

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN
UNA EMPRESA FERRETERA”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

DULCE MARÍA MÉNDEZ MUÑOZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, FEBRERO DE 2021

**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	Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	Br. CC. LL. Silvia María Oviedo
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 5.7 de Punto Quinto, del Acta 19-2018 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 12 de julio de 2018.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. MSc. Salvador Giovanni Garrido Valdez
Secretario	Licda. MSc. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Examinador	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

Lic. José de Jesús Portillo Hernández
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 4938

Guatemala,
28 de mayo de 2020

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

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 035-2019 de fecha tres de septiembre de dos mil diecinueve, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a DULCE MARÍA MÉNDEZ MUÑOZ, carné No. 201321891 en su trabajo de tesis denominado "AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA FERRETERA", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma reúne los requisitos profesionales requeridos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y estimo que es un valioso aporte para la comunidad estudiantil y profesional de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aceptado para su presentación por la estudiante Méndez Muñoz, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,



Lic. José de Jesús Portillo Hernández
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
José de Jesús Portillo H.
Col. 4938

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "A8"
Cadastral Universitario, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG No. 0230-2021
Guatemala, 15 de marzo del 2021

Estudiante
DULCE MARÍA MÉNDEZ MUÑOZ
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 05-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 11 de marzo de 2021, que en su parte conducente dice:

"CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

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

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

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

NOMBRE	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS
DULCE MARIA MÉNDEZ MUÑOZ	201321891-1	AUDITORIA OPERACIONAL AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA FERRETERA

3º. Manifiestar 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

MCH



DEDICATORIA

A DIOS

En su voluntad, me ha permitido alcanzar la presente meta académica. Por la sabiduría, inteligencia y salud que me ha dado para poder convertirme en profesional.

A MIS PADRES

Jorge Mario y Argentina Julieta. Por su paciencia, amor y entrega, que me han proporcionado. Por educarme y los sacrificios que hicieron por mí, para que pudiera alcanzar mis metas y sueños.

A MIS HERMANOS

Diana Victoria, Julieta Alejandra y Jorge Carlos. Por su apoyo incondicional, por su amor y paciencia en medio de esta etapa de mi vida.

A MIS AMIGOS

Por todos los momentos compartidos para que el día de hoy pudiéramos estar en este lugar, por los desvelos, los trabajos grupales, la convivencia, y la amistad que hemos guardado desde el primer día en que nos conocimos en la universidad. Por las palabras de ánimo y aliento recibidas de parte de ustedes. Son muy importantes en esta etapa de mi vida. Gracias.

A LOS DOCENTES

Por el esfuerzo que realizan en cada salón de clases, impartiendo sus conocimientos, compartiendo su experiencia con los alumnos y su buen humor. Por el deseo de querer ver una mejor Guatemala cada día.

A

Licenciado José de Jesús Portillo Hernández, mi asesor de tesis. Por su excelente labor al compartir sus conocimientos y experiencia profesional al brindarme asesoría para culminar con éxito mi proceso de tesis.

A LA USAC

Por abrirme las puertas a mí, y a tantos aspirantes universitarios que desean una mejor calidad de vida. Por la formación académica y profesional.

A LA FACULTAD DE CCEE

Por ser mi casa de estudios, en donde viví experiencias académicas, profesionales y de compañerismo que podré conservar durante toda mi vida.

ÍNDICE

CONTENIDO	Página
INTRODUCCIÓN	i

CAPÍTULO I EMPRESAS FERRETERAS EN GUATEMALA

1.1	Definición de empresa mercantil	1
1.2	Categorías de empresas	1
1.2.1	Empresas de servicios	2
1.2.2	Empresas de comercialización de bienes o mercancías	2
1.2.3	Empresas manufactureras o de transformación	3
1.3	Definición de ferretería	3
1.4	Antecedentes de las ferreterías en Guatemala	3
1.5	Estructura organizacional	6
1.6	Marco legal aplicable	7
1.6.1	Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala	7
1.6.2	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 2-70, Código de Comercio y sus reformas	8
1.6.3	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 6-91, Código Tributario y sus reformas	9
1.6.4	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas	10
1.6.5	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas	12
1.6.6	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad y sus reformas	13

1.6.7	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 1441, Código de Trabajo	14
1.6.8	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo	15
1.6.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores	15
1.6.10	Congreso de la República de Guatemala, decreto número 295, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	16

CAPÍTULO II

AUDITORÍA OPERACIONAL

2.1	Contador Público y Auditor	17
2.2	Definición de auditoría operacional	17
2.3	Historia de la auditoría operacional	19
2.4	Clasificación de la auditoría operacional	20
2.5	Metodología de la auditoría operacional	21
2.5.1	Familiarización	21
2.5.2	Investigación y análisis	23
2.5.3	Diagnóstico	26
2.6	Objetivos de la auditoría operacional	27
2.7	Alcance de la auditoría operacional	28
2.8	Informe de auditoría operacional	29
2.9	Definición de eficiencia y eficacia	30
2.10	Definición de economía	31
2.11	Parámetros de evaluación de eficiencia, eficacia y economía	32
2.12	Definición de operación	33
2.13	Definición de productividad	33
2.14	Definición de recursos	34

CAPÍTULO III CUENTAS POR COBRAR

3.1	Definición de Cuentas por Cobrar	36
3.1.1	Clientes	39
3.1.2	Deudores	42
3.1.3	Documentos por Cobrar	43
3.1.4	Anticipos a empleados	47
3.1.5	Provisión cuentas incobrables	48

CAPÍTULO IV AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA FERRETERA (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes de la empresa	53
4.2	Solicitud de servicios profesionales	56
4.3	Propuesta de servicios profesionales	57
4.4	Aceptación de servicios profesionales	60
4.5	Planificación de auditoría	61
4.6	Índice de papeles de trabajo	74
4.7	Fase de familiarización	89
4.8	Fase de investigación y análisis	123
4.9	Fase de diagnóstico	165
4.10	Informe de auditoría operacional	169
	CONCLUSIONES	178
	RECOMENDACIONES	179
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	180

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Descripción	Página
1.	Clasificación de auditoría operacional	20

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Descripción	Página
1.	Estructura organizacional	6
2.	Objetivos de auditoría operacional	28
3.	Organigrama ferretería El Serrucho, S.A.	54

INTRODUCCIÓN

La legislación guatemalteca en el Código de Comercio indica que es comerciante individual o persona jurídica quien ejerce con fines de lucro una actividad mercantil, dirigida a la intermediación en la circulación de bienes, actividad realizada por la empresa ferretera en el país.

La empresa ferretera satisface las necesidades de consumo en los sectores de construcción y equipamiento de hogar; la estructura organizacional trabaja en conjunto con el objetivo de obtener beneficios económicos, se considera necesario que se realicen las funciones de cada departamento o componente organizacional de forma eficiente, eficaz y económica.

La administración de la empresa ferretera con la finalidad de cumplir los objetivos, verificar el adecuado uso de los recursos, y conocer la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones requiere del profesional en Contaduría Pública y Auditoría para ejecutar el examen de auditoría operacional, el cual mediante la ejecución de la metodología hará del conocimiento de la dirección las áreas críticas que merecen pronta atención y hallazgos, cuya resolución permiten la mejora en la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la empresa.

La auditoría operacional es el examen de las operaciones de la entidad, realizada con el objetivo principal de emitir recomendaciones a las entidades en las que se practica y contribuir a incrementar la eficiencia y eficacia en la ejecución de operaciones, es el análisis de la productividad con el enfoque del uso y manejo de los recursos de las organizaciones. Se fundamenta en prever los obstáculos a la eficiencia, detectar problemas y proporcionar bases para

que puedan ser solucionados, presentar recomendaciones para simplificar el trabajo.

En el desarrollo de la presente tesis se aplica la auditoría operacional al área de cuentas por cobrar, la cual representa el retorno, a través de efectivo o bienes monetarios de las ventas realizadas a los clientes, y otras operaciones pertenecientes al área: los documentos por cobrar, préstamos a funcionarios y empleados y deudores diversos.

Por lo anteriormente expuesto, se considera de importancia la presente tesis denominada “AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA FERRETERA”.

La presente tesis se integra de cuatro capítulos que desarrollan los conceptos fundamentales del tema.

El capítulo I, explica la importancia de la empresa mercantil en Guatemala y la clasificación de empresas en servicios, empresas de comercialización de bienes o mercancías y empresas manufactureras o de transformación, haciendo énfasis en la empresa ferretera, sus antecedentes y crecimiento en Guatemala, estructura organizacional y marco legal aplicable.

El capítulo II, expone principalmente a la auditoría operacional, la historia y clasificaciones, el uso en áreas de comercialización, compras, producción, recursos humanos, finanzas o el área de sistemas de una empresa. Se hace descripción del alcance y objetivos, desarrolla la metodología de la auditoría operacional en tres fases, familiarización, investigación y análisis y diagnóstico, proporcionando el contenido del informe de auditoría operacional que se debe presentar a la dirección.

El capítulo III, explica el área de cuentas por cobrar con base a las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades, explica los rubros que integran las cuentas por cobrar, define a: clientes, deudores, documentos por cobrar, anticipos a empleados y provisión para cuentas incobrables en los diferentes métodos aceptados.

El capítulo IV, corresponde al desarrollo del caso práctico de auditoría operacional del área de cuentas por cobrar en una empresa ferretera: El Serrucho, S.A., desarrolla la metodología de la auditoría operacional en sus tres fases, familiarización, investigación y análisis y diagnóstico. Se emite el informe que contiene los hallazgos detectados, recomendaciones y propuestas de solución para la mejora de en la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos en la empresa.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente tesis, y las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

EMPRESAS FERRETERAS EN GUATEMALA

1.1 Definición de empresa mercantil

El artículo 655 del Código de Comercio de Guatemala define a la empresa mercantil como “el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.” (4:129)

Toda empresa mercantil actuará por medio del comerciante individual o persona jurídica responsable de los derechos y obligaciones que adquiere, habrá que distinguir la definición del comerciante que establece el Código de Comercio, artículo 2, “son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios, la banca, seguros y fianzas”. (4:8)

Se considera a las sociedades organizadas bajo forma mercantil con calidad de comerciantes cualquiera sea su objeto.

Toda persona individual o jurídica que, con forme al Código Civil, es hábil para contratar y obligarse tiene capacidad para ser comerciante.

1.2 Categorías de empresas

Se clasifican las empresas en tres categorías, siendo, empresas de servicios, empresas de comercialización de bienes o mercancías y empresas manufactureras o de transformación.

1.2.1 Empresas de servicios

“Las empresas de servicios tienen como objetivo la prestación de alguna actividad intangible. Algunos ejemplos de servicios son los que brindan ciertos profesionales u ofrecen las organizaciones que se dedican a la limpieza de ropa o autos, a la estética de personas, animales u objetos, o a aspectos tan diversos como seguridad, transporte, electricidad, plomería, entretenimiento y otros. Ejemplos de negocios de servicios son los despachos de profesionales (abogados, arquitectos, contadores, etc.), las tintorerías, salas de belleza, escuelas, hospitales, parques de diversiones, agencias de viajes, entre otros.” (14:8)

El sector de servicios es considerado como el sector terciario de la economía. Cuando se aplica un servicio, la actividad relacionada está sobre un producto intangible, por ejemplo, la elaboración de una declaración jurada a un cliente sobre los ingresos mensuales.

1.2.2 Empresas de comercialización de bienes o mercancías

“Este tipo de compañías se dedica a la compra de bienes o mercancías para su posterior venta. Algunos ejemplos representativos de empresas que se dedican a este giro son supermercados, librerías, papelerías, mueblerías, agencias de comercialización de automóviles, joyerías, etc.” (14:9)

La empresa ferretera realiza la actividad de intermediación en la circulación de bienes, poniendo a disposición del cliente mercadería de alta calidad seleccionada cuidadosamente por personal calificado, adecuada para satisfacer la necesidad en el área de materiales de construcción, fontanería, calefacción y artículos para el equipamiento del hogar.

1.2.3 Empresas manufactureras o de transformación

“Este tipo de empresas se dedica a la compra de materias primas para que, mediante la utilización de mano de obra y tecnología, sean transformadas en un producto terminado para su posterior venta.” (14:9)

Se puede mencionar dentro de esta clasificación de empresas las industrias productoras de alimentos, quienes extraen o adquieren materia prima, luego, mediante el proceso de transformación obtienen productos finales como la leche, pastas, pan, harinas, y otros.

1.3 Definición de ferretería

La Superintendencia de Administración Tributaria en la clasificación de actividades económicas de Guatemala, hace referencia a la empresa ferretera como la actividad económica de venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción. (27)

La ferretería posee un local comercial para ofrecer a los clientes herramientas y objetos de carpintería, construcción, albañilería, electricidad, fontanería, herrería y necesidades del hogar, se puede mencionar clavos, tornillos, madera, alambre, pintura, piso cerámico, cerraduras, vasijas, recipientes de metal u otro material, lámparas, cemento, hierro, cortadoras, lijas, y otros.

1.4 Antecedentes de las ferreterías en Guatemala

Etimológicamente la palabra ferretería quiere decir “tienda de hierros”, pues en el comienzo la mayoría de los comercios de este tipo eran dirigidos por herreros que vendían diferentes utensilios hechos de este metal. Se han conseguido vestigios de estos negocios desde épocas anteriores al nacimiento de Cristo, por lo que es una de las formas de comercio más antiguas.

En Guatemala básicamente los primeros cambios en la política y economía de la ciudad empezaron a suceder a partir del año de 1791, el gobierno de la ciudad sufrió un importante cambio organizacional y se toma el control de los asuntos de la ciudad, como el urbanismo, salubridad y el ornato, los cuales hasta ese año eran ejercidos por el Ayuntamiento, fue este cambio el que le quitó al Ayuntamiento el control de los asuntos de la ciudad, cuando se introdujo la figura de los jefes de cuartel, eran en esa época apenas entre veintiocho y treinta mil habitantes en la ciudad, de los cuales unos doce mil entre indios y mulatos se dedicaban a la construcción de la ciudad.

El comercio en la ciudad en estos primeros años luego de su traslado al nuevo Valle de la Ermita, se basaba básicamente en la comercialización de alimentos como granos, frutos, verduras, gallinas y huevos, y ciertos productos que eran básicos para cocinar como el carbón y leña y los utensilios como vasijas y comales, todos en general se comercializan en los cajones de la plaza mayor que era el lugar en donde se ubicaba el mercado.

Paralelo a la transformación e inicios de la economía, se inició también la transformación de la ciudad, presentando algunos cambios a finales de la década de 1870, como el cambio de identificación de los nombres de las calles y avenidas, que se fueron estableciendo conforme fue creciendo y expandiéndose la ciudad y que se mantenían por nombres desde su traslado al nuevo Valle de la Ermita, debido a la aprobación municipal de una nueva nomenclatura numérica, se inicia en este período tímidamente la transformación de la Calle Real (hoy 6ta. Avenida) como principal eje comercial, seguida de la Calle de Comercio (hoy 7ta. Avenida), la Calle de la Universidad (hoy 9na. Avenida) , la Calle de los Mercaderes (hoy 8va. Calle), la Calle del Seminario (hoy 9na. Calle), todas estas calles fueron fieles testigos del crecimiento económico de nuestra ciudad la cuales albergaron los primeros

y principales negocios y comercios que dieron a los guatemaltecos las primeras visiones de crecimiento económico de nuestro país, encontrándose entre estos los primeros negocios y comercios, almacenes, farmacias, ferreterías, restaurantes, hoteles, baños, pastelerías, teatros, billares y uno que otro de centro de distracción que comienzan hacer dinámica la incipiente economía del país.

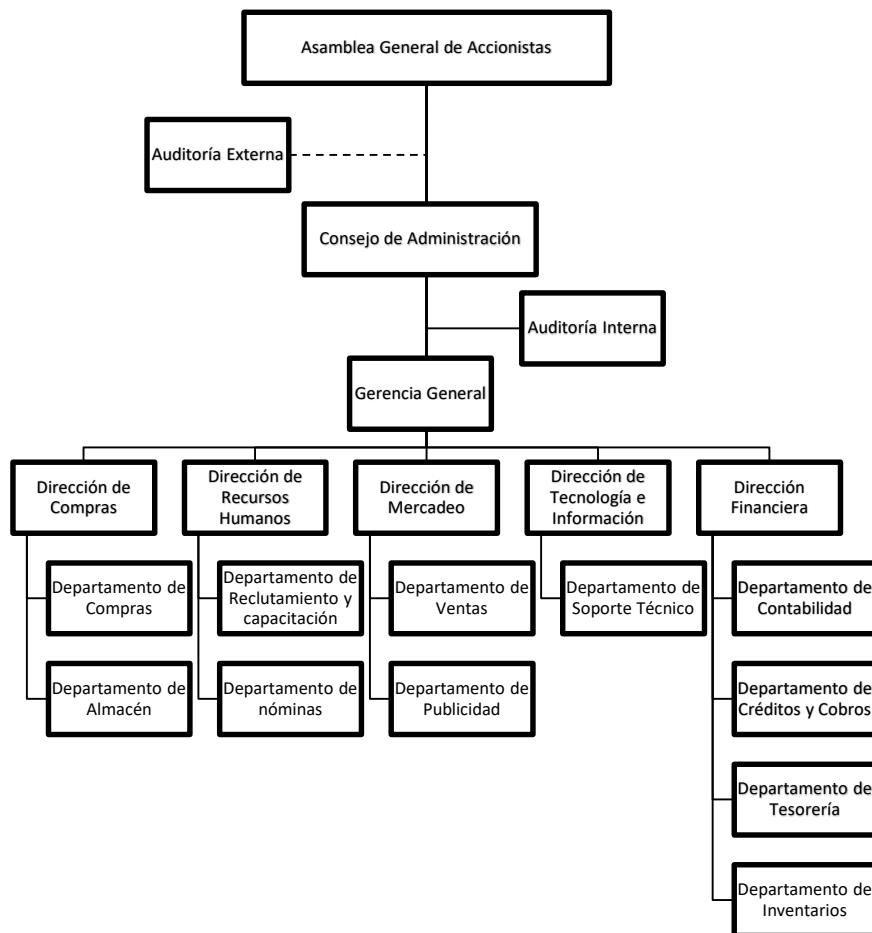
Una evolución posterior hizo que las tiendas del ramo ferretero se dividieran por bloques y se dedicaran a vender materiales de un sector en específico. Gracias a esta diversificación se hicieron populares pequeñas tiendas de ventas de producto de jardinería, las que se dedican la venta de cadenas, acoplamientos y ganchos, las que se especializan en tubos y varillas de diferentes materiales y tamaños, las que se dedican a herramientas eléctricas y metálicas, entre otras.

La división en ramos dio paso a la nueva generación de ferreterías de bricolaje, que son comercios enormes que engloban todas las especialidades del ramo. Ahora es muy fácil recorrer cientos de metros cuadrados de una misma tienda con un catálogo y variedad de productos tan enorme que se valen de carteles y señalizaciones para guiar a los clientes.

En la historia detrás de las ferreterías el pasado es importante, pero en el presente, encontrándonos en la era digital, estas tiendas han vuelto a evolucionar y es posible realizar las compras a través de páginas web. Las primeras aparecieron en la época de los noventa y en la actualidad la mayoría ofrece video tutoriales para atraer a los clientes. (25)

1.5 Estructura organizacional

Figura No. 1
Organigrama de una empresa ferretera



Fuente: elaboración propia con base a información recabada.

1.6 Marco legal aplicable

1.6.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala

El artículo 175 de la Constitución Política de la República de Guatemala, indica que es la ley de máxima autoridad en Guatemala, ninguna ley podrá contrariar las disposiciones de la constitución. La constitución indica los derechos y deberes que deben ser considerados por las empresas ferreteras.

El artículo 43 establece la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional, impongan las leyes; derecho que garantiza el establecimiento de empresas ferreteras dentro del territorio nacional y las incluye dentro del régimen tributario del país.

La Constitución delega en el artículo 171 y artículo 239 la autoridad exclusiva al Congreso de la República para decretar impuestos ordinarios y extraordinarios, arbitrios y contribuciones especiales, conforme a las necesidades del estado y de acuerdo a la equidad y justicia tributaria, así como determinar las bases de recaudación, especialmente las siguientes: a) El hecho generador de la relación tributaria, b) Las exenciones, c) El sujeto pasivo del tributo y la responsabilidad solidaria, d) La base imponible y el tipo impositivo, e) Las deducciones, los descuentos, reducciones y recargos y f) Las infracciones y sanciones tributarias.

Será función del presidente de la república exonerar de multas y recargos a los contribuyentes que hubieren incurrido en ellas por no cubrir los impuestos dentro de los términos legales o por actos u omisiones en el orden administrativo.

“El sistema tributario debe ser justo y equitativo. Para el efecto las leyes tributarias, serán estructuradas conforme al principio de capacidad de pago.”
(2:64)

Se prohíbe la doble o múltiple tributación interna, según artículo 243 de la Constitución Política de la República.

1.6.2 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 2-70, Código de Comercio y sus reformas.

Regula las operaciones de la libre empresa, facilitando su organización, bajo límites justos y necesarios que permiten al Estado la correcta vigilancia.

Define al comerciante como todo aquel que ejerce con fines de lucro una actividad de industria, la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios, la banca y auxiliares de los mismos; define al no comerciante como aquellos que ejercen una profesión liberal o realicen actividades agrícolas, pecuarias y los artesanos.

El Código de Comercio regula las actividades de toda sociedad constituida de acuerdo a la ley e inscrita en el registro mercantil, con personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados; las actividades de la empresa mercantil que ofrece al público y con propósito de lucro, bienes y servicios.

El artículo 368 del Código de Comercio, obliga al comerciante cuyo activo total exceda de veinte y cinco mil quetzales (Q.25,000.00), a “llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados; para este efecto deberán llevar libro de inventario, diario, mayor y de estados financieros.” (4:368)

El artículo 371 indica que se debe hacer la contratación de un contador responsable de los registros cuando el comerciante posea un activo total excedente a veinte mil quetzales (Q.20,000.00), y toda sociedad mercantil.

En el Código de Comercio, libro III, De las Cosas Mercantiles, establece los lineamientos útiles al comerciante para el manejo de los títulos de crédito, entre los que se encuentran comúnmente la letra de cambio, el pagaré, el cheque, la factura cambiaria, el vale y el bono bancario.

El Código de Comercio, libro IV Obligaciones y Contratos Mercantiles, establece los lineamientos para hacer uso del contrato de compraventa mercantil, contrato de seguro, contrato de hospedaje, entre otros.

1.6.3 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 6–91, Código Tributario y sus reformas.

Norma la relación jurídica que se origina de los tributos establecidos por el Estado. El artículo 9 define tributos 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”. (6:11)

Los tributos se clasifican en impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y contribuciones por mejoras.

El Código Tributario define obligación tributaria como “un vínculo jurídico, de carácter personal entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella”. (6:12)

El Código Tributario define las funciones de la administración tributaria, los contribuyentes, los medios de extinción de la obligación tributaria, el pago, la

compensación, la confusión, la condonación o remisión y la prescripción, las exenciones, exoneración de multas, recargos e intereses, las infracciones y sanciones.

La administración tributaria deberá cumplir con las funciones de administración, recaudación, control y fiscalización de tributos.

Los contribuyentes se reconocen como sujetos pasivos de la obligación tributaria, y deben cumplir con las prestaciones tributarias en calidad de responsable, evitando cometer infracciones como el pago extemporáneo de las retenciones, la mora, la omisión de pago de tributos, la resistencia a la acción fiscalizadora de la administración tributaria, el incumplimiento de las obligaciones formales.

1.6.4 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.

Es la ley que regula el impuesto sobre la renta obtenida por personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios afectos, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

Se clasifican las rentas según su procedencia en: las rentas de actividades lucrativas, contiene dos regímenes, el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas y el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas; las rentas de trabajo y las rentas de capital y las ganancias de capital.

Se establece un tipo impositivo para el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas de veinticinco por ciento (25%) debiendo realizar pagos trimestrales de acuerdo al artículo 38 de la ley y declaración jurada anual; para

el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas del cinco por ciento (5%) sobre la renta imponible hasta Q30,000.00 y del siete por ciento (7%) sobre el excedente de Q30,000.00, en este régimen el período de liquidación es mensual debiendo presentar declaración jurada informativa anual.

Constituye hecho generador del impuesto sobre las rentas de trabajo, la obtención de toda contraprestación, retribución o ingreso en dinero, que provenga del trabajo personal prestado por un residente en relación de dependencia, desarrollado dentro o fuera de Guatemala, se establece un tipo impositivo del cinco y siete por ciento (5% y 7%), según el rango de renta imponible de acuerdo al artículo 73, se aplicará el 5% por una renta imponible de hasta Q 300,000.00 y sobre el excedente se aplicará el 7% correspondiéndole un período de liquidación anual. Todo patrono que pague o acredite a personas residentes en Guatemala remuneraciones de cualquier naturaleza, debe retener el impuesto al trabajador, presentar declaración jurada anual y simultáneamente realizar el pago.

Constituye hecho generador del impuesto la generación de rentas de capital, ganancias y pérdidas de capital en dinero o en especie y que provengan directa o indirectamente de elementos patrimoniales, bienes o derechos, clasifica las rentas de capital inmobiliario, rentas de capital mobiliario y ganancias y pérdidas de capital. El tipo impositivo para las rentas de capital y para las ganancias de capital es del diez por ciento (10%), de acuerdo al artículo 92 de la ley, el tipo impositivo para la distribución de dividendos, ganancias y utilidades, es del cinco por ciento (5%).

El capítulo VI del libro I de la Ley de Actualización Tributaria, establece las normas especiales de valoración entre partes relacionadas.

