UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

# “AUDITORÍA INTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO”

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA

DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**GUADALUPE CONCEPCIÓN DE PAZ GÓMEZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

EN EL GRADO ACÁDEMICO DE

**LICENCIADA**

Guatemala, agosto 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

| | |
|---|---|
| Área Matemática-Estadística | Lic. Edwin Eduardo Andrade Juárez |
| Área Contabilidad | Lic. Marco Antonio Oliva Orellana |
| Área Auditoría | Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín |

## PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

| | |
|---|---|
| Presidente | Lic. M.A.Jorge Alberto Trujillo Corzo |
| Secretario | Lic. Erik Roberto Flores López |
| Examinador | Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero |

Guatemala, 12 de mayo de 2019

Licenciado
Luis Antonio Suarez Roldan
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado señor Decano:

De conformidad con la providencia DICTAMEN-AUDITORÍA No. 073-2019 de fecha 23 de abril de 2019 emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis de la alumna **Guadalupe Concepción De Paz Gómez**, en el desarrollo de su trabajo de tesis denominado **"AUDITORÍA INTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO."**

El trabajo de tesis presentado por la estudiante Guadalupe Concepción De Paz Gómez 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 para poder someterse al examen de graduación profesional, previo a optar por el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente

Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto
Colegiado No. 9052

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 00616-2020
Guatemala, 18 de octubre del 2020

Estudiante
GUADALUPE CONCEPCIÓN DE PAZ GÓMEZ
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Tercero, inciso 3.1, subinciso 3.1.1 del Acta 19-2020, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 12 de octubre de 2020, que en su parte conducente dice:

**"TERCERO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

3.1 Graduaciones

3.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron los Exámenes de Tesis, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador de Tesis y los expedientes académicos.

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

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

| Estudiante: | Registro Académico: | TEMA DE TESIS: |
|---|---|---|
| GUADALUPE CONCEPCIÓN DE PAZ GÓMEZ | 200812454-1 | AUDITORÍA INTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO |

...
3º. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARIO

m.ch

## DEDICATORIA

| | |
|---|---|
| A DIOS: | Por las bendiciones recibidas, por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar la meta, por su infinita misericordia. |
| A MIS PADRES: | Atalo de Jesús De Paz Alvizurez<br>Marta Julia Gómez de Paz<br>Por el ejemplo de perseverancia, amor y apoyo incondicional en todo momento. |
| A MIS HERMANOS: | Clari, Estefani, Delia, Jorge, Cristian y Yani. Por su amor incondicional. |
| A MIS SOBRINOS: | Hilary, Tony, Alejandro, Yefri, Blanquita, y Danielita, por la alegría que transmiten a mi vida, me han enseñado el verdadero significado de amor incondicional. |
| A MIS AMIGOS: | Laidy, Karina y Armando, por su apoyo y compañía en los buenos y malos momentos, gracias por ser parte de mi formación. |
| A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS: | Por todo el aprendizaje brindado en mi carrera. |
| A LA UNIVERSIDAD DE CARLOS DE GUATEMALA: | Por abrirme sus puertas e invertir en mi educación. |

# ÍNDICE


| | | Página |
|---|---|---|
| INTRODUCCIÓN | | i |
| **CAPÍTULO I** | | |
| **EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO** | | |
| 1.1 | Antecedentes | 1 |
| 1.2 | Definición de empresa | 2 |
| 1.3 | Objetivos | 4 |
| 1.4 | Características | 4 |
| 1.5 | Estructura organizacional | 5 |
| 1.6 | Importancia económica | 7 |
| 1.7 | Marco legal aplicable | 8 |
| 1.8 | Base Técnica | 18 |
| **CAPÍTULO II** | | |
| **CUENTAS POR COBRAR** | | |
| 2.1 | Definición | 19 |
| 2.2 | Origen | 19 |
| 2.3 | Clasificación | 23 |
| 2.4 | Importancia económica | 25 |
| 2.5 | Políticas de crédito y cobranza | 26 |
| 2.6 | Valuación de la cartera | 29 |
| 2.7 | Rotación de cuentas por cobrar | 30 |
| 2.8 | Cuentas incobrables | 31 |

## CAPÍTULO III

## AUDITORÍA INTERNA


3.1 Auditoría 33

3.2 Auditoría interna 34

3.3 Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna 35

3.4 Misión 36

3.5 Código de Ética 36

3.6 Principios fundamentales para práctica profesional de la auditoría interna 39

3.7 Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna 40

3.8 Guías de implementación 44

3.9 Guías complementarias 44

3.10 Importancia de la auditoría interna 45

3.11 Objetivos de la auditoría interna 46

3.12 Alcance de la auditoría interna 47

3.13 Limitaciones de auditoría interna 48

3.14 Funciones de auditoría interna 49

3.15 Riesgos de auditoría interna 50

3.16 Técnicas de auditoría interna 52

3.17 Procedimientos de auditoría interna 53

3.18 Control interno 56

**CAPÍTULO IV**

**AUDITORÍA INTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO (CASO PRÁCTICO)**


| | | |
|---|---|---|
| 4.1 | Antecedentes | 59 |
| 4.2 | Nombramiento de la auditoría interna | 60 |
| 4.3 | Planificación del trabajo de auditoría interna | 61 |
| 4.4 | Programa de trabajo | 67 |
| 4.5 | Cuestionario de control interno | 72 |
| 4.6 | Evaluación de control interno | 74 |
| 4.7 | Cédulas de trabajo | 91 |
| 4.8 | Informe de auditoría interna | 111 |

**CONCLUSIONES** 120

**RECOMENDACIONES** 121

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** 122

## ÍNDICE DE FIGURAS


| No. | Descripción | Página |
|---|---|---|
| 1 | Organigrama de una sociedad anónima | 7 |
| 2 | Tipos impositivos de ISR | 16 |
| 3 | Ciclo de operaciones | 22 |


## ÍNDICE DE ANEXOS


| No. | Descripción | Página |
|---|---|---|
| 1 | Formato de carta de confirmación de clientes | 124 |

# INTRODUCCIÓN

La actividad principal de las empresas distribuidoras de calzado para caballero son las ventas que realizan al crédito; a través de estas otorgan oportunidades de desarrollo y crecimiento a sus clientes y crean vínculos de confianza, es así como surgen las cuentas por cobrar comerciales, consideradas como activos corrientes que la empresa tiene para poder convertirlos en un disponible a corto plazo.

Por la importancia y crecimiento de las cuentas por cobrar dentro de las empresas distribuidoras de calzado para caballero, la administración debe establecer procedimientos de control interno que garanticen su buen funcionamiento y permitan reducir los riesgos a los que toda empresa se enfrenta.

El tema de tesis es "AUDITORÍA INTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO**",** el objetivo principal con base a la investigación realizada es: brindar un aporte sobre la importancia de la actividad de la auditoría interna en una empresa, determinar por medio de procedimientos de auditoría interna que los controles establecidos se cumplan, para que contribuyan a alcanzar los objetivos y reducir los riesgos a los que la empresa se enfrenta.

El trabajo de tesis fue dividido en cuatro capítulos, que se integran de la siguiente forma:

El capítulo I, incluye conceptos generales sobre la constitución de las empresas distribuidoras de calzado para caballero en Guatemala, su origen, objetivos, características, estructura organizacional, importancia económica y el marco legal aplicable para este tipo de sociedades.

El capítulo II, se centra en el rubro de cuentas por cobrar, describe la importancia que representan para el buen funcionamiento de la empresa, incluye su origen, clasificación, políticas de crédito y cobranza básicas que se deben utilizar para reducir el riesgo de incobrabilidad, valuación y rotación de la cartera.

El capítulo III, describe la actividad de auditoría interna, su independencia y objetividad en una empresa, la misión, clasificación, importancia, objetivos, alcance y limitaciones que esta puede tener en el desarrollo del trabajo, las técnicas y procedimientos que se deben aplicar para evaluar los controles establecidos por la administración y el marco al que se deben apegar los profesionales de la auditoría interna para su desempeño.

En el capítulo IV, se desarrolla una auditoría interna el objetivo principal es evaluar el cumplimiento y buen funcionamiento del control interno establecido para administrar las cuentas por cobrar comerciales, utilizando procedimientos de auditoría interna como: cedulas narrativas, cuestionarios para el conocimiento del entorno de la empresa, pruebas de cumplimiento que permitan obtener evidencia que fundamente el informe de auditoría interna que deberá ser presentado al Consejo de Administración.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el trabajo realizado, así como las referencias bibliográficas utilizadas.

# CAPÍTULO I
# EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO

Las empresas distribuidoras de calzado están organizadas y se dedican a la compraventa de productos ya finalizados para comercializarlos en su mayoría al por mayor, cumplen la función de ser intermediarias entre productores y consumidores.

## 1.1 Antecedentes

La aparición del calzado está relacionada con la necesidad que tuvo el hombre de proteger sus pies al realizar las actividades que le permitían satisfacer sus necesidades básicas, el tipo de calzado utilizado en los primeros años era rustico. El diseño y la fabricación del calzado se remontan a los orígenes de la humanidad, en el período paleolítico, el hombre utilizaba pieles de animales y fibras vegetales para proteger sus pies, elaborando cubiertas y sandalias.

La gran demanda del calzado y el uso básico necesario dio origen a la industria del calzado que existió desde que el hombre intencionalmente transformó la materia prima y la convirtió en un producto distinto del cual se deriva

En Guatemala el inicio del comercio se caracteriza por la comercialización de productos de consumo básico, el sector más grande en la industria era tradicionalmente la agricultura, siendo exportadores de cardamomo, azúcar y catalogada como el mayor productor de café, sin embargo, el sector privado toma importancia significativa en el desarrollo de la economía, donde surgen las empresas que se dedican a la comercialización de productos.

Las empresas que se dedican a distribuir calzado tienen como actividad económica principal la adquisición, comercialización y venta de calzado. Su objetivo es la obtención de un lucro generado de las actividades comerciales realizadas. Guatemala cuenta con una amplia gama de líneas de calzado para distribuir, provenientes de la fabricación interna y de las importaciones del resto del mundo, la distribución de calzado se enfoca en su mayoría en el sector femenino considerado un mercado potencial.

## 1.2 Definición

El artículo 655 del Código de Comercio, define a la empresa mercantil de la siguiente forma, “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)

Una empresa distribuidora de calzado para caballero es la que se encarga de comercializar un producto ya finalizado que es demandado por la población, se enfoca en satisfacer las necesidades de sus clientes ofrecer productos innovadores, que proporcionen calidad y confort, actúa como intermediaria entre el productor y el consumidor.

Las empresas comerciales en Guatemala están clasificadas según el acuerdo gubernativo 211-2015. Reforma al Acuerdo Gubernativo Número 253-94 de la siguiente forma:

Microempresa: está definida como toda unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, con un mínimo de un trabajador que puede ser el mismo propietario a un máximo de diez trabajadores, con una generación en ventas anuales equivalentes de un

mínimo de un salario mínimo a un máximo de ciento noventa salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

Pequeña empresa: hace referencia a toda unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, con un mínimo de once y un máximo de ochenta trabajadores, genera ventas anuales equivalentes a ciento noventa y uno, máximo tres mil setecientos salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

Mediana empresa: toda unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicios o comercio, debe poseer mínimo ochenta y uno y un máximo de doscientos trabajadores, con una generación en ventas anuales equivalentes a un mínimo de tres mil setecientos uno y un máximo de quince mil cuatrocientos veinte salarios mínimos mensuales de actividades no agrícolas.

En caso de que una empresa calificare en dos categorías prevalecerá para su clasificación el criterio de generación en ventas anuales.

Por la actividad que realizan las empresas distribuidoras de calzado están clasificadas en el sector terciario, sector de servicios económicos donde se clasifican las empresas comerciales que no tienen participación en la transformación de bienes materiales, se dedican a ofrecer servicios comerciales a los consumidores para satisfacer sus necesidades.

Las empresas distribuidoras de calzado para caballero se pueden clasificar de la siguiente forma:

Empresas mayoristas: realizan ventas a otras empresas en grandes volúmenes, pueden ser al menudeo o al detalle.

Empresas minoristas o al detalle: venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.

Empresas comisionistas: estas realizan la venta a consignación, en donde se percibe una ganancia o una comisión.

## 1.3 Objetivos

El objetivo principal de las empresas distribuidoras es el lucro, logrado a través de la comercialización de sus productos. Es importante que para la consecución de sus objetivos se evalúen aspectos específicos como: identificar un tipo de mercado objetivo, establecer sobre qué bases estarán centrados, en el beneficio, en las ventas o en la competencia, especificar en cuánto tiempo se desean alcanzar, además estos deben ser medibles, realistas y coherentes.

Toda empresa distribuidora debe establecer de manera exacta y puntual sus objetivos generales y específicos, para crear estrategias que permitan alcanzarlos.

Con la creación de empresas que se dedican a la distribución de calzado para caballero, se deben perseguir objetivos que contribuyan al crecimiento económico del país, fortalezcan el mercado actual de acuerdo al producto demandado por el consumidor generando bienestar y satisfacción a la población económicamente activa.

## 1.4 Características

De manera general las características de una empresa distribuidora de calzado pueden ser las siguientes:

- Persiguen fines lucrativos, es decir generan o adquieren bienes terminados que son distribuidos para obtener las máximas ganancias y beneficios, satisfacer las necesidades y demandas del consumidor.

- Se distinguen por tener una razón social y nombre propio, según lo establece el Código de Comercio de Guatemala.

- Para el logro de sus objetivos utilizan recursos financieros, administrativos, humanos, y tecnológicos, que le permitan realizar las actividades de operación.

## 1.5 Estructura organizacional

"La estructura organizativa proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la realización de sus objetivos a nivel empresarial." (8:34)

Por medio de la estructura organizacional las empresas distribuidoras de calzado establecen: autoridad, jerarquía, cadenas de mando, organigramas y departamentalizaciones, también corresponde el proceso de organizar los recursos humanos, financieros y materiales con los que dispone la empresa, para generar una estrategia adecuada que le permita alcanzar sus objetivos.

Se debe evaluar el grado de centralización y descentralización que la estructura organizacional de la empresa posee, es decir desde dónde se toman las decisiones, las empresas que trabajan con una organización centralizada tienden a limitar la toma de decisiones en menos individuos, casi siempre son tomadas por los niveles altos de la empresa, a diferencia de las empresas que trabajan con una estructura descentralizada que suelen

fomentar que la autoridad para la toma de decisiones descienda hasta el nivel más bajo posible.

Dentro de la estructura organizacional de una empresa distribuidora se deben crear:

Niveles jerárquicos: estos establecen el grado de autoridad y responsabilidad que ejerce cada puesto y persona que lo ocupa. En una empresa comercial los niveles jerárquicos generalmente se encuentran definidos de la siguiente forma: la máxima autoridad el Consejo de Administración, gerencia general, gerencias, departamentos, secciones y divisiones.

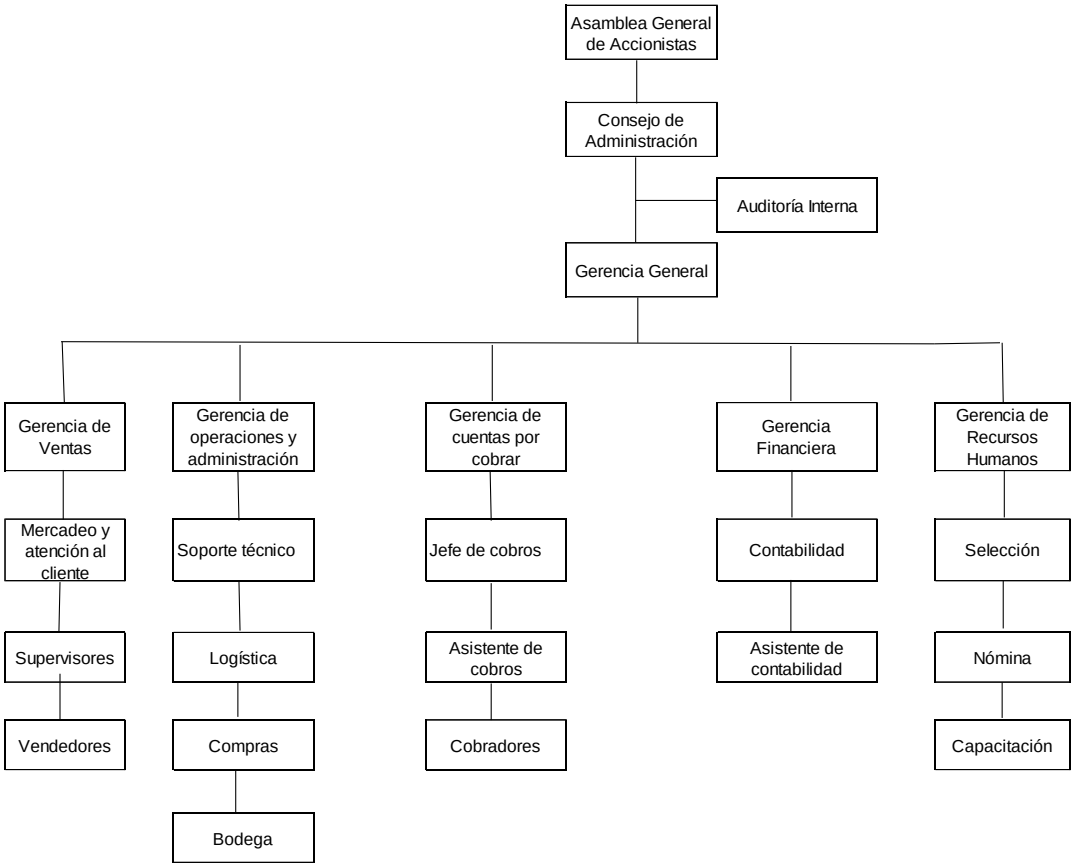
Departamentalización: una empresa está dividida en departamentos para aprovechar al máximo los recursos con los que dispone, y especializar áreas en determinadas actividades, es decir para ser más funcional y productiva, establecer funciones específicas en cada departamento que deben ser supervisadas por las jefaturas a cargo.

Organigramas: para crear un organigrama en una empresa distribuidora es necesario establecer el tamaño de dicha empresa, adaptarlo de acuerdo a lo que requiere, y definir un esquema que refleje la estrategia a utilizar para enfrentar los retos del mercado comercial. Estos muestran de manera gráfica la estructura formal de autoridad y responsabilidad, establecida por niveles de jerárquicos.

