parte de esta actividad debido por la falta de miembro conoecedor de cuentas por cobrar.
Def. No. AS 1 No se realizan actividades de supervisión al área de cuentas por cobrar.	Ref. A-1 1/2	Deficiencia SI	

Tecno Herramientas, S.A.
 Matriz de Evaluación de actividades de supervisión
 Evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	ME-5 2/2	
Elaboró:	EAP	11/08/19
Revisó:	LO	13/08/19

Evaluación de componente – Actividades de Supervisión				
	Principio	¿Presente ? (S/N)	¿Funcionando? (S/N)	Explicación / Conclusión
17.	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	S	S	Las deficiencias no son comunicadas de forma oficial ante la jefatura del área de cuentas por cobrar para que ellos establezcan medidas correctivas, añadidas a las observaciones que le hacen Gerencia General y de Recursos Humanos.
Def. No.	Descripción de la Deficiencia	Ref.	Deficiencia	
AS 2	No se han realizado medidas correctivas.	A-1 1/2	SI	

Tecno Herramientas, S.A.
Memorándum descriptivo
Actividades de supervisión
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-1 1/2	
Elaboró:	EAP	31/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

Objetivo

Captar evidencia a través del jefe del área de cuentas por cobrar para determinar la existencia y funcionamiento de los principios que propone el modelo del Marco Integrado COSO 2013.

Trabajo realizado

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento

Según lo que comentó el Gerente General es el único que lleva a cabo la supervisión de las diferentes áreas de la empresa. **E-1 2/5**

No se ha realizado alguna evaluación específica a toda la gestión de cuentas por cobrar, por lo que solo se ha intervenido a criterio sobre la prioridad de asuntos como la capacidad de cobro y nivel de clientes morosos. Se tiene contemplado que a final de año se realizará una auditoría externa. Además, se realiza por parte de Recursos Humanos la evaluación de desempeño de la cual no se tuvo a la vista puntos de mejora para cuentas por cobrar. **E-1 4/5**

Tecno Herramientas, S.A.
Memorándum descriptivo
Supervisión
Evaluación de control interno al área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2019

PT	A-1 2/2	
Elaboró:	EAP	31/07/19
Revisó:	LO	07/08/19

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda

Al momento de realizar proceso de supervisión y evaluar algunos puntos de cuentas por cobrar, se comentó que no existe reporte de conocimiento del jefe del área de cuentas por cobrar, de tal manera que no han realizado medidas correctivas basadas en ello, sino por las recomendaciones verbales del Gerente General.

Conclusión

Las evaluaciones son realizadas por la Gerencia General y de Recursos Humanos. Consejo de Administración no ha podido formar parte de esta actividad debido a la falta de miembro conocedor de cuentas por cobrar.

Las deficiencias no son comunicadas de forma oficial ante la jefatura de cuentas por cobrar para que ellos establezcan medidas correctivas, añadidas a las observaciones que le hacen Gerencia General y de Recursos Humanos.

4.8 Informe de evaluación

INFORME DE ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE



Estimados Señores:
Consejo de Administración
Tecno Herramientas, S.A

Informe de control interno

Por parte de la Firma de Auditoría “Auditoría & Consultoría R&R, S.A”, hemos evaluado el sistema de control interno al área de cuentas por cobrar de la Empresa Tecno Herramientas, S.A.”, por el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2019, sobre la base de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa, de acuerdo al Marco Integrado de Control Interno, emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, -COSO- versión 2013.

Responsabilidad de la dirección

El diseño, implementación y ejecución de los controles internos; registros, informes y documentación de respaldo, están bajo la responsabilidad de la Gerencia General, así como del citado departamento, con el aval del Consejo de Administración.

Responsabilidad del auditor “consultor”

Nuestra responsabilidad es la de evaluar el sistema de control interno, tomando como base el Marco Integrado de Control Interno y realizarla conforme a la metodología establecida en las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales requieren que el trabajo se realice de acuerdo a normas éticas, se planifique, ejecute y supervise con la ayuda de herramientas y técnicas, que como resultado, se presenten todas las situaciones detectadas

que pudieran afectar las actividades y procesos del área, así como los planes de acción y oportunidades de mejora pertinentes para corregirlos, así como también cumple con los requerimientos y principios contemplados en el Código de Ética emitido por la Federación Internacional de Contadores.