El libro II regula el impuesto específico a la primera matrícula de vehículos automotores terrestres. El libro III corresponde a la ley aduanera nacional. El libro IV establece las reformas al decreto número 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado. El libro V contiene reformas al decreto número 70-94 Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos terrestres, marítimos y aéreos y el libro VI contiene reformas al decreto número 37-92 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel sellado especial para protocolos.

1.6.5 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.

Se genera el impuesto por la venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos y la prestación de servicios en el territorio nacional.

“Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley, pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios”. (9:13)

El débito fiscal es la suma del impuesto cargado por el contribuyente y el crédito fiscal es la suma del impuesto cargado al contribuyente, por las operaciones afectas. De acuerdo al artículo 19 la suma neta que el contribuyente debe enterar al fisco en cada período impositivo, es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados.

En las ventas la base imponible será el precio de la operación menos los descuentos concedidos de acuerdo a prácticas comerciales, debiendo adicionar al precio los recargos financieros, envases y embalajes.

El contribuyente enterará a la Administración Tributaria sus operaciones, mediante declaración del monto total de operaciones realizadas en el mes calendario anterior, incluso las exentas del impuesto. La Administración Tributaria llevará un registro de los contribuyentes basándose en el número de identificación tributaria (NIT), para fines de control y fiscalización del impuesto.

Los contribuyentes, están obligados a emitir y entregar al adquirente, y es obligación del adquirente exigir y retirar facturas de venta, notas de débito, notas de crédito y otros documentos autorizados por la Administración Tributaria. Los libros de compras y ventas del contribuyente deberán mantenerse en el domicilio fiscal del contribuyente.

1.6.6 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad y sus reformas.

Están obligadas al pago de este impuesto las personas individuales o jurídicas que realicen actividades mercantiles en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

El pago del impuesto se hará de forma trimestral, calculando el 1% sobre la base imponible establecida. “La base imponible de este impuesto la constituye la que sea mayor entre: a) La cuarta parte del monto del activo neto; o, b) La cuarta parte de los ingresos brutos.” (10:249)

El impuesto de solidaridad y el impuesto sobre la renta podrán acreditarse entre sí, según artículo 11 de la ley, el monto del impuesto de solidaridad, pagado durante los cuatro trimestres del año calendario podrá ser acreditado al pago del impuesto sobre la renta hasta su agotamiento, por el contrario, los pagos trimestrales del impuesto sobre la renta, podrán acreditarse al pago del impuesto de solidaridad.

1.6.7 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 1441,
Código de Trabajo

La Constitución Política de la República establece el trabajo como un derecho de la persona y una obligación social. El régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de justicia social.

El Código de Trabajo regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo; la contratación por parte del patrono a los trabajadores, la suspensión de los contratos de trabajo y su terminación; establece instituciones para resolver sus conflictos.

El patrono otorga el salario al trabajador como retribución a su trabajo, se establece la reglamentación del salario mínimo, las jornadas y descansos semanales, días de asueto y vacaciones para el trabajador.

El Código de Trabajo hace diferencia a los distintos tipos trabajo dentro del país distinguiendo el trabajo agrícola y ganadero, el trabajo de la niñez, mujeres y mujeres embarazadas, el trabajo a domicilio, el trabajo doméstico, el trabajo de transporte, trabajo de aprendizaje, trabajo en el mar y en las vías navegables.

Obliga al empleador a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios.

El ministerio de trabajo y previsión social tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos a trabajo y a previsión social y debe vigilar por el desarrollo, mantenimiento y aplicación de todas las disposiciones legales para armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores.

La inspección general del trabajo, por medio de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales, debe velar porque patronos y trabajadores cumplan y respeten las leyes. Los tribunales de trabajo y previsión social, les compete juzgar y ejecutar lo juzgado en esta materia.

1.6.8 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo

Obliga al patrono a otorgar un pago anual en concepto de aguinaldo al trabajador, equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que devengue por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente. El aguinaldo deberá pagarse, el cien por ciento en el mes de diciembre, o bien, deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente.

Del pago de la prestación de aguinaldo debe dejarse constancia escrita. No está sujeto al pago de ninguna clase de impuestos, tasas y demás cargos, es inembargable salvo las excepciones que prescriban leyes especiales.

1.6.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores

Ley aprobada por el Congreso de la República el 2 de julio de 1992 durante el gobierno de Jorge Serrano Elías, siendo declarado de urgencia nacional.

La bonificación anual consiste en una prestación laboral obligatoria que todo patrono del sector público o privado debe pagar a sus trabajadores, equivalente al cien por ciento de un salario o sueldo que devengue el trabajador en un mes, por un año ininterrumpido de labores o proporcional al

tiempo laborado, de acuerdo al artículo 2 de la ley. La bonificación deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año.

1.6.10 Congreso de la República de Guatemala, decreto número 295, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Ley que inviste al organismo encargado de aplicar el régimen de seguridad social en Guatemala, el “Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”, una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, con el objetivo final de dar protección mínima a la población, con base a una contribución proporcional a los ingresos de cada uno.

El instituto se compone de tres órganos superiores, la junta directiva, la gerencia, y el consejo técnico. Debe dar prioridad a toda clase trabajadora, en todo el territorio nacional, antes de incluir dentro de su régimen a otros sectores de la población, tomando en cuenta las circunstancias sociales y económicas del país, las condiciones, nivel de vida, métodos de producción, costumbres y demás factores análogos propios de cada región, y las características, necesidades y posibilidades de las diversas clases de actividades.

De acuerdo al artículo 28 del decreto número 295, comprende protección y beneficios en caso de que ocurran los siguientes riesgos de carácter social: a) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; b) Maternidad; c) Enfermedades generales; d) Invalidez; e) Orfandad; f) Viudedad; g) Vejez; h) Muerte (gastos de entierro); e i) Los demás que los reglamentos determinen.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA OPERACIONAL

2.1 Contador Público y Auditor

“Auditor: persona que analiza la información contable y verifica que los estados financieros reflejen la situación financiera de la organización.” (14:13)

El licenciado en Contaduría Pública o Contador Público independiente es el profesional que realiza un examen crítico de los libros, registros, recursos, obligaciones, patrimonio y resultado de una entidad, basado en normas, técnicas y procedimientos específicos, con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera.

2.2 Definición de auditoría operacional

“Auditoría Operacional: es un examen y evaluación sistemático de las operaciones de una entidad, con el propósito de medir el nivel de eficiencia y eficacia de esta, también se refiere al análisis de la productividad desde el enfoque del uso y manejo de los recursos de las instituciones.” (1:15)

La auditoría operacional se centra en medir la eficacia, la eficiencia y la economía de las operaciones. El auditor operacional evalúa los controles operativos y los sistemas sobre la totalidad de las áreas revisadas que pueden ser las compras, la recepción y envío de mercadería, los canales de distribución, la cartera de clientes, el control y administración de los salarios, el control de los gastos operativos, otros. (26)

La auditoría operacional puede ayudar a tener una organización más eficiente, en tal sentido, deben hacerla los profesionales que tengan la capacidad y la

experiencia suficiente para que se formalicen los cambios que ayuden a corregir las debilidades que resulten producto del trabajo realizado que incluya las recomendaciones necesarias y luego la implementación oportuna de los cambios. (26)

La auditoría operacional también se puede definir como el examen amplio y constructivo de la estructura orgánica de una entidad, o cualquiera de sus componentes, como una división o departamento, sus medios de operar y sus recursos humanos y físicos, lo que conduce a la acumulación y evaluación objetiva de la evidencia, con el propósito de emitir un pronunciamiento de manera individual o en conjunto sobre la: eficacia, eficiencia y economía del objeto de la auditoría. Por lo que en algunas ocasiones es llamada auditoría de las “tres E”.

Al ejecutar una auditoría operacional se realiza una revisión sistemática de las actividades de una organización o de un determinado segmento, con relación a los objetivos específicos. Dentro de una auditoría operacional se espera que el Contador Público realice una observación objetiva y un análisis completo de las operaciones en cuestión.

La auditoría operacional se realizará desde el punto de vista de la auditoría operacional externa. La auditoría externa se refiere a la que se contrata de forma independiente, a través de un contrato de servicios o convenio de trabajo, en el que se especifica el objetivo de la auditoría, el que variará de acuerdo a las necesidades del cliente, puede ser de estados financieros, administrativa, operacional, de cumplimiento, entre otros.

2.3 Historia de la auditoría operacional

La auditoría operativa nació por la necesidad que tenía la alta dirección o gerencia de estar de acuerdo tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros.

La necesidad de la auditoría operacional fue anticipada en Estados Unidos de Norteamérica por William Parker Leonard (1991), definió a esta técnica como: Un examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa, o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos. (p.46)

El término “operaciones” surge como la designación de actividades y funciones no financieras que aparecen en la declaración de las responsabilidades de los auditores internos, publicada por el Instituto de Auditores Internos.

Durante los últimos 30 años ha surgido la necesidad de contar con otro tipo de auditoría llamada auditoría operativa que tiene en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración.

Conforme se van creando diversas ciencias, técnicas, métodos, principios, actividades y demás líneas de conocimiento, que sirvan de apoyo para la gestión eficaz de las empresas, se da en el país el establecimiento de la auditoría operativa con el propósito de coactivar el logro eficiente de los objetivos que las organizaciones se proponen. (24)

2.4 Clasificación de la auditoría operacional

Se realiza la clasificación de la auditoría operacional de acuerdo a las operaciones que se realizan en comercialización, compras, producción, administración de recursos humanos, finanzas, sistemas.

Tabla 1
Clasificación de auditoría operacional

Clasificación de auditoría operacional	
Comercialización	-Investigación de mercado -Ventas -Publicidad -Distribución
Compras	-Compras
Producción	-Programación y control de la producción -Administración de inventarios -Mantenimiento -Almacenaje
Administración de recursos humanos	-Reclutamiento y selección -Capacitación y desarrollo -Administración de sueldos y salarios
Finanzas	-Administración del efectivo -Administración de inversiones de capital -Otorgamiento de crédito -Cobranzas -Obtención de financiamiento
Sistemas	-Organización y métodos -Procesamiento electrónico de información

Fuente: elaboración propia, con base en información recabada.

2.5 Metodología de la auditoría operacional

La metodología es el conjunto de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo.

Para ejercer la metodología se requiere de una actitud mental de búsqueda constante de oportunidades para aumentar la eficiencia de los controles operacionales y en la realización misma de las operaciones, es usada por el auditor operacional al prestar sus servicios y realizar el examen de aspectos administrativos; por lo anterior, debe insistirse en la necesidad de una actitud mental, conocimiento y experiencia adecuadas por parte del Contador Público a fin de que esté en posibilidades de llevar a cabo auditorías operacionales.

La auditoría operacional persigue el objetivo de realizar recomendaciones a la entidad con la finalidad de incrementar la eficiencia, eficacia y economía en sus operaciones, diagnosticar los obstáculos a la productividad en las funciones realizadas, el Contador Público y Auditor se propone alcanzar este objetivo a través de la metodología de auditoría operacional.

La metodología de la auditoría operacional está compuesta de tres fases: la familiarización, investigación y análisis y el diagnóstico.

2.5.1 Familiarización

Es la fase en la que el Contador Público y Auditor conoce las operaciones que revisará dentro de la empresa, a través del estudio de los problemas especiales inherentes a la actividad económica de la empresa, que consisten en, la administración de la operación, la infraestructura de la operación (planificación, organización, dirección y control), y los antecedentes respecto de deficiencias detectadas.

Al ejecutarse esta etapa, el Contador Público y Auditor entra en contacto con los diversos funcionarios y empleados que manejan directamente la operación y que, valiéndose de entrevistas conoce características y problemas de la operación misma. El Contador Público y Auditor deberá seguir los siguientes lineamientos para ejecutar correctamente la fase de familiarización: estudio ambiental, estudio de la gestión administrativa y la visita a las instalaciones.

El estudio ambiental le permite al auditor diagnosticar las áreas críticas, deberá investigar la importancia que tiene la operación que se audita, considerando las repercusiones financieras que tendría si se mejora la eficiencia; deberá investigar indicadores como rotaciones y razones financieras; la estructura de la organización y políticas aplicables a la operación que se revisa; reglamentación federal, estatal, y municipal que rigen las prácticas de manejo de la operación; información de problemas similares en otras empresas.

El estudio de la gestión administrativa, en esta fase al auditor le interesa conocer las características esenciales de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control).

La fase de visita a las instalaciones se realiza para observar directamente cómo se efectúan las operaciones e identificar síntomas de problemas.

Los auditores tienen que obtener un conocimiento integral de los objetivos, de la estructura organizacional y de las características operativas de la unidad que se está auditando. Se debe empezar por un estudio de las actas constitutivas organizacionales, de los enunciados de las funciones y responsabilidades asignadas, de las políticas y lineamientos administrativos y de las políticas y procedimientos operativos. En esta etapa, los auditores

pueden leer algo del material publicado disponible acerca del tema para familiarizarse en la mayor medida posible con las funciones efectuadas.

Esta información acerca de los antecedentes, faculta al auditor para visitar las instalaciones de la organización y entrevistar al personal de supervisión para determinar sus objetivos específicos, las normas que se utilizarán para medir el cumplimiento de estos objetivos y los principales problemas que enfrenta para alcanzarlos. Durante estas visitas, los auditores también observarán las operaciones e inspeccionarán los registros e informes disponibles.

Posterior a la familiarización, el auditor operacional estará en posibilidad de dar orden a sus ideas y como fundamento de los hechos observados estructurar la planificación de auditoría, para entrar a la siguiente fase de forma ordenada, lo que le da la capacidad de delegar parte de las investigaciones y de supervisar su realización.

2.5.2 Investigación y análisis

Corresponde a la segunda fase de la metodología, consiste en analizar la información y examinar la documentación para evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones. Se realiza pruebas de detalle, seleccionadas a juicio del auditor o por medio de muestreo estadístico, entre las utilizadas se mencionan, entrevistas formales, revisión de expedientes, revisión de documentación, observaciones directas, investigación en las cámaras y asociaciones a los que pertenezca la empresa, actualización de estadísticas, seguimiento y comparación de hallazgos.

El programa de auditoría operacional se hace a la medida del compromiso particular. Contiene todas las pruebas y los análisis que los auditores consideran son necesarios para evaluar las operaciones de la organización.

Con base en la naturaleza y el grado de dificultad del trabajo de auditoría, se asignará el personal indicado al compromiso y programará el trabajo.

El auditor deberá cuidar que sus investigaciones se planeen y desarrollen de tal manera que en el menor tiempo necesario obtenga la información. El auditor busca hechos y evita distorsionarlos con interpretaciones e inferencias de cualquier naturaleza, sino hasta formarse una opinión lo más objetiva posible.

Se seleccionan los rubros que se van a revisar para determinar la suficiencia de los procedimientos y la forma en que se dará seguimiento. Los auditores a menudo seleccionarán de los registros muestras representativas de las transacciones y las analizarán para determinar si se han seguido los procedimientos correctos y descubrir la naturaleza y medida de los problemas encontrados.

El análisis es otra parte importante del trabajo de campo. El desempeño real de la organización se compara con diversos criterios como presupuestos, metas de productividad o el desempeño de unidades similares. Este análisis ofrece una base para las recomendaciones que formulan los auditores con relación al mejoramiento de la eficacia, la eficiencia y la economía.

Los auditores resumen los resultados y evalúan el material que recabaron. Las deficiencias significativas se analizan con el supervisor implicado. Si es posible se emprenderá con acciones correctivas en ese momento. El propósito de este análisis en el lugar de los acontecimientos es asegurarse de que se han obtenido todos los datos relevantes.

A continuación, se describen las técnicas que el auditor podrá hacer uso al ejecutar la etapa de investigación y análisis.

La entrevista: su propósito es obtener información de primera mano respecto de la operación. Deben plantearse adecuadamente para obtener la información sobre la ejecución práctica de las políticas y procedimientos. La técnica de encuesta debe ser la más apropiada al tipo de evidencia que se desea recopilar determinando el tamaño de la muestra y la oportunidad de la entrevista. Se dirigen al personal ejecutivo que administra las principales actividades, así como el personal de línea, asegurándose de obtener información veraz y significativa.

Evaluación de la gestión administrativa: en relación a cada etapa del proceso administrativo al auditor le interesará de cada una los siguientes aspectos:

Planeación: el grado de efectividad logrado para anticipar problemas y programar actividades eficientemente.

Organización: el auditor critica la estructura de la organización, líneas de autoridad y responsabilidad, la coordinación de los departamentos encargados de la operación entre sí y con otras áreas de la empresa.

Dirección: el auditor se interesa por conocer la calidad directiva de los ejecutivos, la efectividad del sistema de información que respalda las decisiones de la dirección y la oportunidad de estas.

Control: no es más que la comparación de lo planeado con lo ejecutado. Tiene especial interés para el auditor operacional los mecanismos de programación y presupuesto, así como su contenido y oportunidad como instrumentos de evaluación.

Examen de la documentación: contribuye a la verificación objetiva de la información sujeta a análisis o bien la observación de algunos datos específicos.

2.5.3 Diagnóstico

Consiste en sumar los hallazgos detectados y reportar los que sean indicios de notorias fallas de eficiencia e indicar en resumen los que demuestren mayor relevancia.

Se divide en tres fases: la fase creativa, la reverificación de hallazgos y la elaboración del informe.

La fase creativa dirige al auditor a ensayar un modelo conceptual de la estrategia administrativa que más convenga a la empresa para la operación estudiada de acuerdo con las circunstancias que le rodean, o bien, compararlos con modelos ya establecidos; requiere precisar la prioridad que debe darse a los elementos del modelo anterior y considerar el costo-beneficio del modelo diseñado.

La fase de reverificación de hallazgos comprende una nueva verificación de los hallazgos detectados en la fase creativa para avanzar a un diagnóstico definitivo.

En esta fase el auditor operacional compara el esquema con el modelo vigente y se asegura que las diferencias tienen relevancia, se ratifica la existencia de los problemas diagnosticados mediante comentarios con las personas directamente involucradas, debe asegurarse que se trata de problemas cuya solución es factible porque existen técnicas disponibles para ello, interrelaciona los problemas encontrados con los que pudieran haber

detectado en otras áreas y se asegura que las alternativas de solución propuestas no generarán mayores o más complejos problemas o agravarán los existentes.

En la fase de elaboración del informe se realiza un borrador para discutir con los involucrados, asegurándose de que se trata de hallazgos reales y que los involucrados coinciden con su existencia, posteriormente se realiza el informe definitivo.

El informe definitivo es el producto terminado del trabajo realizado, se enfoca a mostrar objetivamente los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y los controles operacionales establecidos. Un informe útil debe ser ágil y orientado hacia la acción.

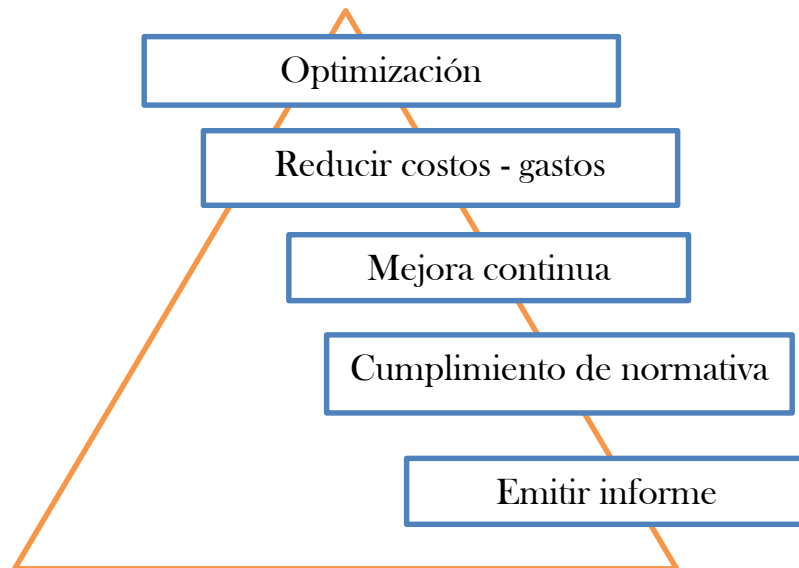
2.6 Objetivos de la auditoría operacional

El objetivo de la auditoría operacional es presentar recomendaciones que incrementen la eficiencia, eficacia y economía en las entidades a que se practique, se enfoca en identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

La auditoría operacional tiene el objetivo de detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prever obstáculos a la eficiencia; presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades aportando a la productividad.

Se puede detallar los objetivos que persigue la auditoría operacional en el diagrama siguiente:

Figura No. 2
Objetivos de auditoría operacional



Fuente: elaboración propia, con base en información recabada.

2.7 Alcance de la auditoría operacional

Se refiere a las actividades que delimitan a la práctica de la auditoría operacional, la cual debe de proponer recomendaciones específicas (en los casos que se tengan elementos para ello) y que, de no ser así, pudieran tener un carácter general, pero en todos los casos deben presentarse sugerencias para mejorar la eficiencia.

El extenso y amplio enunciado de una auditoría operacional incluye por lo regular, la intención de valorar el desempeño de una organización, una función o un conjunto de actividades en lo particular. Este extenso enunciado, no obstante, tiene que expandirse para especificar de manera precisa el alcance de la auditoría y la naturaleza del informe.

Los auditores tienen que determinar qué políticas y procedimientos en lo específico van a evaluarse y cómo se relacionan con los objetivos específicos de la organización.

Los elementos del proceso administrativo deben ser tomados en cuenta en un examen de auditoría operacional, debe abarcar todos los pasos de dicho proceso planificación, organización, dirección y control.

2.8 Informe de auditoría operacional

Corresponde a la comunicación de los resultados obtenidos, debe ser oportuno, completo, veraz, objetivo y convincente, así como lo suficientemente claro y conciso como lo permitan los asuntos tratados.

Es necesario indicar que el Contador Público deberá obtener evidencia suficiente que respalde las opiniones o sugerencias que contenga su informe; la evidencia debe estar documentada en los papeles de trabajo.

El informe de auditoría operacional se enfoca a mostrar los problemas detectados relacionados a la eficiencia operativa y con los controles operacionales establecidos lo que coincide con la finalidad del examen realizado.

El contenido básico del informe debe incluir:

- a) Alcance y limitaciones del trabajo.
- b) Situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional.
- c) Sugerencias para mejorar la eficiencia.

Se describe cada una de las partes a continuación:

a) Alcance y limitaciones del trabajo

Se caracteriza por ser breve y deben identificarse los objetivos del trabajo realizado y las operaciones sujetas a examen, el criterio de prioridades establecido, las limitaciones, la participación de otros profesionales si la hubo, y la responsabilidad asumida sobre las labores que hayan realizado.

b) Situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional

Se presenta el resumen jerarquizado de los hallazgos significativos y su efecto; haciendo referencia a una descripción extensa en la que se proporcionen mayores datos sobre los problemas detectados, sus causas y consecuencias.

c) Sugerencias para mejorar la eficiencia

Las sugerencias se deben incluir inmediatamente después de que se señalaron las situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia de operaciones. Podrán ser de carácter específico o bien general.

2.9 Definición de eficiencia y eficacia

“La eficiencia es el logro de los fines con una cantidad mínima de recursos. La eficacia es el logro de los objetivos.” (16:10)

La eficiencia es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones.

La eficacia es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones, con relación a los programados.

La efectividad es la unión de eficiencia y eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia a la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos, es decir, no importa si fuimos eficientes en el proceso llevado a cabo para alcanzar el objetivo y ser eficaces.

Es posible ser eficiente sin ser eficaz (tener un excelente uso de los recursos, pero no se cumplió el objetivo en el tiempo previsto) y ser eficaz sin ser eficiente.

2.10 Definición de economía

“Estudia la manera como se administran los recursos escasos con el fin de producir diversos bienes y servicios, y distribuirlos para su consumo entre los miembros de la sociedad.” (19:31)

“La economía nos ayuda a ordenar y establecer prioridades a la hora de tomar decisiones relacionadas con las necesidades individuales o colectivas que se desean satisfacer.” (19:32)

La economía es la habilidad de minimizar el costo unitario de los recursos empleados en la consecución de los objetivos, sin comprometer estos últimos.

2.11 Parámetros de evaluación de eficiencia, eficacia y economía

a) Eficiencia

La evaluación de la eficiencia se desarrolla a partir de una escala, de modo que los resultados más bajos indicarán una escasa eficiencia y viceversa. En este caso, el análisis del indicador se hará, si el resultado es menor a 1, se considerará ineficiente; si es igual a 1, eficiente; y si supera la unidad, será muy eficiente. (22)

$$\text{Eficiencia} = \frac{((\text{Resultado alcanzado}/\text{costo real}) * \text{Tiempo invertido})}{((\text{Resultado previsto}/\text{costo previsto}) * \text{Tiempo previsto})}$$

b) Eficacia

El resultado será un porcentaje que la compañía podrá valorar en forma comparativa, es decir, si se sitúa en los percentiles más bajos el trabajo será ineficaz, mejorando esta capacidad conforme se ascienda hacia el 100%. En términos generales, el índice de eficacia es la relación entre los resultados logrados y el objetivo previsto. (22)

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Resultado alcanzado} * 100)}{(\text{Resultado previsto})}$$

c) Economía

Un índice de economía generalmente empleado es la relación entre los resultados obtenidos y el costo de los mismos. (22)

$$\text{Economía} = \frac{\text{Resultado alcanzado}}{\text{Costo}}$$

2.12 Definición de operación

“Cada una de las acciones, pasos o etapas, físicas o mentales, que es necesario ejecutar para llevar a cabo una actividad o labor determinada. Es la división mínima del trabajo administrativo.” (3:387)

Una operación es el conjunto de actividades relacionadas que conforman el proceso productivo de la entidad y que transforma los insumos en productos (bienes y servicios).