Se muestra el siguiente organigrama general de la estructura organizativa de una empresa distribuidora de calzado para caballero.

Figura 1

Organigrama de una empresa distribuidora de calzado para caballero




**Fuente:** Distribuidora Comfortable, S.A.

## 1.6 Importancia económica

La economía de Guatemala está dominada por el sector privado organizado en pequeñas empresas conocidas como Pymes que impulsan tasas de crecimiento positivo, generado por la demanda interna.

La importancia de las empresas distribuidoras de calzado en Guatemala radica en los aportes que representan sus actividades sobre los niveles de la economía del país, generan movimiento en el comercio local y contribuyen al

desarrollo del país, por medio de la distribución de un producto de consumo básico.

## 1.7 Marco legal aplicable

En un país es el Estado el responsable de garantizar el bien común, para que los gobernantes y gobernados actúen con apego a la ley, es el responsable de la creación de las Leyes por medio del organismo legislativo.

Entre las principales Leyes que regulan el funcionamiento de las empresas comerciales se incluyen las siguientes:

### 1.7.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas

De acuerdo con el orden jerárquico es la Ley suprema, en la cual se rige todo el Estado y demás leyes.

Establece el derecho de la libre asociación a todas las personas, lo que permite la constitución de empresas lucrativas y no lucrativas. Estas empresas para el logro de sus fines necesitan de capital humano, y para la administración de este recurso la constitución establece los derechos mínimos sociales que las empresas deben cumplir con sus trabajadores.

En su artículo 43 establece “la libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.” (1:9)

### 1.7.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70, Código de Comercio y sus Reformas

Todas las instancias que se refieran al comercio como: personas jurídicas y sociedades mercantiles se regirán en base a este Código, que establece los lineamientos para la constitución, disolución, liquidación, fusión y transformación de las sociedades mercantiles, así como la forma en la que se deben realizar los registros, y el uso de libros contables, que las empresas distribuidoras de calzado deben cumplir.

“Artículo 1. Aplicabilidad. 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.” (4:1)

El artículo 2. Establece una definición clara de comerciantes. “Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

1 La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
2 La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
3 La Banca, seguros y fianzas.
4 Las auxiliares de las anteriores.”

Adicional en el artículo 6, establece quienes pueden ser comerciantes “tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse.” (4:2)

Las empresas que distribuyen calzado de acuerdo al capital con que son formadas, adoptan personalidad jurídica y pueden ser constituidas como sociedades mercantiles.

El Código de Comercio en su artículo 10, establece: “Sociedades Mercantiles. Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

1 La sociedad colectiva.
2 La sociedad en comandita simple.
3 La sociedad de responsabilidad limitada.
4 La sociedad anónima.
5 La sociedad en comandita por acciones.
6 La sociedad de emprendimiento” (4:3)

Las sociedades mercantiles se regirán por las estipulaciones de la escritura social y por las disposiciones del presente Código. Deben ser inscritas ante el Registro Mercantil General de la República de Guatemala, entidad estatal encargada de llevar a cabo el registro, certificación, y brindar seguridad jurídica a todos los actos mercantiles que realicen las personas individuales o jurídicas dentro del país.

### 1.7.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91, Código Tributario y sus Reformas

Norma por medio de procedimientos y disposiciones específicas, las relaciones tributarias entre el fisco y el contribuyente.

Define en su artículo 9 el tributo como “las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.” (5:5)

En su artículo 21 define “son contribuyentes las personas individuales, prescribiendo de su capacidad legal, según derecho privado y las personas jurídicas, que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria. “(5:8)

Las empresas distribuidoras de calzado están obligadas a reportar y declarar el impuesto que corresponda por cada actividad comercial que realicen. Deben apegarse a las disposiciones del órgano fiscalizador designado por este Código, la Superintendencia de Administración Tributaria quien es el ente encargado de recaudar, administrar, controlar y fiscalizar los tributos.

Este órgano tiene la facultad de exigir a las empresas distribuidoras de calzado los elementos que constituyen la base imponible para la correcta determinación del tributo declarado.

### 1.7.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo y sus Reformas

Establece las garantías sociales protectoras del trabajador, su fin principal es regular los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con relación al trabajo, crea instituciones para resolver sus conflictos.

Todo individuo social tiene derecho al trabajo, considerado como un derecho profundamente democrático pues defiende la dignidad económica y moral de los trabajadores, así logra obtener una armonía social entre patrono y trabajador.

Cuando se crea la relación laboral se constituye un patrono y un trabajador, el Código de Trabajo en su artículo 2 establece: “Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.” De la misma manera en su artículo

3 define, “Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.” (6:6)

Dentro de la organización de las empresas mercantiles existen representantes designados que pueden ejercer en nombre propio del patrono, tales como: gerentes, directores, administradores y reclutadores.

Para regular la relación entre patrono y trabajador, el patrono tiene a su cargo elaborar un Reglamento interno de trabajo documento que debe contener las normas a las que obligadamente quedan sujetos él y sus trabajadores.

El Código de Trabajo en su artículo 88 define el salario: “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos.
Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono debe ser renumerado por éste.

El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago puede pactarse:

a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora);
b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio, alzado o a destajo), y
c) Por partición en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono; pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.” (6:28)

Es el Código de trabajo el que establece las diferentes jornadas de trabajo, en su artículo 116 establece las siguientes:

“La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana.

Tiempo de trabajo efectivo es aquél en el que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La labor diurna normal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario.

Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno.” (6:33)

Es obligación de todo empleador adoptar las medidas necesarias para proteger la vida, la seguridad y la salud de los colaboradores en la prestación de sus servicios.

A las disposiciones del Código de Trabajo se deben sujetar todas las empresas de cualquier naturaleza existentes, o que en el futuro se establezcan en

Guatemala. Las empresas distribuidoras de calzado están sujetas a las disposiciones de este Código, en lo relacionado a su estructura laboral interna.

### 1.7.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público.

Con el objetivo de complementar la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores todo patrono queda obligado a otorgar una prestación laboral obligatoria, la cual será el equivalente a un salario ordinario, dicha prestación es totalmente independiente del aguinaldo que de forma anual debe pagarse.

Cuando los colaboradores hayan laborado por períodos menores a un año se tomarán como base para el cálculo de la prestación el promedio de sueldos o salarios ordinarios devengados durante el año hasta el mes de junio, esta prestación deberá pagarse durante la primera quincena de julio de cada año.

### 1.7.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para Trabajadores del Sector Privado.

La Constitución Política de la República de Guatemala en su sección octava, artículo 192, literal j, indica que el colaborador tiene derecho a recibir de forma anual de parte del patrono un aguinaldo que no puede ser menor a un salario mensual.

Es obligación del Estado velar y garantizar el bienestar y justicia social de los trabajadores, por tal razón fue creada la Ley Reguladora de Prestación del Aguinaldo para Trabajadores del Sector Privado, que establece una

bonificación anual igual al salario mensual que debe ser liquidado, el cincuenta por ciento la primera quincena del mes de diciembre y el resto la segunda quincena del mes de enero. Esta bonificación está exenta de cualquier tipo de impuesto, no está afecta al pago de las cuotas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### 1.7.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 78-89, Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado.

El Congreso de la República de Guatemala creó este Decreto para estimular y aumentar la productividad y eficiencia de los colaboradores.

Por medio de este Decreto los patronos pueden remunerar el rendimiento de sus colaboradores, sin aumentar el pasivo laboral y el gasto de las cuotas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, esta bonificación no está afecta. Este Decreto establece un monto fijo mensual de doscientos cincuenta quetzales, que deberá sumarse al salario mínimo establecido.

### 1.7.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus Reformas

La Ley de Actualización Tributaria, da vida al Decreto 10-2012. Que en su libro I establece lo relacionado con el Impuesto sobre la Renta. Este es un gravamen directo que se genera cada vez que se producen rentas gravadas.

De acuerdo con las disposiciones se gravan tres rentas que dependen de su procedencia:

Rentas de las actividades lucrativas: quedan afectas todas las rentas provenientes de actividades lucrativas gravadas en territorio nacional, incluye

las rentas que se generen de: la producción, venta y comercialización de bienes, prestación de servicios, exportación de bienes y servicios.

Para las rentas provenientes de estas actividades la Ley establece dos regímenes:

Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas: específica que los contribuyentes deben realizar el pago de este tributo de manera mensual por medio de retenciones que le efectúen o bien de forma directa cuando por alguna razón no le apliquen retención.

Los agentes de retención deberán retener en concepto de impuestos sobre la renta el 7% sobre el valor efectivamente pagado o acreditado. Actúa como agentes de retención de las rentas gravadas los siguientes: los contribuyentes que lleven contabilidad completa, los organismos del Estado, las asociaciones, fundaciones, iglesias, colegios, sindicatos, universidades, cooperativas, fideicomisos, entre otros.

Los tipos impositivos para este régimen están determinados de la siguiente forma:

Figura 2

Tipos Impositivos de ISR

| **Rango de renta imponible mensual** | **Importe fijo** | **Tipo impositivo de** |
|---|---|---|
| Q.0.01 a Q.30,000.00 | Q.0.00 | 5 % sobre la renta imponible |
| Q.30,000.01 en adelante | Q.1,500.00 | 7% sobre el excedente de Q.30,000.00 |

**Fuente:** decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria.

Régimen Opcional Simplificado Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas: los contribuyentes inscritos en este régimen deben aplicar el 25% sobre la base imponible, también quedan obligados a presentar valuación de existencias cada semestre del período de liquidación. El pago del impuesto se realiza de forma trimestral y se liquida en forma definitiva anualmente.
Rentas del trabajo: son las que se generan por el trabajo prestado en relación de dependencia.

Rentas de capital y las ganancias de capital: son las que en territorio guatemalteco se derivan del capital y las ganancias de capital, y son percibidas en dinero o en especie.

Las empresas distribuidoras de calzado por obtener ingresos provenientes de actividades lucrativas quedan afectas al pago de este impuesto, además de apegarse al cumplimiento de las disposiciones que contiene la ley, de acuerdo con el régimen que elija.

### 1.7.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas

Este impuesto es un gravamen indirecto, que se origina en la venta o permuta de bienes y la prestación de servicios, importaciones, arrendamientos, adjudicaciones, retiro de bienes de las empresas, entre otras cosas.

“Tarifa Única, los contribuyentes afectos a las disposiciones pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.” (3:10)

Las empresas comerciales por el giro de su actividad económica quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley, y están obligadas a reportar de forma mensual ante la Superintendencia de Administración Tributaria el impuesto generado por las compras y ventas realizadas.

## 1.8 Base Técnica

La base técnica aplicable a las empresas mercantiles son las NIIF para las Pymes. Las NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general.

Para el rubro de cuentas por cobrar se debe incluir la sección 10 que trata las políticas contables, estimaciones y errores que se pueden generar de esta cuenta, también debe incluirse la sección 11 por tratarse de los instrumentos financieros.

# CAPÍTULO II
# CUENTAS POR COBRAR

Las empresas distribuidoras de calzado para caballero se dedican a comprar productos terminados para luego trasladar y vender a clientes identificados en las distintas regiones del país, las ventas que realizan son en su mayoría al crédito, de estas se generan las cuentas por cobrar comerciales consideradas como uno de los rubros de mayor importancia para el funcionamiento de estas empresas.

## 2.1 Definición

Las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes adeudan a la empresa por la entrega de bienes otorgados al crédito dentro del curso ordinario de los negocios. La sección 11 de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades las clasifica como instrumentos financieros, creando el derecho de un activo que debe realizarse en un tiempo previamente definido y negociado con el cliente.

En la sección 10 de las NIIF para las Pymes se establecen las políticas contables, estimaciones aplicables y errores que se pueden dar al contabilizar las cuentas por cobrar comerciales, la empresa es la responsable de establecer qué tipo de políticas aplicará de acuerdo a su necesidad.

## 2.2 Origen

Específicamente surgen de las ventas al crédito, que se generan de manera propia de la actividad económica de la empresa distribuidora. Se debe prestar especial atención a los movimientos que presentan y los motivos por los cuáles

se generan las cuentas por cobrar en una empresa, se pueden originar por el consumidor final o bien por el otorgamiento de créditos prolongados que son aprovechados por los clientes para obtener financiamiento, esta última situación afecta de forma drástica la liquidez de la empresa.

Para garantizar su buen funcionamiento las cuentas por cobrar deben quedar respaldadas con los siguientes documentos:

### 2.2.1 Facturas cambiarias

El Código de Comercio de Guatemala en su artículo 151 señala que “la factura cambiaria es el título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluta de la compraventa.” (4:117)

En términos generales estas respaldan y especifican las condiciones sobre las que se realiza la venta, incluyen la descripción y el valor de los bienes o servicios, el plazo de vencimiento, costo de flete, entre otros.

### 2.2.2 Notas de débito

Son documentos contables en los que se le asigna un cargo o débito a la cuenta del cliente por diversas razones como: intereses por mora, por un error en facturación, o cualquier otra circunstancia.

### 2.2.3 Notas de crédito

Son comprobantes que la empresa emite para rebajar el saldo del cliente, por diversas razones como: averías, devoluciones, rebajas, o disminución de precios.

“Las notas de débito o de crédito, según corresponda, deberán emitirse y entregarse, la original al adquirente de bienes o servicios y la copia respectiva, con firma y sello de recepción, quedará en poder del emisor.

Asimismo, las notas de débito o crédito, según corresponda, deberán registrarse en la contabilidad del vendedor de bienes o prestador de servicios, dentro del plazo de dos meses, contados a partir de la fecha en que fue emitida la factura que será modificada o cancelada por medio de los referidos documentos, en los cuales deberá consignarse el número y la fecha de la factura por la que se emitieron.” (3:14)

“En el caso de las notas de débito, si no se registran dentro de los dos meses que se indica en el párrafo anterior, el contribuyente no tendrá derecho al reconocimiento del crédito fiscal correspondiente.” (3:15)

### 2.2.4 Recibos de caja

Documentos que respaldan los cobros realizados en efectivo, cheques, transferencias, entre otros, que deben ingresar a la empresa para rebajar el valor de la factura emitida.

### 2.2.5 Factura Electrónica Liberada

El 23 de mayo de 2018 entró en vigencia el Acuerdo de Directorio Número SAT-13-2018 que establece el Nuevo Régimen de la Factura Electrónica en Línea (FEL), su objetivo principal es modernizar y promover el comercio minimizando los procesos para que la emisión y resguardo de facturas, notas de débito, crédito y demás documentos tributarios sea más efectivo y centralizar la fiscalización electrónica sobre las operaciones que realizan los contribuyentes.

Aún no existe obligatoriedad para que los contribuyentes realicen el cambio, será la Superintendencia de Administración Tributaria quien establezca los plazos y parámetros administrativos para que los contribuyentes se apeguen a esta nueva modalidad de factura electrónica, vencidos los plazos establecidos las autorizaciones en papel quedarán sin vigencia.

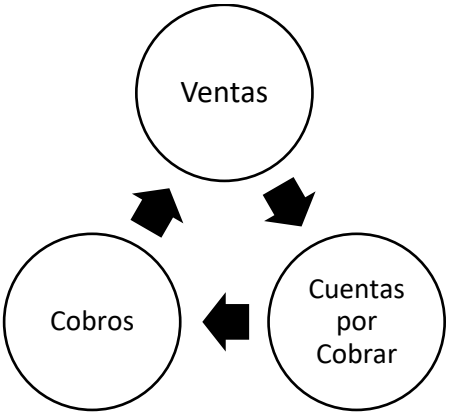
Los contribuyentes que de forma voluntaria deseen realizar su incorporación al Régimen FEL, deberán ingresar su solicitud ante la Superintendencia de Administración Tributaria, y en cuyo caso sea aceptada tendrán un plazo de seis meses para utilizar las autorizaciones en papel vigentes.

### 2.2.6 Ciclo de operaciones

Las operaciones que se realizan para generar las cuentas por cobrar en una empresa distribuidora de calzado para caballero incluyen el manejo, control y custodia de las cuentas, estrechamente relacionadas con el área de ventas forman el ciclo de ingresos.

Figura 3

Ciclo de operaciones




**Fuente:** elaboración propia

## 2.3 Clasificación

Son consideradas como un activo corriente, definido un activo como “un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la empresa espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Una entidad clasificará un activo como corriente cuando:

a) Espera realizarlo o tiene la intención de venderlo o consumirlo en un ciclo normal de operación,
b) Mantiene el activo principalmente con fines de negociación,
c) Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes desde la fecha sobre la que se informa, o
d) Se trate de efectivo o un equivalente de efectivo, salvo que su utilización esté restringida y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un período mínimo de doce meses desde la fecha sobre la que se informa.” (7:32)

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

### 2.3.1 Cuentas por cobrar comerciales

Son las que se generan por las actividades del giro normal de la empresa, se espera que estas se realicen en un periodo no mayor de un año. En estas se encuentra el valor de las ventas al crédito otorgadas a los clientes, representan la principal fuente de ingresos para una empresa distribuidora.

Estas cuentas incluyen la siguiente clasificación:

- Clientes: son personas físicas o jurídicas que compran bienes que forman parte de la actividad principal de la empresa, estos pueden comprar al crédito o al contado.

- Documentos por cobrar: son todos los documentos o títulos de crédito tales como letras de cambio, pagarés, a favor de la empresa que fueron firmados por clientes o terceros que han acordado pagar firmando una promesa de pago.

- Cheques rechazados: documento que inicialmente es girado por el cliente para abonar su saldo. Si al ser cobrado resulta rechazada carga nuevamente el saldo de la cuenta.

- Anticipos a empleados: son aquellas que están conformadas por ventas, y anticipos otorgados a empleados por gastos a cuenta de la empresa y que no han sido reportados o relacionados; algunas empresas también generan una cuenta por cobrar empleados cuando existen faltantes por ejemplo en caja o inventarios.

- Estimación para cuentas incobrables: es una cuenta reguladora del activo, que se utiliza sobre los saldos deudores de: clientes, documentos por cobrar, la cual no podrá exceder del 3% al cierre del periodo.

### 2.3.2 Cuentas por cobrar no comerciales

Son las que se generan dé un giro diferente al normal de la empresa, pueden ser préstamos o anticipos a empleados, venta de activos fijos, entre otros.