Limitaciones inherentes al encargo de aseguramiento

El presente informe de aseguramiento hace referencia a la evaluación realizada al sistema de control interno del área de cuentas por cobrar del período correspondiente del 01 de enero al 30 de junio del año 2019, por lo que no es aplicable a períodos futuros debido al riesgo de que el control interno deje de ser adecuado como resultado de cambios en las condiciones que pudiera tener la empresa en períodos posteriores.

Base para la conclusión

El Marco Integrado contempla en un sistema de control interno, 17 principios asociados a cinco componentes, que guardan estrecha relación con los objetivos operacionales, de información y cumplimiento, que abordan las diferentes necesidades de la empresa, indican las expectativas que se esperan del control interno y constituyen la responsabilidad directa de las personas por la rendición de cuentas. Por lo tanto, la evaluación se realizó para determinar si los controles están presentes y funcionan tal como se establecieron al principio, con el fin de mantener el nivel de eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como la consecución de sus objetivos.

Resultado de la evaluación del control interno

Los efectos más importantes del inadecuado funcionamiento del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar, en los cinco componentes, son los siguientes:

1. Entorno de control

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza del 70% y 30% equivalente en riesgo, dentro de los aspectos negativos están:

- a) No Existe un Código de ética ni normativas que regulen la conducta de los colaboradores y en específico en el área de cuentas por cobrar.
- b) El Consejo de Administración no se involucra en las actividades de cuentas por cobrar.
- c) No existen establecimiento de funciones, atribuciones y descripción de puestos.
- d) No existe nivel de capacitaciones razonables hacia los colaboradores.

Causas:

- Falta de responsabilidad y supervisión de parte del Consejo de Administración.
- Falta de elaboración de un Código de ética que regule el comportamiento de los colaboradores.
- La falta de establecimiento de funciones, atribuciones y descripción de puestos para los procesos y el clima laboral.
- Falta de capacitaciones en el plan de trabajo anual de la empresa.

Efectos:

- Debilidad en la estructura del control interno de este componente por la falta de participación del Consejo de Administración y un documento que regule el comportamiento de todos los colaboradores de la empresa.

Recomendaciones:

- Crear y comunicar el Código de ética
- Participación del Consejo de Administración en las actividades del área de cuentas por cobrar
- Establecer funciones, atribuciones y descripción de puestos

2. Evaluación de riesgos

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de riesgo del 100% por no estar en funcionamiento, el establecimiento de los objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización es una condición previa a la evaluación de riesgos, dentro de los aspectos negativos están:

- a) Falta de establecimiento de objetivos independientes y exposición al riesgo, no existen objetivos definidos específicos para el área de cuentas por cobrar.
- b) Falta de cultura de riesgos, criterio de identificación, evaluación y estimación de cambios; no se han definido los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el área de cuentas por cobrar, así como los criterios de medición de frecuencia e impacto para medir los riesgos, tratamientos de fraudes que pueden perjudicar significativamente a la empresa.

Causa

La inadecuada planeación al no establecer los objetivos del área de cuentas por cobrar, los cuales forman la base para identificar y evaluar el riesgo.

Efecto

Debilidad en la estructura del control interno de este componente reflejando el 100% de nivel de riesgo que da lugar a errores continuos, pérdidas

económicas o fraudes que impacten el flujo de efectivo y la situación financiera de la empresa.

Recomendación

- Se recomienda establecer los objetivos específicos, para que el área de cuentas por cobrar conozca las metas que debe alcanzar y las expectativas que debe cubrir.
- Se recomienda identificar y evaluar los riesgos relacionados a los objetivos, así como los criterios de medición de frecuencia e impacto para medir los riesgos, tratamientos de fraudes y estimación de cambios a los cuales se encuentra expuesto el área de cuentas por cobrar.

3. Actividades de control

En la evaluación de este componente no existe nivel de confianza por tanto se obtiene un nivel de riesgo del 100%, las políticas reflejan la visión de la dirección sobre lo que debe hacerse para llevar a cabo desarrollo del control interno, dentro de los aspectos negativos están:

- a) No existen políticas escritas que establezcan las líneas generales de control interno y procedimientos que lleven esas políticas a la práctica, las cuales sean difundidas y de conocimiento general en el área de cuentas por cobrar.
- b) No se posee una infraestructura tecnológica adecuada, implementada para garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de información y reportes, consolidando saldos con la cartera

Causa

Falta de políticas y procedimientos que reflejan la falta de compromiso y conocimiento al apearse a mejores prácticas de control.