Se define la operación como el conjunto de actividades orientadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la entidad, tales como vender, comprar, cobrar o producir.

2.13 Definición de productividad

“Proporción de productos a insumos en cierto período con la debida consideración de la calidad.” (16:9)

La productividad es un término económico que indica una relación entre la cantidad producida de bienes y cantidad empleada de recursos. La auditoría operacional busca elevar la productividad de las operaciones haciéndolas más rápidas y con buenos resultados.

“Las compañías exitosas crean su valor agregado mediante operaciones productivas, cabe definirla como el cociente producción-insumos dentro de un período, considerando la calidad. Puede expresarse como sigue:” (17:15)

Productividad:
$$\frac{\text{Producción (dentro de un período, considerando la calidad)}}{\text{insumos}}$$

La productividad se podrá aumentar considerando tres variables que son: a) Conseguir producir más con los mismos insumos, b) Lograr producir la misma cantidad de productos, pero utilizando menos insumos y c) Cambiar la proporción favorablemente aumentando productos y reduciendo insumos.

“Las compañías utilizan varios tipos de insumos (mano de obra, materiales y capital); por otra parte, la productividad total de los factores combina varios insumos para llegar a uno compuesto. Anteriormente los programas de mejoras de productividad estaban dirigidos sobre todo a áreas de competencia directa de los trabajadores, sin embargo, como señaló Peter Ferdinand Drucker, uno de los autores más prolíficos en administración, la máxima oportunidad de aumentar la productividad se encuentra en el conocimiento del trabajo mismo y, en especial, en la administración”. (17: 15)

2.14 Definición de recursos

“Los factores o insumos o recursos productivos (inputs) son los recursos empleados por las empresas o unidades económicas de producción para producir bienes y servicios. Están disponibles en cantidades limitadas y, en consecuencia, condicionan la producción de bienes y servicios. Los factores se combinan en cierto orden para obtener los bienes y servicios deseados.” (19:33)

Se consideran tres factores productivos: la tierra que aporta la naturaleza al proceso productivo; el trabajo, el tiempo y las capacidades intelectuales dedicadas a las actividades productivas y el capital bienes duraderos no dedicados al consumo sino a la producción de otros bienes.

Precisamente se llama a las economías capitalistas de esta manera porque el capital suele ser propiedad privada de los individuos, esto es, los capitalistas.

Son los materiales, activos, recursos humanos, servicios, recursos financieros y/u otros que las operaciones necesitan para generar los productos esperados.

CAPÍTULO III

CUENTAS POR COBRAR

3.1 Definición de Cuentas por Cobrar

La sección 4 Estado de Situación Financiera de la NIIF para las PYMES párrafo 4.2 (b) incluye a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar como información a presentar en un estado de situación financiera, en la misma sección dentro del apartado: Información a presentar en el estado de situación financiera o en las notas párrafo 4.11 b) indica que una entidad revelará, ya sea en el estado de situación financiera o en las notas, las siguientes sub clasificaciones de las partidas presentadas: (b) deudores comerciales y otras cuentas por cobrar mostrando por separado los importes debidos por partes relacionadas, importes debidos por otras partes, y cuentas por cobrar que surgen de ingresos acumulados o devengados todavía no facturados.

“Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:(d) cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.” (15:60)

“Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro;” (14:268)

Dependiendo del tipo de organización, el porcentaje de cuentas por cobrar en relación al activo total es representativo, como entidades financieras, los bancos o las cooperativas, o en el caso de empresas que venden bienes o

prestan servicios al crédito, como electrodomésticos, carros o inmuebles en estos casos el auditor deberá prestar especial atención.

Las cuentas por cobrar corresponden a los créditos a favor de la organización, documentados o en cuenta corriente, provenientes de ventas de mercancías, bienes o servicios (clientes), de préstamos a pagos por cuenta de terceros (deudores diversos) y de otros.

En relación al rubro de clientes, los movimientos más importantes son: cargos por las facturas de ventas y créditos por los cobros efectuados, su saldo representa el importe de las ventas pendientes de cobro. En todos los casos, excepto en el de anticipos a proveedores, el saldo de las cuentas por cobrar representa derechos recuperables en efectivo.

El objetivo del auditor al evaluar las cuentas por cobrar se enfoca a medir el nivel de control interno que existe dentro de la empresa, verifica el respaldo documental, es decir, la materialidad del documento que ampare el derecho de cobro, verifica la autenticidad del derecho de cobro, es decir, verificar que el adeudo es un derecho real a favor de la empresa.

Se debe verificar su valuación y probabilidad de cobro, determinar que las cifras que se muestran como cuentas por cobrar, además de representar un derecho real, son recuperables en el plazo establecido, determina las limitaciones del derecho de cobro, es decir, la existencia de algún compromiso por el cual la empresa no pueda exigir ampliamente el cobro del derecho que representan. El auditor cuida la adecuada presentación en los estados financieros. Es decir, examina si las cuentas por cobrar están correctamente clasificadas en atención al origen (clientes, funcionarios y empleados, otros) y

en atención al plazo (cuentas por cobrar a plazo mayor de un año deben separarse del activo circulante y destacarse en renglón especial).

En relación a algunos procedimientos importantes del área de cobranzas, a criterio del auditor se debe separar las funciones de las personas que afectan los auxiliares, de quienes reciben cobros y/o realizan ventas. El responsable del resguardo de los documentos que amparan las cuentas y documentos por cobrar, no debe por ningún motivo tener acceso a los libros de registro y auxiliares.

Se deben de clasificar los clientes en función al récord crediticio, por ejemplo: clientes tipo A, B, C.; establecer límites de crédito y designar funcionarios autorizados que pueden otorgarlos, para el otorgamiento de bonificaciones y descuentos, autorizaciones especiales para cancelación de cuentas incobrables, enviar regularmente estados de cuenta y solicitudes de confirmación de adeudo, formulación de relaciones de los adeudos por antigüedad y estudios periódicos de la recuperabilidad de saldos vencidos, investigación periódica de saldos vencidos, arqueos periódicos de facturas, contra recibos y documentos pendientes de cobro.

En su mayoría, las empresas con grandes volúmenes de clientes poseen un departamento de créditos que evalúa si los clientes cumplen con los estándares de aprobación de crédito. El conceder los créditos requiere de conservar un equilibrio. Una empresa no quiere perder las ventas de buenos clientes y desea evitar las cuentas por cobrar que nunca se recuperarán. Para que se pueda lograr un buen control interno sobre los cobros de efectivo provenientes de las cuentas por cobrar, se debe mantener la separación de las funciones, cuidando que el departamento de créditos no posea acceso al

efectivo, y los que poseen el efectivo no pueden tener una posición que les permite conceder créditos a los clientes.

3.1.1 Clientes

“Comprende los derechos de cobro provenientes de las ventas de mercancías o servicios que forman parte del giro de la empresa, así como todos los mecanismos de control interno que se identifican con dichas operaciones, incluyendo las estimaciones de cuentas de cobro dudoso.” (21:71)

“La cuenta del mayor general, clientes, se conoce como cuenta de control; esta contiene el total o saldo de todas las cuentas individuales de clientes que aparecen en el mayor auxiliar, el cual detalla el saldo de las cuentas de cada uno de ellos.” (14:270)

El crédito otorgado a los clientes proporciona un aumento en las ventas, y exige administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible.

El control de los clientes se debe de ordenar en un registro individual específico por cliente y en orden alfabético en un archivo electrónico o libro mayor llamado mayor auxiliar de cuentas por cobrar o mayor auxiliar de clientes.

La cuenta representa el derecho que tiene la entidad de exigir a sus clientes el pago de su adeudo por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito, representa un beneficio futuro fundadamente esperado.

Se carga al realizarse una venta de mercadería o prestación de servicio, y se abona con los pagos parciales o totales que a cuenta o en liquidación de su adeudo efectúen los clientes, se abona por el importe de la devolución de

mercancía (devoluciones sobre venta), se abona por el importe de las rebajas, bonificaciones y descuentos sobre venta concedidas a los clientes, se abona para saldar la cuenta al cierre de los libros y del importe de las cuentas consideradas incobrables.

Al evaluar la cuenta de clientes, el auditor operacional procederá a realizar una confirmación de saldos, procedimiento mejor conocido como circularización, el cual consiste en enviar una carta al deudor donde se le pide que conteste si está de acuerdo o no con el importe que aparece a su cargo: esta carta la envía la empresa y la respuesta debe recibirla directamente el auditor.

Existen dos clases de confirmaciones: a) Positiva, cuando el cliente debe contestar ratificando por escrito su parecer, y b) Negativa, cuando se le pide que conteste solamente si no está de acuerdo.

Para facilitar la respuesta del deudor se acostumbra preparar la carta en tal forma que muestre un talón desprendible en el que lo único que debe hacer el cliente, en caso de estar conforme, es firmar; también se acostumbra incluir un sobre timbrado y rotulado para facilitar y obtener una respuesta inmediata. En los remitentes y en los sobres rotulados se imprime la dirección del auditor que es quien deberá recibir las respuestas (o devoluciones), directamente.

En este procedimiento es común que se reciban respuestas que muestran inconformidad con su saldo y desde luego, son las que requieren mayor atención por parte del auditor. Deben ser investigadas cuidadosamente hasta satisfacerse de que efectivamente la inconformidad obedece a errores de apreciación del deudor o de que ciertamente existe un error en libros que debe ser corregido. En este último caso la investigación de la causa del error es un trabajo adicional conveniente, y del cual se obtienen buenos resultados.

Posteriormente se realiza un recuento de las respuestas obtenidas conformes y de las inconformes para establecer el porcentaje que representan en relación con el total de circulares enviadas. Cuando las respuestas conformes y las conformes aclaradas exceden el 50% del total de saldos circularizados, el resultado del procedimiento es satisfactorio (si no hubo circulares inconformes pendientes de aclaración y circulares devueltas importantes), cuando dicha relación es menor al 50% conviene apoyar con argumentos suficientes la razón de su aceptación como satisfactorio.

“Las cuentas por cobrar también llamadas cuentas comerciales, representan el derecho a recibir por parte de los clientes dinero en el futuro debido a las ventas de bienes o servicios prestados en el presente. Las cuentas por cobrar usualmente se manejan a corto plazo en períodos de 30 o 60 días y, por lo tanto, se reportan como un activo circulante en el balance general.” (18:486)

Para medir la eficiencia y la actividad de las cuentas por cobrar se hace uso de las siguientes razones de actividad.

a) Rotación de cuentas por cobrar

El índice de rotación de las cuentas por cobrar se calcula dividiendo los ingresos netos por las cuentas por cobrar promedio. Es una medida de la rapidez y eficiencia con que una empresa cobra sus facturas pendientes. El volumen de negocios de las cuentas por cobrar indica cuántas veces por período la compañía cobra y convierte en efectivo las cuentas por cobrar de sus clientes.

$$\text{Rotaciones de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas (crédito)}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

b) Plazo medio de cobranza

Es el número de días que transcurre desde que la empresa vende un producto o servicio y cobra por parte de sus clientes. El período medio de cobro es el plazo, en días, que tarda de media una empresa en cobrar a sus clientes. El resultado indica los días en que se recuperan las cuentas por cobrar.

$$\text{Plazo medio de cobranza} = \frac{360 \text{ o } 365}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

3.1.2 Deudores

“Son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas a la actividad normal de la empresa.” (14:268)

“En esta cuenta se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos de mercancías o prestación de servicios, préstamos concedidos y otros conceptos de naturaleza análoga, única y exclusivamente a crédito abierto, sin exigir garantía documental representada por títulos de crédito (letras de cambio y pagarés).

Por lo tanto, esta cuenta representa el derecho que tiene la entidad de exigir a aquellas personas a las que les vendió a crédito conceptos distintos de las mercancías o la prestación de servicios, a quienes les concedió préstamos, el pago de su adeudo, es decir, representa un beneficio futuro fundadamente esperado.” (20:260)

Derechos a favor de la empresa que no estén representados por títulos de crédito o ventas al crédito, sino que son derechos de cobro por diversos servicios y cargos efectuados a terceras personas, son una categoría miscelánea que incluye cualquier otro tipo de cuentas por cobrar, donde se

incluye efectivo a recibir en el futuro, algunos ejemplos comunes son los dividendos por cobrar, intereses por cobrar e impuestos por cobrar.

Los cobros realizados por cheques rechazados, los cobros por ventas de activos fijos o mobiliario de equipo, corresponde registrarlos en el rubro de deudores.

La cuenta deudores se carga con el importe que representa el derecho de la entidad a exigir a los deudores el pago de la venta a crédito, de conceptos distintos de mercancías o prestación de servicios a crédito, otros conceptos análogos y préstamos concedidos y sin garantía documental, incluyendo intereses normales y moratorios cargados a sus cuentas; se abona con el importe de los pagos parciales o totales que a cuenta o en liquidación efectúen los deudores, se abona con el importe de las devoluciones, rebajas, descuentos y bonificaciones, o al saldar la cuenta al final del ejercicio.

En el caso de los deudores, se realiza el análisis de saldos que consiste en el estudio de los movimientos de las cuentas para determinar la corrección de las operaciones asentadas en ellas y consecuentemente del saldo que muestran.

3.1.3 Documentos por Cobrar

“Los documentos por cobrar, en ocasiones denominados pagarés o letras de cambio, representan una promesa escrita de un cliente a pagar una cantidad fija, compuesta por el capital prestado más los intereses, en una fecha establecida en el futuro, denominada fecha de vencimiento o de madurez. La fecha de madurez es el día en el cual se vence la obligación. Un documento escrito conocido como pagaré, sirve como evidencia de la deuda y está firmado por las partes (deudor y acreedor). Los documentos por cobrar que

vencen dentro de un año o menos son considerados activos circulantes, mientras que los de mayor plazo se clasifican como activos a largo plazo.”
(18:487)

“Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.”
(14:268)

Generalmente los documentos por cobrar son a corto plazo, por ejemplo: las letras de cambio y los pagarés.

Los documentos por cobrar son más formales que las cuentas por cobrar, para lo cual el deudor firma un documento de compromiso como evidencia de la transacción, a continuación, algunos términos especiales:

Documento de compromiso: define el pago de una cantidad específica en una fecha futura particular.

Deudor: la persona o entidad que firma el documento y se compromete a cancelar la cantidad establecida en una fecha dada.

Acreedor: es la persona o entidad a quien el deudor se compromete a realizar un pago futuro. El acreedor es la organización que presta dinero.

Capital prestado: la cantidad prestada por el beneficiario al deudor del documento.

Intereses: cantidad de dinero pagada al beneficiario por el préstamo del dinero. Corresponden a un gasto para el deudor y un ingreso para el acreedor.

Período de interés: período durante el cual se calculan intereses. Este va desde la fecha inicial hasta la fecha de vencimiento del documento.

Tasa de interés: tasa porcentual de los intereses especificados en el documento. Las tasas de interés generalmente son expresadas en términos anuales.

Fecha de vencimiento: se especifica desde el inicio y es la fecha en que se debe realizar el último pago, cuando ella se vence.

Valor de vencimiento: es la suma del capital prestado más los intereses por pagar a la fecha de vencimiento. Es el valor total que se retorna.

La letra de cambio es un documento de crédito en el que una persona ordena a otra que pague a una tercera determinada cantidad de dinero en la fecha que se determina en el documento.

El artículo 441 del Código de Comercio indica que la letra de cambio deberá contener la orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero, el nombre del girado y la forma de vencimiento. En una letra de cambio pagadera a la vista o a varios días vista, el librador puede hacer constar que la cantidad librada producirá intereses.

En la letra de cambio debe indicarse el tipo de interés. En caso de que esto falte, se entenderá que es del seis por ciento (6%) anual. Los intereses corren desde la fecha de la letra de cambio, a no ser que en la misma se haga constar otra fecha.

El pagaré según el artículo 386 del Código de Comercio, se denomina título de crédito con el que se compromete una persona a pagar a otra cierta cantidad de dinero en la fecha determinada en el documento.

En el caso del pagaré es una promesa por escrito, firmada por el prestatario, de que pagará al prestamista en una fecha futura el monto del préstamo más los intereses. El prestatario firma el documento, en el que se debe incluir la ciudad, el estado, la fecha en que se extiende, el tiempo en que se vence y la tasa de interés.

La cuenta documentos por cobrar se carga con el importe que representa el derecho de la entidad a exigir a los suscriptores de títulos de crédito a favor de ella el pago de éstos, se abona durante el ejercicio con el importe del valor nominal de los documentos cobrados, endosados o cancelados por la entidad o del importe del valor nominal de los documentos que se consideren totalmente incobrables y al saldar la cuenta al cierre de los libros.

Para evaluar el rubro de documentos por cobrar se procede al arqueo de documentación, útil para verificar la autenticidad del derecho de cobro a favor de la empresa; los documentos que corresponden al arqueo son las letras de cambio o pagarés que hayan suscrito sus clientes y en su caso, las facturas u otros documentos pendientes de cobro.

Al momento de realizarse el arqueo de documentos, que es el recuento físico de los documentos, debe cuidarse que los documentos estén a nombre de la empresa, fecha de vencimiento, autenticidad de la firma del aceptante y otros requisitos legales de los títulos de crédito; también se deben observar las precauciones y recomendaciones en todo arqueo y obtenerse la salvaguarda correspondiente.

En el caso de documentos en poder de terceros (al cobro, en garantía) debe complementarse el trabajo del arqueo, solicitando la confirmación directa, de los depositarios de los mismos.

3.1.4 Anticipos a empleados

“Son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.” (14:268)

Los anticipos a empleados son deducibles de las planillas pagadas a los trabajadores de la empresa o pagados en efectivo por ellos, según sea el caso.

El Código de Trabajo de la República de Guatemala, especifica en su artículo noventa y nueve que los anticipos que haga el patrono al trabajador por cuenta de salarios en ningún caso deben devengar intereses.

Las deudas que el trabajador contraiga con el patrono por este concepto, por pagos hechos en exceso o por responsabilidades civiles con motivo del trabajo, se deben amortizar hasta su extinción en un mínimo de cinco períodos de pago, excepto cuando el trabajador, voluntariamente, pague en un plazo más corto. Es entendido que, al terminar el contrato, el patrono puede hacer la liquidación definitiva que proceda.

En los demás casos, las deudas que el trabajador contraiga con el patrono o con sus asociados, familiares o dependientes durante la vigencia del contrato o con anterioridad a la celebración de éste, sólo pueden amortizarse o, en su caso, compensarse, en la proporción en que sean embargables los respectivos salarios que aquél devengue.

3.1.5 Provisión cuentas incobrables

“La palabra “provisión” se utiliza, en ocasiones, en el contexto de partidas tales como depreciación, deterioro del valor de activos y cuentas por cobrar incobrables. Ellas son ajustes en el importe en libros de activos en lugar de un reconocimiento de pasivos y por ello no se tratan en esta Sección.” (15:130)

“La entidad reconocerá la provisión como un pasivo en el estado de situación financiera y reconocerá el importe de la provisión como un gasto, a menos que otra sección de esta Norma requiera que el costo se reconozca como parte del costo de un activo, tales como inventarios o propiedades, planta y equipo.” (15:130)

“La estimación no se acredita en forma directa a clientes, debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que pueden resultar incobrables y no se refiere a cliente alguno en particular pues es contra cuenta de la cuenta clientes que, al ser disminuida, presentará un saldo neto real de lo que espera cobrar.” (14:273)

Por lo general las ventas al crédito generan beneficio a la empresa, proporcionando un potencial aumento en sus ingresos y utilidades, a través del incremento de la venta, ampliando su cartera de clientes, el costo que conlleva las ventas al crédito es la generación de cuentas incobrables cuando un cliente no realiza la cancelación de la deuda.

Uno de los principales inconvenientes de aceptar ventas a crédito es que la empresa debe esperar a recibir el efectivo, pudiéndose dar el caso que demore hasta 60 o 90 días, e inclusive el riesgo de que la empresa nunca recupere la cartera de clientes en su totalidad.

Las cuentas por cobrar de los clientes que no se logran recuperar deben ser canceladas o removidas de los libros, se debe realizar el movimiento contable correspondiente, para cancelar la cuenta por cobrar de los clientes que la empresa no espera recibir dinero en el futuro. La empresa debe registrar un gasto asociado con el costo de la cuenta incobrable, llamado gasto por cuentas incobrables, al cual también se le denomina gasto por cuentas de dudoso recaudo o gasto por cuentas malas.

El registro contable de las cuentas incobrables puede realizarse por medio de dos métodos:

a) Método directo: en este método no se realiza una provisión de cuentas incobrables. La empresa al conocer de una cuenta incobrable, rebaja del saldo de clientes la pérdida ocasionada.

Es utilizado por empresas pequeñas que no son públicas. Al utilizar este método la cuenta por cobrar de un cliente se cancela y se realiza el registro a los gastos por cuentas incobrables, luego de determinar que el dinero no se recuperará. Con el fin de recuperar alguna porción de la deuda algunas empresas envían estas cuentas a firmas de abogados o agencias de cobro, aunque algunas ya lo dan por perdido.

Por ejemplo, al confirmar que la empresa no recuperará la cuenta por cobrar a un cliente, se procede a cancelar la cuenta mediante un cargo a Gastos por Cuentas Incobrables y un abono a la Cuenta por Cobrar del cliente, así cancelándola.

En ocasiones los clientes pagan la deuda posterior al registro contable como incobrable, para lo cual la empresa debe realizar una reversión del registro de

cancelación y luego registrar el ingreso recibido. El primer registro contable realiza un cargo de la cuenta por cobrar del cliente, abonando la cuenta de Gastos por Cuentas Incobrables; posteriormente se registra la entrada del efectivo cargando el ingreso a la cuenta de banco y abonando la cuenta por cobrar del cliente.

Este método en desventaja con el método indirecto vulnera el principio de correlación de ingresos y gastos, ya que él demanda que los gastos por las cuentas incobrables se igualen con los ingresos correspondientes. Cuando se aplica el método de cancelación directa pueden registrarse los ingresos por ventas en el año 2018, pero el asiento por cuentas incobrables se hará hasta el año 2019. Debido a la diferencia de tiempo en los registros, la empresa sobreestimaré la utilidad neta del año 2018 y la subestimaré en el 2019. En el balance del año 2018, las cuentas por cobrar se sobrevalorarán porque la empresa posee unas cuentas de dudoso recaudo, pero aún no han sido canceladas. Este método es aceptable para empresas que tienen muy pocas cuentas incobrables. La mayoría de empresas deben utilizar un método que opere más adecuadamente y equipare los gastos con los ingresos correlacionados.

b) Método indirecto: la utilización de este método registra una estimación acumulada o reserva para futuras pérdidas sobre las cuentas de documentos por cobrar, clientes, cuentas por cobrar y otras cuentas deudoras.

Al utilizar el método de provisión en las empresas se procede a amortizar las cuentas por cobrar incobrables de forma distinta, en lugar de grabar un cargo a los Gastos por Cuentas Incobrables se debe de registrar un cargo a las Provisiones para Cuentas Incobrables. Se distingue debido a que cuando la empresa castiga una cuenta por cobrar con el método de las provisiones no

realiza el cargo a los Gastos por Cuentas Incobrables debido a que la empresa ya ha registrado el gasto por cuentas incobrables como un asiento de ajuste. El registro de cancelación de una cuenta con el método de provisión no tiene ningún efecto sobre los ingresos netos.

Después de que una empresa ha cancelado anteriormente una cuenta, ella no intenta cobrar nuevamente la cuenta por cobrar. En ocasiones se presentan a realizar pagos de créditos que la empresa ha cancelado o calificado como incobrables con anterioridad, lo que conduce a las empresas a realizar una reversión del asiento de cancelación de la Provisión para Cuentas Incobrables y luego realizar el registro de la recepción del efectivo o pago. Al realizar este registro la empresa está restableciendo la Cuenta por Cobrar e invirtiendo la cancelación de la Provisión para Cuentas Incobrables.

“Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que se tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativos hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.” (7:28)

“Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.” (7:28)

Las cuentas por cobrar que presenten dudas respecto de su recuperabilidad deben ser castigadas por el importe que se considere incobrable, que se puede llevar a cabo como sigue: comentando con los directivos las posibilidades de cobro de los saldos más importantes y/o más antiguos; solicitando a los abogados de la empresa su opinión, en el caso de las cuentas cuyo cobro se encuentren en proceso legal de cobro o bien estudiando la correspondencia en los expedientes de clientes, con el objetivo de establecer como ha sido la comunicación entre estos y la empresa.

Con los resultados de la investigación se puede juzgar si el importe de la estimación para cuentas dudosas, reserva para cuentas incobrables, es suficiente o insuficiente; en este último caso debe solicitarse el ajuste relativo para incrementar dicha estimación hasta hacerla adecuada.

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA OPERACIONAL AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR
EN UNA EMPRESA FERRETERA
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes de la empresa

Ferretería El Serrucho, S.A. fue fundada el 03 de marzo del año 2010, resultado de la visión del actual propietario y gerente comercial, quién decidió abrir una tienda de venta de madera y materiales de construcción ubicada en la 13 calle 12-42 zona 10, de la ciudad de Guatemala.