De acuerdo con la exigibilidad de las cuentas por cobrar, se clasifican en:

### 2.3.3 Cuentas por cobrar a corto plazo

Son aquellas cuentas cuyo plazo es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.

### 2.3.4 Cuentas por cobrar a largo plazo

Son aquellas cuentas cuyo plazo de realización es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.

Por la naturaleza de la cuenta y para ser clasificadas como un activo corriente, generalmente deben ser clasificadas como cuentas de recuperación a corto plazo, es decir no deben prolongar su tiempo de recuperación.

## 2.4 Importancia económica de las cuentas por cobrar

Su importancia radica en el crecimiento económico que generan en el mercado comercial al funcionar como un instrumento financiero, se debe prestar especial atención para lograr mantener el equilibrio entre el riesgo y el rendimiento esperado de la inversión realizada.

Para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar se debe evaluar la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo corriente, que se obtiene al realizar pruebas de liquidez.

La importancia de las cuentas por cobrar se puede evaluar desde distintos puntos de vista:

- Financiero: estas representan la principal fuente de ingresos de la empresa distribuidora de calzado, por lo tanto, se deben vigilar de

manera oportuna aspectos como: que el plazo de crédito otorgado sea menor o igual al plazo del pasivo generado, que la recuperación sea oportuna, que las ventas al crédito realizadas sean de acuerdo con la capacidad de pago del cliente para reducir los riesgos de incobrabilidad.

- Legal: se deben evaluar las políticas utilizadas para otorgar los créditos generados de las ventas realizadas, para asegurar de manera oportuna los activos de la empresa, y reducir riesgos de pérdidas por cuentas morosas.

- Fiscal: los documentos que respaldan las ventas al contado y crédito, deben cumplir con todos los requisitos que exijan las leyes vigentes.

## 2.5 Políticas de crédito y cobranza

Las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de estos, además de las políticas de crédito de las empresas, son factores importantes que influyen en el buen funcionamiento de las cuentas por cobrar. De manera general las políticas y procedimientos se incluyen en el manual de procedimientos de la empresa.

Algunas de las políticas que se establecen en el manual de procedimientos son las siguientes:

- Duración del período de crédito: se refiere al plazo de tiempo que se le otorga el beneficio de financiamiento al cliente, es importante definir y establecer de forma clara con el cliente al realizar la venta, por la naturaleza de la cuenta el tiempo de crédito no debe exceder de 60 días, o la fecha de vencimiento de los pagos a proveedores.

- El descuento por pronto pago: es el beneficio que se les da a los clientes por realizar su pago antes del vencimiento del plazo.

- Condiciones generales de la venta otorgada como: tiempos y forma de entrega, garantía del producto.
- Exclusividad y condiciones de precios.

Las políticas en conjunto determinan básicamente el período de cobranza promedio y la fracción de las ventas al crédito que se convertirán en cuentas incobrables. Las políticas indican qué hacer y los procedimientos indican paso a paso cómo hacerlo, ambas deben tener claramente definidos su misión y objetivos.

Las políticas de crédito pueden influir de manera importante en las ventas de una empresa, el crédito que se les otorga a los clientes al realizar la labor de ventas es uno de los muchos factores que influyen en la demanda del producto.

Al establecer políticas óptimas de crédito para controlar el nivel de cuentas por cobrar, se deben considerar diversas variables de importancia significativa:

- Normas y estándares de crédito: son criterios que la empresa utiliza para evaluar a los clientes que demandan crédito, con esto la empresa obtiene cierto grado de control sobre la cartera de cuentas por cobrar.

  Estas hacen referencia a la solidez y dignidad crediticia que un cliente debe tener para solicitar crédito. Al establecer estándares de crédito se deben tomar en cuenta variables como: gastos de oficina si los estándares son flexibles aumenta el crédito, inversión en cuentas por cobrar mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar más

costoso será su manejo, estimación de cuentas incobrables al establecer estándares flexibles el riesgo de adquirir una cartera de difícil recuperación aumenta y el volumen de ventas aumenta.

- Términos de crédito: especifican el tiempo que se concede el crédito y el descuento que se hará por pronto pago, esté determina la forma en que una empresa puede aumentar la demanda de sus productos, un período de crédito liberal incrementa las ventas y el riesgo de morosidad, se debe mantener el equilibrio entre la rentabilidad y la inversión. Dentro de esta variable se deben considerar también los porcentajes de descuento por pronto pago, que se otorgan para acelerar la recuperación de las cuentas e incentivar a los clientes.

- Políticas y procedimientos de cobro: estas determinan la rigidez o elasticidad en el seguimiento de recuperación de las cuentas, una empresa determina sus políticas de cobro mediante la combinación de procedimientos que utiliza, en estos se pueden incluir: el envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales o por vendedores, si agotados los procedimientos no se obtienen resultados positivos se debe considerar otorgar la cartera a una agencia de cobranza.

- Otro método que en ocasiones resulta eficaz, es la negación por parte de la empresa de despachar nueva mercadería hasta que cancele todas las obligaciones vencidas, esto sirve especialmente cuando el cliente se ve obligado a comprar a nuestra empresa.

Aunque el objetivo de cobranzas es recuperar la cartera lo antes posible, la empresa debe evitar conflictos con clientes que normalmente cumplan sus obligaciones y no hayan cancelado por alguna iliquidez temporal.

Las políticas de crédito y cobranza óptimas serán aquellas que permitan obtener ganancias marginales comparables a los costos marginales. Para obtener los resultados esperados, la empresa debe ajustarlas de manera simultánea es decir ajustar los estándares de crédito y los procedimientos de cobranza de acuerdo con sus necesidades.

La siguiente información es la que frecuentemente se requiere para realizar la evaluación del solicitante del crédito:

- Patentes de la empresa.
- RTU de la empresa.
- DPI del propietario.
- Recibo de servicios de la empresa.
- Estados Financieros básicos de la empresa.
- Realizar una inspección previa, al negocio.
- Solicitar historial crediticio.
- Referencias comerciales y bancarias.
- Fijar límites y condiciones de venta y crédito por cliente.

## 2.6 Valuación de la cartera

Este proceso se realiza al darle valor a los activos, las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor de realización, es decir el monto que se puede recibir en efectivo por la venta o intercambio de un activo, deben cuantificarse y contabilizarse al valor pactado originalmente del derecho exigible. Contablemente por el método de lo percibido.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera deberán valuarse al tipo de cambio vigente del Banco de Guatemala a la fecha de los estados financieros.

## 2.7 Rotación de cuentas por cobrar

Es el análisis que debe realizarse para saber cuál es tiempo que se tarda en recuperar las ventas a crédito. Es la proporción entre el total de ventas anuales al crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro, se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. De esta forma se determina el número de veces que los saldos de clientes se han recuperado durante el ejercicio. Dividiendo 360 entre el índice determinado se obtiene el número de días que se tardan en cobrar las cuentas de clientes.

La rotación de cuentas por cobrar se determina por medio de índices financieros que muestran el movimiento real de las cuentas. Está clasificada como una razón de actividad, estas son las que muestran la actividad y eficiencia con que los activos de la empresa son empleados.

Indica el número de veces que se han movido las cuentas por cobrar, es decir su recuperación en cuanto a la fecha de otorgamiento del crédito, esta razón mide la eficiencia en el manejo del crédito, se determina de la siguiente forma:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas (Crédito)}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}} = Y$$

La razón nos indica que la cartera se convirtió o rotó a efectivo “Y” veces durante el período analizado. El resultado también se puede expresar en días dividiendo 360 en el resultado “Y”.

Después de haber obtenido esta razón se puede determinar el plazo medio de cobranza, que señala el plazo medio en días de la recuperación del crédito otorgado, es decir el período durante el cual la empresa dejará de percibir

ingresos. Mide la eficiencia del crédito a clientes en días. Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Plazo medio de cobranza} = \frac{360 \quad ó \quad 365}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

## 2.8 Cuentas incobrables

En el rubro de cuentas por cobrar generadas por las ventas al crédito, existe el riesgo de tener un porcentaje que no podrá ser recuperado, esto origina las cuentas incobrables.

Cuando se identifica una cuenta incobrable, se deben revertir los ingresos, considerados anteriormente como tal, para reportar una pérdida, y poder restar el monto de esa pérdida a la renta imponible. Si la empresa recupera, total o parcialmente, una cuenta incobrable que hubiese sido deducida de los ingresos en períodos anteriores se debe incluir nuevamente como un ingreso.

Para cubrir el riesgo de cuentas incobrables se debe crear la estimación para cuentas incobrables, es una cuenta de salvaguarda que proporciona un respaldo sobre las cuentas que tienen saldos de dudosa recuperación debido a que el crédito se ha extendido y no tiene la rotación normal para considerarla como una cuenta corriente.

Consiste en registrar un gasto estimado sobre estas cuentas, se coloca en el estado de situación financiera inmediatamente después de las cuentas por cobrar, de manera que esta estimación reste el rubro total de cuentas y muestre el valor de cuentas por cobrar neto, es decir el valor real que se espera recuperar.

El Decreto 10-2012, establece la forma de cálculo legal para crear la estimación: los contribuyentes pueden optar por deducir la estimación para la formación de una reserva de valuación, para atribuir a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha estimación no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación.

Para su cálculo financiero las empresas comerciales pueden definir en sus políticas los porcentajes que se ajusten a sus necesidades. Para ser considerada una cuenta como incobrable se debe justificar que existió un sistema de gestión de cobranza administrativa eficiente y objetivo.

Si se considere nula la probabilidad de cobro de una cuenta por cobrar, la empresa debe dar de baja el valor neto en libros de la misma, aplicando la cuenta por cobrar a la estimación, si ésta fuera insuficiente el remanente de la cuenta por cobrar debe afectar de inmediato los resultados del período.

# CAPÍTULO III
# AUDITORÍA INTERNA

Lo complejo de las operaciones que en la actualidad realizan las empresas comerciales, así como la competencia a la que se deben enfrentar, sin tomar en cuenta su tamaño o actividad a la que se dedican, hace necesario que requieran del apoyo de la auditoría interna.

## 3.1 Auditoría

Cuando una empresa crece, crecen sus operaciones y procesos para realizarlas, de igual forma crece el riesgo inherente en el sistema de control interno establecido, es aquí donde se hace necesaria la intervención de la actividad de auditoría interna que se encarga de evaluar, supervisar y proponer mejoras a los procesos establecidos.

En sus inicios sus principales funciones estaban encaminadas a la prevención, divulgación y castigo del fraude y del engaño, por ser empírico, su enfoque era negativo, no existía guía, normativa, ni disciplina profesional que las regulara.

La actividad de auditoría está considerada como un examen sistemático aplicado a los estados financieros, registros y operaciones de una empresa, se realiza con la finalidad de determinar si están de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en el manual de procedimientos de la empresa.

Constituye una herramienta de control y supervisión enfocada a contribuir con la creación y desarrollo de una cultura de disciplina en la empresa, que permita descubrir y corregir fallas o vulnerabilidades en los procesos establecidos

La actividad de auditoria interna se originó como una ampliación de la auditoría externa, da la oportunidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la empresa, que permita hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.

La diferencia de la actividad de la auditoría interna está marcada por la mentalidad del auditor, quien debe ser objetivo y con escepticismo al evaluar los procedimientos establecidos para realizar las operaciones de la empresa.

## 3.2 Auditoría interna

“Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (9:17)

El Instituto de Auditores Internos define la auditoría interna como “una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”.

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, por lo tanto, debe estar libre de condicionamientos que amenacen su objetivo, el auditor interno debe realizar el trabajo bajo conocimiento, planificación y aplicación de normas que regulan el ejercicio de la profesión.

El servicio de aseguramiento comprende la evaluación objetiva de las evidencias, para proporcionar por parte del auditor interno una conclusión

independiente respecto a un proceso, sistema o asunto. La naturaleza y alcance del trabajo de aseguramiento son determinados por el juicio o escepticismo profesional del auditor interno, pues él es quien planifica, dirige y conduce la auditoría apegándose a la ética que exige la profesión.

Como actividad de consulta la auditoría interna indica, que el auditor interno debe ser objetivo es decir debe buscar nuevas formas de funcionamiento que le den valor a los procesos, lo cual se consigue dándole al trabajo un enfoque preventivo, éste además no debe asumir responsabilidades de gestión, ésta corresponde a la administración.

La auditoría interna es desarrollada por profesionales que ejercen su actividad en el seno de la empresa, entonces puede definirse también como una función de valoración independiente establecida dentro de una empresa para examinar y evaluar sus actividades y el sistema de control interno, para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información presentada y la eficacia de su sistema de gestión.

## 3.3 Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna

Los trabajos de auditoría interna necesitan una guía que facilite la aplicación de las técnicas de auditoria, que permitan satisfacer las exigencias del mercado que demanda un trabajo de calidad.

El marco internacional para la práctica profesional de la profesión de auditoria interna se fundamenta en seis componentes básicos para la profesión de la auditoría interna.

## 3.4 Misión

“La auditoría interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos”. (9:17)

La misión de la auditoría interna describe su objetivo y lo que aspira lograr dentro de la empresa, para alcanzar esta misión se debe tener en cuenta el Marco que regula el funcionamiento de la profesión y demuestra como los profesionales de auditoría interna deberían apoyarse en su conjunto para cumplir con la misión.

## 3.5 Código de Ética

Su propósito es promover una cultura de ética en el ejercicio de la profesión de auditoría interna, su contenido se basa en principios y reglas de conducta que se deben respetar al realizar trabajos de auditoría.

Indica que el auditor tiene la responsabilidad de actuar en función del interés de la Nación, con responsabilidad hacia la sociedad, hacia quien contrata sus servicios, y hacia la profesión.

“El Código de Ética incluye dos componentes esenciales:

1. Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna. Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

   **Integridad:** la integridad de los auditores internos establece confianza en su juicio.

**Objetividad:** los auditores internos deben exhibir el más alto grado de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar la información obtenida del trabajo realizado. La evaluación sobre todas las circunstancias debe ser equilibrada sin dejarse influir por intereses personales o de otras personas, para formar su juicio.

**Confidencialidad:** los auditores internos deben respetar el valor y la propiedad de la información que reciben, por lo tanto, no deben divulgarla sin la debida autorización, a menos que exista una obligación legal.

**Competencia:** los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios, para desempeñar y realizar un trabajo de Auditoría Interna objetivo y eficiente.

2. Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos, su intención es guiar su conducta ética.

**Integridad**

Los auditores internos:

- Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo a la Ley y profesión.
- No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de auditoría interna o de la organización.
- Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

**Objetividad**

Los auditores internos:

- No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.
- No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar su juicio profesional.
- Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

**Confidencialidad**

Los auditores internos:

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraría a la Ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

**Competencia**

Los auditores internos:

- Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- Desempeñarán todos los servicios de Auditoría Interna de acuerdo con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.
- Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

Junto al Marco internacional para la práctica profesional y otros pronunciamientos emitidos por el Instituto, el Código de Ética proporciona orientación a los auditores internos para servir a los demás." (9:21)

## 3.6 Principios fundamentales para práctica profesional de la auditoría interna

Los principios Fundamentales, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de la auditoría interna. Para que sea eficaz, es importante que todos estén presentes y operen de forma efectiva, su efectividad puede variar de una organización a otra, pero de su cumplimiento dependerá que se cumpla la misión de la auditoría interna.

"La Auditoría Interna:

- Demuestra integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente).
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- Se comunica de forma efectiva.
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
- Promueve la mejora de la organización." (9:27)

## 3.7 Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna

“Los trabajos que lleva a cabo la auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la Auditoría Interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos.

En el caso de que los auditores internos no puedan cumplir con ciertas partes de las Normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.

El propósito de las Normas es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la Auditoría Interna tal como este deberá ser.
2. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna.
4. Fomentar mejoras en los procesos y operaciones de la empresa.

Las Normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio, que consiste en:

- Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la Auditoría Interna y para evaluar la eficiencia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.

- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Declaraciones” (9:31)

“La estructura de las Normas está formada por:

- Normas sobre atributos: tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna.
- Normas sobre desempeño: describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.
- Normas de implantación: amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría. “(9:32)

Las normas se estructuran de la siguiente forma:

- **Normas sobre Atributos**

  1000 Propósito, autoridad y responsabilidad

  1010 Reconocimiento de la definición de Auditoría Interna, el Código de Ética y las Normas en el estatuto de Auditoría Interna

  1100 Independencia y objetividad

  1110 Independencia dentro de la organización

  1111 Interacción directa con el Consejo

  1120 Objetividad individual

  1130 Impedimentos a la independencia u objetividad

  1200 Aptitud y cuidado profesional

  1210 Aptitud

1220 Cuidado profesional

1230 Desarrollo profesional continuo

1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

1310 Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de la calidad

1311 Evaluaciones internas

1312 Evaluaciones externas

1320 Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad

1321 Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”

1322 Declaración de incumplimiento

- **Normas sobre Desempeño**

2000 Administración de la actividad de Auditoría Interna

2010 Planificación

2020 Comunicación y aprobación

2030 Administración de recursos

2040 Políticas y procedimientos

2050 Coordinación

2060 Informe a la alta dirección y al Consejo

2070 Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización sobre Auditoría Interna

2100 Naturaleza del trabajo

2110 Gobierno

2120 Gestión de riesgos

2130 Control

2200 Planificación del trabajo

- 2201 Consideraciones sobre planificación
- 2210 Objetivos del trabajo
- 2220 Alcance del trabajo
- 2230 Asignación de recursos para el trabajo
- 2240 Programa de trabajo

2300 Desempeño del trabajo

- 2310 Identificación de la información
- 2320 Análisis y evaluación
- 2330 Documentación de la información
- 2340 Supervisión del trabajo

2400 Comunicación de resultados

- 2410 Criterios para la comunicación
- 2420 Calidad de la comunicación
- 2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”
- 2440 Difusión de resultados
- 2450 Opiniones globales

2500 Seguimiento del progreso

2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos

Las Normas se aplican a los auditores internos individualmente y a las actividades de Auditoría Interna. Todos los auditores internos son responsables de cumplir con las Normas relacionadas con la objetividad, aptitud y cuidado profesional para realizar un trabajo de Auditoría Interna de calidad.

## 3.8 Guías de implementación

Las guías recomendadas son emitidas por el Instituto de Auditoría Interna a través de un proceso formal de aprobación.