Efecto

Debilidad en la estructura del control interno de este componente reflejando el 100% de nivel de riesgo, en malversación de activos, conflicto de interés y pérdidas económicas.

Recomendación

Se recomienda establecer las directrices, políticas y procedimientos, para el desarrollo de mitigadores de riesgos por parte de la jefatura del área de cuentas por cobrar.

4. Información y comunicación

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza del 70% y 30% equivalente en riesgo, los documentos de soporte no demuestran las herramientas de control esperadas, dentro de los aspectos negativos están:

- a) Falta de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, no existe confiabilidad en plantillas, formularios y uso de aplicaciones.
- b) Falta de información y comunicación efectiva interna y externa

Causas

- Falta de diseño por parte del jefe del área de cuentas por cobrar de los formularios y estándares de la calidad interna sobre las actividades de control y de información

- No existen canales abiertos de información con los interesados internos y externos

Efecto

Debilidad en la estructura del control interno de este componente por información con falta de confiabilidad que puede generar errores significativos, pérdidas económicas y fraudes, ante la falta de comunicación por factores externos y toma de decisiones inadecuadas con reportes internos.

Recomendaciones

- Se recomienda modificar los formularios o plantillas para establecer controles en la documentación y respaldo de créditos y cobros, controles de aplicación, contraseñas, accesos y autorizaciones.
- Promover prácticas de control adecuadas para crear canales de comunicación internos y externos, generando valor y transparencia en sus actividades e identificar aspectos que afectan al funcionamiento del control interno.

5. Actividades de supervisión

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza del 80% y 20% equivalente en riesgo, dentro de los aspectos negativos están:

- a) Las deficiencias no son comunicadas de forma oficial ante la jefatura de cuentas por cobrar para que puedan establecer medidas correctivas.

Causa

Falta de comunicación de las deficiencias de control interno de forma oportuna.

Efecto

Debilidad en la estructura del control interno de este componente porque no se aplican las medidas correctivas.

Recomendación

Se recomienda dar a conocer de forma oportuna las deficiencias detectadas para aplicar las medidas correctivas necesarias para contribuir a funcionamiento del control interno y la consecución de objetivos.

CONCLUSIÓN GENERAL

Debido a la combinación de deficiencias importantes en los cinco componentes, se concluye que el sistema de control interno del área de cuentas por cobrar de la Empresa Tecno Herramientas, S.A., es ineficiente, por lo que el Consejo de Administración, Gerencia General y Jefe del área de cuentas por cobrar, deberán tomar medidas urgentes y atender las recomendaciones planteadas para fortalecer la operatividad de la empresa, por medio de la ejecución adecuada de funciones, actividades y operaciones, acorde a las necesidades identificadas en la evaluación.

Análisis del nivel de confianza y riesgo del sistema de control interno según evaluación realizada bajo criterios de los cinco componentes del Marco Integrado al área de cuentas por cobrar:

Componentes	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Entorno de control	70%	30%
Evaluación de riesgos	0%	100%
Actividades de control	0%	100%
Información y comunicación	70%	30%
Actividades de supervisión	80%	20%
Total de Nivel de respuestas	44%	56%

El nivel de confianza que presenta la evaluación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar es del 44% y 56% el nivel de riesgo, y según la tabla de medición de la evaluación el sistema de control interno tiene un nivel de confianza Inapropiado.



Lic. Daniel Palma
Socio Director
Auditoría & Consultoría R&R, S.A
Guatemala 26 de agosto de 2019



CONCLUSIONES

1. La cuenta por cobrar es un activo importante para la empresa por los beneficios que genera al momento de ser recuperado, el objetivo de otorgar créditos es para incrementar las ventas, no contar con políticas y procedimientos por escrito para la gestión de créditos y cobros, dificulta el seguimiento y cobrabilidad de los saldos, manejo adecuado y una buena administración de las carteras de clientes.
2. El objetivo de la consultoría de evaluación del control interno sobre la correcta aplicación y funcionamiento del Marco Integrado COSO a los procedimientos del área de cuentas por cobrar, es agregar valor a la organización y optimizar la utilización de los recursos y proveer información confiable y oportuna.
3. La aplicación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar para una empresa que se dedica a la venta de herramientas permite que el personal realice sus funciones y atribuciones de forma oportuna, lógica, coherente, ordenada y dando el ejemplo de la aplicación de los valores empresariales, políticas y procedimientos aprobadas, para la consecución de objetivos operativos, informáticos y de cumplimiento.
4. El sistema de control interno del área de cuentas por cobrar provee una visión extensa para identificar los factores de riesgo; lo que proporciona un grado razonable para la consecución de objetivos, minimización del riesgo de fraude, errores en la información, comunicación oportuna, reflejada en los resultados de la empresa que se dedica a la venta de herramientas.