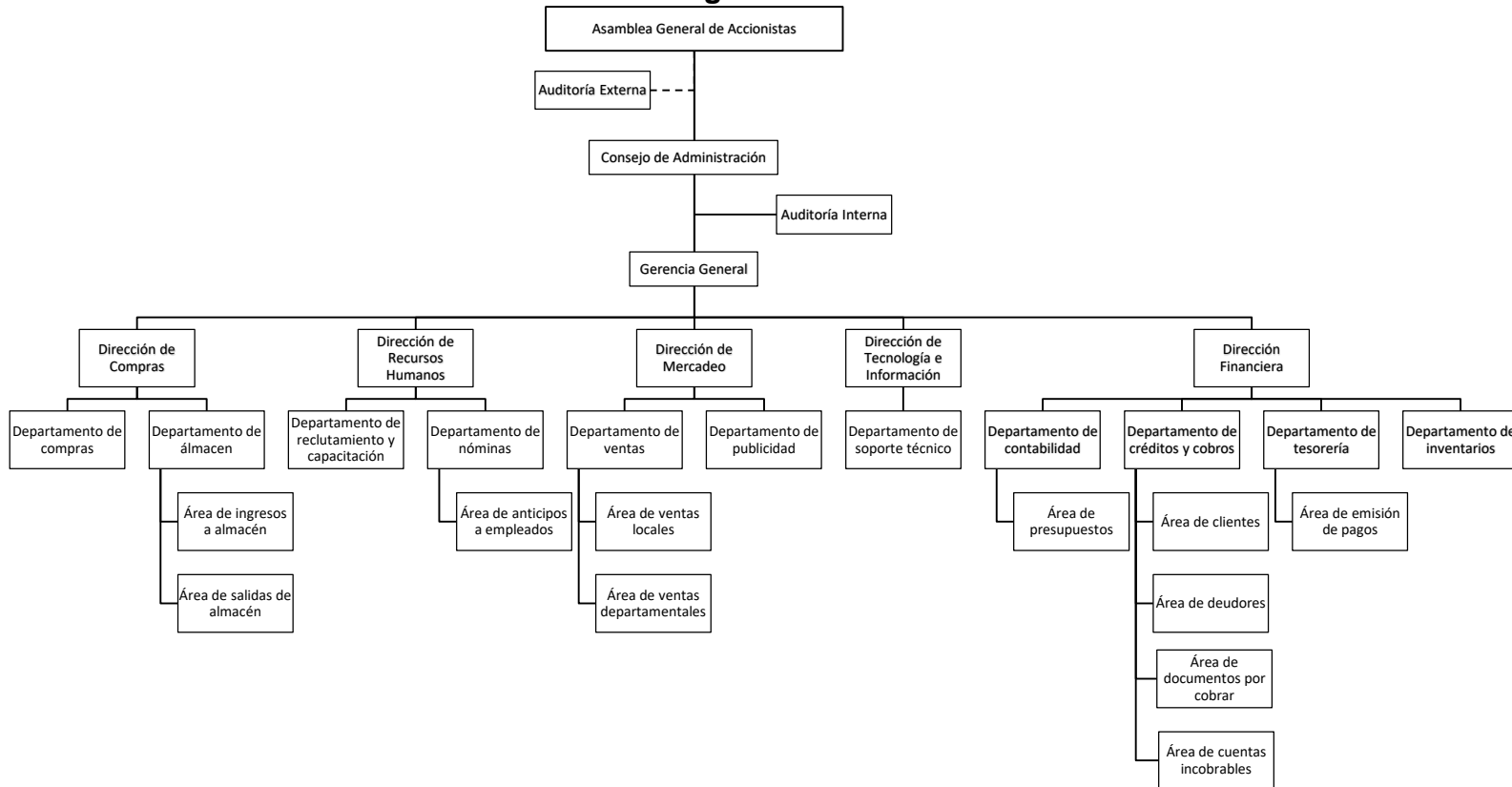
Inicialmente la empresa contaba con la tienda principal, y sus oficinas administrativas que contenían el departamento de finanzas, el departamento de almacén, y mercadeo, con el objetivo de la comercialización y distribución de herramientas y objetos de carpintería, construcción, albañilería, electricidad, fontanería, herrería y necesidades del hogar, clavos, tornillos, madera, alambre, pintura, piso cerámico, cerraduras, vasijas, recipientes de metal y otro material.

Al transcurrir nueve años de su apertura, se ha extendido y cuenta con tres tiendas más en el área metropolitana; siendo una empresa líder en venta al detalle de materiales para el hogar y ferretería, poniendo a disposición de sus clientes gran variedad de productos, siendo la opción más completa para equipar, renovar y decorar los hogares guatemaltecos.

Su estructura organizacional está compuesta por la asamblea general de accionistas, apoyado por el departamento de auditoría externa; el consejo de administración auxiliado por el equipo de auditoría interna, y la gerencia general de la que dependen los otros departamentos.

Organigrama Ferretería El Serrucho, S.A.

Figura No. 3



54

Fuente: elaboración propia con base a información recabada.

El departamento de almacén cuenta con veinte personas encargadas de los ingresos y salidas de bodegas, atención al personal y distribuir los artículos en la tienda.

La dirección de compras, dirección de recursos humanos, dirección de mercadeo, dirección de tecnología de información y la dirección financiera se encuentran en oficinas centrales, compuesto por cuarenta y seis personas.

El Serrucho, S.A. proporciona empleo a sesenta y dos personas actualmente.

Ferretería El Serrucho, S.A. es una empresa líder en venta al detalle de hogar y ferretería y cuenta con la mejor variedad de productos. Es considerada la opción más completa para equipar, renovar y decorar diversos ambientes.

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de ferretería de calidad a un precio competitivo y brindando una excelente experiencia de compra.

Visión

Ser en Guatemala y luego en Centro América, la mayor empresa de distribución de materiales de construcción, materiales eléctricos y de ferretería, que los consumidores nos identifiquen como la empresa que brinda la mejor oferta de productos de calidad, precio competitivo y servicio excelente.

4.2 Solicitud de servicios profesionales



Guatemala, 02 de enero de 2020

Señores
Audit Solution
Guatemala.

Estimados señores:

Nos dirigimos a ustedes con la finalidad de que nos presenten una propuesta de servicios profesionales para desarrollar la auditoría operacional al área de cuentas por cobrar en Ferretería El Serrucho, S.A., puedan diagnosticar los problemas a la eficiencia, eficacia y economía que le dificultan a la empresa el adecuado uso de recursos y proponer las recomendaciones por medio del informe de auditoría operacional.

En espera de su confirmación, así como los requerimientos previos para desarrollar el trabajo de auditoría.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Esteban Conde'.

Lic. Juan Esteban Conde Cartagena
Gerente General
Ferretería El Serrucho, S.A.

4.3 Propuesta de servicios profesionales

Guatemala, 03 de enero del 2020

Licenciado

Juan Esteban Conde Cartagena

Gerente General

Empresa Ferretería El Serrucho, S.A.

Estimado Licenciado Conde:

Han solicitado ustedes ejecutar la auditoría a las operaciones del área de cuentas por cobrar de la empresa Ferretería El Serrucho, S.A., que comprenden el rubro de Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores, Anticipos a Empleados y Provisión Cuentas Incobrables, por el año terminado 2019. Nos complace confirmarles mediante esta carta que aceptamos el encargo de auditoría y comprendemos su contenido. Realizaremos la auditoría con el objetivo de expresar las recomendaciones necesarias que aumenten la eficiencia, eficacia y economía operacional.

Llevaremos a cabo la auditoría de conformidad con los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener las oportunidades de mejora para la organización auditada.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los procesos efectuados para el cumplimiento de objetivos propuestos por la organización. Las pruebas seleccionadas dependen del

juicio del auditor. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas.

Debido a las limitaciones inherentes a la auditoría, junto con las limitaciones inherentes al control interno, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales, aun cuando la auditoría se planifique y ejecute adecuadamente.

Realizaremos la auditoría partiendo de la premisa de que la dirección y cuando proceda los responsables del gobierno de la entidad, reconocen y comprenden que son responsables de proporcionarnos:

a) Acceso a toda la información que tenga conocimiento la dirección y que sea relevante ejecutar las operaciones de cada área, tal como registros, documentación y otro material;

b) Información adicional que podamos solicitar a la dirección para los fines de la auditoría operacional, y;

c) Acceso ilimitado a las personas de la entidad de las cuales consideramos necesario obtener evidencia de auditoría.

Esperamos contar con la plena colaboración de sus empleados durante el desarrollo de la auditoría operacional.

Equipo de trabajo

Se asignó el siguiente equipo para atender la auditoría operacional.

Nombre	Cargo
Lic. Nicolás Arturo González	Auditor senior
Perito Contador Dulce María Méndez	Auditor junior
Perito Contador Susan Girón	Auditor junior

Informe y honorarios

Como resultado del examen efectuado, se extenderá el informe de auditoría operacional de conformidad a los Boletines de Auditoría Operacional, el cual revelará los hallazgos detectados durante la evaluación. Los honorarios se estiman ascenderán a Q 50,000.00 (incluye impuestos) los cuales se facturarán un 40% al inicio de la auditoría y el 60% restante al presentar el informe de auditoría operacional, están basados en el tiempo requerido por las personas asignadas, las cuotas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad del personal involucrado y la experiencia requerida.

Les rogamos que firmen y devuelvan la copia adjunta de esta carta para indicar que conocen y aceptan los acuerdos relativos a nuestra auditoría operacional, incluidas nuestras respectivas responsabilidades.


Atentamente,

Lic. Nicolás Arturo González

Contador Público y Auditor

Cargo: Auditor Senior Audit Solution

Recibido y conforme, en nombre de Ferretería El Serrucho, S.A. por


Juan Esteban Conde

Gerente General

Guatemala, 03 de enero de 2020

4.4 Aceptación de servicios profesionales



Guatemala, 06 de enero de 2020

Señores
Audit Solution
Guatemala.

Estimados señores:

A través de la presente confirmamos la aceptación de propuesta de servicios profesionales para llevar a cabo la auditoría operacional al área de Cuentas por Cobrar por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Estamos de acuerdo con lo concerniente al valor de sus servicios profesionales y deseamos que inicien con la metodología expuesta en la planificación propuesta a partir del 08 de enero de 2020.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Juan Esteban Conde Cartagena'.

Lic. Juan Esteban Conde Cartagena
Gerente General
Ferretería El Serrucho, S.A.

4.5 Planificación de auditoría

Índice de contenido

Estrategia global de auditoría

Planificación de auditoría

Planificación técnica

Planificación administrativa



Estrategia global de auditoría

Alcance

La auditoría operacional será aplicada a la empresa “Ferretería El Serrucho, S.A.". Comprenderá la evaluación sistemática de las operaciones de cobranzas, relacionadas a los rubros de Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores, Anticipos a empleados y Provisión para Cuentas Incobrables, el período a evaluar comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Objetivo

El objetivo a alcanzar por parte de la firma, es realizar la evaluación de las operaciones del área de cuentas por cobrar de Ferretería el Serrucho, S.A.; con el fin de identificar los índices de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, promoviendo la optimización de los procedimientos, aprovechando los recursos y aumentando la productividad. Posteriormente presentar las recomendaciones pertinentes que apoyen a la resolución de los problemas y así aumente la eficiencia, eficacia y economía empresarial.

Objetivos específicos

- a. Conocer los índices de eficiencia, eficacia y economía con que la empresa realiza la operación de cobranzas.
- b. Aplicar las pruebas necesarias para recopilación de evidencia que fundamenten las recomendaciones realizadas a consejo de administración.
- c. Realizar recomendaciones a la operación de cobranzas, considerando el mejor aprovechamiento de recursos y aumento de productividad operacional.

Naturaleza

Cuestiones que el auditor puede considerar para obtener conocimiento de la naturaleza de la entidad, se incluyen:

Actividad operativa

Su actividad principal consiste en la comercialización y distribución de herramientas y materiales de carpintería, construcción, albañilería, electricidad fontanería, herrería, y necesidades del hogar, clavos, tornillos, madera, alambre, pintura, piso cerámico, cerraduras, vasijas, recipientes de metal, y otros materiales. Ferretería El Serrucho, S.A., realiza compras locales e importa la mercadería que ofrece al público, manteniendo la calidad y el precio accesible. Se ha extendido en el territorio nacional ofreciendo su mercadería a todo público, satisfaciendo necesidades del hogar y de grandes industrias.

Dispersión geográfica y segmentación sectorial

Ferretería El Serrucho, S.A., se ha extendido y cuenta con cuatro tiendas en el área metropolitana, considerándose una empresa líder en venta al detalle de materiales para el hogar y ferretería, lo que le ha abierto puertas de competencia ante grandes marcas a nivel nacional.

Ubicación de las instalaciones de almacenes y oficinas

Oficinas centrales y almacén I: 13 calle 12-42 zona 10, ciudad de Guatemala.

Almacén II: Avenida Petapa 31 -12 ciudad de Guatemala.

Almacén III: Boulevard San Cristóbal, 5a avenida 3-05 zona 8 Mixco.

Almacén IV: Avenida Hincapié 22-44 "A" zona 13.

Clientes clave y proveedores importantes

Clientes:

Nombre o Razón Social	% de venta
Motos y más, S.A.	25%
Mario Beteta	26%
Ventas y más, S.A.	15%

Proveedores:

Nombre o Razón Social	% de compras
Constructores Modernos, S.A.	70%
Casaquín, S.A.	30%

Visitas y fecha de presentación

Para cumplir con el encargo, se han programado las visitas conjuntamente con la gerencia de la compañía, en el período comprendido del 08 de enero al 29 de febrero de 2020.

	Actividad programada	Fecha de inicio	Fecha de finalización
I	Familiarización	08 de enero 2020	24 de enero 2020
II	Investigación y análisis	25 de enero 2020	14 de febrero 2020
III	Diagnóstico	15 de febrero 2020	29 de febrero 2020

Jornada: diurna

Días trabajados: 38 días hábiles

El equipo involucrado en la auditoría trabajará en jornada diurna durante 38 días hábiles, completando así 304 horas invertidas en el trabajo realizado por cada persona involucrada.

Planificación de Auditoría

Compañía

Ferretería El Serrucho, S.A.

Antecedentes

Ferretería El Serrucho, S.A., fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala el 03 de marzo de 2010 para operar por tiempo indefinido. Su actividad principal consiste en la comercialización y distribución de herramientas y objetos de carpintería, construcción, albañilería, electricidad, fontanería, herrería, y necesidades del hogar, clavos, tornillos, madera, alambre, pintura, piso cerámico, cerraduras, vasijas, recipientes de metal, y otros materiales.

Ferretería El Serrucho, S.A., se encuentra ubicada sobre la trece calle 12-42 zona 10, ciudad de Guatemala, República de Guatemala.

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de ferretería de calidad a un precio competitivo.

Visión

Ser en Guatemala y luego en Centro América, la mayor empresa de distribución de materiales de construcción, eléctricos y de ferretería, que los consumidores nos identifiquen como la empresa que brinda la mejor oferta de productos de calidad, precio competitivo y servicio excelente.

Políticas contables significativas

Un resumen de las políticas contables significativas utilizadas en la preparación de sus estados financieros y la ejecución de sus operaciones se presentan a continuación:

a) Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar a clientes están registradas a su valor nominal y no devengan intereses.

b) Política de cobros

Recordatorio telefónico: al cumplirse los días de crédito otorgados al cliente se realiza el cobro telefónico.

Mora: posterior a los 5 días de vencimiento de las facturas, se establece una mora de Q5.00 semanales.

Cobro mediante correo electrónico: se procede a realizar el aviso por vía correo electrónico, diez días posterior al vencimiento, con la finalidad de agilizar el cobro.

Bloqueo de código de clientes: posterior a un mes de vencimiento del crédito, se procede a bloquear el código de cliente, imposibilitando sus despachos al crédito y pudiendo realizar compras solamente de contado.

Comunicación escrita: posterior a cinco días se comunica indicando que de no recibir respuesta de su parte se estará trasladando su caso al departamento jurídico, procesando la solicitud en un mes plazo. Ultimátum y declaración de cuenta incobrable: al no recibir respuesta del cliente se declara una cuenta incobrable.

b) Provisión para cuentas incobrables

Se registra una provisión sobre el total de las cuentas por cobrar comerciales, para cubrir los saldos que pudieran considerarse de recuperación dudosa. Las cuentas incobrables se cargan a la provisión, la que al final del año se regulariza con cargo a los resultados del año.

c) Inventarios

Los inventarios se valúan al costo, el que se determina aplicando los métodos siguientes:

Inventario de mercadería: primero en entrar primero en salir.

d) Registro de ingresos

Los ingresos por ventas de productos se reconocen por el método contable de lo devengado.

Área de examen

Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores, Anticipos a Empleados y Provisión Cuentas Incobrables.

Moneda de presentación

Los estados financieros, integraciones contables y demás información monetaria están expresados en quetzales (Q), la moneda de curso legal en la República de Guatemala.

Marco de información aplicable

Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores.

Personal del cliente involucrado en la auditoría operacional

Nombre	Cargo
Licda. Ana Gabriela Yool	Jefe departamento créditos y cobros
Daniela Hernández	Área de clientes
Andrea Martínez	Área de documentos por cobrar y deudores
Emmanuel García	Área de anticipos a empleados
Ana Luisa Montufar	Área de cuentas incobrables

Personal de la firma asignado al encargo

Audidores	Cargo	Iniciales
Lic. Nicolás Arturo González	(Auditor Senior)	NAG
Perito Contador Dulce María Méndez	(Auditor Junior)	DM
Perito Contador Susan Giron	(Auditor Junior)	SG

Honorarios profesionales

Con base en la definición de actividades a realizar y en el alcance del trabajo, hemos considerado el valor de los servicios profesionales en cincuenta mil quetzales exactos (Q50,000.00), monto que incluye los impuestos correspondientes, los cuales deberán ser cancelados contra presentación de nuestras facturas de la siguiente manera:

Total de horas a invertir por persona involucrada= 304 horas/ 8 horas.

Días laborados = 38 días hábiles.

40% al aceptar esta carta propuesta de servicios.

60% al momento de entregar el informe de auditoría operacional.

Calendario

Calendario			
Actividad	Fecha	Encargado	Tiempo
Estudio ambiental			
Entrevista consejo de administración.	8/01/2020	DM	1 día
Recopilación de datos generales de la entidad.	9/01/2020	DM	1 día
Estructura de la organización y políticas aplicables.	09/01/2020	DM	1 día
Visita a las instalaciones.	9/01/2020	NAG	1 día
Estudio de la gestión administrativa			
Conocimiento de la entidad y su proceso administrativo.	10/01/2020	DM	1 día
Visita a las instalaciones			
Entrevistas al personal jefe de créditos y cobros.	13/01/2020	DM	1 día
Entrevistas al personal encargada de clientes.	14/01/2020	SG	1 día
Entrevistas al personal encargado de documentos por cobrar y deudores.	17/01/2020	DM	1 día
Entrevistas al personal encargado de anticipos a empleados y funcionarios.	18/01/2020	DM	1 día
Entrevistas al personal encargado cuentas incobrables.	18/01/2020	DM	1 día
Descripción de elementos del flujograma.	20/01/2020	SG	1 día
Elaboración de narrativas y diagramas de flujo de procedimientos evaluados.	24/01/2020	SG	4 días

Fase de investigación y análisis			
Cuestionario.	2/02/2020	SG	1 día
Análisis de los saldos de cuentas por antigüedad.	3/02/2020	SG	1 día
Evaluación de cheques rechazados.	4/02/2020	SG	1 día
Inspección de aplicación correcta de documentos de crédito.	6/02/2020	DM	1 día
Circularización de clientes.	12/02/2020	SG	1 día
Revisión de documentación de respaldo de emisión de documentos por cobrar.	14/02/2020	SG	1 día
Inspección de expedientes y documentos por cobrar.	14/02/2020	SG	1 día
Revisión de documentación de respaldo de anticipos a empleados y funcionarios.	17/02/2020	SG	1 día
Revisión de documentación de respaldo de deudores diversos.	17/02/2020	DM	1 día
Integración de provisión para cuentas incobrables y ajustes.	17/02/2020	DM	1 día
Análisis de gestión de cobros.	19/02/2020	DM	1 día
Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	21/02/2020	DM	1 día
Diagnóstico			
Fase creativa.			
Discusión de hallazgos.	24/02/2020	NAG	1 día
Reverificación de hallazgos.	24/02/2020	SG	1 día
Memorándum de hallazgos.	26/02/2020	SG	2 día

Diagnóstico			
Informe de auditoría operacional.	27/02/2020	DM	2 día

El equipo de auditoría ejecutará las tres fases de auditoría operacional, familiarización, investigación y análisis y diagnóstico en un tiempo de 38 días hábiles.

Recursos materiales

Equipo de computación	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Equipo de cómputo/laptops	Q.300.00	3	Q.900.00
Impresoras	Q.100.00	1	Q.100.00
Scanner	Q.95.00	1	Q.95.00
USB	Q.60.00	1	Q.60.00
Fotocopias	Q.0.25	500	Q.125.00
TOTAL			Q. 1,280.00
Mobiliario y equipo	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Teléfono	Q. 50.00	3	Q.150.00
Sillas ejecutivas	Q. 50.00	3	Q.150.00
Escritorios	Q.50.00	1	Q.50.00
TOTAL			Q. 350.00
Útiles	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Hojas de papel bond	Q.100.00	1	Q.100.00
Bolígrafos	Q.20.00	1	Q.20.00
Lápices	Q.20.00	1	Q.20.00
Borrador	Q.10.00	1	Q.10.00
Sacapuntas	Q.10.00	1	Q.10.00
Engrapadoras	Q.10.00	1	Q.10.00
Sacabocados	Q.10.00	1	Q.10.00
Sacagrapas	Q.10.00	1	Q.10.00
TOTAL			Q. 190.00
TOTAL			Q. 1,820.00

Es posible que la estructura y el contenido del informe tengan que ser modificados en función de los hallazgos de auditoría.

Les rogamos que firmen y devuelvan la copia adjunta de esta carta para indicar que conocen y aceptan los acuerdos relativos a nuestra auditoría operacional, incluidas nuestras respectivas responsabilidades.



Atentamente,

Lic. Nicolás Arturo González

Contador Público y Auditor

Cargo: Auditor senior

4.6 Índice de papeles de trabajo

Ferretería El Serrucho, S.A.		
Auditoría operacional al área de cuentas por cobrar		
Índice de papeles de trabajo		
Descripción	Ref.	Página
Programa de auditoría.	A	78
Cédula de marcas de auditoría.	A1	88
Fase de familiarización		
Estudio ambiental.	B1 1/2	89
Recopilación de datos generales de la entidad.	B2 1/2	91
Estudio de la gestión administrativa.	B3 1/3	93
Estudio de la gestión administrativa.	B3 2/3	94
Familiarización con la entidad.	B4 1/2	96
Entrevistas al personal encargada de clientes.	B5	97
Entrevistas al personal encargado de documentos por cobrar y deudores.	B6 1/2	99
Entrevistas al personal encargado de anticipos a empleados y funcionarios.	B7	101
Entrevistas al personal encargado cuentas incobrables.	B8	102
Cédula de elementos de flujograma.	B9	103
Narrativa procedimiento de otorgamiento de crédito a clientes.	B10	105
Flujograma de procedimiento de otorgamiento de crédito a clientes.	B11	106

Empresa Ferretería El Serrucho, S.A.		
Auditoría operacional al área de cuentas por cobrar		
Índice de papeles de trabajo		
Descripción	Ref.	Página
Narrativa procedimiento de emisión de notas de crédito a clientes por devolución de mercadería.	B12	107
Flujograma del procedimiento de emisión de notas de crédito por devolución de mercadería.	B13	108
Narrativa procedimiento de emisión de crédito a través de documentos por cobrar.	B14	109
Flujograma del procedimiento de emisión de crédito a través de documentos por cobrar.	B15	110
Narrativa procedimiento de emisión operación de cheque rechazado.	B16	111
Flujograma del procedimiento de emisión de cheque rechazado.	B17	112
Narrativa procedimiento de emisión de autorización de crédito a empleados y funcionarios.	B18	113
Flujograma de procedimientos de autorización de anticipos a empleados y funcionarios.	B19	114
Narrativa del procedimiento de registro contable del rubro de deudores.	B20	115
Flujograma del registro contable del rubro de deudores.	B21	116
Narrativa del procedimiento de registro de cuentas incobrables.	B22	117
Flujograma del procedimiento de registro de cuentas incobrables.	B23	118
Política de emisión de créditos a clientes.	B24	119

Empresa Ferrería El Serrucho, S.A.		
Auditoría operacional al área de cuentas por cobrar		
Índice de papeles de trabajo		
Descripción	Ref.	Página
Política de gestión de cobros.	B25	120
Política de emisión de anticipos a empleados y funcionarios.	B26	122
Fase de investigación y análisis		
Cuestionario área de créditos y cobros.	C1 1/5	124
Cuestionario área de créditos y cobros.	C1 2/5	125
Cuestionario área de créditos y cobros.	C1 3/5	126
Cuestionario área de créditos y cobros.	C1 4/5	127
Cuestionario área de créditos y cobros.	C1 5/5	128
Análisis de los saldos de cuentas por antigüedad.	C2	129
Examen de facturas de clientes.	C2 3/6	131
Examen de facturas de clientes.	C2 4/6	132
Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	C2 5/6	133
Evaluación de cheques rechazados.	C3 1/6	135
Inspección de estados de cuenta bancarios.	C3 2/6	136
Inspección de estados de cuenta bancarios.	C3 3/6	137
Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	C3 4/6	138
Propuesta de nuevo procedimiento.	C3 6/6	140
Inspección de aplicación documentos de crédito.	C4 1/6	141
Observación y examen de documentos de crédito.	C4 2/6	142
Observación y examen de documentos de crédito.	C4 3/6	143
Inspección de estado de cuenta de clientes locales terceros.	C4 4/6	144

Empresa Ferrería El Serrucho, S.A.		
Auditoría operacional al área de cuentas por cobrar		
Índice de papeles de trabajo		
Descripción	Ref.	Página
Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	C4 5/6	145
Propuesta de nuevo procedimiento.	C4 6/6	146
Circularización de clientes.	C5 1/3	147
Recepción y análisis de confirmación de saldos.	C5 2/3	148
Recepción y análisis de confirmación de saldos.	C5 3/3	149
Revisión de documentación de respaldo de emisión de documentos por cobrar.	C6 1/4	150
Inspección de expedientes y documentos por cobrar.	C6 3/4	152
Inspección de expedientes y documentos por cobrar.	C6 4/4	153
Revisión de documentación de respaldo de préstamos a empleados y funcionarios.	C7 1/3	154
Inspección de expedientes de préstamos a empleados y funcionarios.	C7 2/3	155
Revisión de documentación de respaldo de deudores diversos.	C8 1/2	157
Inspección de expedientes de deudores diversos.	C8 2/2	158
Integración de provisión para cuentas incobrables y ajustes.	C9 1/6	159
Análisis de política de cobros.	C9 3/6	161
Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	C9 6/6	164
Diagnóstico		
Memorándum de hallazgos.	D1	165
Informe de auditoría operacional.	E	170

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 1/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
1	<u>Objetivos</u>						
1.1	Ocurrencia Las transacciones y hechos registrados han ocurrido y corresponden a la entidad.						
1.2	Integridad Se han registrado todos los hechos y transacciones que tenían que registrarse.						
1.3	Exactitud Las cantidades y otros datos relativos a las transacciones y hechos se han registrado adecuadamente.						