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto. El estatuto de auditoria es un documento formal que establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de las organizaciones, es el director de auditoría interna junto con el Consejo de la alta dirección quienes en común acuerdo definen los siguientes aspectos del estatuto:

- Los objetivos y la responsabilidad de la auditoría interna.
- Las expectativas de la actividad de auditoría interna.
- Las líneas jerárquicas funcionales y administrativas del director de auditoría interna.
- El nivel de autoridad necesario para la auditoría interna incluyendo el acceso a registros, propiedad física y personal, con el fin de realizar las tareas y cumplir con los objetivos y las responsabilidades acordados

Cada norma tiene estrechamente relacionado un consejo para práctica, estos sirven de guía para desarrollar de forma efectiva el trabajo de auditoría interna.

## 3.9 Guías complementarias

Las guías complementarias sirven como una herramienta adicional que mejora la implementación de los procedimientos aplicados al trabajo de auditoría interna para cumplir con las expectativas que demanda el mercado.

## 3.10 Importancia de la auditoría interna

Para el buen funcionamiento de una empresa se requiere de una administración eficiente que realice acciones que influyan en el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creada; por lo tanto, es necesaria la creación de un órgano que vigile y supervise las operaciones que se realizan. La auditoría interna, “es un instrumento de medición y evaluación de la efectividad de la estructura de control interno de la empresa, contribuye con ésta para alcanzar los objetivos básicos.”

La importancia de la actividad de auditoría interna radica en tener una seguridad razonable de que la empresa está encaminada al logro de los objetivos, para ello es necesaria la evaluación de los procesos ya establecidos.

La auditoría interna tiene como finalidad garantizar la integridad del patrimonio de la empresa, la veracidad de la información generada en los distintos niveles, y la eficacia de sus sistemas de gestión.

Comprende la revisión, evaluación e información de aspectos administrativos, contables, financieros y operativos de la empresa. Es por ello que se debe ver desde tres tipos o enfoques, utilizados en forma combinada, o bien en forma separada, según sea el caso, los cuales son:

- Auditoría administrativa: es la que revisa y evalúa los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todo el proceso administrativo, informa si los colaboradores encargados de cumplir con las políticas, planes, programas y todo tipo de leyes, lo hacen de la forma adecuada.

- Auditoría operacional: este tipo de trabajo evalúa la eficiencia con que se utilizan los recursos humanos, materiales y financieros con los que dispone la empresa; promueve la eficiencia de las operaciones para reducir costos, e incrementar el rendimiento de la inversión.

- Auditoría financiera: por medio de la revisión de las operaciones en su aspecto numérico, de los registros contables y de la veracidad de la documentación que las resguarda, asegura la confiabilidad e integridad en la información financiera.

De acuerdo a esta clasificación se determina que el auditor interno revisa aspectos legales, fiscales y de cumplimiento. La actividad de auditoría interna añade valor a la empresa al proporcionar aseguramiento objetivo y relevante.

### 3.11 Objetivos de auditoría interna

Previo a establecer los objetivos que se desean alcanzar con el trabajo de auditoría se debe realizar una evaluación preliminar de los riesgos que amenazan la operación de la empresa. Al establecer los objetivos se debe considerar la probabilidad de, errores, fraudes, incumplimientos, que pueden afectar su consecución.

El objetivo principal de la auditoría interna es ayudar a la dirección de la empresa en el cumplimiento de las actividades establecidas para el logro de los objetivos, proporcionándoles análisis objetivos, sobre los procedimientos aplicados. Esto se lleva a cabo por medio de los siguientes objetivos específicos:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información generada en los diferentes niveles de la empresa.

- Vigilar por el buen funcionamiento del sistema de control interno, lo cual implica evaluaciones periódicas que permitan detectar y corregir errores.

- Determinar la eficiencia de políticas, planes y procedimientos, así como su nivel de cumplimiento.

- Informar de manera oportuna a la dirección.

Tiene establecido además como uno de sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección del control interno, a través de la evaluación que debe tomar como base los objetivos de control, aplicados a la labor de auditoría interna.

### 3.12 Alcance de auditoría interna

El alcance del trabajo de auditoría interna establecido debe ser suficiente para alcanzar los objetivos, debe tener en cuenta los sistemas, registros, colaboradores y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

El alcance de una auditoría interna debe abarcar el examen, la evaluación de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno, así como las evaluaciones cualitativas de las actuaciones individuales de los colaboradores para cumplir con las responsabilidades asignadas.

No es responsabilidad de la auditoría interna establecer o dar mantenimiento al sistema de control interno, la administración es la que debe establecer las políticas y procedimientos que lo integran, así como realizar las mejoras y actualizaciones que sean necesarias para garantizar la efectividad en sus operaciones.

### 3.13 Limitaciones de auditoría interna

El trabajo de auditoría interna desempeñado en la empresa sólo proporciona a los usuarios una seguridad razonable acerca de que el trabajo realizado esté libre de errores o incorrecciones materiales. Para que se cumpla la misión de la auditoría es importante que no existan limitaciones en el alcance.

Entre los factores que impiden la posibilidad de brindar una seguridad total sobre la veracidad del contenido de un informe de auditoría interna se pueden mencionar:

- La ejecución de pruebas selectivas, tanto sobre los procedimientos de control como sobre las cifras evaluadas.

- Los sistemas de control interno son diseñados y operados por seres humanos quienes pueden cometer errores e incurrir en fraudes o actos ilegales.

- El uso del juicio profesional del auditor con relación a la definición de la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas que realiza y el análisis e interpretación de la evidencia.

- Cambios legislativos que dificultan la determinación de la naturaleza jurídica de determinadas operaciones.

En el desempeño del trabajo de auditoría interna, siempre existirá algún nivel de riesgo, por ello es necesario realizar la planificación y ejecutar los procedimientos de manera que se pueda obtener evidencia suficiente y adecuada que permita reducir el riesgo a un nivel aceptable oportunamente.

Si durante el desarrollo del trabajo el auditor interno encuentra restricciones en el alcance, estás se deben tratar con el cliente para determinar si se continua con el trabajo de auditoría interna. Para determinar la efectividad del sistema de control interno establecido, el auditor debe realizar las pruebas de auditoría necesarias.

### 3.14 Funciones de auditoría interna

La función principal de auditoría interna es vigilar el cumplimiento y objetividad de los procedimientos diseñados por la administración establecidos en el manual de la empresa, y agregar valor dando recomendaciones objetivas que permitan corregir las debilidades encontradas y mejorar la eficacia de los procesos.

Los auditores internos tienen un papel importante en la evaluación de la eficacia de los sistemas de control interno, gracias a su posición y autoridad dentro de la empresa, así como a su objetividad en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, la auditoría interna no tiene como responsabilidad principal establecer y mantener un sistema de control interno, esto es responsabilidad total de la administración de la empresa.

Entre sus funciones esta debe “servirle a la empresa como un instrumento de control gerencial, que le permita alcanzar sus objetivos, agregar valor y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (12:6)

La auditoría interna es una medida preventiva, algunas de las funciones que desarrolla son las siguientes:

- Debe asegurarse que los activos se encuentren protegidos contra posibles fraudes o pérdidas.

- Examinar y apreciar la suficiencia y aplicación de los controles internos, financieros, contables y operativos, así como promover dentro de la empresa un control eficaz a un costo razonable.

- Verificar el debido cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas a cada colaborador de la empresa.

- Verificar la fiabilidad y calidad de la información que recibe la dirección.

- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, y normativas aplicables para el funcionamiento de la empresa.

La función de la auditoría interna dentro de la empresa no obedece a un requerimiento legal, sino a una práctica de control interno, de mejora y corrección de posibles deficiencias.

### 3.15 Riesgos de auditoría interna

El riesgo que se enfrenta en auditoría interna es el de no detectar dentro de la muestra tomada para la evaluación, deficiencias que afectan de manera significativa el funcionamiento de la empresa.

Son distintos los hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación, los principales tipos de riesgos que se dan son los siguientes:

- Riesgo inherente: este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o giro de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que se apliquen, generalmente es al que se enfrenta la empresa en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad.

- Riesgo de control: aquí influyen de manera importante los sistemas de control interno que la empresa tenga implementados y que en ocasiones lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. De ahí la necesidad de que la administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

  Cuando los niveles de riesgo de control son bajos es porque se están efectuando o están implementados de manera adecuada procedimientos que permiten el desarrollo de la empresa.

- Riesgo de detección: se encuentra directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo tanto se trata de no detectar la existencia de errores en el proceso realizado durante el trabajo de auditoría, esto puede suceder cuando se evalúa una muestra y no el universo completo.

- Riesgo residual: esté es el que permanece después de que la Dirección desarrolle sus respuestas al riesgo detectado.

El auditor interno al realizar un trabajo de auditoría debe tener responsabilidad de llevarlo a cabo con procedimientos adecuados, que contribuyan a debilitar el riesgo que afecte el funcionamiento de la empresa.

## 3.16 Técnicas de auditoría interna

Las técnicas de Auditoría son los medios, mecanismos o herramientas básicas mediante los cuales el auditor obtiene la evidencia para establecer la base de su informe de control interno emitido. Algunas técnicas pueden ser: revisión o inspección, observación, investigación, confirmación, cálculo, comparación, entre otras, el auditor debe utilizarlas de manera adecuada considerar su rango de aplicación, y limitaciones inherentes.

En el proceso de conocimiento del cliente, el auditor puede aplicar las técnicas de auditoría que considere necesarias para el diseño de los procedimientos a utilizar, estos servirán para recopilar la evidencia necesaria, deben ser diseñados sin perder de vista los objetivos para los cuales fue creada la empresa.

Algunas técnicas que se utilizan en el trabajo de auditoría son las siguientes:

Inspección: es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, enfocado en el rubro de cuentas por cobrar se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, esta técnica de auditoría da lugar a una evidencia fidedigna con relación a su existencia, aunque no en su propiedad y valor.

Observación: básicamente consiste en examinar el proceso o procedimientos realizados, se debe observar que los colaboradores sigan el proceso establecido para generar y tratar la cuenta por cobrar.
Investigación: consiste en obtener información a través de entrevistas o conversaciones con los funcionarios y colaboradores de la empresa.

Confirmación: es la ratificación por parte del auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participó y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

Cálculo: se refiere a la verificación de la precisión aritmética de los documentos utilizados como fuente para los registros contables que generan las cuentas por cobrar, las cifras presentadas en este rubro deben ser corroboradas.

Comparación: en auditoría esta técnica se utiliza para comparar las cifras de años anteriores, para determinar la razonabilidad de la variación.

### 3.17 Procedimientos de auditoría interna

Los procedimientos de auditoría interna son el conjunto de técnicas aplicables a una partida, rubro o conjunto de estados financieros, basado en su juicio y escepticismo profesional el auditor determinará los procedimientos a aplicar.

En la revisión del rubro de cuentas por cobrar, algunos de los procedimientos que a aplicar son los siguientes:

- Evaluación del control interno: el auditor deberá identificar, verificar y entender los controles implementados por la administración de la empresa para el manejo de cuentas por cobrar, considerar en todo momento el sistema utilizado y la forma en que se realiza el procesamiento electrónico de datos, así como el registro contable.

El proceso general para conocer el sistema de control interno en una empresa se resume en los siguientes pasos:

- Conocer el sistema de control interno de la empresa, por medio de la evaluación del entorno de control.

- Determinación de la importancia relativa y riesgo de auditoría: al evaluar el rubro de cuentas por cobrar el auditor deberá analizar los factores que pueden influir en el riesgo de auditoría, tales como:

  - Límites de crédito no sujetos a autorización.
  - Transacciones no procesadas.
  - Frecuentes diferencias entre cantidades pedidas y entregadas al cerrar la venta.
  - Incremento en cantidad y monto de notas de crédito.
  - Incremento considerable en clientes nuevos.

- Verificar las operaciones del sistema de control interno, a través de las actividades de control: para determinar que los controles efectivamente sean aplicados como fueron diseñados, se deben realizar: revisiones de la documentación, entrevistas con los colaboradores que forman parte de la empresa, entre otros procesos.

- Revisiones analíticas: estas comprenden estudios generales para la evaluación y análisis de una cuenta específica, para detectar irregularidades, el auditor debe determinar la importancia que conlleva la relación de las cuentas por cobrar y su representación dentro de la estructura financiera de la empresa, al aplicar procedimientos analíticos, deberá identificar:

- Cambios significativos.
- Venta a clientes inesperados.

Algunos procedimientos analíticos son:

- Comparar las cifras actuales contra períodos anteriores.
- Aplicación de razones financieras, por ejemplo, la determinación de días cartera, rotación de cuentas por cobrar.
- Comparar cifras actuales contra presupuestos.
- Análisis de variaciones.

- Pruebas de cumplimiento: este tipo de pruebas son más recomendables en las auditorías preliminares; con estas pruebas el auditor obtendrá una seguridad razonable de que se están aplicando correctamente los procedimientos establecidos por la administración de la empresa, algunas de las pruebas que el auditor puede aplicar son:

  - Documentación apropiada en la determinación de límites de crédito y autorización a niveles adecuados.

  - Verificación de documentación soporte referente a pedidos.

  - Verificación de evidencia documental de la recepción del producto por parte del cliente.

  - Comprobación aritmética de cantidades, precios y descuentos en las facturas.

- Evidencia documental y autorizaciones correspondientes en devoluciones de productos.

- Pruebas sustantivas: se sugiere se realicen en auditorías finales; con estas pruebas el auditor podrá obtener evidencia respecto a la valuación, integridad, exactitud y existencia de las cuentas por cobrar, algunos de los procedimientos que podrá aplicar el auditor son:

    - Confirmar el saldo de la cuenta directamente con el cliente, lo que mejor se conoce como la circularización de clientes
    - Verificación de cobros posteriores.
    - Revisión de documentación referente a la recepción de productos por parte del cliente.
    - Realización de corte de formas.
    - Arqueo de documentos de la cartera de clientes.

Es recomendable que el auditor se asegure de contar con las declaraciones de la administración por escrito, donde se indiquen los aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar, para determinar si están debidamente presentadas y reveladas en los estados financieros.

### 3.18 Control interno

“Se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos del control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

El control interno lo lleva a cabo el consejo de administración, la dirección y demás miembros de la empresa, lo realizan cada colaborador de la organización por medio de sus palabras y acciones, sin embargo, comprende que no todas las personas entienden y se comunican de la misma manera.

A pesar de que el control interno este diseñado de forma uniforme y eficaz, este solo puede aportar a la dirección una seguridad razonable de la realización de sus objetivos, debido a las limitaciones que son inherentes.

**Objetivos**

El control interno es implementado en las empresas con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a realizar los objetivos de esta de acuerdo a:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

De acuerdo con las categorías anteriores los objetivos del control interno están clasificados como:

- Operacionales: hacen referencia a utilizar de forma eficaz y eficiente los recursos con los que cuenta la empresa para aprovecharlos al máximo.

- Información financiera: se refieren a la preparación y publicación de estados financieros que reflejen la información financiera de la empresa de manera fiable.

- De cumplimiento: la empresa se debe sujetar y cumplir las leyes y normas que le sean aplicables.

Esta clasificación se centra en los principales aspectos del control interno, por lo tanto, es importante incorporar un sistema de control en la empresa para facilitar la consecución de los objetivos. “(8:15)

# CAPÍTULO IV

# AUDITORÍA INTERNA AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CALZADO PARA CABALLERO (CASO PRÁCTICO)

## 4.1 Antecedentes

Comfortable, S.A., fue constituida como sociedad anónima bajo las leyes de la República de Guatemala en el año 2000, su actividad principal es la distribución de calzado para caballero a nivel local, sus controles están establecidos y apegados de acuerdo a su legislación.

Clasificada en el sector comercial de calzado masculino y con mayor presencia en el interior de la República de Guatemala, desde sus inicios se ha enfocado en dar oportunidad de crecimiento y desarrollo a las pequeñas empresas, su objetivo principal es cumplir con las necesidades del sector, ofrecer productos que cumplan con altos estándares de calidad, que brinden comodidad y confort, enfocados en tendencias de moda actual, componentes que la posicionan como una empresa líder en el mercado.

El desempeño de sus operaciones se basa en valores como; pasión por el cliente, honestidad, organización, seguridad, amistad, respeto, sinceridad, humildad, inteligencia, alegría, comprensión, integridad y actitud de servicio, estos le garantizan el éxito y crecimiento en el mercado.

De acuerdo con el plan anual de auditoría interna se evaluará el manejo y administración del rubro de cuentas por cobrar para minimizar los posibles riesgos de incumplimiento, y así determinar el buen funcionamiento de los procedimientos establecidos, que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa, así como comunicar los resultados con recomendaciones de mejora.

## 4.2 Nombramiento de la auditoría interna

**Comfortable, S.A.**

Departamento de auditoría interna

**Memorándum No. 30-2020**

| | | |
|---|---|---|
| **A:** | Guadalupe De Paz Gómez | Asistente de auditoría |
| **De:** | Lic. Carlos Alejandro Castillo | Gerente de auditoría interna |

**Entregar a:** Consejo de Administración

**Asunto:** Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar, durante el período 2019.

**Fecha:** 03 de febrero de 2020

De acuerdo con la planificación anual de auditoría interna, por este medio se le comunica que ha sido designada para realizar la evaluación de rubro de cuentas por cobrar, durante el período 2019, el propósito de esta auditoría es evaluar por medio de procedimientos de auditoría interna el cumplimiento de procesos establecidos, comprobar la existencia y veracidad de la cuenta de clientes.

Atentamente,

Lic. Carlos Alejandro Castillo
Gerente de auditoría interna

## 4.3 Planificación del trabajo de auditoría interna

Comfortable, S.A.
Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar
Planificación
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Objetivo

Realizar una evaluación enfocada en el cumplimiento de los procedimientos aplicados al rubro de cuentas por cobrar, que permita verificar que las actividades asignadas a cada colaborador se realizan de manera íntegra, apegadas a los valores éticos de la cultura corporativa establecida, para garantizar la consecución de los objetivos de la empresa.

Entorno de Control

Este componente del control interno tiene incidencia generalizada en la estructura de las actividades de la empresa, marca las pautas de comportamiento en el desarrollo de sus actividades.

Las empresas que distribuyen calzado, para su buen funcionamiento deben contar con una estructura humana integra que se rija en todos los niveles de la jerarquía con valores, y que refleje capacidades profesionales para el desempeño de sus actividades.