RECOMENDACIONES

1. Establecer, aplicar y supervisar políticas y procedimientos por escrito para la gestión de créditos y cobros, para garantizar la cobrabilidad de los saldos, el manejo adecuado y una buena administración de las carteras de las cuentas por cobrar, tomando en cuenta que es un activo importante para la empresa por los beneficios que genera al momento de ser recuperado.
2. El apoyo de las consultorías genera un valor agregado a la operación del control interno, por lo que es recomendable solicitar el apoyo de un experto que cuente con la capacidad y experiencia para proponer las posibles soluciones a los problemas presentados del área de cuentas por cobrar sobre la correcta aplicación y funcionamiento del Marco Integrado COSO de esta forma agregar valor a la organización, optimizar la utilización de los recursos y proveer información confiable y oportuna.
3. Se recomienda realizar actividades de supervisión a la aplicación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar para validar que el personal realice sus funciones y atribuciones correctamente, que incluyan políticas y procedimientos aprobadas por los niveles más altos de la empresa, para la consecución de objetivos operativos, informáticos y de cumplimiento.
4. Aplicar e implementar correctamente el sistema de control interno de cuentas por cobrar, con base a estándares que proporciona el Marco Integrado COSO 2013, se recomienda realizar análisis de riesgo con base

al establecimiento de objetivos específicos para el área de cuentas por cobrar, el sistema de control interno permite que la empresa mejore su gestión, alcance objetivos establecidos, reduce el riesgo de fraude y logra la eficacia y eficiencia en sus operaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens, Alvin A.; Randal J. EILO; Mark S. Beasley. Auditoría un enfoque integral. Pearson Educación. Decimoprimer edición. México 2012. 837p.
2. Asamblea General Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, emitida en Guatemala 1,985, y reformada en Guatemala 1,993. 286p.
3. Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IFAC). Traducido al español by the International Federation of Accountants (IFAC) 2012, 2015. 142p.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70 y sus reformas. Código de Comercio. Guatemala 1970. 289p.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 10-2012 Libro 1, Ley de Actualización Tributaria, Impuesto Sobre La Renta y sus reformas. Guatemala 2012. 79p.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad. Guatemala 2008. 6p.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 1441, Código de Trabajo. 167p.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto número 72-2001, Ley de Colegiación Profesional. 13p.
9. Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Comisión Treadway (COSO 2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. 24p.
10. Chiavenato, Idalberto. Administración teoría proceso y práctica. Quebecor traducido por German Alberto Villamizar, Tercera edición, Colombia Bogotá 2012. 415p.

11. Enrique Benjamín, Franklin Fincowsky. Organización de empresas. Universidad Nacional Autónoma de México 2013. Mcgraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. 501p.
12. Gómez Ceja, Guillermo. Planeación y organización en las empresas. México 2012. McGraw-Hill. 191p.
13. Guajardo Cantú, Gerardo. Contabilidad Financiera. Quinta edición. México 2012. 547p.
14. Morales Castro, José Antonio; Morales Castro Arturo. Crédito y cobranza. Primera edición. Grupo Editorial Paria. México 2014. 309p.
15. Muñoz Razo, Carlos. Auditoría en sistemas computacionales. Pearson Educación. 818 p.

WEBGRAFÍA

16. Investigación Contable y Tributaria en Profundidad Actualícese,
Recuperado de: <https://actualicese.com>. Consultado el 11/06/2019 20:58
17. El Contador Virtual, Recuperado de: <http://elcontadorvirtual.blogspot.com/>
Consultado el 05/07/2019 11:38
18. Banco de Guatemala, Recuperado de:
www.banguat.gob.gt/historialamoneda Consultado el 15/07/2019 17:48
19. Significados, Recuperado de: www.significados.com. Consultado el
17/08/2019 16:14