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 2/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
1.4	Corte de operaciones Las transacciones y los hechos se han registrado en el período correcto.						
1.5	Clasificación Las transacciones y los hechos se han registrado en las cuentas apropiadas.						
1.6	Existencia Los activos, pasivos y el patrimonio neto existen.						
1.7	Derechos y obligaciones La entidad posee o controla los derechos de los activos, y los pasivos son obligaciones de la entidad.						

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 3/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
1.8	Valoración e imputación Los activos, pasivos y el patrimonio neto figuran en los estados financieros por importes apropiados y cualquier ajuste de valoración o imputación resultante ha sido adecuadamente registrado.						
1.9	Clasificación y comprensibilidad La información financiera se presenta y describe adecuadamente, y la información a revelar se expresa con claridad.						

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 4/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
2	<u>Procedimientos</u>						
2.1	<u>Familiarización</u>						
2.1.1	Estudio ambiental						
a.	Entrevista Consejo de Administración.	DM	B1 1/2	8/01/2020	1 día	1 día	0
b.	Toma de datos generales de la entidad.	DM	B2 1/2	9/01/2020	1 día	1 día	0
c.	Estructura de la organización y políticas aplicables.	NAG	B2 2/2				
d.	Visita a las instalaciones.	NAG	B2 2/2	9/01/2020	1 día	1 día	0
2.1.2	Estudio de la gestión administrativa						
a.	Conocer características esenciales de la gestión administrativa.	DM	B3 1/3	10/01/2020	1 día	1 día	0

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 5/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
2.1.3	Visita a las instalaciones						
a.	Entrevistas al personal jefe de créditos y cobros.	DM	B4 2/2	13/01/2020	1 día	1 día	0
b.	Entrevistas al personal encargada de clientes.	SG	B5	14/01/2020	1 día	1 día	0
c.	Entrevistas al personal encargado de documentos por cobrar y deudores.	DM	B6	17/01/2020	1 día	1 día	0
d.	Entrevistas al personal encargado de anticipos a empleados y funcionarios.	DM	B7	18/01/2020	1 día	1 día	0
e.	Entrevistas al personal encargado cuentas incobrables.	DM	B8	18/01/2020	1 día	1 día	0
f.	Descripción de elementos del flujograma.	SG	B9	20/01/2020	1 día	1 día	0

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 6/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
g.	Elaboración de narrativas y diagramas de flujo de procedimientos evaluados.	SG	B10	24/01/2020	4 días	5 día	+ 1
2.2	Fase de Investigación y Análisis						
2.2.1	Cuestionario.	SG	C	2/02/2020	1 día	1 día	0
2.2.2	Análisis de los saldos de cuentas por antigüedad.	SG	C2 1/6	3/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Examen de facturas de clientes.	SG	C2 3/6	3/02/2020	1 día	1 día	0
b.	Examen de facturas de clientes.	SG	C2 4/6	4/02/2020	1 día	1 día	0
c.	Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	SG	C2 5/6	4/02/2020	1 día	1 día	0

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar
 Programa de auditoría
 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 7/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo	Variación
2.2.3	Evaluación de cheques rechazados.	SG	C3 1/6	4/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Inspección de estados de cuenta bancarios.	DM	C3 2/6	4/02/2020	1 día	1 día	0
b.	Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	DM	C3 4/6	5/02/2020	2 días	2 días	0
c.	Propuesta de nuevo procedimiento de Inspección de aplicación correcta de documentos de crédito.	DM	C3 6/6	5/02/2020	1 día	1 día	0
2.2.4	Observación y examen de documentos de crédito.	DM	C4 1/6	6/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Inspección de estado de cuenta de clientes locales terceros.	SG	C4 2/6	7/02/2020	1 día	1 día	0
b.	Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	DM	C4 4/6	10/02/2020	1 días	1 días	0
c.	Propuesta de nuevo procedimiento	SG	C4 5/6	11/02/2020	1 días	1 días	0
d.		DM	C4 6/6	11/02/2020	1 día	1 día	0

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar
 Programa de auditoría
 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 8/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

85

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
2.2.5	Circularización de clientes.	SG	C5 1/3	12/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Recepción y análisis de confirmación de saldos.	SG	C5 2/3	13/02/2020	1 día	1 día	0
2.2.6	Revisión de documentación de respaldo de emisión de documentos por cobrar.	SG	C6	14/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Inspección de expedientes y documentos por cobrar.	SG	C6 3/4	14/02/2020	1 día	1 día	0
2.2.7	Revisión de documentación de respaldo de anticipos a empleados y funcionarios.	SG	C7	17/02/2020	1 día	1 día	0

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	A 9/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Var.
a.	Inspección de expedientes de anticipos a empleados y funcionario.	SG	C7 3/3	17/02/2020	1 día	1 día	0
2.2.8	Revisión de documentación de respaldo de deudores diversos.	DM	C8	17/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Inspección de expedientes de deudores diversos.	DM	C8 2/2	17/02/2020	1 día	1 día	0
2.2.9	Integración de provisión para cuentas incobrables y ajustes.	DM	C9	17/02/2020	1 día	1 día	0
a.	Pruebas de discusión de la cobrabilidad y suficiencia de la estimación.	DM	C9 1/6	19/02/2020	1 día	1 día	0
b.	Análisis de gestión de cobros.	DM	C9 3/6	21/02/2020	1 día	1 día	0
c.	Evaluación de índices de eficiencia, eficacia y economía.	DM	C9 6/6	21/02/2020	1 día	1 día	0


Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Programa de auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019







PT:	A 10/10	Fecha:
Hecho:	DM	07/01/2020
Revisado:	NAG	07/01/2020

No.	Descripción	Hecho por:	Referencia	Fecha	Presupuesto	Tiempo real	Variación
2.3	Diagnóstico						
2.3.1	Fase Creativa			24/02/2020			
a.	Discusión de hallazgos.	SG	D1 1/4				
2.3.2	Reverificación de hallazgos						
a.	Memorándum de hallazgos.	SG	D1 1/4	24/02/2020	1 día	1 día	0
	Informe de Auditoría	SG	D1 1/4	26/02/2020	2 día	2 día	0
2.3.3	Operacional.	DM	E	27/02/2020	2 día	2 día	0
<p>Fecha: 06/01/2020</p> <p style="text-align: center;"> F) Autorizado</p>							

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Cédula de marcas de auditoría

PT:	A1	Fecha:
Hecho:	DM	08/01/2020
Revisado:	NAG	08/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Cédula de marcas de auditoría	
Suma verificada	
Cumple los requisitos	X
Suma vertical	
Cotejado diario mayor	
Autorización examinada	
Examinado físicamente	
Partida de diario examinada	
Papel proporcionado por el cliente	PPC

4.7 Fase de familiarización

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad
Etapa de estudio ambiental

PT:	B1 1/2	Fecha:
Hecho:	DM	08/01/2020
Revisado:	NAG	08/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

I. Estudio ambiental

Ferretería El Serrucho, S.A., abre sus puertas al público durante el año 2010, su actividad económica corresponde a la comercialización y distribución de herramientas y objetos de carpintería, construcción, albañilería, electricidad, fontanería, herrería y necesidades del hogar, clavos, tornillos, madera, alambre, pintura, piso cerámico, cerraduras, vasijas, recipientes de metal y otro material.

Se ha extendido a nivel nacional y a la fecha posee cuatro puntos de venta, ejerciendo liderazgo en su rama comercial.

La estructura organizacional de la empresa, está dirigida por la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración y el Gerente General a quien se le ha dirigido la correspondiente planificación y propuesta de servicios profesionales.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad
Etapa de estudio ambiental

PT:	B1 2/2	Fecha:
Hecho:	DM	08/01/2020
Revisado:	NAG	08/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

I. Estudio ambiental

Ferretería El Serrucho, S.A. ha participado en el mercado satisfaciendo las necesidades de sus clientes a un precio competitivo, posee la visión de llegar a ser en Guatemala y Centro América, la mayor empresa de distribución de materiales en ferretería brindando la mejor calidad, precio y servicio.

Actualmente ofrece facilidades de pago para su cartera de clientes, la cual se tiene registro de ciento cuarenta clientes frecuentes, a las que les concede créditos o ventas de contado.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Familiarización con la entidad
 Etapa de estudio ambiental

PT:	B2 1/2	Fecha:
Hecho:	DM	08/01/2020
Revisado:	NAG	08/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Cuestionario de conocimiento general de la entidad
 Ferretería El Serrucho, S.A.

No.	Pregunta	Respuesta
1.	Razón social.	Ferretería El Serrucho, S.A.
2.	Giro del negocio.	Intermediación de bienes.
3.	Domicilio y teléfono.	13 calle 12-42 zona 10 / 2208-5757
4.	Número de sucursales.	4
5.	Grupo económico al que pertenece.	Actividad económica de venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción.
6.	Fecha de constitución.	03/03/2010
7.	Organigrama organizacional	Posee organigrama organizacional.
8.	Solicitar manual de procedimientos.	Fueron entregados a los auditores senior.
Personal de la empresa		
9.	Número de empleados	62 empleados
10.	Número de clientes	140

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Familiarización con la entidad
 Etapa de estudio ambiental

PT:	B2 2/2	Fecha:
Hecho:	DM	08/01/2020
Revisado:	NAG	08/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Cuestionario de conocimiento general de la entidad
 Ferretería El Serrucho, S.A.

Comercial		
No.	Pregunta	Respuesta
11.	Principales artículos a la venta.	Artículos de ferretería.
12.	Enumere los artículos principales.	Construcción, ferretería, fontanería y calefacción.
13.	Sector de la población a la cual se dirige la comercialización de productos.	Todo público.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT:	B3 1/3	Fecha:
Hecho:	DM	10/01/2020
Revisado	NAG	10/01/2020

Etapa de estudio de gestión administrativa
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

II. Estudio de gestión administrativa

Planeación:

- ✓ Se confirmó con los colaboradores entrevistados, que comprenden el proyecto a realizar, conocen los objetivos de la empresa y métodos para alcanzarlos. Los colaboradores conocen lo que se espera que cumplan cada mes para poder ser efectivos en sus puestos de trabajo. La visión empresarial identifica la función o las tareas básicas de la empresa y tiene metas que indican los fines hacia los cuales se dirige la actividad empresarial.
- ✓ Ferretería El Serrucho, S.A., ha dado acceso a conocer la misión, visión, objetivo y políticas empresariales.

Organización:

- ✓ Ferretería El Serrucho, posee una estructura organizacional que identifica y clasifica las actividades necesarias para su funcionamiento, agrupa las actividades necesarias para alcanzar los objetivos, se ha asignado cada grupo a un gerente con la autoridad necesaria para supervisarlos, provee de la coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT:	B3 2/3	Fecha:
Hecho:	DM	09/01/2020
Revisado:	NAG	10/01/2020

Etapa de estudio de gestión administrativa
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

II. Estudio de gestión administrativa

- ✓ Ferretería El Serrucho se encuentra organizada en departamentos, que designan un área, una división o una unidad específica de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de las actividades específicas.
- ✓ La estructura organizacional de Ferretería El Serrucho, S.A. se encuentra organizada en funciones, lo que refleja sus operaciones recurrentes.
- ✓ Ferretería El Serrucho, S.A. ha dado acceso a su organigrama funcional.

Dirección:

- ✓ Los gerentes encargados de cada área de trabajo, ejercen el liderazgo, influyen en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo.
- ✓ Los líderes de cada área se enfocan en ejercer correctamente la motivación, liderazgo y comunicación a sus subordinados.
- ✓ Ferretería El Serrucho, S.A. posee plan de motivación a empleados, dirigido al logro de las metas empresariales.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT:	B3 3/3	Fecha:
Hecho:	DM	09/01/2020
Revisado:	NAG	10/01/2020

Etapas de estudio de gestión administrativa
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

II. Estudio de gestión administrativa

Control:

- ✓ La función gerencial de control en Ferretería El Serrucho, S.A. establece estándares, mide el desempeño contra los estándares establecidos, y corrige las variaciones. La medición del desempeño frente a los estándares se hace de forma anticipada para detectar las desviaciones antes de que ocurran y evitarlas mediante acciones apropiadas.
- ✓ Los gerentes miden el desempeño real, compara esta medición contra los estándares e identifican y analizan las desviaciones, y entonces, para hacer las correcciones necesarias, deben desarrollar un programa de acción correctiva e instrumentarlo para llegar al desempeño deseado.
- ✓ La gerencia realiza la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzar los objetivos se logren.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad
Etapa de visita a las instalaciones

PT:	B4 1/2	Fecha:
Hecho:	DM	13/01/2020
Revisado:	NAG	15/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

III. Familiarización Ferretería El Serrucho, S.A.

Ferretería El Serrucho, S.A., propiedad de Juan Esteban Conde, quién ejerce la función de Gerente General, inició sus operaciones a partir del 03 de marzo de 2010 en la ciudad de Guatemala. El local comercial se encuentra ubicado sobre la 13 calle 12-42 zona 10 de la ciudad de Guatemala y posee tres tiendas más alrededor de la ciudad capital. Distribuye productos de ferretería, materiales de construcción, fontanería, calefacción, objetos de carpintería, albañilería, electricidad, herrería y necesidades del hogar.

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de ferretería de calidad a un precio competitivo.

Visión

Ser en Guatemala y luego en Centro América, la mayor empresa de distribución de materiales eléctricos que los consumidores nos identifiquen como la empresa que brinda la mejor oferta de productos de calidad, precio competitivo y servicio excelente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad
Etapa de visita a las instalaciones

PT:	B4 2/2	Fecha:
Hecho:	DM	13/01/2020
Revisado:	NAG	15/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

III. Familiarización Ferretería El Serrucho, S.A.

Departamento de créditos y cobros

Jefe de departamento: Licda. Ana Gabriela Yool.

Subalternos: Daniela Hernández, Andrea Martínez, Emmanuel García, Ana Luisa Montufar.

Departamento perteneciente a la Dirección Financiera, es el encargado de controlar la operación crediticia de la empresa en relación a sus clientes, en los términos apropiados para lograr la buena administración de la cartera y generar flujo de efectivo necesario para la empresa.

Este departamento está integrado por cinco personas, encargadas del área de registro de clientes, actualización de estados de cuenta, registros contables de documentos por cobrar, deudores varios, anticipo a empleados y las cuentas incobrables.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Familiarización con la entidad

PT:	B5	Fecha:
Hecho:	SG	14/01/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Área de clientes

Encargada: Daniela Hernández

Funciones: análisis de otorgamiento de créditos a clientes, control y custodia de expedientes. Cuenta corriente de clientes, registro de facturas y depósitos bancarios. Ejecutar procedimientos de cobranza.

Ferretería El Serrucho presenta la siguiente integración de la cuenta clientes al 31 de diciembre del año 2019.

Clientes
Al 31 de diciembre de 2019

Código	Nombre de cliente	Monto adeudado
001	CELCOGUA	Q 75,000.00
002	Celpho	Q 168,944.50
003	La Marina, S.A.	Q 18,500.00
004	Manuel Cuin	Q 23,661.00
005	Mario Beteta	Q 522,500.00
006	Mayan Motos, S.A.	Q 17,500.00
007	Mega Tienda, S.A.	Q 22,526.00
008	Mercomp, S.A.	Q 37,500.00
009	Motos DTD, S.A.	Q 227,512.50
010	Motos y más, S.A..	Q 498,388.50
011	Instalaciones, S.A.	Q 16,900.00
012	NESCEL, S.A.	Q 2,522.50
013	Superdiseños, S.A.	Q 23,590.00
014	Tecni-MOT, S.A.	Q 44,377.00
015	Ventas y más, S.A.	Q 315,431.00
016	Víctor Manuel Santos	Q 12,661.00
TOTAL		Q 2,027,514.00



Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT:	B6 1/2	Fecha:
Hecho:	DM	17/01/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Área de Documentos por Cobrar/Deudores Diversos

Encargada: Andrea Martínez

Funciones: análisis de otorgamiento de crédito mediante pagarés y letras de cambio, cálculo y registro de intereses cobrados, control y custodia de expedientes. Cuenta corriente de documentos por cobrar. Procedimientos de cobranza.

Esta área también atiende los créditos concedidos que no poseen una garantía documental, concedidos a clientes de confianza o socios; por venta de conceptos distintos de mercaderías o prestación de servicios.

Ferretería El Serrucho presenta la siguiente integración de Documentos por Cobrar.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Integración Documentos por Cobrar

Código	Nombre de cliente	Monto adeudado
001	CELCOGUA	Q 10,000.00
002	Celpho	Q 35,000.00
003	La Marina, S.A.	Q 90,000.00
004	Manuel Cuin	Q 14,790.00
TOTAL		Q 149,790.00



Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT:	B6 2/2	Fecha:
Hecho:	DM	17/01/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Área de Documentos por Cobrar/Deudores Diversos

Encargada: Andrea Martínez

Ferretería El Serrucho presenta la siguiente integración de Deudores Diversos.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Integración de Deudores Diversos

Código	Nombre del deudor	Monto	Descripción de monto adeudado
101	Alejandro Carrillo	Q 3,500.00	Compra de mobiliario y equipo
102	Melissa Estrada	Q 1,500.00	Compra de escritorios
Totales		Q 5,000.00	



Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT:	B7	Fecha:
Hecho:	DM	18/01/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Área de funcionarios y empleados

Encargado: Emmanuel García

Funciones: análisis de otorgamiento de anticipos a empleados de Ferretería El Serrucho, S.A. de acuerdo a la política de la empresa. Cuenta corriente de anticipos concedidos a empleados, seguimiento de cobranza.

Ferretería El Serrucho, S.A. presenta la siguiente integración de anticipos a funcionarios y empleados al 31 de diciembre de 2019.

**Integración de anticipos a funcionarios y empleados
Al 31 de diciembre de 2019**

Código de empleado	Nombre de empleado	Monto adeudado
035	Ana Luisa García	Q 2,500.00
090	Pedro Alejandro Pérez	Q 3,000.00
097	Luis Alejandro Martínez	Q 5,700.00
098	Manuel Cuin	Q 3,000.00
TOTAL		Q 14,200.00



Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar
Familiarización con la entidad

PT	B8	Fecha:
Hecho:	DM	18/01/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Área de cuentas incobrables

Encargado: Ana Luisa Montufar

Funciones: se encarga del procedimiento de gestión de cobros, realizar las llamadas, correos de cobro, o contratación de agencia de cobros cuando el caso lo amerite de acuerdo a las políticas establecidas. Se encarga del cálculo y registro de cuentas incobrables. Ferretería El Serrucho, S. A. presenta la siguiente integración:

Provisión para cuentas incobrables



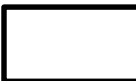
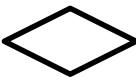


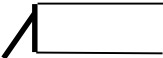
Al 31 de diciembre de 2019

Descripción	Monto (Q)
Provisión Cuentas Incobrables sobre saldo actualizado de clientes al 31 de diciembre de 2019 valorado en Q 2,027,514.00.	Q 60, 825.42






Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Elementos de flujograma

PT:	B9 1/2	Fecha:
Hecho:	SG	20/01/20
Revisado:	NAG	21/01/20

No.	Símbolo	Respuesta	Función
1.		Inicio/final	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
2.		Disparador	Indica el inicio de un procedimiento.
3.		Operación	Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
4.		Decisión o alternativa	Indica el punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
5.		Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
6.		Archivo	Representa el archivo de los documentos físicos.
7.		Nota aclaratoria	Elemento que adiciona para una explicación.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Elementos de flujograma

PT:	B9 2/2	Fecha:
Hecho:	SG	20/01/20
Revisado:	NAG	21/01/20

No.	Símbolo	Respuesta	Función
8.		Conector	Conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo.
9.		Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente.
10.		Flechas conectoras	Realiza una conexión de las actividades de cada proceso.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Narrativa del procedimiento de
otorgamiento de crédito a clientes

PT:	B10	Fecha:
Hecho:	DM	24/01/2020
Revisado:	NAG	02/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

- I. Procedimiento para otorgamiento de crédito a clientes.
 1. El cliente llena el formulario de solicitud de crédito en el departamento de créditos y cobros en el área de clientes.
 2. El cliente entrega documentos: patente de comercio de empresa y patente de comercio de sociedad, documento personal de identificación del propietario, estados financieros, recibo de luz, estado de cuenta firmado y sellado por el banco.
 3. El expediente es trasladado al jefe del departamento de créditos para su revisión y autorización al cumplir los requisitos, se realiza la determinación del límite de crédito autorizado mensual, si el expediente cumple con los requisitos es admitido el cliente. El jefe de departamento de créditos firma y sella la solicitud y los documentos adjuntos.
 4. El área de clientes realiza la notificación al cliente del crédito autorizado y archiva el expediente.







Entrevista realizada: Daniela Hernández.

Visita a las instalaciones fecha: 13/01/2020.



Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

PT:	B11	Fecha:
Hecho:	DM	27/01/2020
Revisado:	NAG	05/02/2020

Flujograma del procedimiento de otorgamiento
de crédito a clientes
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A CLIENTES					
No.	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Jefe Depto. Créditos y Cobros	Área de clientes	Cliente	
1.	Inicio.				
2.	Formulario de solicitud crédito.				1 día
3.	Área de clientes recibe documento.				1 día
4.	Revisión/autorización. Entrega documento a cliente.				3 días
5.	Otorgamiento de crédito.				1 día
6.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 6 días hábiles, 48 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

PT:	B12	Fecha:
Hecho:	DM	27/01/2020
Revisado:	NAG	05/02/2020

Narrativa del procedimiento de emisión de
notas de crédito por devolución de mercadería
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

II. Narrativa del procedimiento de emisión de notas de crédito por
devolución de mercadería por defecto de fábrica.

1. El departamento de ventas traslada al área de almacén la mercadería que ha sido solicitada en devolución por el cliente, verificando que corresponda ser un defecto de fábrica, la nota de devolución de mercadería.
2. El departamento de almacén, le da ingreso nuevamente a la mercadería al inventario.
3. El departamento de almacén traslada al área de clientes la nota de ingreso a bodega.
4. El área de clientes hace el ingreso al sistema de la emisión de nota de crédito por devolución de mercadería, teniendo a la vista ambos documentos mencionados con anterioridad y se debe aplicar el crédito a la factura que lo origino.
5. Se imprime la nota de crédito y se traslada al departamento de ventas para que sea recibida por el cliente y pueda realizar el pago con la cantidad monetaria adecuada. Las notas de crédito deben ser selladas por el cliente al momento de su recepción.

Entrevista realizada: Daniela Hernández.

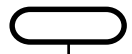






Visita a las instalaciones fecha: 13/01/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar



PT:	B13	Fecha:
Hecho:	DM	27/01/2020
Revisado:	NAG	05/02/2020

Flujograma de procedimiento de emisión de
notas de crédito por devolución de mercadería

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO POR DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA					
No	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Área de Clientes	Depto. de Ventas	Depto. de Almacén	
1.	Inicio.				
2.	Depto. Ventas traslada a almacén.				1 día
3.	Bodega realiza recepción a inventario.				4 horas
4.	Recepción de nota de ingreso a bodega.				4 horas
5.	Emisión de nota de crédito.				1 día
6.	Departamento de ventas entrega nota de crédito.				2 días
7.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 5 días hábiles, 40 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Narrativa del procedimiento de
emisión de crédito a través de
documentos por cobrar

PT:	B14	Fecha:
Hecho:	SG	28/01/2020
Revisado:	NAG	06/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

III Narrativa del procedimiento de emisión de crédito a través de documentos por cobrar.

1. El cliente se presenta al departamento de créditos y cobros para realizar la solicitud correspondiente mediante formulario impreso.
2. Traslada su expediente al área de documentos por cobrar con los documentos siguientes: documento personal de identificación, carta de ingresos, copia de factura de venta, carta de referencias laborales, carta de referencias bancarias.
3. El expediente se traslada a la jefatura del departamento de créditos y cobros para su revisión, y autorización.
4. De ser aceptada la solicitud el cliente deberá realizar entrevista para pactar la tasa de interés convenida, el monto, el plazo a cancelar el documento, y firmar los documentos.
5. El cliente deberá cancelar el pago en el plazo y forma convenida.

Entrevista realizada: Daniela Hernández.

Visita a las instalaciones fecha: 14/01/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

Flujograma de procedimiento emisión

PT:	B15	Fecha:
Hecho:	SG	28/01/2020
Revisado:	NAG	06/02/2020

de crédito a través de documentos por cobrar

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE CRÉDITO A TRAVÉS DOCUMENTOS POR COBRAR					
No.	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Jefe Depto. de Créditos y Cobros	Área de Doctos. por Cobrar	Cliente	
1.	Inicio.				
2.	Cliente llena el formulario de solicitud de crédito.				1 día
3.	Recepción de solicitud.				1 día
4.	Revisión.				3 días
5.	Decisión.				1 día
6.	Entrevista.				1 día
7.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 7 días hábiles, 56 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Narrativa del procedimiento de
operación de cheque rechazado

PT:	B16	Fecha:
Hecho:	DM	29/01/2020
Revisado:	NAG	06/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

IV Narrativa del procedimiento de operación de cheque rechazado.