En Distribuidora Comfortable, S.A., le Consejo General de Administración supervisa el trabajo realizado por la Dirección de la empresa, establece autoridad y responsabilidad a través de líneas eficientes de comunicación que

hacen saber a los colaboradores su participación en la consecución de los objetivos planteados.

La Dirección de la empresa es competente a nivel profesional, garantiza la contratación de colaboradores que cuenten con las capacidades que requiere cada puesto, toma en cuenta aspectos básicos como: nivel académico, experiencia profesional, comportamiento ético adecuado, actitud de liderazgo.

El estilo de gestión de la empresa contribuye al buen comportamiento de los colaboradores, la Dirección actúa de manera imparcial e integra ante la toma de decisiones importantes, es consciente de los cambios que afectan el rendimiento de sus colaboradores, y se preocupa por mantener un equipo de trabajo actualizado y competente, por medio de programas de formación y capacitación continua, para garantizar un buen servicio al cliente.

Alcance

Se realizará una auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar de la empresa distribuidora de calzado para caballero Comfortable, S.A., del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Muestra

El universo está formado por una cartera de 35 clientes, se tomarán de base los saldos de clientes que representen un 2% o más del total de la cartera de clientes por considerar que estos clientes representan un 84.51% del total, por lo tanto, implican procedimientos de auditoría para comprobar el cumplimento de los controles normados por la empresa.

Tipos de pruebas

Para llevar a cabo el trabajo de auditoría interna asignado y confirmar la autenticidad de la información reportada en el rubro de cuentas por cobrar, se hará uso de las siguientes técnicas y procedimientos:

- Análisis
- Observación
- Matriz de Riesgos
- Cuestionarios
- Entrevistas
- Memorándum
- Pruebas de Cumplimiento

Recursos

Los medios necesarios para realizar el trabajado de auditoría son los siguientes:

Recursos Humanos

Las personas responsables de realizar el trabajo y comunicar los resultados en el tiempo oportuno, son las siguientes:

| Nombre | Puesto |
|---|---|
| Lic. Carlos Alejandro Castillo | Gerente de auditoría interna |
| Guadalupe Concepción De Paz Gómez | Asistente de auditoría interna |

Tiempo estimado para realizar la auditoría

El tiempo estimado para realizar la auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar de la distribuidora Comfortable,S.A., será del 01 al 29 de febrero del año 2020.

Recursos Físicos

Los recursos físicos y tecnológicos necesarios para desarrollar el trabajo de auditoría son los siguientes:

| **Cantidad** | **Recurso** |
|---|---|
| 2 | Computadoras |
| 1 | Impresora |
| 2 | Sumadoras |
| Varios | Hojas, lápices, lapiceros, crayones, engrapadoras, cartapacios. |

Cronograma de Actividades

| ORDEN | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FEBRERO | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SEMANAS | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Conocimiento del entorno a Auditar | Gerente y asistente de auditoría | | | | |
| 2 | Entrevista con el gerente del área de cuentas por cobrar | Gerente de auditoría | | | | |
| 3 | Conocimiento y evaluación de la estructura organizativa de la empresa | Asistente de auditoría | | | | |
| 4 | Realizar entrevistas para determinar el cumplimiento de los procesos establecidos para el manejo de las cuentas por cobrar | Asistente de auditoría | | | | |
| 5 | Evaluación del perfil de puestos, para determinar la eficiencia en los procesos establecidos | Asistente de auditoría | | | | |
| 6 | Selección de la muestra a auditar | Gerente de auditoría | | | | |
| 7 | Realizar cuestionarios de control interno que permitan evaluar la eficiencia de los procesos | Asistente de auditoría | | | | |
| 8 | Realizar pruebas de atributos para determinar el cumplimiento de las políticas establecidas para el manejo y control de cuentas por cobrar | Asistente de auditoría | | | | |
| 9 | Análisis de la cartera de cuentas por cobrar vigente y en mora | Asistente de auditoría | | | | |
| 10 | Revisión de papeles de trabajo | Gerente de auditoría | | | | |
| 11 | Análisis de hallazgos encontrados | Gerente de auditoría | | | | |
| 12 | Análisis y Evaluación de resultados | Gerente de auditoría | | | | |
| 13 | Elaboración del borrador del informe de auditoría Interna | Gerente de auditoría | | | | |
| 14 | Redacción técnica del informe final de auditoría interna | Gerente de auditoría | | | | |
| 15 | Entrega y discusión con Consejo de Administración del informe final que contiene las deficiencias encontradas | Gerente de auditoría | | | | |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Índice de papeles de trabajo


| No. | Descripción | Referencia | Página |
|---|---|---|---|
| 1 | Programa de auditoría | **B** | 67 |
| 2 | Cuestionario de control interno | **A** | 72-73 |
| 3 | Evaluación del control interno | **A-1 / A-11** | 74-90 |
| 4 | Cédulas de trabajo | | 91 |
| 5 | Estado de situación financiera | **BG** | 79 |
| 6 | Centralizadora de cuentas por cobrar | **CC** | 91 |
| 7 | Sumaria de cuentas por cobrar | **C** | 92 |
| 8 | Analítica de cuentas por cobrar de clientes | **C-1** | 93 |
| 9 | Análisis antigüedad de saldos de clientes | **C-1 1/9** | 94 |
| 10 | Análisis de clientes con más de 181 días vencidos | **C-1 2/9** | 95 |
| 11 | Circularización de clientes | **C-1 3/9** | 96-97 |
| 12 | Resultado de la circularización de clientes | **C-1 5/9** | 98 |
| 13 | Conciliación de saldos | **C-1 6/9** | 99-100 |
| 14 | Rotación de cuentas por cobrar | **C-1 8/9** | 101 |
| 15 | Plazo medio de cobranza | **C-1 9/9** | 102 |
| 16 | Cédula analítica de cheques rechazados | **C-2** | 103 |
| 17 | Cédula analítica de documentos por cobrar | **C-3** | 104 |
| 18 | Cédula analítica de anticipo a empleados | **C-4** | 105 |
| 19 | Cédula analítica de estimación para cuentas incobrables | **C-5** | 106 |
| 20 | Ajustes y reclasificaciones | **AR** | 107 |
| 21 | Alcance de la muestra | **C-6** | 108 |
| 22 | Criterio probabilidad de matriz de riesgos | **C-7** | 109 |
| 23 | Cédula de marcas de auditoría | **C-8** | 110 |
| 24 | Informe de auditoría interna | | 111 |

| PT | B 1-2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

## 4.4 Programa de Auditoría

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Programa de trabajo

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Objetivo**

Aplicar procedimientos de auditoría interna que permitan por medio del trabajo, evaluar el cumplimiento de procedimientos establecidos para el manejo y control del rubro de cuentas por cobrar.

| Procedimiento | Ref. | Hecho por | Fecha |
|---|---|---|---|
| Elaborar un cuestionario de control interno para conocer el entorno a evaluar. | A-1 | GDPG | 05-02-20 |
| Evaluar el cumplimiento de las directrices del entorno de control emitidas por el Consejo de Administración en el departamento de cuentas por cobrar. | A-2 | GDPG | 05-02-20 |
| Evaluar las políticas, normas y procedimientos establecidos de cuentas por cobrar para confirmar su cumplimiento. | A-9 | GDPG | 05-02-20 |
| Realizar una matriz de riesgo del departamento de cuentas por cobrar. | A-7 | GDPG | 10-02-20 |

| PT | B 2-2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Programa de trabajo

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Procedimiento | Ref. | Hecho por | Fecha |
|---|---|---|---|
| Realizar cédulas centralizadoras, sumarias y analíticas de cuentas por cobrar | CC | GDPG | 17-02-20 |
| Realizar circularización de saldos para confirmar con clientes. | C-1 3/9 | GDPG | 18-02-20 |
| Realizar cruces de marcas papeles de trabajo. | | | |
| Redactar el informe de auditoría interna de forma técnica, haga énfasis en los hallazgos encontrados. | | GDPG | 26-02-20 |

Hecho por: Guadalupe Concepción De Paz Gómez
Asistente de auditoría interna

Autorizado por: Lic. Carlos Alejandro Castillo
Gerente de auditoría interna

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2019

| PT | BG | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

**PPC**

COMFORTABLE, S.A.
Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre de 2019
(Cifras en Quetzales)

| Clasificación | Parcial | Sub total | Total | % Parciales | % Totales |
|---|---|---|---|---|---|
| ACTIVO | | | | | |
| **NO CORRIENTE** | | | 6,104,185.00 | | 30.26 |
| Propiedades, planta y equipo | 7,150,000.00 | 6,104,185.00 | | 35.44 | |
| Depreciaciones acumuladas | (1,045,815.00) | | | (5.18) | |
| **CORRIENTE** | | | 14,070,000.00 | | 69.74 |
| Caja y Bancos | | 3,250,000.00 | | 16.11 | |
| **Cuentas por Cobrar** | **8,500,000.00** CC | 8,245,000.00 | | 42.13 | |
| Estimación cuentas incobrables | (255,000.00) CC | | | (1.26) | |
| Inventarios | | 2,575,000.00 | | 12.76 | |
| **Total Activo** | | | **20,174,185.00** | | **100.00** |
| **PASIVO Y PATRIMONIO** | | | | | |
| **PASIVO** | | | | | |
| **NO CORRIENTE** | | | | | |
| Préstamos a largo plazo | | | 5,245,000.00 | | 26.00 |
| **CORRIENTE** | | | 10,895,000.00 | | 54.00 |
| Proveedores | | 9,645,000.00 | | 47.81 | |
| Cuentas por pagar | | 1,250,000.00 | | 6.20 | |
| **PATRIMONIO** | | | 4,034,185.00 | | 20.00 |
| Capital | | 750,000.00 | | 3.72 | |
| Reserva Legal | | 361,350.50 | | 1.79 | |
| Utilidades acumuladas | | 991,000.00 | | 4.91 | |
| Resultado del ejercicio | | 1,931,834.50 | | 9.58 | |
| **Total Pasivo y Patrimonio** | | | **20,174,185.00** | | **100.00** |

El Infrascrito Perito Contador con registro No. 0000-0 certifica; que el Estado de Situación Financiera que antecede muestra la situación financiera de COMFORTABLE, S.A., al 31 de diciembre de 2019, el cual fue obtenido de los registros contables de la empresa.

Javier Eduardo Mendoza
Representante Legal

Nicolás Mora
Contador General

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Estado de Resultados

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | ER | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

**PPC**

COMFORTABLE, S.A.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019
(Cifras en Quetzales)

| Clasificación | Parcial | Total | % Parciales | % Totales |
|---|---|---|---|---|
| Ventas | 18,325,000.00 | 18,100,000.00 | | 100.00 |
| Devoluciones y rebajas sobre ventas | (225,000.00) | | | |
| Costo de ventas | | (9,235,000.00) | 51.02 | |
| Ganancia marginal | | 8,865,000.00 | 48.98 | |
| **Gastos de operación** | | (5,786,503.33) | | 31.97 |
| Gastos de administración | 2,842,434.33 | | 15.70 | |
| Gastos de venta | 2,944,069.00 | | 16.27 | |
| Ganancia en operación | | 3,078,496.67 | | 17.01 |
| Gastos financieros | | (367,150.00) | | 2.03 |
| Ganancia antes de ISR | | 2,711,346.67 | | 14.98 |
| Impuesto Sobre la Renta | | (677,836.67) | | 3.74 |
| Sub total | | 2,033,510.00 | | 11.23 |
| Reserva legal | | (101,675.50) | | 0.56 |
| Resultado del ejercicio | | **1,931,834.50** | | 10.67 |

El Infrascrito Perito Contador con registro No. 0000-0 certifica; que el Estado de Resultados que antecede muestra la situación financiera de COMFORTABLE, S.A., del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, el cual fue obtenido de los registros contables de la empresa.

Javier Eduardo Mendoza
Representante Legal

Nicolás Mora
Contador General

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Organigrama del Departamento de cuentas por cobrar

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

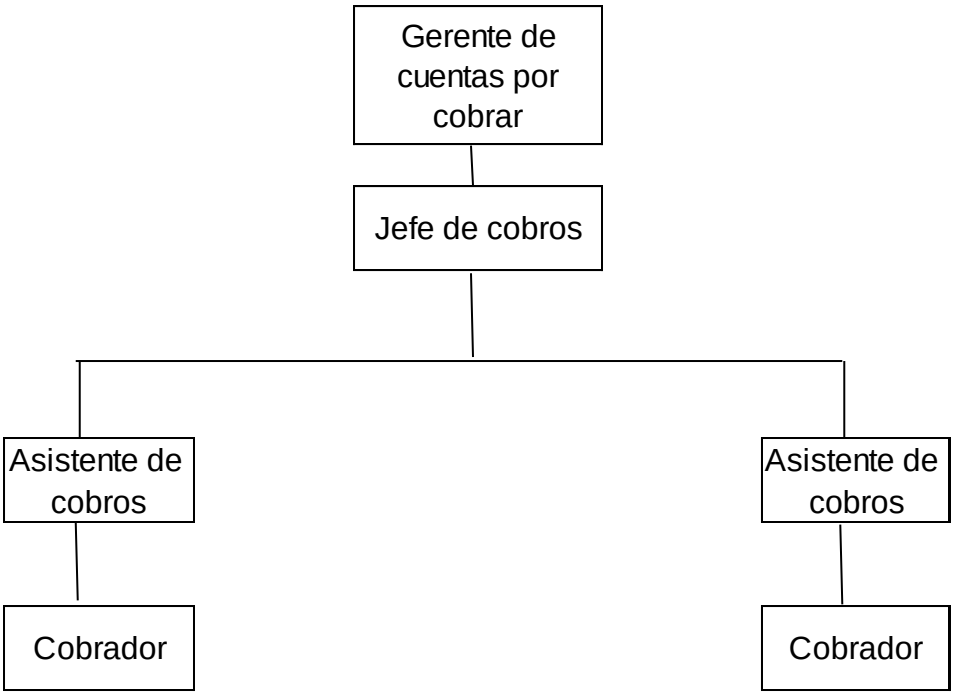
| PT | EO | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

**PPC**

Organigrama del Departamento de cuentas por cobrar

Comfortable, S.A.

Actualizado al 31 de diciembre de 2019



## 4.5 Cuestionario de control interno

| PT | A | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Cuestionario de Control Interno

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Objetivo**

Identificar y conocer la estructura de control interno establecido, por medio de la recopilación inicial de información del entorno de control, para verificar que su efectividad y cumplimiento contribuya a alcanzar los objetivos de la empresa.

| No. | Pregunta | Si | No | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Conoce los procedimientos y políticas establecidas para otorgar crédito a un cliente? | X | | Es necesario conocerlas para cumplir con las funciones a cargo. |
| 2 | ¿Se realizan capacitaciones para comprobar que los colaboradores conozcan y apliquen los procedimientos establecidos para el manejo de cuentas por cobrar ? | X | | Las capacitaciones son realizadas al inicio de la relación laboral y cuando ocurren cambios relevantes. |
| 3 | ¿Se analiza la cartera de clientes para evaluar y determinar el comportamiento y cumplimiento de pagos? | X | | Mensualmente se realiza un análisis de resultados para proyectar la disponibilidad a corto y largo plazo. |
| 4 | ¿Existe control sobre los clientes que no cumplen con la normativa vigente para obtener crédito? | X | | Los expedientes de los clientes son revisados de forma constante. |
| 5 | ¿Se establecen e informan las fechas de pago a los clientes? | X | | Al realizar la venta se establecen las condiciones de pago, sin embargo, existen clientes que no cumplen el plazo concedido. |

| No. | Pregunta | Si | No | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| 6 | ¿Se analizan los resultados obtenidos con las políticas y procedimientos vigentes? | X | | Se realizan reuniones mensuales para revisar y analizar los resultados. |

Hecho por: Guadalupe Concepción De Paz Gómez

Asistente de auditoría interna

Entrevistado: Lic. Santiago Sandoval

Gerente de cuentas por cobrar

## 4.6 Evaluación del control interno

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Evaluación de Control Interno

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-1 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

### ENTORNO DE CONTROL

**a. Competencias profesionales para colaboradores de cuentas por cobrar**

La empresa Comfortable, S.A, demanda que sus colaboradores sean competentes, profesionales y que cuenten con habilidades enfocadas a crecimiento empresarial. El proceso de reclutamiento dentro de la empresa está a cargo del Departamento de Recursos Humanos, quien es el encargado de seleccionar y contratar a los colaboradores eficaces para cada puesto, asi como definir los perfiles para cada puesto.

**A-5**

**b. Estructura Organizativa**

Comfortable, S.A. Posee líneas de comunicación que son respetadas de acuerdo con la jerarquía establecida, permiten una comunicación efectiva.

**c. Asignación de Autoridad y Responsabilidad**

Los colaboradores tienen conocimiento de las obligaciones de cada puesto, poseen las herramientas necesarias para el cumplimiento de las funciones asignadas.

**A-2**

Comfortable, S.A.
Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar
Perfil establecido de Colaboradores
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-2 1/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

La Gerencia Recursos Humanos es quien realiza el proceso de selección y reclutamiento del personal, junto con el Gerente del departamento de cuentas por cobrar se encargan de analizar y definir las funciones específicas de cada puesto, tienen establecidos los siguientes perfiles:

Puesto: Gerente de Cobros

- Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas o carrera a fin.
- Experiencia cinco años en posiciones gerenciales
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad de análisis y propuestas de solución asertiva e inmediata
- Manejo de equipos de trabajo
- Capacidades de liderazgo
- Nivel de inglés intermedio

Puesto: Jefe de Cobros

- Pensum cerrado en Contaduría Pública y Auditoría o Administración de Empresas.
- Experiencia comprobable en puestos similares, mínimo tres años.

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Perfil establecido de Colaboradores

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-2 2/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 06/02/2020 |

- Alta capacidad de análisis.
- Capacidad para manejar equipos de trabajo.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad para planificar actividades, enfocadas a resultados

Puesto: Asistente de Cobros

- Estudiante de Contaduría Pública y Auditoría o Administración de Empresas.
- Alta capacidad de análisis
- Habilidad numérica
- Conocimiento de paquete de Windows
- Ordenado
- Buenas relaciones interpersonales
- Disponibilidad de horario

Puesto: Cobradores

- Graduado a nivel medio
- Género masculino
- Ordenado
- Buenas relaciones interpersonales
- Disponibilidad de horario

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Entrevista a Gerente de Cobros

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-3 1/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 09/02/2020 |
| Revisó: | CA | 10/02/2020 |

**Objetivo**

Verificar y analizar los criterios para determinar el grado de asignación de autoridad y cumplimiento de actividades con responsabilidad en el departamento de cuentas por cobrar para contribuir con el logro de objetivos de la empresa.

| No. | Pregunta | Si | No | Comentario |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Los colaboradores cuentan con el material óptimo y permisos necesarios para cumplir con las actividades asignadas? | X | | El departamento de sistemas es el encargado de autorizar y establecer los permisos necesarios de acuerdo con el perfil establecido. |
| 2 | ¿Se capacita a los colaboradores para que conozcan el perfil de responsabilidad asignado? | X | | Previo a otorgarle los permisos cada colaborador es capacitado. |
| 3 | ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos para controlar las actividades y reducir riesgos en la cartera de cuentas por cobrar son suficientes? | X | | Es importante evaluar y actualizar los procesos a medida que la empresa crece, para lograr reducir el riesgo inherente. |
| 4 | ¿Se delega autoridad y responsabilidad para lograr alcanzar los objetivos? | X | | Se delega autoridad que sigue las líneas de la jerarquía siempre con la supervisión adecuada. |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Entrevista a Gerente de Cobros

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| | A-3 2/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 09/02/2020 |
| Revisó: | CA | 10/02/2020 |

| No. | Pregunta | Si | No | Comentario |
|---|---|---|---|---|
| 5 | ¿Considera que la empresa tiene los colaboradores necesarios, con capacidad para cumplir con su misión? | X | | Cada puesto ha sido definido de manera especifica |
| 6 | ¿Los colaboradores conocen la responsabilidad que tiene implícita la autoridad asignada? | X | | Cuando se asignan los permisos de puesto, se le explica a cada colaborador la responsabilidad que tiene cada acceso. |
| 7 | ¿Se controla que las operaciones realizadas sean acordes a los permisos de cada colaborador? | X | | Al realizar la operación se registra quien la realizó. |
| 8 | ¿Están definidos los límites de autoridad para cada colaborador? | X | | Cada puesto tiene permisos y accesos definidos |

Hecho por: Guadalupe Concepción De Paz Gómez

Asistente de auditoría interna

Entrevistado: Lic. Santiago Sandoval

Gerente de Cobros

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Entrevista a Jefe de Cobros

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-4 1/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 09/02/2020 |
| Revisó: | CA | 10/02/2020 |

**Objetivo**

Evaluar que la comunicación entre jefes y colaboradores en el departamento de cuentas por cobrar sea adecuada y que contribuya al crecimiento de la empresa.

| No. | Pregunta | Si | No | Comentario |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿La comunicación establecida de acuerdo con el orden jerárquico es centralizada? | X | | Las decisiones importantes son tomadas por los altos mandos. |
| 2 | ¿Las actividades que realiza el departamento de cuentas por cobrar son supervisadas? | X | | Existen jefaturas con capacidad profesional que supervisan las actividades realizadas, de acuerdo con el orden jerárquico |
| 3 | ¿La estructura establecida, facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores de la empresa? | X | | La comunicación en todos los niveles es efectiva. |
| 4 | ¿Gerencia le informa los resultados obtenidos de su departamento? | X | | Los reportes son entregados de forma mensual, se acumulan resultados. |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Entrevista a Jefe de Cobros

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-4 2/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 09/02/2020 |
| Revisó: | CA | 10/02/2020 |

| No. | Pregunta | Si | No | Comentario |
|---|---|---|---|---|
| 5 | ¿Los colaboradores a su cargo conocen y cumplen a cabalidad sus responsabilidades? | X | | Las responsabilidades de cada puesto son entregadas por escrito. |
| 6 | ¿Evalúa la estructura organizativa establecida en el departamento, para proponer actualizaciones de acuerdo a los cambios de la empresa? | | X | Es la Dirección la que se encarga de realizar los cambios a la estructura organizativa. |
| 7 | ¿El departamento cuenta con la cantidad de colaboradores necesaria para cumplir las actividades asignadas? | X | | Los puestos han sido distribuidos de acuerdo a las capacidades profesionales de cada colaborador. |
| 8 | ¿Existe un plan de trabajo para realizar las actividades en tiempo oportuno? | X | | Es importante evaluar su buen funcionamiento, para garantizar su efectividad. |
| 9 | ¿Los colaboradores tienen comunicación con el Gerente de Cobros, o debe ser únicamente por esta jefatura? | X | | La comunicación dentro del departamento es integral, cada colaborador puede comunicarse con el Gerente, para asuntos de importancia. |

Hecho por: Guadalupe Concepción De Paz Gómez
Asistente de auditoría interna

Entrevistado: Lic. Manuel Sanabria

Jefe de Cobros

| PT | A-5 1/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Autoridad y Responsabilidad de los Colaboradores

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

De acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad, dentro de las principales funciones de cada puesto del departamento de cuentas por cobrar se pueden mencionar las siguientes:

**Gerente de cuentas por cobrar**

- Es quien evalúa y autoriza los créditos a clientes, establece los límites de crédito de acuerdo al historial de capacidad de pago.
- Es responsable directo de la disponibilidad y realización de las cuentas por cobrar.
- Tomar nuevas decisiones que agilicen la labor de cobro.
- Coordinar todas las actividades y tiempos de manera eficiente.
- Diseñar, proponer e implementar procedimientos administrativos que reduzcan las cuentas incobrables.
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo, de esta manera asegura el desarrollo eficiente de las actividades a cargo de cada colaborador.

**Jefe de cobros**

- Coordina y supervisa el proceso de recuperación de cuentas por cobrar
- Verificar el registro adecuado de las operaciones del rubro de cuentas por cobrar
- Controla y custodia los documentos que respaldan las operaciones.
- Analiza los expedientes de clientes para determinar la capacidad de pago de cada uno, verifica que el expediente cumpla con los requisitos necesarios para poder otorgarle una venta al crédito.

Comfortable, S.A.
Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar
Autoridad y Responsabilidad de los colaboradores
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-5 2/2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

**Asistentes de cobros**

- Son responsables de cumplir los procedimientos establecidos para la recuperación de la cartera.
- Tener al día los estados de cuenta de los clientes.
- Controla y manejar del tiempo de crédito establecido para evitar moras.
- Realizar confirmaciones periódicas de saldos.
- Reporta de manera oportuna las operaciones realizadas.

**Cobradores**

Son los encargados de recuperar la cartera asignada, en el tiempo establecido, para evitar tener una cartera incobrable en la empresa.

Comfortable, S.A.

Auditoría Interna al Rubro de Cuentas por Cobrar

Matriz de Riesgos

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-6 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

| No. | Riesgo Identificado | Objetivo de Auditoría | O | F | C | Nivel de Riesgo | Acciones a Realizar |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | No existe una supervisión adecuada sobre vencimiento de los saldos de los clientes, esto aumenta el riesgo de incobrabilidad y niveles de morosidad de la cartera. | Verificar que las operaciones se realicen apegadas a los procedimientos establecidos y garanticen la recuperación de la cartera en tiempo oportuno. | X | X | | A | Incluir en las atribuciones de los Asistentes de cobros, realizar un cronograma de vencimientos por cliente. Informar al cliente con anticipación sobre los próximos vencimientos. |
| 2 | Incumplimiento en las políticas establecidas para otorgar crédito a un cliente nuevo. | Verificar el cumplimiento integral de las políticas establecidas para otorgar crédito a un cliente nuevo. | X | X | X | A | Supervisar el cumplimiento de las políticas establecidas y sancionar su incumplimiento. |
| 3 | Expedientes y documentación Legal de clientes incompleta. | Verificar que los expedientes de los clientes potenciales cuenten con toda la documentación requerida para evitar riesgos de incobrabilidad o pérdidas. | X | X | | M | El jefe del departamento debe revisar y analizar de forma individual cada expediente, trasladado por los asistentes para verificar que este completo. |
| 4 | Incumplimiento de políticas establecidas sobre plazo de crédito otorgado a clientes. | Evaluar los plazos de crédito de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes | X | X | X | A | Evaluar con mayor frecuencia el comportamiento de la cuenta corriente de cada cliente. |

| | Nivel Riesgo | Criterio |
|---|---|---|
| A | Alto | Incumplimiento de Normas y políticas del Manual |
| M | Mediano | Riesgos operativos frecuentes |
| B | Bajo | Riesgos operativos eventuales |

Comfortable, S.A.

Auditoría Interna al Rubro de Cuentas por Cobrar

Evaluación Actividades de Control

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-7 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

| Objetivo | Factores de Riesgo | Probabilidad | Actividades de control | Prueba | Ref. |
|---|---|---|---|---|---|
| Comprobar que los procedimientos establecidos para otorgar crédito se cumplan, para garantizar la recuperación oportuna de los saldos de cuentas por cobrar y evitar incremento en cuentas incobrables. | Incumplimiento de las políticas establecidas en el proceso para otorgar crédito y conceder crédito sobre saldos vencidos o a clientes que no tengan capacidad de pago. | Alta | Evaluación oportuna de las políticas establecidas para otorgar crédito, comunicar a los colaboradores cuando existan cambios y evaluar los perfiles de los clientes con saldos altos para evitar el aumento de cuentas incobrables. | Se realizó la circularización de clientes para confirmar los saldos reportados.<br><br>Se realizó un análisis de antigüedad de saldos. | C-1 3/7<br><br>C-1 1/7 |

**Conclusión:**

De acuerdo a las pruebas de auditoría interna se determinó, que en los procedimientos de control interno establecidos para el manejo de cuentas por cobrar existen oportunidades de mejora, ya que no se tienen establecidos varios aspectos que se consideran importantes para un control eficiente, no darles seguimiento incrementa el riesgo de morosidad y afecta la liquidez de la empresa.

Comfortable, S.A.
Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar
Narrativa de Políticas internas establecidas para el manejo y control de cuentas por cobrar
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-8 1/3 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2019 |
| Revisó: | CA | 11/02/2019 |

**Objetivo**

Evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración para la generación, funcionamiento y control óptimo de las cuentas por cobrar, que contribuyan a la realización de los objetivos.

**Trabajo realizado**

Análisis de las políticas establecidas para el manejo de cuentas por cobrar.

**Políticas de Crédito y Cobranza establecidas en el Manual de Procedimientos, vigentes al 31 de diciembre de 2019**

- Para que un cliente pueda aplicar a obtener crédito dentro de la empresa debe presentar fotocopia de la siguiente documentación: patente de comercio, DPI del propietario, tres estados de cuenta bancarios firmados y sellados por el banco, recibo de servicios de la dirección del comercio y residencia del propietario, tres referencias comerciales, tres referencias personales.

- Cada expediente debe incluir: nombre completo del cliente y comercio, dirección completa, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil.

- Los clientes nuevos deben otorgar al momento de realizar un pedido el 30% de anticipo y el 70% contra entrega, esto aplicará para las primeras tres compras que realice.

| PT | A-8 2/3 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

- Los porcentajes de descuento se aplicará de acuerdo al plazo en días de la siguiente forma:

| Días Calendario | % de Descuento |
|---|---|
| Si cancela a 30 días plazo | 15 |
| Si cancela a 60 días plazo | 10 |
| Si cancela a 90 días plazo | 5 |

.

- Los descuentos se aplicarán con una Nota de Crédito, que deberá ser autorizada previamente autorizada para poder ser aplicada.

- Una cuenta será trasladada a cobro jurídico, cuando: se hayan agotados todos los medios de cobro, y no tenga movimiento por más de 181 días después de vencido el plazo, se deberá reclasificar contra la cuenta de corriente.

- Los clientes que incumplan los plazos vencimientos, en más de dos oportunidades, deberán ser evaluados nuevamente para autorizar plazos, límites de crédito, y firmar compromiso de pago que respalde la deuda.

- El tiempo de crédito empieza a contar a partir de la fecha de entrega de la mercadería.

| PT | A-8 3/3 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Narrativa de Políticas internas establecidas para el manejo y control de cuentas por cobrar

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

- El plazo corriente de crédito es de 90, las cuentas de clientes con atraso de 1 hasta 180 días serán considerados en mora, de 181 días o más días de atraso serán trasladados a cobro jurídico.

- Las cuentas por cobrar que se generan de las ventas realizadas a empleados se descontarán de forma mensual del pago de planilla.

- Para la estimación de cuentas incobrables se reserva el 3% como porcentaje máximo establecido por la Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012.

- Las operaciones en la cartera deberán ser supervisadas, por el Gerente de cuentas por cobrar.

Comfortable, S.A.
Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar
Análisis de Políticas internas para el manejo y control del rubro de cuentas por cobrar
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

**Análisis:**

Luego de realizar un análisis a las políticas establecidas para el manejo de cuentas por cobrar dentro de la empresa se determinó:

- La empresa no tiene cuentas por cobrar en moneda extranjera, tampoco tienen cuentas por cobrar a largo plazo.

- No se especifica si el cliente que no cumpla el plazo otorgado tendrá algún recargo de intereses por mora, no se indican los porcentajes de recargo.

- La empresa no cuenta con asesor jurídico.

- De acuerdo a los plazos de crédito establecidos no se establece si un cliente en mora puede solicitar un despacho al crédito.

- No está especificada la forma de pago, cheque prefechado, cheque al día o efectivo.

- No se especifica si el cliente tendrá algún recargo por cheque rechazado.

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Detalle de atributos de requisitos para conceder crédito

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-10 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

**Requisitos de solicitud de crédito**

| Atributo | Requisitos |
|---|---|
| A | Fotocopia de Patente de Comercio |
| B | Fotocopia DPI del propietario |
| C | Estados de cuenta bancarios |
| D | Recibo de servicios del comercio |
| E | Recibo de servicios del propietario |
| F | Referencias comerciales |
| G | Referencias personales |
| H | Expediente completo |
| I | Crédito análizado |
| J | Crédito autorizado |
| K | Crédito desembolsado |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Pruebas de cumplimiento

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A-11 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

| Orden | Cliente | Atributos | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K |
| 1 | Almacenes Simón | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | Almacenes Tony | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Calzado Jutiapa | ✓ | x | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | Calzado La Elegancia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | Calzado Palma | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | Cristian Fernando De Paz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | El Zapato Felíz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | Emiliano Sánchez Gallardo | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | Estefani Alejandra Alvizurez | x | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | Zapataría Isabella | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 11 | Zapatería Alejos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ |
| 12 | Zapatería Claribel | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 13 | Zapatería Don Armando | x | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 14 | Zapatería Emilio | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 15 | Zapatería La Guadalupana | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 16 | Alejandro Vásquez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 17 | Alta Moda | x | ✓ | ✓ | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 18 | ShoeSplash | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | x | x | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 19 | NuShu | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 20 | Chicz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 21 | Neo Chic | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 22 | Calzado Urbano | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 24 | Calzame | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 24 | Crisol Zapatería | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 25 | Scarpa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sumas | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 |
| ✓ | Cumplimiento de atributo | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 22 | 24 | 24 | 25 | 25 | 25 |
| x | Incumplimiento de atributo | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

**Procedimientos:**

1. Se realizó una evaluación de atributos a los 25 clientes seleccionados en la muestra.
2. Se verificó que los créditos concedidos a clientes hayan sido desembolsados posteriormente a ser analizados y autorizados.

**Conclusión:** Ver atributos **A-10**

De acuerdo a las pruebas de cumplimiento de auditoría interna realizadas se determinó que la mayoría de clientes seleccionados cumplen con los requisitos para tener una cuenta abierta.

## 4.7 Cédulas de trabajo

| PT | CC | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 17/02/2020 |
| Revisó: | CA | 18/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Centralizadora de cuentas por cobrar

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Cuentas | Saldo según contabillidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Saldo según auditoría | Ref |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Debe | Haber | | |
| Cuentas por cobrar | 8,500,000.00 | 186,140.00 | 441,800.00 | 8,244,340.00 | BG |
| | | | | | |
| (-) Estimacion Cuentas Incobrables | (255,000.00) | 10,361.40 | | (244,638.60) | BG |
| | | | | | |
| **TOTAL** | **8,245,000.00** | 196,501.40 | 441,800.00 | **7,999,701.40** | C |

**Conclusión:**

Con base a la información presentada en el estado de situación financiera y de acuerdo al resultado de las pruebas de auditoría interna realizadas en el rubro de cuentas por cobrar se concluye lo siguiente:

1. Se realizó la integración y evaluación del rubro de cuentas por cobrar comerciales de acuerdo a procedimientos de auditoría interna.

2. Se sugieren los ajustes encontrados de acuerdo al trabajo de auditoría interna realizado.

Comfortable, S.A

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Sumaria de cuentas por cobrar

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | C | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 17/02/2020 |
| Revisó: | CA | 18/02/2020 |

| Cuentas | Saldo según contabillidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Saldo según auditoría | Ref |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Debe | Haber | | |
| Clientes | 7,650,000.00 | 175,640.00 | 405,660.00 | 7,419,980.00 | C-1 |
| | | | | | |
| Cheques Rechazados | 85,780.00 | | 25,640.00 | 60,140.00 | C-2 |
| | | | | | |
| Documentos por cobrar | 685,000.00 | | 10,500.00 | 674,500.00 | C-3 |
| | | | | | |
| Anticipos a Empleados | 79,220.00 | 10,500.00 | | 89,720.00 | C-4 |
| | | | | | |
| (-) Estimacion Cuentas Incobrables | (255,000.00) | 10,361.40 | | (244,638.60) | C-5 |
| | | | | | |
| **TOTAL** | **8,245,000.00** | 196,501.40 | 441,800.00 | **7,999,701.40** | CC |

**Conclusión:**

De acuerdo al resultado de las pruebas de auditoría interna realizadas se realizaron los ajustes de los hallazgos encontrados.