1. Se recibe en el área de clientes la notificación del banco indicando que uno de los depósitos registrados en el estado de cuenta no fue cobrado.
2. El área de clientes se comunica por escrito para hacerle saber al cliente que el cheque extendido no tenía fondos y le indica que la comisión bancaria se cargará a su cuenta y deberá de emitir nuevamente un cheque de caja para cancelar la deuda.
3. El cliente recibe la notificación y emite el pago nuevamente según lo indicado por el área de clientes.
4. Se recibe el depósito nuevamente.

Entrevista realizada: Daniela Hernández.

Visita a las instalaciones fecha: 14/01/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar

PT:	B17	Fecha:
Hecho:	DM	29/01/2020
Revisado:	NAG	09/02/2020

Flujograma del procedimiento de
 operación de cheque rechazado

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE CHEQUE RECHAZADO					
No.	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Cliente	Área de clientes	Banco	
1.	Inicio.				
2.	Notificación del banco por cheque rechazado.				2 días
3.	El área de clientes recibe la notificación.				1 día
4.	Notificación cliente.				2 días
5.	El cliente emite el pago nuevamente.				4 días
6.	Recepción de pago.				1 día
7.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 10 días hábiles, 80 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Narrativa de procedimiento de

PT:	B18	Fecha:
Hecho:	DM	29/01/2020
Revisado:	NAG	09/02/2020

autorización de anticipos a empleados y funcionarios

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

V Narrativa del procedimiento de autorización de anticipos a empleados y funcionarios.

1. El empleado realiza la solicitud de crédito mediante formulario impreso en el área de funcionarios y empleados.
2. La solicitud es trasladada al jefe de créditos y cobros para su evaluación, considerando la cantidad solicitada y el número de años que el trabajador ha laborado para la compañía.
3. Al autorizar el crédito se emite orden para que tesorería emita el cheque respectivo.
4. Se realizan descuentos quincenales posteriores en las planillas de salarios.
5. Se entrega el cheque al empleado y debe firmar el voucher.

Entrevista realizada: Emmanuel García.

Visita a las instalaciones fecha: 14/01/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar

PT:	B19	Fecha:
Hecho:	DM	29/01/2020
Revisado:	NAG	09/02/2020

Flujograma de procedimiento de
 autorización de anticipos empleados y funcionarios
 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS						
PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE ANTICIPOS A EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS						
O N	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO				Tiempo de Ejecución
		Jefe de Créditos y Cobros	Área de Empleado y Funcionarios	Depto. de Tesorería	Empleado	
1.	Inicio.					
2.	Empleado realiza solicitud.					1 día
3.	Se entrega solicitud.					1 día
4.	Evalúa créditos y cobros.					3 días
5.	Decisión.					1 día
6.	Emisión de cheque					1 día
7.	Fin.					

Tiempo de ejecución: 7 días hábiles, 56 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

Narrativa de procedimiento de registro
contable del rubro deudores

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	B20	Fecha:
Hecho:	DM	30/01/2020
Revisado:	NAG	10/02/2020

VI Narrativa del procedimiento de registro contable de la cuenta deudores.

1. Gerencia notifica a contabilidad mediante documentación formal, que debe indicar el tipo de venta o concepto al que se realizará la facturación, e indicará que se registre contablemente la cuenta por cobrar a deudores varios.
2. El departamento de contabilidad informa al departamento de créditos y cobros que se ha recibido de gerencia la orden de realizar el registro del cobro a deudores y le proporciona la información necesaria para emitir la factura.
3. El departamento de créditos y cobros realiza la operación de registro de "Deudores varios" en la cuenta corriente, registrando el valor a cobrar en caso sea motivo de cheque rechazado, cobros por ventas de activos fijos, mobiliario y equipo o equipo de cómputo. Se encarga de enviar la factura al deudor y gestionar el cobro.

Entrevista realizada: Andrea Martínez.

Visita a las instalaciones fecha: 14/01/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área

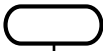
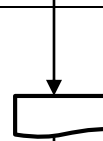
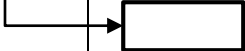


de cuentas por cobrar

Flujograma de procedimiento de registro

contable de rubro de deudores

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	B21	Fecha:
Hecho:	DM	30/01/2020
Revisado:	NAG	10/02/2020

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO DE REGISTRO CONTABLE DEL RUBRO DE DEUDORES					
No.	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Gerencia General	Depto. Contabilidad	Depto. Créditos y Cobros	
1.	Inicio.				
2.	Gerencia notifica a contabilidad se realice el registro contable.				2 días
3.	Recepción de orden de registro e instrucciones por parte de gerencia.				1 día
4.	Registro en el departamento de créditos y cobros.				1 día
5.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 4 días hábiles, 32 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Narrativa de procedimiento de
registro de cuentas incobrables

PT:	B22	Fecha:
Hecho:	SG	30/01/2020
Revisado:	NAG	13/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

VII Narrativa del procedimiento de registro de cuentas incobrables.

1. El área de cuentas incobrables realiza la gestión de cobro y determinará si procede registrarla como incobrable.
2. El departamento de gerencia traslada mediante informe, la consideración de una cuenta incobrable, posterior al procedimiento de cobro realizado, al departamento de créditos y cobros.
3. El departamento de créditos y cobros realiza el registro contable correspondiente mediante el método indirecto, realizando la rebaja de la reserva de cuentas incobrables y actualizando la cuenta corriente de dicho cliente.

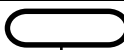
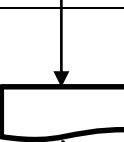
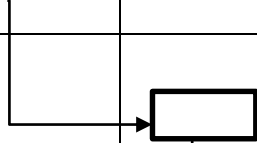
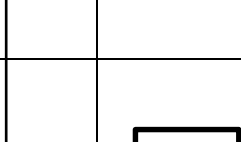
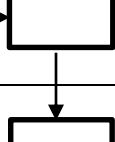
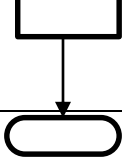
Entrevista realizada: Ana Luisa Montufar.

Visita a las instalaciones fecha: 14/01/2020.


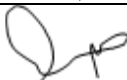
Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Flujograma de procedimiento de
 registro de cuentas incobrables

PT:	B23	Fecha:
Hecho:	SG	30/01/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO DE REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS INCOBRABLES					
No.	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de Ejecución
		Área de Cuentas Incobrables	Gerencia General	Depto. de Créditos y Cobros	
1.	Inicio.				
2.	Notificación de gestión del cobro no culminado.				1 día
3.	Gerencia traslada informe de cuenta incobrable.				1 día
4.	Créditos y cobros realiza el registro contable.				1 día
5.	Créditos y cobros actualiza cuenta corriente.				1 día
6.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 4 días hábiles, 32 horas hombre.

		31-12-2019
Elaboró	Autorizó	Fecha

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Política de créditos

PT:	B24	Fecha:
Hecho:	SG	31/01/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Ferretería El Serrucho, S.A., proporciona acceso a las siguientes políticas las cuales rigen sus procedimientos.



FERRERÍA
EL SERRUCHO, S.A.


Política de crédito a clientes

1. Para poder optar a un crédito, los clientes deben de tener historial de compra al contado de dos meses por valores superiores a Q 5,000.00.
2. Los días de crédito otorgados al cliente se fijarán según los montos de su compra, que se describen a continuación:

Monto de compra en (Q)	Días de crédito otorgados
Q 10,000.00 - Q 30,000.00	30 días
Q 30,000.01 - Q 49,999.99	60 días
Q 50,000.00 en adelante	90 días

3. La documentación solicitada a los clientes para completar su expediente es la siguiente: patente de comercio de empresa y patente de comercio de sociedad, documento personal de identificación del propietario, estados financieros, recibo de luz, estado de cuenta firmado y sellado por el banco.

4. Se solicita puedan llenar solicitud de crédito en el departamento de créditos y cobros.


Juan Esteban Conde

Gerente General

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Política de cobros

PT:	B25 1/2	Fecha:
Hecho:	SG	31/01/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

01 de enero al 31 de diciembre de 2019



FERRETERÍA
EL SERRUCHO, S.A.

Política de cobros

Criterios para realizar de forma efectiva la recuperación de cartera de clientes.

1. Recordatorio telefónico: al cumplirse los días de crédito otorgados al cliente se realiza una llamada telefónica, para recordarles su saldo pendiente a la fecha y que pueda presentarse a cancelar su deuda en los próximos cinco días hábiles.
2. Posterior a los 5 días de vencimiento de las facturas, se establece una mora de Q5.00 semanales.
3. Se procede a realizar el aviso por vía correo electrónico, comunicándose a gerencia del cliente para poder agilizar el cobro.
4. Posterior a un mes de vencimiento de las facturas, se procede a bloquear el código de cliente, imposibilitando sus despachos al crédito y pudiendo realizar compras solamente de contado.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Política de cobros

PT:	B25 2/2	Fecha:
Hecho:	SG	31/01/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

01 de enero al 31 de diciembre de 2019



FERRETERÍA
EL SERRUCHO, S.A.

Política de cobros

Criterios para realizar de forma efectiva la recuperación de cartera de clientes.

5. De no recibir respuesta del cliente, se procede a enviar notificación escrita indicando que de no recibir respuesta de su parte se estará trasladando su caso al departamento jurídico.

6. Ultimátum.

7. De no recibir notificaciones se procede a declarar la cuenta como incobrable.

Juan Esteban Conde

Gerente General

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Política de anticipos a empleados y
 funcionarios

PT:	B26	Fecha:
Hecho:	SG	31/01/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019



FERRETERÍA
 EL SERRUCHO, S.A.

Política de anticipos a empleados y funcionarios

1. Para optar a un anticipo salarial por parte de la empresa, se requiere que el personal posea como mínimo dos años de antigüedad laboral para poder presentar solicitud.
2. Se debe de llenar solicitud de crédito en el departamento de créditos y cobros, la cual debe ser autorizada y firmada por el gerente de la empresa.
3. Presentar estado de cuenta bancario con certificación y sello del banco.
4. Los montos a autorizar se detallan en la siguiente tabla.

Monto de crédito en (Q)	Años de antigüedad	Tiempo máximo
Q 1,000.00 - Q 3,000.00	2 años	6 meses
Q 3,000.01 - Q 7,000.00	5 años	1 año
Q 7,000.01 - Q 10,000.00	10 años	2 años


 Juan Esteban Conde
 Gerente General

4.8 Fase de investigación y análisis

Segunda fase de la metodología de auditoría operacional, consiste en analizar la información y examinar la documentación para evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones. Se realizan pruebas de detalle, seleccionadas a juicio del auditor o por medio de muestreo estadístico, entrevistas formales, revisión de expedientes y documentación, observaciones directas.

Se examinó el grado de eficiencia y eficacia en los procedimientos:

1. Otorgamiento de crédito a clientes.
2. Emisión de notas de crédito por devolución de mercadería defectuosa.
3. Otorgamiento de crédito a través de documentos por cobrar.
4. Operación de cheques rechazados.
5. Autorización de anticipos a empleados y funcionarios.
6. Procedimiento de registro contable del rubro de deudores.
7. Registro de cuentas incobrables.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Cuestionario
 Área de créditos y cobros

PT:	C1 1/5	Fecha:
Hecho:	SG	02/02/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

No.	Procedimiento	¿Emplea el procedimiento?			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1.	¿Se posee un archivo independiente para cada cliente en específico?	X			
2.	¿Los formularios de solicitud de crédito se encuentran debidamente firmados por el cliente solicitante?	X			
3.	¿Los expedientes de cada cliente contiene los documentos solicitados, patente de comercio de empresa y patente de comercio de sociedad, documento personal de identificación del propietario, estados financieros, recibo de luz, estado de cuenta firmado y sellado por el banco?			X	Se detectaron varios expedientes que no cuentan con los estados financieros del cliente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Cuestionario
 Área de créditos y cobros

PT:	C1 2/5	Fecha:
Hecho:	SG	02/02/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

No.	Procedimiento	¿Emplea el procedimiento?			Observaciones
		SI	NO	N/A	
4.	¿Las notas de crédito son emitidas cada una con un soporte emitido por el Departamento de Almacén que ampare el retorno de la mercadería?	X			
5.	¿Los artículos defectuosos son devueltos al proveedor al momento de ser detectado?	X			
6.	¿Dentro de la cuenta corriente de clientes las notas de crédito aplicadas corresponden a las facturas correctas?		X		Se detectaron dos facturas a las que les aplicaron notas de crédito que corresponden a cliente distinto.
7.	¿Las notas de crédito se encuentran debidamente selladas por cliente?		X		Existen cinco notas de crédito que no se encuentran selladas.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

PT:	C1 3/5	Fecha:
Hecho:	SG	02/02/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

Cuestionario

Área de créditos y cobros

No.	Procedimiento	¿Emplea el procedimiento?			Observaciones
		SI	NO	N/A	
8.	¿Existe un adecuado archivo de documentos por cobrar?	X			
9.	¿Los cheques rechazados son debidamente actualizados en los estados de cuenta de los clientes?		X		Se detectó que dos clientes aún no son actualizados.
10.	¿Los gastos de comisión bancaria por rechazo de cheque son cobrados al cliente responsable?	X			Todos han sido cargados al cliente responsable.
11.	¿Los créditos emitidos a funcionarios y empleados están respaldados con su solicitud respectiva?	X			
12.	¿Los rubros asignados a la cuenta de "Deudores varios" cuentan con su papelería emitida por gerencia como respaldo?	X			

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Cuestionario
 Área de créditos y cobros

PT:	C1 4/5	Fecha:
Hecho:	SG	02/02/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

No.	Procedimiento	¿Emplea el procedimiento?			Observación
		SI	NO	N/A	
13.	¿Se realizan confirmaciones de saldo con el cliente periódicamente?		X		No lo han considerado necesario.
14.	¿Las facturas emitidas son trasladadas a contabilidad para su registro?	X			
15.	¿Los cobros en efectivo son depositados al banco el mismo día en horas de la tarde?		X		No. Consideran más efectivo realizarlo una vez a la semana.
16.	¿Se le da seguimiento, de acuerdo a la gestión de cobros a aquellos clientes morosos?	X			
17.	¿La apertura de nuevos códigos de cliente se realiza mediante formulario a jefe del departamento?	X			

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Cuestionario
 Área de créditos y cobros

PT:	C1 5/5	Fecha:
Hecho:	SG	02/02/2020
Revisado:	NAG	15/02/2020

No.	Procedimiento	¿Emplea el procedimiento?			Observaciones
		SI	NO	N/A	
18.	¿Se realiza una actualización mensual de los cobros realizados a los empleados y funcionarios por prestamos adquiridos?	X			
19.	¿Las cuentas incobrables se encuentran actualizadas?		X		Se sugiere un ajuste por diferencias detectadas.
20.	¿Se verifica semanalmente los saldos vencidos de cliente, para dar seguimiento al cobro?	X			

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar

Antigüedad de saldos

Cifras expresadas en quetzales

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Antigüedad de saldos

PT:	C2 1/6	Fecha:
Hecho:	SG	03/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Cod.	Nombre de cliente	Monto adeudado	0-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días
1	CELCOGUA	75,000.00		75,000.00		
2	Celpho	168,944.50		168,944.50		
3	La Marina, S.A.	18,500.00	18,500.00			
4	Manuel Cuin	23,661.00	23,661.00			
5	Mario Beteta	522,500.00			522,500.00	
6	Mayan Motos, S.A.	17,500.00	17,500.00			
7	MegaTienda, S.A.	22,526.00	22,526.00			
8	Mercomp, S.A.	37,500.00		37,500.00		
9	Motos DTD, S.A.	227,512.50		227,512.50		
10	Motos y más, S.A..	498,388.50		498,388.50		
11	Instalaciones, S.A.	16,900.00	16,900.00			
12	NESCEL, S.A.	2,522.50	2,522.50			
13	Superdiseños, S.A.	23,590.00	23,590.00			
14	Tecni-MOT, S.A.	44,377.00		44,377.00		
15	Ventas y más, S.A.	315,431.00				315,431.00
16	Víctor Manuel Santos	12,661.00	12,661.00			
TOTAL		2,027,514.00	137,860.50	1,051,722.50	522,500.00	315,431.00

PPC



Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar
Antigüedad de saldos
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C2 2/6	Fecha:
Hecho:	SG	03/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Antigüedad de saldos
Al 31 de diciembre de 2019

Observaciones: se detectó que el cliente Ventas y más, S.A. posee un saldo pendiente de cobro que asciende a Q 315, 431. 00 y el cliente Mario Beteta un saldo por cobrar el cual asciende a Q 522,500.00, han excedido su límite de tiempo para cancelar su deuda. Le informan a los auditores de Audit Solution que se inició el proceso de cobro, pero aún no tienen respuesta de los clientes.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Antigüedad de saldos

PT:	C2 3/6	Fecha:
Hecho:	SG	03/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Cifras expresadas en quetzales

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Documentación

Facturas



FERRETERÍA
 EL SERRUCHO, S.A.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 13 Calle 12-42 zona 10
 Guatemala, ciudad
 Nit: 359186-4

Documento Tributario Electrónico
 Factura Serie A No. 2322

Guatemala, 15 de octubre de 2019

Nombre: Mario Beteta

Nit: 33034-8

Dirección: Ciudad

Código	Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
L85	150	Láminas policarbonato ondulada	75.00	11,250.00
L01	180	Lámina Galv. acanalada	99.99	17,998.20
C01	2,700	Cemento Ugc	79.80	215,451.80
M02	2,000	Madera	50.00	100,000.00
	2,540	Metal	70.01	177,800.00
Quinientos veinte y dos mil quinientos quetzales. 00/100			TOTAL	522,500.00

GUATEFACTURAS, SOCIEDAD ANÓNIMA

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Detalle de antigüedad de saldos
 Cifras expresadas en quetzales

PT:	C2 4/6	Fecha:
Hecho:	SG	04/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Documentación

Facturas



FERRETERÍA
 EL SERRUCHO, S.A.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 13 Calle 12-42 zona 10
 Guatemala, ciudad
 Nit: 359186-4

Documento Tributario Electrónico
 Factura Serie A No. 2188

Guatemala, 13 de septiembre de 2019
 Nombre: Ventas y Más, S.A.
 Dirección: Ciudad

Nit: 712472-0

Código	Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
P35	227	Piso vinílico	342.00	77,634.00
M02	1,700	Madera	50.00	85,000.00
C35	883	Cemento cemex	85.00	75,055.00
A18	384	Azulejo grafito	130.00	49,920.00
L36	264	Lámina acanalada	68.00	17,952.00
P11	42	Pintura azul GN.	235.00	9,870.00
Trescientos quince mil cuatrocientos treinta y uno quetzales. 00/100			TOTAL	315,431.00

GUATEFACTURAS, SOCIEDAD ANÓNIMA

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área
 de cuentas por cobrar
 Evaluación de
 eficiencia, eficacia y economía

PT:	C2 5/6	Fecha:
Hecho:	SG	04/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

1. Eficacia en la recuperación de créditos a clientes

Resultado alcanzado = 14 clientes con cuenta cancelada.

Resultado previsto = 16 clientes con cuenta cancelada.

$$\text{Eficacia} = 87.50\% = \frac{(14 * 100)}{16}$$

De los 16 clientes que se tenían pendientes de cobro al día 31 de diciembre de 2019, únicamente 14 pagaron a tiempo, lo que representa un 87.5% de eficacia en la recuperación de los créditos.

2. Rotación de cuentas por cobrar

Ventas netas (crédito) = Q 24,330,168.00

Promedio de Cuentas por cobrar = Q 2,027,514.00

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = 12 = \frac{24,330,168.00}{2,027,514.00}$$

Ferretería El Serrucho, S.A. posee una rotación de cuentas por cobrar con un indicador de 12, lo que indica el número de veces en las que la empresa cobra y convierte en efectivo las cuentas por cobrar.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Evaluación de
eficiencia, eficacia y economía

PT:	C2 6/6	Fecha:
Hecho:	SG	04/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

3. Plazo medio de cobranza

$$\text{Plazo medio de cobranza} = 30 = \frac{360 \text{ días}}{12 \text{ (Rotación de cuentas por cobrar)}}$$

El indicador de plazo medio de cobranza hace referencia a los días en que se recuperaran las cuentas por cobrar. En Ferretería El Serrucho, S.A. se tiene una media de 30 días para efectuar el cobro a los clientes.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Revisión de cheques rechazados

PT:	C3 1/6	Fecha:
Hecho:	SG	04/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Integración de cheques rechazados

Al 31 de diciembre de 2019

Nombre del cliente	Monto adeudado
American Movil GT	Q 255.00
Ferretería El Gigante Feliz , S.A.	Q 300.00
Total	Q 555.00



Observaciones: Se detectó dos cheques reportados por el banco Industrial como rechazados. En la evaluación del procedimiento de cheques rechazados, genera dos clientes aún con deuda pendiente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar
Cheques rechazados

PT:	C3 2/6	Fecha:
Hecho:	DM	04/02/2020
Revisado:	NAG	18/02/2020

Revisión de saldos cancelados

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

ESTADO DE CUENTA INTEGRADOS		BANCO INDUSTRIAL		DEPÓSITOS MONETARIOS	
MONEDA: QUETZALES		DEL MES DE: Septiembre 2019		NL DE PAGINA: 1	
Ferretería El Serrucho, S.A. 13 calle 12-42 zona 10 Ciudad de Guatemala		NÚMERO DE CUENTA: 185-00000-7		TARJETAS ASOCIADAS: 4190155146301121	
RECORDAMOS QUE A TRAVÉS DE NUESTRAS AGENCIAS BI, BI EN LÍNEA Y AGENTES TU BI AQUÍ, PUEDE PAGAR SUS FACTURAS DE SERVICIOS Y COMPRAR TIEMPO DE AIRE DE TIGO, CLARO Y TELEFÓNICA.					
Fecha	Cuenta	Descripción	Debito	Credito	Saldos
08	465374	---SALDO ANTERIOR---			2,873.71
08	89374	DEPOSITO AGENCIA VILLA MAGNA		3,000.00	5,873.71
08	2394	NOTA DEBITO CAJERO VISTA HERMOZA	2,000.00		3,873.71
07	127314	DEPOSITO AGENCIA COMERCIAL PANADERIA		23,883.93	26,757.64
07	5286	NOTA DEBITO CAJERO PAUL VISTA HERMOZA	2,000.00		24,757.64
06	89384	NOTA DEBITO CAJERO PAUL VISTA HERMOZA	2,000.00		22,757.64
06	89388	NOTA DEBITO CAJERO COMERCIAL PANADERIA	2,000.00		20,757.64
10	1,227	NOTA DEBITO CAJERO BURGER KING ZONA 18	100.00		19,757.64
10	89374	ULTIMA LINEA	495.93		19,261.71
10	276265	PANADERIA SAN MARTIN CEN	300.00		18,961.71
12	393645	PAGO CHEQUE AGENCIA AMERICAS TV	3,000.00		15,961.71
12	393645	PAGO CHEQUE AGENCIA AMERICAS TV	3,000.00		12,961.71
12	393647	PAGO CHEQUE AGENCIA COMERCIAL LOS PRODIGES	3,100.00		9,861.71
12	746316	EL SEÑO PINTO CITALANJE		8,496.00	1,365.71
13	261863	NOTA DEBITO RETIRO BANCAREAD	100.00		1,265.71
13	261863	NOTA DEBITO COBRO RETIRO BANCAREAD	8.00		1,185.71
13	231545	MCDONALDIS 1/2 33 VISTA HERM	407		778.71
13	229272	MCDONALDIS 1/2 33 VISTA HERM	75		703.71
14	399920	TACOS 365	70.00		633.71
13	2345	CHEQUE RECHAZADO	255.00		378.71
13	2345	COMISIÓN POR CHEQUE RECHAZADO	40.00		338.71
26	394104	DEPOSITO AGENCIA SANTA AMELIA		8,600.00	11,948.71
30	897770	NOTA CREDITO PAGO DE INTERESES		3.93	11,952.64
30	8962	NOTA DEBITO CAJERO PAUL VISTA HERMOZA --- ULTIMA LINEA ---	280.00		11,672.64
Totales			37,663.93		11,253.64

Observaciones: al realizar la revisión de cuentas canceladas, se solicitaron los documentos que respaldan los pagos correspondientes, depósitos, transferencias bancarias y estados de cuenta bancarios. Este procedimiento permitió visualizar la cuenta del cliente: American Móvil GT, por un total de Q255.00 que se encontró aún vigente, debido a que el cheque que se depositó fue rechazado en su momento, no se detectó en la oportunidad, y fue rebajada la cuenta erróneamente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar
Cheques rechazados

PT:	C3 3/6	Fecha:
Hecho:	DM	04/02/2020
Revisado:	NAG	20/02/2020

Revisión de saldos cancelados

Del 01 de enero al 31 de diciembre 2019

ESTADO DE CUENTA INTEGRADOS		BANCO INDUSTRIAL		DEPÓSITOS MONETARIOS		www.bi.com.gt	
MONEDA: QUETZALES		DEL MES DE: Septiembre 2019		No. DE PAGINA: 1			
Ferretería El Serrucho, S.A. 13 calle 12-42 zona 10 Ciudad de Guatemala				NUMERO DE CUENTA: 185-000030-7			
				TARJETAS ASOCIADAS: 419615514530121			
RECORDAMOS QUE A TRAVÉS DE NUESTRAS AGENCIAS BI, BI EN LINEA Y AGENTES TU BI AQUÍ PUEDE PAGAR SUS FACTURAS DE SERVICIOS Y COMPRAR TIEMPO DE AIRE DE TIGO, CLARO Y TELEFONICA.							
Ord	Cuent	Descripción	Debito	Credito	Saldo		
06	462374	---SALDO ANTERIOR---			2,873.71		
06	9574	DEPOSITO AGENCIA VILLA MAGNA		3,000.00	5,873.71		
06	2294	NOTA DEBITO CAJERO VISTA HERMOSA	2,000.00		3,873.71		
07	12734	DEPOSITO AGENCIA COMERCIAL INSTANA		23,863.89	26,867.60		
06	9286	NOTA DEBITO CAJERO PAUZ VISTA HERMOSA	2,000.00		24,867.60		
06	9286	NOTA DEBITO CAJERO COMERCIAL FRANCOSA	2,000.00		22,867.60		
10	1227	NOTA DEBITO CAJERO BURGER KING ZONA 15	100.00		22,767.60		
10	18224	AL TUNA	100.00		22,667.60		
10	276280	PANADERIA SAN MARTIN CEN	300.00		22,367.60		
12	362849	PAGO CHEQUE AGENCIA AMERICAS IV	3,000.00		19,367.60		
12	362849	PAGO CHEQUE AGENCIA AMERICAS IV	3,000.00		16,367.60		
12	362847	PAGO CHEQUE AGENCIA COMERCIAL LOS PROGRES	3,100.00		13,267.60		
13	34216	S. SRE PYMT CEN/PROZ		8,496.00	4,771.60		
13	26280	NOTA DEBITO RETIRO BANCARIO	100.00		4,671.60		
13	26280	NOTA DEBITO COBRO RETIRO BANCARIO	5.00		4,666.60		
13	227640	MCDONALD'S 15 VISTA HERM	47		4,619.60		
13	225272	MCDONALD'S 15 VISTA HERM	82		4,537.60		
13	189262	CACOBRELL	20.00		4,517.60		
13	2345	CHEQUE RECHAZADO	255.00		4,262.60		
13	2345	COMISIÓN PDR CHEQUE RECHAZADO	40.00		4,222.60		
26	384134	DEPOSITO AGENCIA SANTA AMELIA		8,800.00	13,022.60		
30	95770	NOTA CREDITO PAGO DE INTERESES		5.93	13,028.53		
30	9582	NOTA DEBITO CAJERO PAUZ VISTA HERMOSA	200.00		12,828.53		
		--- ULTIMA LINEA ---					
Totales			37,663.33		11,253.64		

Observaciones: al realizar la revisión de cuentas canceladas, se solicitaron los documentos que respaldan los pagos correspondientes, depósitos, transferencias bancarias y estados de cuenta bancarios. Este procedimiento permitió visualizar la cuenta del cliente: Ferretería El Gigante Feliz, S.A., por un total de Q300.00 que se encontró aún vigente, debido a que el cheque que se depositó fue rechazado en su momento, no se detectó en la oportunidad, y fue rebajada la cuenta erróneamente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C3 4/6	Fecha:
Hecho:	DM	05/02/2020
Revisado	NAG	20/02/2020

Evaluación de eficiencia, eficacia y economía
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

La auditoría operacional con base al flujograma del procedimiento para procesar cheques rechazados, realizó las siguientes pruebas.