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Analítica de cuentas por cobrar de clientes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | C-1 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 17/02/2020 |
| Revisó: | CA | 18/02/2020 |

| Orden | Cliente | % por cobrar | Saldo por cobrar según contabilidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Ref | Saldo según auditoría |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Debe | Haber | | |
| 1 | Almacenes Simón | 6.21 | 475,000.00 | | | | 475,000.00 |
| 2 | Almacenes Tony | 4.58 | 350,000.00 | | | | 350,000.00 |
| 3 | Ana Brenda González | 1.90 | 145,690.00 | | | | 145,690.00 |
| 4 | Calzado Corado | 1.65 | 125,867.00 | | | | 125,867.00 |
| 5 | Calzado Jutiapa | 6.13 | 468,760.78 | | 50,000.00 | C-1 6/9 | 418,760.78 |
| 6 | Calzado La Elegancia | 4.52 | 345,650.50 | | | | 345,650.50 |
| 7 | Calzado Palma | 7.42 | 567,890.89 | | 150,000.00 | C-1 6/9 | 417,890.89 |
| 8 | Cristian Fernando De Paz | 2.68 | 205,000.54 | | 34,962.20 | C-1 2/9 | 170,038.34 |
| 9 | El Zapato Felíz | 2.07 | 158,690.00 | | 30,849.00 | C-1 2/9 | 127,841.00 |
| 10 | Emiliano Sánchez Gallardo | 3.93 | 301,000.00 | | 41,132.00 | C-1 2/9 | 259,868.00 |
| 11 | Estefani Alejandra Alvizurez | 5.31 | 406,000.00 | | | | 406,000.00 |
| 12 | Jorge Noé Gómez | 0.90 | 68,750.00 | | | | 68,750.00 |
| 13 | Multizapatos | 1.03 | 79,000.00 | | | | 79,000.00 |
| 14 | Zapataría Isabella | 2.36 | 180,550.00 | | | | 180,550.00 |
| 15 | Zapatería Alejos | 4.44 | 340,000.00 | | | | 340,000.00 |
| 16 | Zapatería Claribel | 2.75 | 210,000.00 | | | | 210,000.00 |
| 17 | Zapatería Don Armando | 2.61 | 200,000.00 | 150,000.00 | | C-1 6/9 | 350,000.00 |
| 18 | Zapatería Emilio | 2.23 | 170,506.00 | | | | 170,506.00 |
| 19 | Zapatería La Guadalupana | 3.08 | 235,879.00 | | 26,735.80 | C-1 2/9 | 209,143.20 |
| 20 | Alejandro Vásquez | 3.86 | 295,670.67 | 25,640.00 | | C-2 | 321,310.67 |
| 21 | Zapatería Maloo | 1.64 | 125,345.00 | | | | 125,345.00 |
| 22 | Cactus Shoes | 1.96 | 150,000.00 | | | | 150,000.00 |
| 23 | Tus Pasos | 1.92 | 146,750.00 | | | | 146,750.00 |
| 24 | Kalzado | 1.77 | 135,450.56 | | | | 135,450.56 |
| 25 | Alta Moda | 2.05 | 156,866.67 | | | | 156,866.67 |
| 26 | ShoeSplash | 2.42 | 185,000.00 | | | | 185,000.00 |
| 27 | NuShu | 2.03 | 155,350.00 | | | | 155,350.00 |
| 28 | Chicz | 2.16 | 165,450.00 | | | | 165,450.00 |
| 29 | Neo Chic | 2.24 | 171,235.00 | | | | 171,235.00 |
| 30 | Calzado Urbano | 2.12 | 162,345.00 | | | | 162,345.00 |
| 31 | Calzame | 2.01 | 153,987.00 | | | | 153,987.00 |
| 32 | Tu Rumbo | 0.74 | 56,780.00 | | | | 56,780.00 |
| 33 | Crisol Zapatería | 2.63 | 201,450.00 | | 61,698.00 | C-1 2/9 | 139,752.00 |
| 34 | Zapatería Kenkä | 1.98 | 151,345.35 | | | | 151,345.35 |
| 35 | Scarpa | 2.65 | 202,740.04 | | 10,283.00 | C-1 2/9 | 192,457.04 |
| | **TOTALES** | **100.00** | **7,650,000.00** | 175,640.00 | 405,660.00 | | **7,419,980.00** |

C

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos de auditoría interna realizados, se muestra la integración del saldo de cuentas por cobrar de clientes que son razonables, se tomarán de base para desarrollar procedimientos de auditoría interna.

| PT | C-1 1/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 18/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Análisis de antigüedad de saldos de clientes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Integración de cartera por tipo de cliente | Q | % | Cantidad de clientes |
|---|---|---|---|
| Clientes individuales | 1,422,111.21 | 18.59 | 6 |
| Clientes jurídicos | 6,227,888.79 | 81.41 | 29 |
| **TOTALES** | **7,650,000.00** | **100.00** | **35** |

| Rango de antigüedad | Saldo de clientes Q | % | Debe | Haber | Saldo de clientes Q |
|---|---|---|---|---|---|
| Corriente | 7,267,500.00 | 95.00 | | | 7,267,500.00 |
| Atraso de 01 a 30 días | 75,000.00 | 0.98 | | | 75,000.00 |
| Atraso de 31 a 60 días | 54,500.00 | 0.71 | | | 54,500.00 |
| Atraso de 61 a 90 días | 25,000.00 | 0.33 | | | 25,000.00 |
| Atraso de 91 a 120 días | 12,340.00 | 0.16 | | | 12,340.00 |
| Atraso de 121 a 180 días | 10,000.00 | 0.13 | | | 10,000.00 |
| Atraso más de 181 días | 205,660.00 | 2.69 | | 205,660.00 | - |
| Clientes en jurídico | | | 205,660.00 | | 205,660.00 C-1 2/9 |
| **Totales** | **7,650,000.00** | 100.00 | **205,660.00** | **205,660.00** | **7,650,000.00** |
| | ^ | | ^ | ^ | ^ |

**Procedimiento:**

1. Se tomaron los saldos de cuentas por cobrar específicamente del rubro de clientes.
2. Se seleccionaron los saldos de los clientes con vencimientos de 1 a 180 días para determinar la clasificación correcta, se confirma que se encuentran bien clasificados.
3. Se revisaron los expedientes de los clientes con saldos vencidos a más de 181 días para comprobar si se han agotado los procedimientos de cobro, para verificar la política de plazo que indica que los saldos con más de 181 días deberán trasladarse a cobro jurídico

**Conclusión:**

1. Se recomienda realizar la reclasificación de los saldos con atraso de más de 181 días por un monto de Q 205,660.00, el ajuste debe afectar la cuenta corriente. Ver ajuste en **C-1.**

2. Se logró determinar que la empresa no tiene asesores jurídicos para darle seguimiento a las cuentas que están en cobro jurídico

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Análisis de saldos de clientes con más de 181 días vencidos

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | C-1 2/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 18/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

| No | Cliente | Saldo en cartera | Monto mayor a 181 días de antigüedad | % de mora por cliente | Clasificación de cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Scarpa | 151,345.35 | 10,283.00 | 5 | a | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| 2 | Crisol Zapatería | 201,450.00 | 61,698.00 | 30 | a | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| 3 | El Zapato Felíz | 146,750.00 | 30,849.00 | 15 | a | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| 4 | Emiliano Sánchez Gallardo | 301,000.00 | 41,132.00 | 20 | o | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| 5 | Cristian Fernando De Paz | 68,750.00 | 34,962.20 | 17 | o | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| 6 | Zapatería La Guadalupana | 125,345.00 | 26,735.80 | 13 | a | ✓ | ✓ | ✓ | x | x |
| | **Totales** | **994,640.35** | **205,660.00** | 100 | | | | | | |
| | | ^ | ^ | ^ | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| o | Cliente individual | 2 | | | | | | |
| a | Cliente jurídico | 4 | | | | | | |
| ✓ | atributo cumplido | | 6 | 6 | 6 | | | |
| x | atributo incumplido | | | | | 6 | 6 | |
| | total clientes evaluados | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |

**Proceso de cobro**

1 Cobro operativo
2 Cobro administrativo
3 Cobro pre jurídico
4 Cobro jurídico
5 Documentos de cobro completos

**Conclusión:**

1. De acuerdo a la revisión realizada a la cartera que esta con saldos vencidos a más de 181 días se compró que se ha realizado la labor de cobro operativo, administrativo y prejurídico no han sido trasladados a cobro jurídico, sin embargo, al revisar los expedientes se determinó que no tienen la documentación requerida.

2. Se determinó que del saldo a más de 181 días vencidos 2 clientes son individuales y 4 son jurídicos.

| PT | C-1 3/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 18/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Confirmación de saldo de clientes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Clasificación de cliente | Cartera seleccionada Q | % | Cantidad de clientes |
|---|---|---|---|
| Clientes individuales | 1,207,671.21 | 18.68 | 4 |
| Clientes jurídicos | 5,257,350.88 | 81.32 | 21 |
| **Total** | **6,465,022.09** | **100.00** | **25** |

| Orden | Cliente | % por cobrar de cartera | Saldo por cobrar según contabillidad |
|---|---|---|---|
| 1 | Almacenes Simón | 6.21 | 475,000.00 |
| 2 | Almacenes Tony | 4.58 | 350,000.00 |
| 3 | Calzado Jutiapa | 6.13 | 468,760.78 |
| 4 | Calzado La Elegancia | 4.52 | 345,650.50 |
| 5 | Calzado Palma | 7.42 | 567,890.89 |
| 6 | Cristian Fernando De Paz | 2.68 | 205,000.54 |
| 7 | El Zapato Felíz | 2.07 | 158,690.00 |
| 8 | Emiliano Sánchez Gallardo | 3.93 | 301,000.00 |
| 9 | Estefani Alejandra Alvizurez | 5.31 | 406,000.00 |
| 10 | Zapataría Isabella | 2.36 | 180,550.00 |
| 11 | Zapatería Alejos | 4.44 | 340,000.00 |
| 12 | Zapatería Claribel | 2.75 | 210,000.00 |
| 13 | Zapatería Don Armando | 2.61 | 200,000.00 |
| 14 | Zapatería Emilio | 2.23 | 170,506.00 |
| 15 | Zapatería La Guadalupana | 3.08 | 235,879.00 |
| 16 | Alejandro Vásquez | 3.86 | 295,670.67 |
| 17 | Alta Moda | 2.05 | 156,866.67 |
| 18 | ShoeSplash | 2.42 | 185,000.00 |
| 19 | NuShu | 2.03 | 155,350.00 |
| 20 | Chicz | 2.16 | 165,450.00 |
| 21 | Neo Chic | 2.24 | 171,235.00 |
| 22 | Calzado Urbano | 2.12 | 162,345.00 |
| 24 | Calzame | 2.01 | 153,987.00 |
| 24 | Crisol Zapatería | 2.63 | 201,450.00 |
| 25 | Scarpa | 2.65 | 202,740.04 |
| | Sumas | | 6,465,022.09 |

| PT | C-1 4/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 18/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Confirmación de saldo de clientes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Procedimiento:**

1. Se consideró el saldo por cobrar a cada cliente en relación al total de la cartera.
2. Para realizar la circularización de clientes en relación a la muestra seleccionada se consideraron los clientes que representan un porcentaje igual o mayor al 2% del total de la cartera.
3. Se solicitó al departamento de cuentas por cobrar los siguientes datos de cada cliente, dirección, número de teléfono, e-mail, para hacer llegar la carta de confirmación de saldos.
4. Se confirmó que el saldo mostrado en la carta de confirmación que se les envió a los clientes coincida con el saldo mostrado en la cédula analítica de clientes.
5. Se emitieron y enviaron las cartas de confirmación a los clientes seleccionados.

**Conclusión:**

De conformidad con los procedimientos de auditoría aplicados y a la confirmación de saldos por la cartera de clientes seleccionados, se concluye que existe un abono que no está contabilizado y cruce de saldos con dos clientes, además se determinó que se debe cargar el saldo de un cliente por tener un cheque rechazado. **Ver** hallazgos en informe de auditoría.

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Resultado circularización de saldo de clientes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | C-1 5/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 19/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

| Descripción | Cantidad | % | Monto (Q) | % |
|---|---|---|---|---|
| Clientes Circularizados | 25 | 100 | 6,465,022.09 | 100 |
| Clientes No Circularizados | 0 | 0 | 0.00 | 0 |
| Totales | 25 | 100 | 6,465,022.09 | 100 |
| | | | | |
| **Resultado de la circularización** | | | | |
| Confirmado conforme | 21 | 84 | 6,080,692.09 | 94.06 |
| Confirmado No conforme | 3 | 12 | 225,640.00 | 3.49 |
| No Confirmados | 1 | 4 | 158,690.00 | 2.45 |
| Devueltos por correo | | | | |
| Totales | 25 | 100 | 6,465,022.09 | 100.00 |

C-1 3/9

**Procedimiento:**

1. De acuerdo a las respuestas obtenidas de los clientes, se realizó la estadística de la circularización

2. Sobre los saldos de los clientes que respondieron no conforme, se solicitó al departamento de cuentas por cobrar que realice el cruce de saldo para cotejar la información.

3. El cliente que no respondió se recomienda utilizar procedimientos alternos para confirmar el saldo.

**Conclusión:**

1. De los saldos de clientes no conformes se determinó que está pendiente de aplicar un abono del cliente Calzado Jutiapa, por Q 50,000.00. ver ajuste **2**
2. De los clientes no conformes se determinó que existen cargos cruzados para los clientes, Zapatería don Armando y Calzado Palma por Q 150,000.00. Ver ajuste **1**
3. El Saldo del cliente Alejandro Vásquez debe cargarse por tener un cheque rechazado por Q 25,640.00. Ver ajuste **3**
4. Las cantidades descritas en el punto 1,2 y 3 fueron reclasificadas y actualizadas.

6. De acuerdo a la circularización de clientes realizada se confirmó la existencia del saldo de cuentas por cobrar, un 94.06% del total de clientes seleccionados respondieron estar de acuerdo con el saldo.

| PT | C-1 6/9 | FECHA |
|---|---|---|

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Conciliación de saldos de clientes no conformes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| | | |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 19/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Nombre del cliente: Calzado Palma

| | Q. | |
|---|---|---|
| Saldo en contabilidad: | 567,890.89 | |
| Saldo según respuesta de cliente: | 417,890.89 | |
| Diferencia | 150,000.00 | **C-1** |

De acuerdo a la respuesta del cliente recibida en la carta de confirmación de saldos se confirmó que existe un saldo menor al registrado en contabilidad, se procede a realizar el ajuste que correponde. Ver ajuste **1**

Nombre del cliente: Zapatería Don Armando

| | Q. | |
|---|---|---|
| Saldo en contabilidad: | 200,000.00 | |
| Saldo según respuesta de cliente: | 350,000.00 | |
| Diferencia | (150,000.00) | **C-1** |

De acuerdo a la respuesta del cliente recibida en la carta de confirmación de saldos se confirmó que existe un saldo mayor al registrado en contabilidad por existir cruce del saldo con otro cliente, se procede a realizar el ajuste que correponde. Ver ajuste **1**

Nombre del cliente: Calzado Jutiapa

| | Q. | |
|---|---|---|
| Saldo en contabilidad: | 468,760.78 | |
| Saldo según respuesta de cliente: | 418,760.78 | |
| Diferencia | 50,000.00 | **C-1** |

Se comprobó y verificó el depósito adjunto a la respuesta del cliente, se procedió a realizar el ajuste. Ver ajuste **2**

| PT | C-1 7/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 19/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Conciliación de saldos de clientes no conformes

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Procedimiento:**

1.Se solicitó al departamento de cuentas por cobrar realice las reclasificaciones de saldos

2. Se tuvieron a la vista los ajustes realizados para conciliar los saldos.

3. Para el abono no registrado se verificó físicamente la boleta y se comprobó el depósito en el banco.

**Conclusión:**

De acuerdo a los resultados de las pruebas de auditoría interna realizadas se concluye, que los saldos mostrados de clientes pueden ser incorrectos por existir cruce de saldos entre clientes**. Ver** hallazgo en el informe de auditoría interna.

| PT | C-1 8/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 19/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Rotación de cuentas por cobrar

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

$$\textbf{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas (Crédito)}}{\text{Promedio de Cuentas por Cobrar}} \quad \frac{18{,}100{,}000.00}{8{,}245{,}000.00} \quad 2.20$$

**Procedimiento:**

Se aplicó la razón para determinar la rotación de cuentas por cobrar

**Conclusión:**

Se determinó la rotación de cuentas por cobrar, los saldos de clientes han rotado 2.20 veces en el período, lo que determina un índice financiero aceptable.

| PT | C-1 9/9 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 19/02/2020 |
| Revisó: | CA | 19/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Plazo medio de cobranza

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Plazo medio de cobranza =** $\frac{360 \text{ ó } 365}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$ $\frac{360}{2.20}$ 163.99 días

**Procedimiento:**

Se aplicó la razón para determinar el plazo media de cobranza de la cuenta por cobrar

**Conclusión:**

Se determinó que las ventas realizadas al crédito se recuperan a cada 164 días, plazo que excede el límite de crédito otorgado a clientes.

| PT | C-2 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 20/02/2020 |
| Revisó: | CA | 20/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Cédula analítica de cheques rechazados

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Cuentas | Saldo según contabillidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Saldo según auditoría | Ref |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Debe | Haber | | |
| | | | | | |
| Cheques Rechazados | 85,780.00 | | 25,640.00 | 60,140.00 | |
| | | | | | |
| **TOTAL** | **85,780.00** | - | 25,640.00 | **60,140.00** | C |

Cheque rechazado No. 124 del Banco Quezada de fecha 30-11-2019

**Procedimientos:**

1. Se solicitó al tesorero los cheques rechazados que tiene, se cotejaron físicamente, con el saldo registrado.
2. Se verificó físicamente el cheque rechazado.

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos de auditoría interna aplicados se determinó que existe un cheque rechazado no registrado por un valor de Q. 25,640.00, se procedió a realizar el cargo al cliente que corresponde. Ver ajuste **3.** También se determinó que el cliente a cargo de este cheque tiene un saldo representativo en las cuentas por cobrar y aun no se ha iniciado una gestión de recuperación del saldo de este cheque.

| PT | C-3 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 20/02/2020 |
| Revisó: | CA | 20/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Cédula analítica de documentos por cobrar

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Cuentas | Saldo según contabillidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Saldo según auditoría | Ref |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Debe | Haber | | |
| | | | | | |
| Documentos por cobrar | 685,000.00 | | 10,500.00 | 674,500.00 | C-4 |
| | | | | | |
| **TOTAL** | **685,000.00** | - | 10,500.00 | **674,500.00** | C |

**Procedimientos:**

1. Se solicitaron y cotejaron los documentos que respaldan el saldo de documentos por cobrar.
2. De acuerdo a la verificación física se determinó que existe un cruce de saldos con la cuenta de anticipo a empleados.

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos de auditoría interna aplicados se determinó que existe un cruce con la cuenta de anticipo a empleados por un valor de Q 10.500.00, se procedió a realizar la reclasificación.

| PT | C-4 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 20/02/2020 |
| Revisó: | CA | 20/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Cédula analítica de anticipo a empleados

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Cuentas | Saldo según contabillidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Saldo según auditoría | Ref |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Debe | Haber | | |
| | | | | | |
| Anticipos a Empleados | 79,220.00 | 10,500.00 | | 89,720.00 | C-3 |
| | | | | | |
| **TOTAL** | **79,220.00** | 10,500.00 | - | **89,720.00** | C |

**Procedimientos:**

1. Se solicitaron y cotejaron los documentos que respaldan el saldo de anticipo a empleados.
2. Se confirmó con el departamento de cuentas por cobrar, que los anticipos a empleados corresponden a ventas realizadas al crédito, se revisó la política de crédito a empleados, la cual indica que deben realizarse descuentos mensuales de planilla.

**Conclusión:**

De acuerdo a los procedimientos aplicados se determinó que existía un saldo de Q.10, 500.00 que está mal clasificado se procedió a realizar el ajuste que corresponde. Ver ajuste **4**

| PT | C-5 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 20/02/2020 |
| Revisó: | CA | 20/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Cédula analítica de estimación para cuentas incobrables

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Cuentas | Saldo según contabillidad | Ajustes y Reclasificaciones | | Saldo según auditoría | Ref |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Debe | Haber | | |
| | | | | | |
| (-) Estimacion Cuentas Incobrables | (255,000.00) | 10,361.40 | | (244,638.60) | |
| | | | | | |
| **TOTAL** | **(255,000.00)** | 10,361.40 | - | **(244,638.60)** | C |

| | | |
|---|---|---|
| Integración de la estmación para cuentas por cobrar | | |
| Estimación cuentas incobrables según contabilidad | | 255,000.00 |
| Saldo ajustado de clientes | 7,419,980.00 | |
| Saldo ajustado de cheques rechazados | 60,140.00 | |
| Saldo ajustado de documentos por cobrar | 674,500.00 | |
| SUMAS | 8,154,620.00 | |
| Estimación sobre saldos ajustados según auditoría | | 244,638.60 |
| Excedente en estimación | | **10,361.40** |

**Procedimientos:**

1. Se realizó el análisis de la estimación para cuentas por cobrar registrada.
2. Se verificó si la estimación cubre los saldos que al cierre están en mora.

**Conclusión:**

De acuerdo al análisis realizado y a la morosidad de la cartera se determinó que el saldo registrado para la estimación de cuentas incobrables excede el % de Ley establecido por lo que se sugiere un ajuste por Q10,361.40.Ver ajuste **6** y hallazgo en el informe de auditoría interna.

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Ajustes y reclasificaciones

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | A/R | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 20/02/2020 |
| Revisó: | CA | 21/02/2020 |

| Descripción | Ajustes y Reclasificaciones | | Referencia |
|---|---|---|---|
| | Debe | Haber | |
| 31/12/2019 | | | |
| Cliente Zapatería don Armando | 150,000.00 | | |
| Cliente Calzado Palma | | 150,000.00 | |
| Reclasificación de saldo de clientes | 150,000.00 | 150,000.00 | C-1 |
| 31/12/2019 | | | |
| Caja y Bancos | 50,000.00 | | |
| Cliente Calzado Jutiapa | | 50,000.00 | |
| Registro abono de cliente, pendiente de contabilizar | 50,000.00 | 50,000.00 | C-1 |
| 31/12/2019 | | | |
| Cliente Alejandro Vásquez | 25,640.00 | | |
| Cheques Rechazados | | 25,640.00 | |
| Regristo de cheque rechazado, no contabilizado | 25,640.00 | 25,640.00 | C-2 |
| 31/12/2019 | | | |
| Anticipo a empleados | 10,500.00 | | |
| Documentos por cobrar | | 10,500.00 | |
| Reclasificación de cuentas | 10,500.00 | 10,500.00 | C-3 |
| 31/12/2019 | | | |
| Cobro jurídico | 205,660.00 | | |
| Cuentas por cobrar | | 205,660.00 | |
| Reclasificación de saldo por antigüedad | 205,660.00 | 205,660.00 | C-1 2/9 |
| 31/12/2019 | | | |
| Estimación cuentas incobrables | 10,361.40 | | |
| Rectificación de cuentas incobrables | | 10,361.40 | |
| Rectificación de la estimación de cuentas incobrables al 31 de diciembre de 2019 | 10,361.40 | 10,361.40 | C-5 |
| | | | |

| PT | C-6 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 20/02/2020 |
| Revisó: | CA | 20/02/2020 |

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Alcance de la muestra

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| Descripción | No. De Clientes | Montos | % |
|---|---|---|---|
| Universo | 35 | 7,650,000.00 | 100 |
| Muestra | 25 | 6,465,022.09 | 84.51 |
| Sin evaluar | 10 | 1,184,977.91 | 15.49 |
| Cartera Corriente | 19 | 6,259,362.09 | 96.82 |
| Mora | 6 | 205,660.00 | 3.18 |

**Criterio:**

De acuerdo al análisis de clientes para determinar la muestra se tomaron los saldos que representan 2% o más del total de la cartera por considerar que tienen saldos representativos que implican procedimientos de auditoría

**Conclusión:**

Del total de la muestra evaluada en la antigüedad de saldos se determinó que 6 clientes deben reclasificarse para cuentas de cobro jurídico por estar en mora.

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Criterio de probabilidad de matriz de riesgos

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | C-7 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 10/02/2020 |
| Revisó: | CA | 11/02/2020 |

| Probabilidad | Descripción |
|---|---|
| Alta | El riesgo esta medido con certeza, su ocurrencia es muy probable por incumplimiento en procesos definidos . |
| Media | Riesgos operativos que si ocurren pero que estan documentados. |
| Baja | Riesgos operativos que su ocurrencia no es frecuente, muy poco probable, o no afectan directamente el logro de objetivos de la empresa. |

A-6

Comfortable, S.A.

Auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar

Cédula de marcas de auditoría

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

| PT | C-8 | FECHA |
|---|---|---|
| Preparó: | GDPG | 05/02/2020 |
| Revisó: | CA | 05/02/2020 |

| Marca | Descripción |
|---|---|
| ^ | Sumado vertical |
| X | Incumplimiento de atributo |
| ✓ | Cumplimiento de atributo |
| ↳ | Va para |
| ↲ | Viene de |
| ⊙ | Información verificada fisicamente |
| PPC | Papel proporcionado por el cliente |

## 4.8 Informe de Auditoría Interna

Guatemala, 26 de febrero de 2020

Señores
Consejo de Administración
Distribuidora Comfortable, S.A.

Presente

Hacemos de su conocimiento que se ha finalizado el trabajo de auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar de la empresa, por el periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, la auditoría se efectuó de acuerdo al plan anual autorizado.

Se revisaron los procedimientos aplicados para el manejo y resguardo de las cuentas por cobrar, establecer los procedimientos es responsabilidad de la administración de la empresa, la responsabilidad del auditor es realizar las pruebas de auditoría interna necesarias que permitan evaluar la efectividad de los controles establecidos, comunicar los resultados, para proponer acciones correctivas y de mejora donde sea necesario.

La auditoría interna se realizó de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Entre los principales aspectos evaluados y encontrados deficientes está el incumplimiento del plazo otorgado a clientes, situación que genera riesgo de incobrabilidad lo que puede ocasionar que la empresa incurra en pérdidas, derivado de este hallazgo se determinó que la estimación para cuentas incobrables es insuficiente de acuerdo con los saldos en mora.

Agradecemos la colaboración y el compromiso mostrado por los colaboradores involucrados, permitieron el cumplimiento en las fechas para la ejecución de nuestro trabajo. Este compromiso mostrado, permitirá la implementación adecuada y oportuna de las recomendaciones dadas en el informe.

Se adjunta informe con los aspectos relevantes que consideramos deben ser atendidos por la administración.

Atentamente,

Lic. Carlos Alejandro Castillo

Gerente de Auditoría Interna

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 1. No se realiza confirmación frecuente de saldos con los clientes

De acuerdo a la circularización de clientes se comprobó la existencia de las cuentas, se logró determinar que la administración no realiza con frecuencia confirmación de saldos con los clientes.

Criterio

El departamento de cuentas por cobrar tiene asistentes de cobro quienes son los encargados de realizar las confirmaciones de saldos con los clientes, sin embargo, estas no se realizan en el tiempo oportuno.

Causa

El departamento de cuentas por cobrar no tiene definido un cronograma para realizar la confirmación de saldos con los clientes.

Efecto

Inconformidad de clientes al solicitar la confirmación de sus saldos, por registro incorrecto de operaciones en saldos.

Recomendación

Se sugiere que el departamento de cuentas por cobrar programe realizar una confirmación de saldos por lo menos dos veces al año.

## 2. Cruces de operaciones en saldos de clientes

Se determinó que existe un cruce de saldos por Q150, 000.00 con los clientes, Calzado Palma y Zapatería don Armando.

Criterio

Son los asistentes de cobros los colaboradores encargados de procesar las operaciones que afectan los saldos de las cuentas, sin embargo, el jefe de cobros es quien debe supervisar que el correcto registró.

Causa

El jefe de cobros no supervisa de manera efectiva y constante el trabajo operativo de los colaboradores.

Efecto

Presentación incorrecta del saldo de cuentas por cobrar genera inconformidad con el cliente al realizar cobro sobre un saldo erróneo.

Recomendación

Que el Gerente del departamento supervise constantemente el trabajo operativo de los colaboradores para asegurarse que las transacciones fueron operadas de forma precisa y en el tiempo oportuno, así como cotejar los documentos operados.

### 3. Abono no operado en estado de cuenta.

Criterio

Al realizar las pruebas de auditoría interna se determinó que existe un abono por Q50, 000.00, del cliente Calzado Jutiapa, que no está operado, situación que generó inconformidad y desconfianza con el cliente al solicitar la confirmación del saldo de su cuenta.

Causa

No son operados en tiempo oportunos los cargos y abonos a la cuenta corriente esto genera presentación incorrecta del saldo reflejado en el rubro de cuentas por cobrar.

Efecto

Información incorrecta en el saldo de cuentas por cobrar presentado en el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2019.

Recomendación

Realizar cotejo de depósitos con el cliente para registrar los abonos en el tiempo oportuno, para que la información presentada sea exacta.

## 4. Clasificación incorrecta de la cartera de acuerdo con vencimientos

Criterio

Al realizar el análisis de antigüedad de saldos se determinó que existen clientes con saldos a más de 181 días que aun forman parte de la integración de la cartera vigente. La política indica que se considera una cuenta corriente a un plazo de 90 días.

Causa

La empresa no cuenta con asesores jurídicos que indiquen los procedimientos alternos para realizar la gestión de cobro, esto genera que la administración realice una clasificación incorrecta de la cartera en mora.

Efecto

Aumento de riesgo de incobrabilidad por tener una cartera en mora clasificada en la cartera de cuenta corriente, y no realizar los procesos necesarios de gestión de cobro.

Recomendación

El Gerente de cuentas por cobrar es el responsable directo de monitorear constantemente el vencimiento de las cuentas, y realizar en el tiempo oportuno las reclasificaciones de saldos necesarias.

## 5. Excedente de la estimación para cuentas incobrables

Criterio

Se realizó por medio de procedimientos de auditoría interna el análisis que corresponde a la estimación para cuentas incobrables, se determinó que supera el porcentaje máximo establecido por Ley, por lo tanto, debe ajustarse por un valor de Q 10,361.40. La política indica que la estimación debe ser calculada de acuerdo con el porcentaje de Ley establecido.

Causa

Debido a la clasificación incorrecta de la cartera de clientes se determinó que es necesario ajustar la estimación para cumplir con el porcentaje de Ley establecido.

Efecto

Tener una estimación que exceda el porcentaje de Ley puede generar riesgo por ajustes fiscales futuros.

Recomendación

Revisar que la estimación cumpla con el porcentaje de Ley establecido y sea suficiente para cubrir los saldos de la cartera en mora.

## 6. Cheque rechazado, no registrado

Criterio

Se encontró un cheque rechazado no registrado en la cuenta de cheques, esta rebaja el saldo del cliente Alejandro Vásquez.

Causa

No se le ha informado al cliente sobre el cheque rechazado, por lo tanto, se muestra un saldo incorrecto.

Efecto

Existe riesgo de morosidad sobre la cuenta, considerando el cheque rechazado aún no ha sido reversado y que el saldo del cliente representa un porcentaje del 3.86% del total de la cartera corriente.

Recomendación

Que el jefe del departamento de cuentas por cobrar realice una verificación física de los cheques rechazados. Así como informar a la brevedad al cliente propietario de la cuenta para iniciar la recuperación del saldo.

## 7. Segregación de funciones y responsabilidad

Se determinó por medio de los perfiles de puestos asignados que es necesario mejorar la segregación de funciones, las responsabilidades de cada perfil deben establecerse de manera clara y velar por su cumplimiento obligatorio para evitar riesgos incumplimiento de los colaboradores.

**Criterio**

Para que las actividades que se realizan sean confiables es necesario separarlas desde la labor de ventas, despacho y cobro, es importante que las líneas de comunicación sean respetadas para que la comunicación se efectiva entre los colaboradores que realizan los procesos.

.

**Causa**

No existe comunicación efectiva entre los colaboradores encargados de verificar y realizar los despachos de los pedidos vendidos y el encargado de realizar el cobro sobre la venta realizada, no se cumplen las responsabilidades específicas de cada puesto.

**Efecto**

No seguir las atribuciones definidas en el perfil de puesto, puede inducir a confusiones y actividades de error. Generar pérdidas al dejar de realizar despachos o bien realizar despachos a clientes que se encuentran en mora.

**Recomendación**

Crear perfiles específicos de puestos, por medio de flujogramas que establezcan responsabilidades de acuerdo con los niveles jerárquicos, que permitan realizar una adecuada segregación de funciones.

## CONCLUSIONES

1. La administración de la empresa Comfortable, S.A., es responsable de implementar y mejorar los procedimientos y políticas establecidos, para garantizar que las operaciones que se realizan contribuyan al logro de sus objetivos.

2. Debido a que las cuentas por cobrar comerciales representan derechos que la empresa puede exigir, es importante supervisar y mejorar los procedimientos establecidos para su resguardo, para prevenir los posibles riesgos operacionales.

3. Es necesario realizar constantemente pruebas y procedimientos de auditoría interna, que permitan verificar el cumplimiento y la efectividad de las políticas y procedimientos del rubro de cuentas por cobrar, para que las cuentas se recuperen en un plazo oportuno y contribuyan al logro de objetivos de la empresa.

4. Por medio de los procedimientos de auditoría interna se comprobó la existencia y razonabilidad del saldo de cuentas por cobrar reflejado en el Estado de Situación Financiera, es importante realizar auditorías constantes para garantizar la razonabilidad de las cifras presentadas y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar evaluaciones constantes y oportunas por medio de procedimientos de auditoría interna a los procesos establecidos, para el manejo y resguardo de las cuentas por cobrar, así como realizar mejoras que permitan prevenir y reducir los riesgos a los que se enfrenta la empresa.

2. Realizar pruebas de auditoría interna que permitan, determinar la rentabilidad de la rotación de cuentas por cobrar, realizar constantemente circularización de saldos, establecer procedimientos eficaces que resguarden los activos de la empresa.

3. Es necesario que la administración de la empresa Comfortable, S.A., supervise y realice constantes mejoras sobre los procesos establecidos para resguardar sus activos, se recomienda realizar verificaciones constantes sobre la antigüedad de saldos.

4. Al evaluar del rubro de cuentas por cobrar y de acuerdo a los hallazgos encontrados el auditor interno debe sugerir la implementación de un plan de supervisión y evaluación preventiva para cumplir con la misión de mejorar y proteger el valor de la empresa, de manera objetiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala. Páginas 77.

2. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus Reformas.

3. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas.

4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas.

5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 6-9, Código Tributario de Guatemala y sus Reformas.

6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 14-41, Código de Trabajo.

7. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, (2015) Normas Internaciones de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES). Páginas 245.

8. Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos., (2013) LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (Informe COSO), Ediciones Diaz de Santos, S.A. Juan Bravo, 3ª 28006 Madrid. Páginas 420.

9. Instituto de Auditores Internos, (2016), MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA. Páginas 215.

10. Instituto de Contadores Públicos, Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 610. Utilización del trabajo de los auditores internos. Páginas 975.

11. Instituto de Contadores Públicos, Normas de Auditoría (NIA) 265. Comunicaciones de las deficiencias en el control interno a los responsables de Gobierno de la entidad. Páginas 975.

**WEBGRAFÍA**

12. www.coso.org. Conceptos de Control interno. Recuperado el 19 de enero 2019 a las 1:30 p.m.

13. www.ifrs.org. Conceptos de Autoría Interna. Recuperado el 19 de marzo 2019 a las 18:00 p.m.

14. www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar. Conceptos y definiciones de Cuentas por Cobrar. Recuperado el 20 de marzo 2019 a las 10: 35 a.m.

**ANEXO 1**

Formato de carta de confirmación de clientes

Comfortable, S.A.

Por el número de clientes a circularizar únicamente se presenta el siguiente modelo de carta a utilizar

Fecha:

Destinatario:
Código de cliente:

Estimados señores:
Con el objetivo de confirmar la información presentada en el rubro de cuentas por cobrar atentamente solicitamos confirmar al Departamento de auditoría interna, el saldo que refleja su cuenta al 31 de diciembre del 2019, para tal efecto adjuntamos su estado de cuenta. Si está de acuerdo con los registros le agradeceremos indicarlo, firmando en el espacio al pie de la presente nota, de no estar conforme favor indicarnos los saldos y movimientos que refleja su cuenta para establecer la diferencia.

Agradecemos su atención con nuestros auditores, favor regresar a la menor brevedad.
Atentamente,

f_____
Antonio Casasola
Gerente General

corte aquí----------

Comfortable, S.A.

Auditoría interna

SI__ NO__ estamos de acuerdo con el saldo Q._____que muestran sus registros al 31 de diciembre del 2019.

Atentamente,

_____ _____
Nombre del cliente Sello de la empresa

Fecha:_____Firma:_____Puesto:_____