Tiempo de ejecución del procedimiento: 10 días hábiles = 80 horas hombre.
La empresa estima cinco rechazos de cheque como máximo mensualmente.

1. Eficiencia en el proceso de operación de cheques rechazados.

$$\text{Eficiencia} = \frac{((\text{Resultado alcanzado}/\text{costo real}) * \text{Tiempo invertido})}{((\text{Resultado previsto}/\text{costo previsto}) * \text{Tiempo previsto})}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{((2 \text{ cheques}/80 \text{ quetzales}) * 240 \text{ hrs})}{((5 \text{ cheques}/200 \text{ quetzales}) * 240 \text{ hrs})} = \frac{6}{6} = 1$$

El cálculo de la eficiencia en el proceso refleja resultados positivos, porque ha recibido menos rechazos de cheques de lo que la empresa espera mensualmente, obteniendo el índice 1 como resultado, indica un proceso eficiente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C3 5/6	Fecha:
Hecho:	DM	05/02/2020
Revisado:	NAG	20/02/2020

Evaluación de eficiencia, eficacia y economía

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

2. índice de productividad en el proceso de operación de cheques rechazados.

El auditor operacional consideró que el actual procedimiento genera demoras en el tiempo; se propuso realizar el cambio del procedimiento modificando la forma en que el cliente es notificado, de un documento escrito a una llamada telefónica, aumentando la productividad en el proceso y consecuentemente la eficiencia en la operación.

Productividad = 1 cheques rechazados/80 hras = 0.0125 cheques/hrs

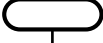


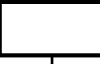
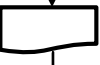


Productividad = 1 cheque rechazado/ 48.125 hras = 0.020 cheques/hrs

El equipo de auditoría operacional ha propuesto el nuevo flujograma que se presenta en el papel de trabajo C3-6/6.


Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área de
 cuentas por cobrar
 Flujograma de procedimiento
 cheques rechazados

PT:	C3 6/6	Fecha:
Hecho:	DM	05/02/2020
Revisado:	NAG	20/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DE CHEQUE RECHAZADO					
No.	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Cliente	Área de Clientes	Banco	
1.	Inicio.				
2.	Notificación de cheque rechazado.				2 días
3.	El área de clientes recibe notificación.				1 día
4.	Notificación al cliente telefónicamente.				1 hrs
5.	El cliente emite el pago nuevamente.				2 días
6.	Recepción de pago.				1 día
7.	Fin.				

Se presenta modificación del procedimiento con la finalidad de reducir las horas invertidas en el mismo para aumentar la eficacia. Total 6 días y 0.125 horas, (48.125 horas).

Auditor Senior	NAG	
Auditor Junior	DMM	

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar
Detalle de facturas con notas de crédito
Cifras expresadas en quetzales

PT:	C4 1/6	Fecha:
Hecho:	DM	06/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

COD.	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO ACTUAL	NOTA CRÉDITO	VALOR DE NOTA DE CRÉDITO APLICADA	VALOR ORIGINAL	NC. CORRECTA	VALOR CORRECTO	SALDO CORRECTO CLIENTE
1	CELCOGUA	75,000.00	NC 01A -137	-10,000.00	85,000.00	NC 01A-136	-30,000.00	55,000.00
2	Celpho	168,944.50	NC 01A -138	-15,000.00	183,944.50	NC 01A-130	-12,000.00	171,944.50
3	La Marina, S.A.	18,500.00				NC 01A -137	-10,000.00	8,500.00
9	Motos DTD, S.A.	227,512.50				NC 01A-138	-15,000.00	212,512.50
Totales		<u>489,957.00</u>	0.00	-25,000.00	268,944.50	0.00	-67,000.00	<u>447,957.00</u>



Observaciones: Se solicitó a la encargada Daniela Hernández los estados de cuenta en el que realizan los registros de las notas de crédito aplicadas a facturas. Se solicitó las notas de crédito y facturas que respaldan los registros. Se cotejaron los documentos y el estado de cuenta, se detectaron cuatro notas de crédito del mes de diciembre que no fueron cargadas a los clientes que correspondían.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del
 área de cuentas por cobrar
 Aplicación de notas de crédito

PT:	C4 2/6	Fecha:
Hecho:	SG	07/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Aplicación de nota de crédito NC- 01A -137

PPC



FERRETERÍA
 EL SERRUCHO, S.A.

Ferretería El Serrucho, S.A.
 13 calle 12-42 zona 10
 Guatemala, ciudad
 Nit: 359186-4

Nota de Crédito NC-01A-137

Guatemala, 11 de noviembre de 2019

Nombre: La Marina, S.A.

Dirección: Ciudad

Nit: 73218-2

Código	Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
M02	140	Madera	50.00	7,000.00
C085	40	Cemento progreso	75.00	3,000.00
Diez mil quetzales. 00/100			TOTAL	10,000.00

GUATEFACTURAS, SOCIEDAD ANÓNIMA

Observaciones: a través de la evaluación realizada a las notas de crédito, facturas y estados de cuenta de clientes, se detectó que la NC-01A-137 ha sido aplicada incorrectamente, al cliente CELCOGUA.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar
Aplicación de notas de crédito

PT:	C4 3/6	Fecha:
Hecho:	SG	10/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Aplicación de nota de crédito NC- 01A -138

PPC



FERRETERÍA
EL SERRUCHO, S.A.

Ferretería El Serrucho, S.A.
13 calle 12-42 zona 10
Guatemala, ciudad
Nit: 3959186-4

Nota de Crédito NC-01A-138

Guatemala, 25 de noviembre de 2019
Nombre: Motos DTD, S.A.
Dirección: Ciudad

Nit: 236541-2

Código	Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
M02	140	Madera	50.00	7,000.00
C085	40	Cemento progreso	75.00	3,000.00
A17	100	Azulejo grafito azul	50.00	5,000.00
			Total	15,000.00

GUATEFACTURAS, SOCIEDAD ANÓNIMA

Observaciones: a través de la evaluación realizada a las notas de crédito, facturas y estados de cuenta de clientes, se detectó que la NC-01A-138 ha sido aplicada incorrectamente, al cliente Celpho.

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

Estado de cuenta de
clientes locales terceros

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C4 4/6	Fecha:
Hecho:	DM	10/02/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

PPC

Estado de cuenta de clientes locales terceros

Al 31 de diciembre de 2019

COD	Nombre de cliente	Saldo deudor	Notas de crédito y débito	Saldo a cancelar
1	CELCOGUA	85,000.00	(10,000.00)	75,000.00
2	Celpho	183,944.50	(15,000.00)	168,944.50
3	La Marina, S.A.	18,500.00		
4	Manuel Cuin	23,661.00		
5	Mario Beteta	522,500.00		
6	Mayan Motos, S.A.	17,500.00		
7	MegaTienda, S.A.	22,526.00		
8	Mercomp, S.A.	37,500.00		
9	Motos DTD, S.A.	227,512.50		

^

^

^

Observaciones: a través del cotejo físico de notas de crédito y la revisión del estado de cuenta proporcionado por Daniela Hernández, se identificaron las notas de crédito NC-01A-137 y NC-01A-138 aplicadas a clientes incorrectos. Las notas NC-01A-130 y NC-01A-136 no fueron aplicadas, lo que también se señaló como una falta de eficacia, al no lograr el objetivo propuesto.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional al
área de cuentas por cobrar

PT:	C4 5/6	Fecha:
Hecho:	SG	11/02/2020
Revisado:	NAG	21/01/2020

Evaluación de eficiencia, eficacia y economía

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

1. Eficacia en el proceso de operación de notas de crédito por devolución de mercadería

Tiempo invertido en el procedimiento: 5 días hábiles ó 40 horas hombre.

Personas involucradas en el procedimiento: 3 personas.

Medición de la eficacia, (logro de los objetivos), en relación a la cantidad de documentos procesados correctamente durante el mes de diciembre de 2020.

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Resultado alcanzado} * 100)}{(\text{Resultado previsto})}$$

$$80\% = \frac{16 \text{ documentos procesados correctamente} * 100}{20 \text{ documentos previstos}}$$

La eficacia de Ferretería El Serrucho, S.A. al procesar las notas de crédito alcanza el 80%, debido a que en el mes de diciembre cuatro fueron aplicadas a clientes incorrectos. Se ha propuesto realizar una implementación en el procedimiento que permita indicar a cuáles facturas deben aplicarse indicándolo con sellos impresos en cada documento. Como segunda implementación al procedimiento se debe de solicitar al cliente que firme y selle la nota de crédito que se le extiende. Las recomendaciones realizadas a través de la auditoría permitirán a Ferretería El Serrucho, S.A. incrementar su eficacia en un 100%. El procedimiento sugerido posee una duración de 4.1875 días de ejecución.













Empresa Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

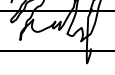
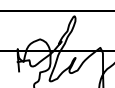
Flujograma de procedimiento para emisión
de notas de crédito por devolución

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C4 6/6	Fecha:
Hecho:	DM	11/02/20
Revisado:	NAG	21/02/20

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS					
PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO POR DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA					
No	Actividad	PERSONAL INVOLUCRADO			Tiempo de ejecución
		Área de Cliente	Depto. de Ventas	Depto. de Almacén	
1.	Inicio				
2.	Depto. Ventas traslada a almacén.				1 día
3.	Bodega recepciona inventario.				4 horas
4.	Recepción nota de ingreso a bodega.				4 horas
5.	Emisión de nota de crédito.				1 día
6.	Impresión de sello de factura.				1 hora
7.	Entrega nota de crédito.				1 día
8.	Cliente firma y sella.				1/2 hora
9.	Fin.				

Tiempo de ejecución: 4.1875

Auditor Senior	NAG	
Auditor Junior	DMM	

Empresa Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar
Circularización de clientes

PT:	C5 1/3	Fecha:
Hecho:	SG	12/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Circularización de clientes
Al 31 de diciembre de 2019

	Número de clientes	%	valor Q	%	Ref
CIRCULARIZACIÓN	5	31%	Q1,732,387.00	85%	
NO CIRCULARIZACIÓN	11	69%	Q295,127.00	15%	
Total	<u>16</u>	<u>100%</u>	<u>Q2,027,514.00</u>	<u>100%</u>	
RESULTADO					
CONFORME	3	60%	Q1,336,316.00	77%	
INCONFORME	2	40%	Q396,457.00	23%	C5 2/3
NO CONTESTARON	0	0%	Q0.00	0%	
Total	<u>5</u>	<u>100%</u>	<u>Q1,732,773.00</u>	<u>100%</u>	
PROCEDIMIENTOS ALTERNOS					
REENVIO DE CORREO	0	100%	Q 396,457.00	100%	

Observaciones: Se realizó el procedimiento de circularización de clientes considerando el saldo proporcionado como universo. Se circularizó el 85% del saldo. La encargada del área, Daniela Hernández, indicó que no realizaban confirmaciones de clientes con frecuencia. Se detectó por medio de este procedimiento que la respuesta escrita de dos clientes es inconforme, Motos DTD, S.A. y Celpho.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área
de cuentas por cobrar

PT:	C5 2/3	Fecha:
Hecho:	SG	13/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Respuestas a confirmación de saldos
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019



Motos DTD, S.A.

Guatemala, 31 de enero de 2020

Estimados señores
AuditSolution
Guatemala.
Pte.

Informamos a ustedes que el saldo a nuestro cargo por valores de
Q 227,512.50

Que aparece en los libros de Ferretería el Serrucho, S.A. al 31 de
diciembre de 2019 es:

Correcto: _____

Incorrecto: _____X_____

En este caso indicar las causas: diferencias en notas de crédito.

Atentamente,

Motos DTD, S.A.
Alejandro Castillo
Gerente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C5 3/3	Fecha:
Hecho:	SG	13/02/2020
Revisado	NAG	21/02/2020

Respuestas a confirmación de saldos
01 de enero al 31 de diciembre de 2019



CELPHO

Guatemala, 31 de enero 2020

Estimados señores
AuditSolution
Guatemala
Pte.

Informamos a ustedes que el saldo a nuestro cargo por valores de:

Q 168,944.50

que aparece en los libros de Ferretería El Serrucho, S.A. al 31 de diciembre de 2019 es:

Correcto: _____

Incorrecto: _____X_____

En este caso indicar las causas: diferencias en notas de crédito.

Atentamente,

Celpho
Susan Martínez
Gerente.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar
Revisión de expedientes de documentos por cobrar
Cifras expresadas en quetzales
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C6 1/4	Fecha:
Hecho:	SG	14/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Documentos por Cobrar
Integración al 31 de diciembre 2019

Código	Nombre de cliente	Monto
001	CELCOGUA	10,000.00
002	Celpho	35,000.00
003	La Marina, S.A.	90,000.00
004	Manuel Cuin	14,790.00
TOTAL		149,790.00



Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área de cuentas por cobrar
 Revisión de expedientes de documentos por cobrar
 Cifras expresadas en quetzales
 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C6 2/4	Fecha:
Hecho:	SG	14/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Cédula de revisión de expedientes

Cod	Cliente	Valor de documento	Docto ID.	Carta de ingresos	Copia de factura de venta	Carta de referencias laborales	Carta de referencias bancarias	Tasa	Días	Intereses ganados	
001	CELCO GUA	10,000.00	x	x	x	x	x	5%	90 días	125.00	
002	Celpho	35,000.00	x	x	x	x	x	6%	30 días	175.00	
003	La Marina, S.A.	90,000.00	x	x	x	x	x	7%	30 días	525.00	
004	Manuel Cuin	14,790.00	x	x	x	x	x	5%	60 días	123.25	
		149,790.00									948.25

Observaciones: se solicitó a Andrea Martínez, la encargada de custodiar los documentos por cobrar, las solicitudes y papelerías de respaldo correspondientes a la integración contable presentada.


Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C6 3/4	Fecha:
Hecho:	SG	14/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Inspección de documentos por cobrar

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

1) Pagaré cliente CELCOGUA

Q	No. 85	BUENO POR	Q10,000.00
PAGARÉ			
En Guatemala a 11 de diciembre de 20 20			
<small>Lugar y fecha de nacimiento</small>			
Debe(mos) pagare(mos) incondicionalmente por este Pagaré a la orden de Ferretería El Serrucho, S.A.			
<small>Nombre de la persona a quien ha de pagarse</small>			
en 13 calle 12-42 zona 10		al 11 de marzo de 2021	
<small>Lugar de pago</small>		<small>Fecha del pago</small>	
la cantidad de:			
Diez mil quetzales 00/100			
<small>Valor recibido a mi (nuestra) entera satisfacción. Este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al 100 y todos están sujetos a la condición de que, al no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, serán exigibles todos los que le sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causará intereses a razón del 5% anual pagadero en esta ciudad.</small>			
<small>Nombre y datos del deudor</small>		Acepto(amos) y pagar(emos) a su vencimiento	
Nombre CELCOGUA			
Dirección 5 calle A 3-44 zona 1, Guatemala		Firma(s)	
Población Tel. 4329-8462			

2) Pagaré cliente Celpho

Q	No. 86	BUENO POR	Q 35,000.00
PAGARÉ			
En Guatemala a 15 de diciembre de 20 20			
<small>Lugar y fecha de nacimiento</small>			
Debe(mos) pagare(mos) incondicionalmente por este Pagaré a la orden de Ferretería El Serrucho, S.A.			
<small>Nombre de la persona a quien ha de pagarse</small>			
en 13 calle 12-42 zona 10		al 15 de enero de 2021	
<small>Lugar de pago</small>		<small>Fecha del pago</small>	
la cantidad de:			
Treinta y Cinco mil quetzales 00/100			
<small>Valor recibido a mi (nuestra) entera satisfacción. Este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al 100 y todos están sujetos a la condición de que, al no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, serán exigibles todos los que le sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causará intereses a razón del 6% anual pagadero en esta ciudad.</small>			
<small>Nombre y datos del deudor</small>		Acepto(amos) y pagar(emos) a su vencimiento	
Nombre Celpho			
Dirección 1 era avenida 7-24 zona 2		Firma(s)	
Población Tel. 4402-9919			

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C6 4/4	Fecha:
Hecho:	SG	14/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Inspección de documentos por cobrar
01 de enero al 31 de diciembre de 2019

3) Pagaré La Marina, S.A

Q	No. 87	BUENO POR	Q90,000.00
PAGARÉ			
En Guatemala a 18 de diciembre de 20 20			
<small>Lugar y fecha de nacimiento</small>			
Debe(mos) pagare(mos) incondicionalmente por este Pagaré a la orden de Ferretería El Serrucho, S.A.			
<small>Nombre de la persona a quien ha de pagarse</small>			
en 13 calle 12-42 zona 10		al 18 de enero de 2021	
<small>Lugar de pago</small>		<small>Fecha del pago</small>	
la cantidad de:			
Noventa mil quetzales 00/100			
Valor recibido a mi (nuestra) entera satisfacción. Este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al 100 y todos están sujetos a la condición de que, si no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, serán exigibles todos los que le sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causará intereses a razón del 7% anual, pagadero en esta ciudad.			
<small>Nombre y datos del deudor</small>		Acepto(amos) y pagar(amos) a su vencimiento	
Nombre La Marina, S.A.		 Firma(s)	
Dirección 2 Calle 5-45 zona 8			
Población ----- Tel. 5693-5668			

4) Pagaré Manuel Cuin

Q	No. 88	BUENO POR	Q 14,790.00
PAGARÉ			
En Guatemala a 20 de diciembre de 20 20			
<small>Lugar y fecha de nacimiento</small>			
Debe(mos) pagare(mos) incondicionalmente por este Pagaré a la orden de Ferretería El Serrucho, S.A.			
<small>Nombre de la persona a quien ha de pagarse</small>			
en 13 calle 12-42 zona 10		al 20 de febrero de 2021	
<small>Lugar de pago</small>		<small>Fecha del pago</small>	
la cantidad de:			
Catorce Mil Setecientos Noventa quetzales 00/100			
Valor recibido a mi (nuestra) entera satisfacción. Este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al 100 y todos están sujetos a la condición de que, si no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, serán exigibles todos los que le sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causará intereses a razón del 5% anual, pagadero en esta ciudad.			
<small>Nombre y datos del deudor</small>		Acepto(amos) y pagar(amos) a su vencimiento	
Nombre Manuel Cuin		 Firma(s)	
Dirección 4ta Avenida 13-80 zona 13			
Población ----- Tel. 5491-0758			

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

Revisión de expedientes de anticipos a
funcionarios y empleados

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C7 1/3	Fecha:
Hecho:	SG	17/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Integración de anticipos concedidos a funcionarios y empleados

Código de empleado	Nombre de empleado	Monto adeudado
035	Ana Luisa García	Q. 2,500.00
090	Pedro Alejandro Pérez	Q. 3,000.00
097	Luis Alejandro Martínez	Q.3,500.00
098	Julio Eddy Solís	Q. 3,000.00
TOTAL		Q.12,500.00



Muestra:

Deudor: Luis Alejandro Martínez quien a la fecha de la auditoría operacional practicada posee un anticipo de salario vigente por Q 3,500.00, se le han realizado descuentos quincenales de acuerdo a la política de cobros a empleados y funcionarios de la empresa. El encargado del área de anticipos a funcionarios o empleados, Emmanuel García, hace entrega de los recibos firmados y las planillas pagadas durante los últimos cinco meses.

Plazo: 1 año

Anticipo concedido Q6,000.00

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C7 2/3	Fecha:
Hecho:	SG	17/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Revisión de expedientes de anticipos
a funcionarios y empleados

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

TABLA DE DESCUENTOS QUINCENALES AÑO 2019

Código de empleado: 097

Nombre: Luis Martínez

Mes	Fecha	Cantidad	Marca de Auditoría
Agosto	15	Q250.00	✓
Agosto	30	Q250.00	✓
Septiembre	15	Q250.00	✓
Septiembre	30	Q250.00	✓
Octubre	15	Q250.00	✓
Octubre	30	Q250.00	✓
Noviembre	15	Q250.00	✓
Noviembre	30	Q250.00	✓
Diciembre	15	Q250.00	✓
Diciembre	30	Q250.00	✓
Total		Q2,500.00	✓

Observaciones: los descuentos han sido realizados de acuerdo a la solicitud de crédito obtenida. Todas las boletas de pago se encuentran firmadas por el empleado.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar
Solicitud de anticipo de salario

PT:	C7 3/3	Fecha:
Hecho:	SG	17/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Guatemala, 01 de agosto de 2019



FERRETERÍA
EL SERRUCHO, S.A.

Solicitud de anticipo de salario

Yo Luis Alejandro Martínez, me identifico con documento personal de identificación CUI 2347-58482-0101, guatemalteco, con domicilio en Lote 10 Manzana D Residenciales Los Arcos, Villa Nueva.

Solicito a Ferretería El Serrucho, S.A., empresa en la que laboro hace tres años, anticipar mi salario por un valor de Q 6,000.00, el cual me comprometo a cancelar en cuotas sucesivas durante un año plazo.

Firma. Luis Alejandro Martínez
Auxiliar de Contabilidad

Firma. Ana Gabriela Yool
Jefe de Créditos y Cobros

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C8 1/2	Fecha:
Hecho:	DM	17/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Revisión de expedientes deudores diversos
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Ferretería El Serrucho presenta la siguiente
integración de deudores diversos**

Código	Nombre del deudor	Monto adeudado	Descripción de monto adeudado
101	Alejandro Carrillo	Q. 3,500.00	Compra de Mobiliario y Equipo
102	Melissa Estrada	Q. 1,500.00	Compra de Equipo de Computación
Totales		Q. 5,000.00	



Observaciones:

Por medio de la observación e inspección se verificó que los expedientes cumplieran con los requisitos según el procedimiento establecido por la gerencia. La gerencia le notificó la facturación correspondiente a contabilidad. Se cotejó la factura que genera la cuenta por cobrar con los registros contables.


Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del área de
 cuentas por cobrar
 Documentación de deudores

PT:	C8 2/2	Fecha:
Hecho:	DM	17/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020


Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Facturas proporcionadas por el personal de área de cuentas por cobrar por registros realizados en deudores diversos.

1. Venta de mobiliario y equipo.

	FERRETERÍA EL SERRUCHO, S.A.	Ferretería El Serrucho, S.A.		12-12-2019
		13 calle 12-42 zona 10		
		Guatemala, Ciudad		
		Nit:359186-4		
Cliente: Alejandro Castillo			Nit: 358595-6	
Código	Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
MOB001	2	Escritorio	Q 1,750.00	Q 3,500.00
Tres Mil Quinientos 00/100			Total	Q 3,500.00
FACTURA SERIE B-435				

2. Venta de equipo de computación

	FERRETERÍA EL SERRUCHO, S.A.	Ferretería El Serrucho, S.A.		20-12-2019
		13 calle 12-42 zona 10		
		Guatemala, Ciudad		
		Nit: 359186-4		
Cliente: Melissa Estrada			Nit: 73564-2	
Código	Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
EQCXX01	1	Computadora Dell	Q 1,500.00	Q 1,500.00
Mil Quinientos 00/100			Total	Q 1,500.00
FACTURA SERIE B-436				

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del
 área de cuentas por cobrar
 Revisión del rubro

PT:	C9 1/6	Fecha:
Hecho:	SG	17/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Provisión Cuentas Incobrables

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**Ferretería El Serrucho presenta la siguiente integración de
 Provisión para Cuentas Incobrables al 31 de diciembre de 2019**

Descripción	Monto (Q)
Provisión Cuentas Incobrables sobre saldo actualizado de clientes al 31 de diciembre de 2019 valorado en Q 2,027,514.00	Q 60,825.42

Ajustes de auditoría

Descrip.	Saldos contabilidad 31/12/2019	Ajustes y reclasificaciones		Saldo final auditoria 31/12/2019	Ref.
Clientes	Q2,027,514.00	Q555.00	-	Q1,986,069.00	C3
		-	Q42,000.00		C4
Doctos. por Cobrar	Q 149,790.00	-	-	Q 149,790.00	C6
Totales	Q2,177,304.00	Q555.00	Q42,000.00	Q2,135,859.00	

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar
Revisión del rubro

PT:	C9 2/6	Fecha:
Hecho:	SG	17/02/2020
Revisado	NAG	21/02/2020

Provisión Cuentas Incobrables

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Ferretería El Serrucho
Recalculo Provisión Cuentas Incobrables

Recalculo Provisión Cuentas Incobrables	Monto (Q)
Provisión Cuentas Incobrables sobre saldo actualizado de clientes y documentos por cobrar al 31 de diciembre de 2019 valorado en Q 2,135,859.00	Q 64,075.77



Observaciones: durante la revisión de las operaciones se detectó el ajuste correspondiente a la cuenta Clientes y se realiza la propuesta de corrección del saldo de la cuenta de Provisión Cuentas Incobrables.

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

Análisis de procedimiento de cobro

01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C9 3/6	Fecha:
Hecho:	DM	19/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

La auditoría operacional confirmó a la fecha del cierre de período del año 2019 los saldos de los clientes Mario Beteta por Q 522,500.00 y la empresa Ventas y más, S.A. por Q 315,431.00. Dichos saldos no han sido cancelados a tiempo convenido, no se presentaron las personas al día de cobro y se dio inicio con la operación de recuperación del crédito.

Al ejecutar la auditoría operacional se solicitó a la encargada del área Ana Luisa Montufar la bitácora del procedimiento realizado de acuerdo a la política establecida, debido a que la auditoría debe indicar las cuentas incobrables del período.

Ana Luisa Montufar indicó que el departamento jurídico con el que Ferretería El Serrucho ha trabajado, ha efectuado el proceso legal, y que únicamente logró recuperar un 80% de la deuda de cada cliente, además ellos se negaron a pagar lo restante debido a que actualmente atraviesan problemas de liquidez. El departamento jurídico envió la factura de honorarios por un monto de Q4,000.00, que representaría gastos administrativos a Ferretería El Serrucho, S.A.

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

Revisión del rubro

Provisión Cuentas Incobrables

01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	C9 4/6	Fecha:
Hecho:	DM	19/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Ana Luisa Montufar detalló el procedimiento ejecutado para cada cliente.

Bitácora de gestión de cobros			
Cliete:	Mario Beteta	Saldo vencido	Q 522,500.00
Procedimiento	Fecha	Tiempo invertido	Costo
Recordatorio telefónico.	23/12/2019	1 horas	Q 25.00
Mora.	23/12/2019	10 horas	Q5.00 semanales
Aviso a través de correo electrónico.	30/12/2019	5 horas	Q150.00
Bloqueo de código.	15/01/2020	5 horas	Q 100.00
Carta.	21/01/2020	5 horas	Q 100.00
Departamento jurídico.	26/01/2020 25/02/2020	150 horas	Q 2,000.00
Establecimiento de cuenta incobrable.	26/02/2020	8 horas	Q 104,500.00
Total.		184 horas	Q 106,880.00

Ferretería El Serrucho, S.A.
 Auditoría operacional del
 área de cuentas por cobrar
 Revisión del rubro

PT:	C9 5/6	Fecha:
Hecho:	DM	19/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Provisión Cuentas Incobrables

01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Bitácora de gestión de cobros			
Cliente:	Ventas y más, S.A.	Saldo vencido	Q 315,431.00
Procedimiento	Fecha	Tiempo invertido	Costo
Recordatorio telefónico.	19/12/2019	1 hras	Q 25.00
Mora.	19/12/2019	10 hras	Q5.00 semanales
Aviso a través de correo electrónico.	27/12/2019	5 hras	Q150.00
Bloqueo de código.	13/01/2020	5 hras	Q 100.00
Carta.	17/01/2020	5 hras	Q 100.00
Departamento jurídico.	22/01/2020 22/02/2020	150 hras	Q 2,000.00
Establecimiento de cuenta incobrable.	23/02/2020	8 hras	Q 63,086.20
Total.		184 horas	Q 65,466.20

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional del
área de cuentas por cobrar

PT:	C9 6/6	Fecha:
Hecho:	DM	21/02/2020
Revisado:	NAG	21/02/2020

Evaluación de eficiencia, eficacia y economía
01 de enero al 31 de diciembre de 2019

1. Índice de eficiencia en gestión de cobro del cliente Mario Beteta.

$$\text{Eficiencia} = \frac{((\text{Resultado alcanzado}/\text{costo real}) * \text{Tiempo invertido})}{((\text{Resultado previsto}/\text{costo previsto}) * \text{Tiempo previsto})}$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{(418,000.00 / 106,880.00) * 184\text{hrs}}{(522,500.00 / 2,380.00) * 184\text{hrs}} = \frac{719.62}{40,394.96} = 0.0178$$

Resultado -1, indica un procedimiento ineficiente.

2. Índice de eficiencia en gestión de cobro del cliente Ventas y más, S.A.

$$\text{Eficiencia} = \frac{(252,344.80 / 65,466.20) * 184\text{hrs}}{(315,431.00 / 2,380.00) * 184\text{hrs}} = \frac{709.24}{24,386.26} = 0.0290$$

Resultado -1, indica un procedimiento ineficiente.

3. Economía en el procedimiento de recuperación de créditos.

$$\text{Economía} = \frac{\text{Resultado alcanzado}}{\text{Costo}}$$

$$\text{Economía} = \frac{670,344.80}{172,346.20} = 3.88$$

4. Eficacia en el procedimiento de recuperación de créditos.

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Resultado alcanzado} * 100)}{(\text{Resultado previsto})}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{(670,344.80 * 100)}{837,931.00} = 80\%$$

4.9 Fase de diagnóstico



Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional

Memorándum de hallazgos

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT:	D1 1/4	Fecha:
Hecho:	SG	24/02/2020
Revisado:	NAG	28/02/2020

Memorándum de hallazgos de la auditoría operacional al área de cuentas por cobrar

A continuación, se presentan los hallazgos, resultado de la revisión de las operaciones del área de cuentas por cobrar.

Hallazgo No. 1 Índice de eficacia en la operación de recuperación de créditos alcanza el 87.50%.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. Se calcula el índice de eficacia en la operación de créditos, no logra el cien por ciento de la recuperación en el tiempo establecido en los créditos concedidos, se sugieren las medidas para agilizar los cobros con atraso. Fecha probable de acción 02/03/2020.

Hallazgo No. 2 Índice de eficacia en el proceso de operación de notas de crédito alcanza el 80%.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. Se detectaron dos notas de crédito 01A-137 Y 01A-138, que no se aplicaron al cliente que corresponde. La encargada de clientes hará la corrección en el sistema. Fecha probable de acción 02/03/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.
Auditoría operacional
Memorándum de hallazgos

PT	D1 2/4	Fecha
Hecho	SG	24/02/2020
Revisado:	NAG	28/02/2020

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Hallazgo No. 3 Procedimiento de operación de cheques rechazados indica falta de exactitud y de eficacia.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. El cliente American Móvil GT y Ferretería El Gigante Feliz, S.A. se encuentran con saldo activo, debido a que su cheque fue rechazado por el banco. La encargada de clientes activará nuevamente la cuenta corriente. Fecha probable de acción 02/03/2020.

Hallazgo No. 4 Índice de productividad en procedimiento de operación de cheque rechazado.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. El procedimiento evaluado refleja lentitud. El equipo de auditoría propone un nuevo flujograma con las modificaciones al procedimiento para elevar el índice de productividad en el procedimiento. Fecha probable de acción. 15/03/2020.

Hallazgo No. 5 No se realizan confirmaciones de saldo periódicamente.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. Se considera un procedimiento obligatorio para tener un registro actualizado de los clientes. Al ejecutarse la confirmación de saldos por parte del equipo de auditoría se detectaron dos clientes inconformes con su estado de cuenta. Fecha probable de acción 02/03/2020.

Ferretería El Serrucho, S.A.

Auditoría operacional

Memorándum de hallazgos

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

PT	D1 3/4	Fecha
Hecho	SG	24/02/2020
Revisado:	NAG	28/02/2020

Hallazgo No. 6 El saldo contable de Clientes y Reserva para Cuentas Incobrables requiere de ajuste contable.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. El equipo de auditoría operacional realiza el cálculo de ajuste para los registros de clientes y cuentas incobrables. El jefe de créditos y cobros se hará responsable de notificar al departamento. Fecha probable de acción 02/03/2020.

Hallazgo No. 7 Depósitos en efectivo no realizados de forma diaria.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. El equipo de auditoría operacional detecta que no se realizan los depósitos de las ventas de efectivo en forma diaria. El jefe de créditos y cobros tomará medidas de acción para reducir el riesgo de algún robo o fraude. Fecha probable de acción 02/03/2020.

Hallazgo No. 8 Índice de eficiencia, eficacia y economía en el área de cuentas incobrables representan una oportunidad de mejora.

La jefatura de créditos y cobros está de acuerdo, por lo tanto, se incluirá en el informe. La encargada del área de cuentas incobrables ha indicado que ha solicitado apoyo jurídico para efectuar cobros pendientes, lo que generó desembolsos de efectivo para la empresa y lenta recuperación de cartera. El equipo de auditoría operacional recomienda realizar cobros parciales para

reducir las cuentas que superan los doscientos cincuenta mil quetzales, se considera realizar una modificación a la política de cobros y realizar descuentos por pronto pago. Fecha probable de acción 25/03/2020.

En la ciudad de Guatemala, a los 27 días del mes de febrero de 2020, se procedió a la lectura y discusión de hallazgos detectados, que afectan la eficiencia, eficacia y economía, de las operaciones en el área de cuentas por cobrar; así como la lectura de las acciones a implementar por la institución con el propósito de aumentar el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

Los suscritos, Lic. Nicolás Arturo González, Auditor Senior de la firma Audit Solution; Licda. Ana Gabriela Yool – Jefe de área de Créditos y Cobros.



F. Lic. Nicolás Arturo González
Auditor Senior
Audit Solution



F. Licda. Ana Gabriela Yool
Jefe de Área de Créditos y Cobros
Ferretería El Serrucho, S.A.

Informe Auditoría Operacional

Ferretería El Serrucho, S.A.

Informe de Auditoría Operacional al Área de
Cuentas por Cobrar

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019



Servicios de Auditoría y Consultoría



Servicios de Auditoría y Consultoría

PT:	E	Fecha:
Hecho:	DM	28/02/2020
Revisado:	NAG	29/02/2020

INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Dirigido a: Licenciado

Juan Esteban Conde Cartagena

Gerente General

Ferretería El Serrucho, S.A.

Alcance y limitaciones del trabajo

Hemos efectuado la auditoría operacional al área de cuentas por cobrar de la empresa Ferretería El Serrucho, S.A., que comprende los rubros de Clientes, Deudores, Documentos por Cobrar, Anticipos a Empleados y Provisión para Cuentas Incobrables correspondientes al ejercicio terminado del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Responsabilidad de la dirección

La dirección es responsable de proporcionar la información necesaria relacionada a las operaciones efectuadas en la entidad.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es informar las deficiencias operativas en el área de Cuentas por Cobrar, que comprenden los rubros de Clientes, Deudores, Documentos por Cobrar, Anticipos a Empleados y Provisión para Cuentas Incobrables de Ferretería El Serrucho, S.A. Hemos llevado a cabo nuestra

auditoría de conformidad a los Boletines de Auditoría Operacional, emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores, dichas normas exigen que el auditor cumpla los requerimientos de ética, así como que se planifique y ejecute la auditoría adecuadamente.

Una auditoría operacional requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la forma de operación de la entidad. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para las áreas de mejora que se informan.

Situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional

Hallazgo No. 1 El índice de eficacia en la operación de recuperación de créditos alcanza un 87.50%

La operación de créditos alcanza un 87.50% en relación al cumplimiento de objetivos, no se logra recuperar la cartera de clientes en el tiempo establecido o en tiempo más aproximado posible.

Causa: Ferretería El Serrucho, da seguimiento al cobro, sin embargo, los clientes no se presentaron a cancelar la cuenta.

Efecto: falta de recuperación del efectivo. Falta de liquidez, flujo de efectivo y pérdidas monetarias.

Recomendación: se recomienda a Ferretería El Serrucho, S.A., realizar el cobro de aquellas ventas que superen los Q 250,000.00, en forma de abonos mensuales, con el propósito de que el cliente no acumule un saldo significativo que deba cancelar en un solo pago. Además de la falta de eficacia en el procedimiento, la economía de la empresa se ve afectada al momento en que los cobros no se efectúan con prontitud, y se ve en la necesidad de contratar los servicios de un departamento jurídico, cuyos honorarios ascienden a la cantidad de Q 2,000.00 por cada caso atendido. La alternativa de conceder el crédito y que los clientes puedan hacer pagos parciales a la deuda, también reducirían los gastos que ocasionan el atraso en la recuperación de créditos.

Se recomienda ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago para agilizar la recuperación de la cartera.

Hallazgo No. 2 Índice de eficacia en el proceso de operación de notas de crédito alcanza un 80%

Al realizar la evaluación se detectaron dos notas de crédito correspondientes a los correlativos 01A-137 Y 01A-138, las cuales no se aplicaron al cliente correcto. Una segunda deficiencia de los procedimientos obligatorios en la emisión de notas de crédito, el proveedor debe de solicitar la firma y sello al adquirente de bienes y servicios para indicar uniformidad, se detectaron cinco notas de crédito que no cumplen con el procedimiento establecido.

Causa: en el área de clientes, no se realiza adecuadamente la impresión y no se detalló en los documentos mencionados la referencia de factura a la que corresponde, por lo tanto, no se visualiza el cliente al que pertenece. El área de ventas no solicita la firma del cliente al momento de entregar notas de crédito.

Efecto: para efectos contables el saldo del rubro de clientes se encuentra incorrecto. Se presentaron errores al aplicar las notas de crédito. Falta de certeza, exactitud y clientes inconformes con el saldo vigente. Dos clientes han respondido a la confirmación de saldos de forma inconforme debido a este hecho. Omisión al artículo número 17 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado que indica “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”.

Recomendación: se realiza a la compañía la recomendación de modificar el procedimiento establecido incluyendo: la identificación de la factura que originó la transacción y solicitar al cliente la firma lo que pretende elevar la eficacia en un 100%.

Hallazgo No. 3 Procedimiento de operación de cheques rechazados indica falta de exactitud y eficacia.

Según el procedimiento los cheques rechazados deben ser notificados al departamento de créditos y cobros, sin embargo, se detectaron dos cheques rechazados que no fueron notificados a tiempo, y las cuentas de los clientes se encontraron saldadas.

Causa: la encargada de clientes no actualizó el registro debido a que ya se habían realizado los depósitos con anterioridad y rebajado la cuenta de clientes.

Efecto: el cliente ha demostrado su inconformidad a través de la confirmación de saldos efectuada durante la auditoría.

Recomendación: realizar mensualmente un informe de cheques rechazados para ser entregado a la encargada de clientes, y pueda tener la información exacta de los cheques que no se cobraron efectivamente.

Hallazgo No. 4

Procedimiento de operación de cheques rechazados, con bajo índice de productividad.

El índice de productividad en el proceso de cheque rechazado indica: 1 cheque/0.0125hrs.

Causa: el procedimiento se consideró extenso al momento de informarle al cliente que su cheque fue notificado como rechazado por el banco.

Efecto: retraso en la recuperación de la cartera de clientes.

Recomendación: se recomienda modificar el procedimiento de notificación escrita a una llamada convencional, el procedimiento no requiere de excesiva formalidad, y reduciría el tiempo invertido de diez días a seis días y una hora. Dicho cambio aumenta la productividad del procedimiento a 1 cheque/0.020horas.

Hallazgo No. 5 No se realizan confirmaciones de saldo periódicamente.

La empresa Ferretería El Serrucho, S.A., no ha implementado el procedimiento de confirmación de saldos con los clientes con cierta periodicidad.

Causa: la gerencia general no lo ha considerado un procedimiento necesario, y no ha invertido recursos en conciliar con sus clientes los montos por cobrar.

Efecto: la ausencia de confirmaciones de saldo provoca falta de exactitud e incertidumbre de las cuentas por cobrar, así como incorrecciones en los estados financieros de la empresa.

Recomendación: implementar de uso obligatorio el procedimiento de confirmaciones de saldo, realizándolas dos veces al año.

Hallazgo No. 6 El saldo contable de Clientes y Provisión Cuentas Incobrables requiere de ajuste contable.

Debido a las incorrecciones detectadas, el equipo de auditoría sugiere el ajuste del rubro Provisión Cuentas Incobrables y Clientes.

Causa: la falta de un procedimiento de confirmación de saldos con clientes y la falta de un adecuado informe de cheques rechazados ha provocado el registro inadecuado del cálculo de la Provisión Cuentas Incobrables.

Efecto: el saldo al 31/12/2019 no refleja el porcentaje máximo exigido por la Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 artículo 21 numeral 20 costos y gastos deducibles, estableciendo el 3% como mínimo.

Recomendación: realizar los ajustes contables para los rubros indicados. Se deberá llevar a cabo las recomendaciones en los procedimientos sugeridos, para poder tener una mayor exactitud en los cálculos de la Provisión Cuentas Incobrables.

Hallazgo No. 7 Depósitos en efectivo no son realizados de forma diaria.

Causa: la gerencia general no lo ha considerado como un procedimiento necesario, justificando que confía en el personal encargado del efectivo.

Efecto: existe el riesgo de que suceda un robo, por parte de un tercero o parte de un empleado dentro de la entidad, o bien pérdida de efectivo, lo que afectaría la economía de la empresa.

Recomendación: el equipo de auditoría recomienda realizar los depósitos de forma diaria en el banco para reducir los riesgos, de igual forma se recomienda la práctica de arqueos de caja de forma semanal.

Hallazgo No. 8 Índice de eficiencia, eficacia y economía en el área de cuentas incobrables representan oportunidad de mejora.


Causa: la encargada del área ha indicado que los créditos que exceden los sesenta días crédito tienden a demorarse en cumplir con el pago e inclusive no logran ser cancelados en su totalidad.

Efecto: se ha producido una lenta recuperación de los créditos, incumplimiento de cobros, falta de recuperación de la cartera y desembolsos monetarios por procedimientos administrativos.

Recomendación: se ha recomendado la implementación de los cobros parciales, se sugiere prestar mayor atención a las facturaciones que superen los doscientos cincuenta mil quetzales y que puedan ser canceladas a través de pagos parciales, con la finalidad de reducir la deuda. Se solicita al jefe de créditos y cobros realizar las gestiones cada 30 días, dándole seguimiento a las cuentas con saldos vencidos mayores a 60 días por vía telefónica y haciendo efectiva la política de cobros que se ha implementado en la empresa.

También se recomienda a la empresa implementar un procedimiento de descuentos por pronto pago de facturas que superen los Q 250,000.00, lo que producirá una mejor reacción de los clientes ante los cobros realizados.

Como resultado de la auditoría operacional efectuada a Ferretería El Serrucho, S.A., informamos las debilidades que a nuestro criterio son relevantes. Corresponde a la dirección de la entidad la implementación de recomendaciones.



F. Lic. Nicolás Arturo González

Auditor Senior

Auditor Solution

Guatemala, 29 de febrero de 2020

CONCLUSIONES

1. Desarrollar la metodología de auditoría operacional permitió enfocar la atención a los procedimientos que a juicio adecuado del auditor no satisfacen los parámetros de eficiencia, eficacia y economía.
2. La operación de cobranzas no alcanza el objetivo de recuperación de la cartera de clientes en un cien por ciento en el tiempo establecido, únicamente alcanza el 87.50% lo que ocasiona falta de liquidez.
3. El cuestionario aplicado en el área, indicó que, de la recepción de ventas al contado, no se realizan depósitos una vez al finalizar las ventas del día; la empresa no tiene un procedimiento establecido o política que requiera un orden y secuencia para realizar los depósitos de ventas al contado.
4. La evaluación de los índices de productividad y eficacia reflejan, para el procedimiento de operación de cheques rechazados inversión de horas hombre innecesarias, mientras que en el procedimiento de aplicación de notas de crédito se encuentran oportunidades de mejora para elevar el índice de eficacia a cien por ciento.

RECOMENDACIONES

1. Las recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría operacional, al ser aplicadas mejorarán los procedimientos permitiendo a la empresa aprovechar las horas hombre que los empleados trabajan, reducirán costos innecesarios y garantizarán el cumplimiento de los objetivos empresariales.
2. Se sugirió prestar mayor atención a los clientes con saldos mayores de doscientos cincuenta mil quetzales, que de acuerdo al comportamiento observado demoran en completar los pagos. Realizar dos recordatorios telefónicos antes de iniciar el procedimiento de cobranza estricto.
3. La implementación de realizar depósitos de ventas en efectivo en forma continua reduce riesgos de pérdidas monetarias. Se solicitó al jefe de créditos y cobros la implementación de este procedimiento, su cumplimiento reduce la oportunidad de robos, fraudes o pérdidas monetarias.
4. Las recomendaciones del equipo de auditoría operacional realizan modificaciones a los procedimientos de operación de cheque rechazado, reduciendo el tiempo invertido en la actividad. Se realizó la propuesta de modificación del procedimiento de emisión de notas de crédito, solicitando sean agregados datos de las facturas a las que se deben de aplicar y la firma y sello de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilar Argueta, P. I. (2017). *Auditoría de Estados Financieros. Apuntes, notas y recopilación de conceptos, definiciones y procedimientos de Auditoría*. Guatemala: Delgado Impresos & Cía Ltda. 176p.
2. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. Año 1985. 79 Páginas.
3. Benjamín, E. y Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 399p.
4. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 2-70. Código de Comercio de Guatemala y sus reformas. Año 1970. 195 Páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 1441. Código de Trabajo y sus reformas. Año 1971. 83 Páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 6-91. Código Tributario y sus reformas. Año 1991. 82 Páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria y sus reformas. Año 2012. 136 Páginas
8. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 42-92. Ley de Bonificación Anual para Trabajadores. Año 1992. 3 Páginas.

9. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas. Año 1992. 90 Páginas.
10. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 73-2008. Ley del Impuesto de Solidaridad y sus reformas. Año 2008. 6 Páginas.
11. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 295. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Año 1946. 44 Páginas.
12. Congreso de la República de Guatemala, decreto número 76-78. Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo. Año 1978. 4 Páginas.
13. Espino García, G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. 277p.
14. Guajardo Canto, G. y Andrade de Guajardo, N. (2014). *Contabilidad Financiera*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 476p.
15. International Accounting Standards Board, -IASB-, Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades, edición 2015. 274p.
16. Koontz, H. y Wehrich, H. (2013). *Elementos de Administración Un enfoque internacional y de innovación*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 435p.

17. Koontz, H. y Wehrich, H. (2017). *Administración Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 646p.
18. Mattison, B. y Matsumura, E. (2017). *Contabilidad de Horngren*. Colombia: Pearson Educación de Colombia. 972p.
19. Monchón Morcillo, F. y Carreón Rodríguez, V. (2014). *Macroeconomía con aplicaciones de América Latina*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 496p.
20. Romero López, A. (2014) *Principios de Contabilidad*. México, D.F.: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 479.p.
21. Sánchez Curiel, G. (2015). *AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS PRACTICA MODERNA INTEGRAL*. México, D.F.: PEARSON EDUCACIÓN. 199p.

WEBGRAFÍA

22. Edenred. (2020) México. Recuperado de: <https://blog.edenred.es/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/> 09/08/2020 a las 21:04 horas.
23. Ferretería Shop. (2019) Murcia, España. Recuperado de <https://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias> el 27/02/2019 a las 9:46 horas

24. Gerence.com. (2019) Guatemala. Recuperado de <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html> el 20/09/2019 a las 9:47 horas.
25. Historia de la Ciudad de Guatemala. (2019) Guatemala. Recuperado de [https:// guatemaladeayer.blogspot.com/2012/05/historia-de-los-almacenes-y-negocios-i.html?m=1](https://guatemaladeayer.blogspot.com/2012/05/historia-de-los-almacenes-y-negocios-i.html?m=1) el 01/03/2019 a las 11:16 horas
26. Nuñez Dubón y Asociados. (2020) Guatemala. Recuperado de: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354auditoria-operacional> el 18/08/2020 a las 14:15 horas
27. Superintendencia de Administración Tributaria. (2018) Guatemala. Recuperado de <https://portal.sat.gob.gt/portal/actividades-economicas/> el 29/10/2018 a las 10:35 horas.